



Zeit ist Geld, E-Mails auch

Tipps zum E-Mail-Management

LEITFADEN

Zeit ist Geld, E-Mails auch

Die E-Mail ist der im Büroalltag aktuell am häufigsten genutzte Kommunikationskanal. Ursprünglich als kurzer, unkomplizierten Informationsaustausch gedacht, lenkt seine inflationäre Nutzung heute immer mehr Personen von der Wertschöpfung an ihrem Arbeitsplatz ab. Wer sich dessen bewusst ist und gegensteuert, gewinnt Wettbewerbsvorteile, spart Zeit und Nerven.

E-Mail-Management bedeutet einerseits, die Zahl zu bearbeitender E-Mails auf ein sinnvolles Minimum zu reduzieren und andererseits, mit den verbleibenden so umzugehen, dass ihre Bearbeitung, Ablage, Archivierung und das Wiederfinden abgelegter Dokumente praktikabel und zeitsparend erfolgt.

Ihr Posteingang

Die E-Mail ist ein asynchroner Kommunikationskanal. Das schließt eine sofortige Antwort aus. Wer eine erwartet, wählt einen synchronen Kanal, wie das Telefon oder das persönliche Gespräch. Sehen Sie daher davon ab, sich durch eingehende E-Mails in Ihrer Arbeit unterbrechen zu lassen. Das würde allen Regeln des Zeitmanagements zuwiderlaufen. Schalten Sie akustische und optische Signale beim Posteingang ab.

Nehmen Sie sich zwei- bis dreimal täglich Zeit, Ihre E-Mails im Block abzuarbeiten. Gelingt es Ihnen, 80% der eingegangenen E-Mails nur "einmal anzufassen", also nach dem Öffnen sofort komplett zu bearbeiten (inklusive Ablage/Archivierung), sparen Sie viel Zeit. Beantworten Sie E-Mails pünktlich. Sie vermeiden damit sowohl zusätzliche Nachfragen: "Wo bleibt die Antwort?", als auch Zündstoff in der Zusammenarbeit.

Vor Spams schützen Sie inzwischen Spam-Filter. Stellen Sie hier hohe Anforderungen, statt sich mit Kompromissen, die Ihre wertvolle Zeit kosten, zufriedenstellen zu lassen. Inzwischen ist Technik verfügbar, die Sie nahezu vollständig von Spam befreit und dabei gleichzeitig sicher zwischen Spam und für Sie wichtigen Nachrichten zu unterscheiden versteht. Nutzen Sie bei Bedarf die Fähigkeit Ihres Spam-Filters, Nutzerinformationen zur Optimierung ihrer Funktion zu verarbeiten. Füttern Sie ihn mit entsprechenden Daten. Geben Sie, soweit es in Ihrer Hand liegt, Ihre dienstliche E-Mail-Adresse sparsam und überlegt weiter.

Sorgen Sie für einen stets aktuellen Virenschutz. Sehen Sie jedoch davon ab, sich hier ausschließlich auf die Technik zu verlassen. Studien zeigen, dass mehr als die Hälfte der Schäden, die durch IT-Sicherheitslücken entstanden sind, durch menschliches Fehlverhalten statt durch technische Fehler hervorgerufen wurden. Investieren Sie daher in Ihre eigene und die Schulung Ihres Personals. Oder wollen Sie erst aus Schaden klug werden? Wenige Sekunden des Nachdenkens vor dem Mausklick ersparen oft qualvolle Stunden nach einem Systemausfall. Prüfen Sie zum Beispiel, bevor Sie eine E-Mail und deren Anhang öffnen, inwieweit Absender und Betreffzeile dieser Nachricht überhaupt plausibel erscheinen oder

inwieweit Sie sowohl dem E-Mail-Format (Vorsicht bei HTML-E-Mails!) als auch dem Dateiformat der Anlage trauen dürfen.

Prüfen Sie, welche der verfügbaren Funktionalitäten Ihres E-Mail-Programms Sie dabei unterstützen, Ihren E-Mail-Alltag zu vereinfachen. So sind zum Beispiel der Regelasistent in Outlook, das Umwandeln von E-Mails in Termine oder Aufgaben, das Kennzeichnen von E-Mails zur Wiedervorlage oder Nachverfolgung ein Weg, Ihren Posteingang zu organisieren und klein zu halten.

Vertrauen Sie auch bei der E-Mail-Kommunikation langbewährten "klassischen Fertigkeiten" wie "Prioritäten setzen", "Zeitmanagement" und "Delegieren". Auch hier bieten E-Mail-Programme unterstützende Funktionen. Frischen Sie Ihr Wissen bei Bedarf auf. Es lohnt sich.

Was, wenn Sie, obwohl Ihr E-Mail-Postfach auf dem Computer im Büro bereits überquillt, parallel dazu auch unterwegs auf dem Smartphone E-Mails bearbeiten? Zu den Fakten: Sie rufen zweimal dieselben Nachrichten ab. Sie antworten zum Teil mobil, zum anderen Teil aus dem Büro.

Zwei Fragen tauchen auf:

1. Inwieweit gelingt es Ihnen hier, den Überblick zu bewahren? Und: Mit welchem Aufwand? Haben Sie eine Assistentin, die ebenfalls Verantwortung für Ihre E-Mails trägt, gelten diese Fragen auch für sie.
2. Handelt es sich bei der mobil bearbeiteten Korrespondenz um geschäftsrelevante E-Mails: Wie gelingt die vom Gesetzgeber vorgeschriebene E-Mail-Archivierung?

Ihr Postausgang

Bei der E-Mail gilt: **Weniger ist mehr**. Das bedeutet, weniger E-Mails schreiben, weniger Anlagen, den Verteiler minimieren und den Inhalt kurz und verständlich formulieren.

Verwenden Sie E-Mails nur, wenn sie für den jeweiligen Zweck geeignet sind:

- > Sehen Sie zum Beispiel davon ab, E-Mails zu verwenden, wenn es um komplexe Sachverhalte geht. Hier ist ein synchroner Kommunikationskanal, der Rückfragen unmittelbar zulässt, der E-Mail überlegen.
- > Finger auch dann weg von der Tastatur, wenn Konfliktpotenzial droht.
- > Handelt es sich um einen elektronischen Geschäftsbrief, gelten an diesen vergleichbare Anforderungen wie an einen klassischen Geschäftsbrief. Das betrifft sowohl die Anrede und die Abschlussgrußformel als auch die Signatur, die, so schreibt es der Gesetzgeber vor, alle Angaben zu enthalten hat, die auch auf Ihrem Firmenbriefpapier angegeben werden. Da uns das Lesen auf dem Bildschirm schwerer fällt als auf Papier, gilt es umso mehr, in E-Mails kurz und präzise zu formulieren und Missverständnissen vorzubeugen.
- > Dienen E-Mails der Verständigung innerhalb von Projektteams, bei denen von einem vertrauensvollen Verhältnis der Beteiligten ausgegangen werden darf, verlieren zwar die förmliche Anrede zu Beginn und der Abschlussgruß an Bedeutung, die Forderung jedoch, auf den Punkt und verständlich zu formulieren, bleibt bestehen.
- > Geht es darum, vertrauliche Daten zu übermitteln, stellt sich die Frage, inwieweit die E-Mail hierfür geeignet oder ob besser ein Brief oder das klassische Einschreiben zu verwenden ist. Die unverschlüsselte E-Mail ist, was ihre Lesbarkeit auf dem Weg vom Absender zum Empfänger betrifft, vergleichbar mit einer Postkarte. Um auszuschließen, dass Dritte eine E-Mail auf dem Weg in den Zielposteingang lesen, sollte die E-Mail verschlüsselt werden.

- > Achtsamkeit ist auch bei den E-Mails geboten, die einen Vorgang und alle daran beteiligten Akteure ausführlich abbilden. Sie erkennen sie meist an ihrer Betreff-Zeile mit mehreren AWs (Antwort) und WGs (weitergeleitet). Was kann hier schiefgehen? Einerseits ist die Frage nach der Verständlichkeit zu stellen. Andererseits spiegeln solche Korrespondenzen viel von der Unternehmens- und Kommunikationskultur wider. Das hat bereits Vorgesetzte und Auftraggeber bei der Lektüre ins Staunen versetzt.

Reduzieren Sie den Verteiler auf ein sinnvolles Minimum. Vermeiden Sie, den Posteingang Ihres Adressaten mit Nachrichten zu füllen, die er bereits aus einer anderen Quelle erhält oder die irrelevant für ihn sind. Orientierung bieten hier unternehmensinterne E-Mail-Spielregeln, die sogenannte E-Mail-Policy. Bedenken Sie in der Kommunikation nach außen, dass auch Ihre bestehenden und potenziellen Auftraggeber unter der Informationsflut leiden. Berücksichtigen Sie darüber hinaus rechtliche Rahmenbedingungen. Sehen Sie in diesem Zusammenhang unbedingt davon ab, alle Empfänger als Adresskette (E-Mail-Adresse1; E-Mail-Adresse2; E-Mail-Adresse3 - und so weiter) in den Kopf der E-Mail zu setzen, wenn Sie ein und dieselbe E-Mail an mehrere Empfänger, zum Beispiel Kunden oder Geschäftspartner senden. Sie ersparen Ihren Adressaten damit eine unnötige E-Mail-Flut und sich selbst rechtliche Auseinandersetzungen. Verfassen Sie eine Serien-E-Mail analog zum Serienbrief. Prüfen Sie, ob Ihr E-Mail-Programm diese Funktion enthält. Falls das nicht der Fall ist, nutzen Sie auf dem Markt (preisgünstig) verfügbare Serien-E-Mail-Programme. Achten Sie dabei darauf, selbst die Kontrolle über die Adressdaten zu behalten, statt diese zu freizügig an Dritte, zum Beispiel Dienstleister auszulagern.

Formulieren Sie eine E-Mail kurz und präzise. Das betrifft sowohl die Betreffzeile als auch den Textkörper. Prüfen Sie vor dem Absenden, ob Ihr Text aus Empfängerperspektive verständlich formuliert ist. Fällt Ihnen das schwer, sollten Sie einen alternativen Kommunikationskanal wählen. Dann sparen Sie Zeit und bewirken mehr. Enthält Ihre E-Mail

eine Handlungsaufforderung, prüfen Sie, inwieweit die „5 W's“ diese für den Empfänger klarer werden lässt: Wer soll was wie bis wann erledigen und weshalb ist das wichtig?

Reduzieren Sie Anlagen auf das Nötigste. Überlegen Sie insbesondere bei Serien-E-Mails, ob ein Link in der E-Mail der Anlage vorzuziehen wäre. Komprimieren Sie Anlagen bei Bedarf.

Ihre E-Mail-Ablage und Archivierung

Wir leben in Zeiten der E-Mail-Flut. Da erscheint der Gedanke, ihr durch Löschen zu begegnen, zunächst durchaus plausibel. Aber Vorsicht! Seit 2002 fordert der Gesetzgeber (GDPdU: Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen, www.gdpdu-portal.de) die revidierensichere Archivierung steuerrelevanter E-Mails über einen Zeitraum von bis zu zehn Jahren. Dafür wird ein E-Mail-Archiv benötigt. Wie die E-Mail-Archivierung erfolgt, ist Bestandteil der firmeneigenen E-Mail-Policy.

E-Mails, die keiner Archivierungspflicht unterliegen, werden, abhängig davon, ob sie später noch gebraucht werden, abgelegt oder gelöscht. Die Ordnerstruktur hat Sie an Ihrem Arbeitsplatz zielgerichtet dabei zu unterstützen, abgelegte Dokumente unkompliziert und schnell wiederzufinden. Dabei gilt es, Ressourcen zu schonen, wie zum Beispiel Speicherplatz.

Weitere Informationen:

Martina Dressel: „E-Mail Knigge“, ISBN 978-3-00-026059-9
oder unter www.e-mail-knigge.de

Download aller BIEG-Leitfäden unter
www.bieg-hessen.de

Stand: Dezember 2012

Über die Autorin

Dr.-Ing. Martina Dressel
WEBGOLD-Akademie

Dr.-Ing. Martina Dressel ist Expertin für ziel-führende Kommunikation. Als Unternehmerin, vierfache Fachbuchautorin und Rednerin inspiriert sie dazu, Produktivität mit Lebensqualität im Alltag zu verbinden. Im Umgang miteinander und der Technik sollen wir ebenso glücklich sein wie effizient.



www.webgold.de

Impressum

Herausgeber

BIEG Hessen
c/o IHK Frankfurt am Main
Börsenplatz 4
60313 Frankfurt am Main

Telefon 069 / 2197 1380
Telefax 069 / 2197 1497
info@bieg-hessen.de

Das BIEG Hessen ist eine GbR und wird vertreten durch die Gesellschafter IHK Frankfurt am Main, IHK Hanau-Gelnhausen-Schlüchtern, IHK Fulda und IHK Offenbach am Main.

Verantwortlich für den Inhalt

Detlev Osterloh, Geschäftsführer,
BIEG Hessen, IHK Frankfurt am Main

Druck

Daab Druck & Werbe GmbH, Reinheim

Layout und Titelbild

Birgit Dürr

Zeit ist Geld, E-Mails auch

Die E-Mail ist der im Büroalltag aktuell am häufigsten genutzte Kommunikationskanal. Ursprünglich als kurzer, unkomplizierten Informationsaustausch gedacht, lenkt seine inflationäre Nutzung heute immer mehr Personen von der Wertschöpfung an ihrem Arbeitsplatz ab. Wer sich dessen bewusst ist und gegensteuert, gewinnt Wettbewerbsvorteile, spart Zeit und Nerven. Unser Leitfaden gibt diese und weitere wertvolle Tipps.



Träger des BIEG Hessen | Industrie- und Handelskammern:
Frankfurt am Main | Fulda | Hanau-Gelnhausen-Schlüchtern | Offenbach am Main



HERAUSGEBER

BIEG Hessen
c/o IHK Frankfurt am Main
Börsenplatz 4
60313 Frankfurt am Main

Telefon 069 2197-1380
Telefax 069 2197-1497
info@bieg-hessen.de
www.bieg-hessen.de