

**Wie
Führungskräfte die
Kontrolle über den
E-Mail-Eingangskorb bekommen**

von Ludwig Lingg

Inhaltsverzeichnis

Schritt 1) E-Mails Reduzieren.....	3
Schritt 2) Weniger Zeit mit Antworten verbringen.....	4
Schritt 3) Unklarheiten reduzieren.....	5
Schritt 4) Filter nutzen.....	7
Schritt 5) E-Mail Kultur definieren.....	11
Literatur.....	12

Unzählige E-Mail Benutzer, besonders Manager, erhalten mittlerweile zuviele E-Mails um diese in der zur Verfügung stehenden Zeit zu lesen und zu bearbeiten. Was häufig auf den Zeitdruck zurückzuführen ist, unter dem Manager stehen. Besonderes nach Dienstreisen sorgt die lange Liste elektronischer Nachrichten für eine enorme Arbeitsbelastung, ergaben die Untersuchungen des Wirtschaftspsychologen Klaus Moser von der Universität Erlangen-Nürnberg.

Um wieder Kontrolle über den Eingangskorb zu bekommen bieten sich verschiedene Maßnahmen an, z.B. kann man die Anzahl der ankommenden Mails reduzieren, weniger Zeit mit Antworten verbringen, bessere E-Mails schreiben um weniger Rückfragen zu bekommen und Unklarheiten zu vermeiden.

Besonders wirksam sind die elektronische Assistenten (sogenannte Filter / Regeln) der E-Mail Programme, die ankommenden Mails organisieren und Prioritäten setzen.

Schritt 1) E-Mails Reduzieren

Einer der Gründe der Briefflut ist im eigenen Versand- und Anforderungsverhalten zu finden ist. So macht es anscheinend keinen Unterschied, ob man eine Information an einen einzelnen Empfänger oder seinen kompletten E-Mail-Verteiler schickt. Wenn sich das viele Kollegen (nach dem Motto "Sicher ist sicher") erst einmal angewöhnt haben, wird daraus schnell eine Epidemie.

Weitere unerwünschte Mails kommen von "Spammern", aus Diskussionslisten und von Freunden.

Wenn Sie viele Diskussionslisten abonniert haben, überprüfen Sie diese regelmäßig und beenden das Abonnement bei denjenigen, die Ihnen zuwenig wertvolle Informationen geben. Sicher, Sie mögen die gelegentlichen nützlichen Tipps und Trick aus Diskussionslisten missen, jedoch es ist nicht die Anstrengung wert, falls Sie viel Zeit mit dem Lesen von überflüssigen E-Mails vergeuden.

Behalten Sie Ihre E-Mail Adresse bei sich. Widerstehen Sie dem Versuch Ihre E-Mail Adresse überall zu veröffentlichen. Falls Sie eine öffentliche E-Mail Adresse gebrauchen, besorgen Sie sich eine zusätzliche E-Mail-Adresse. Für alle anderen Fälle benutzen Sie Wegwerf - E-Mail Adressen; diese sind z.B. bei <http://www.spamgourmet.com> erhältlich.

Falls Sie es als lästig empfinden, Witze, "ich auch" und Ketten-E-Mails zu erhalten und Sie Ihre Bekannten und Freunde nicht auffordern, damit aufzuhören, werden diese Ihnen weiterhin mehr von allem zusenden. An dieser Stelle ein Tipp. Wenn Sie dies abstellen wollen, müssen Sie dabei sehr freundlich sein!



Schritt 2) Weniger Zeit mit Antworten verbringen

Wenn Sie auf Nachrichten antworten, braucht dies gewöhnlicherweise mehr Zeit, als die Nachricht zu lesen. Sie denken nach, was Sie sagen werden, tippen es ein, korrigieren es, kratzen sich am Kopf und schreiben es noch einmal.

Weitere Zeit gewinnen Sie, wenn Sie effizienter auf Nachrichten antworten. Dabei stehen Ihnen grundsätzlich drei Möglichkeiten offen:

a) Sie begreifen, auf welche Nachrichten keine Antwort erfolgen muß.

Wenn Sie überhaupt nicht antworten, kann es sein, daß Ihrer Karriere und Ihrer Freundschaft gekündigt wird. Jedoch gibt's viele Fälle in denen Sie nicht antworten müssen.

z.B. können Sie sich reine Danke - Mails sparen. Es ist besser "Danke im voraus" oder bei der nächsten E-Mail zu sagen.

Sie brauchen fremden Menschen nicht zu antworten. Das mag hart erscheinen, jedoch geht die Zeit, die Sie dafür aufbringen an der Zeit weg, die Sie für Menschen verwenden, die wichtig für Sie sind.

Antworten Sie nur, wenn Sie im "To" -Feld stehen. Eine Ausnahme davon ist, wenn Ihre E-Mail Adresse im "CC" - Feld steht und es ist eine direkte Frage an Sie oder der Sender machte eine falsche Angabe.

b) Sie begreifen, wann die richtige Zeit zu antworten ist.

Es ist nicht immer am besten sofort auf eine Nachricht zu reagieren, wenn Sie zu Ende gelesen haben. Lesen Sie zuerst alle Nachrichten, bevor Sie jemanden antworten. Möglicherweise hat schon jemand die Frage beantwortet, oder der Sender hat dann entschieden, daß er die Antwort eigentlich gar nicht braucht.

c) Sie verwenden vorbereitete Antworten auf allgemeine Anfragen und verwenden diese immer wieder.

Gut bewährt sich auch, häufige Antworten zu speichern für späteren Wiedergebrauch. Wenn Sie einige Nachrichten immer und immer wieder senden, denken Sie daran, daß Sie diese Antworten an einem Ort aufbewahren, so daß Sie diese nicht mehr tippen brauchen.

Beispiele für vorbereitete Antworten

- Beschreibungen zur Anfahrt
- Generelle Antworten auf wage Fragen
- "Ich bin gerade beschäftigt, komme so schnell wie möglich auf Sie zurück"
- Bitte keine Kettenbriefe senden
- Bitte keine Witze senden
- Bitte Bcc benutzen



Schritt 3) Unklarheiten reduzieren

Unklare Nachrichten verschwenden Zeit. Im günstigsten Fall, muß Ihr Empfänger weitere Informationen einholen. Das macht den Berg an E-Mail größer. Sie müssen mindestens eine Nachricht mehr lesen und eine Nachricht mehr schreiben.

Schlimmer wird es, wenn der Empfänger die Nachricht ignoriert. Sie müssen dann noch eine E-Mail senden, daß dieser überhaupt reagiert.

Noch schlimmer: Ihr Empfänger realisiert nicht, daß er Ihre Nachricht falsch verstanden hat

und deshalb die falsche Sache erledigt hat. Sie müssen dann Zeit damit verbringen, dies wieder in Ordnung zu bringen.

Eine wirksame Möglichkeit Unklarheiten zu reduzieren ist, wenn Sie mit sogenannten Zitaten arbeiten, um Ihrem Partner den Zusammenhang Ihres Anliegens zu vergegenwärtigen. Verzichten Sie allerdings auf die weitverbreiteten Kompletzzitate: auch TOFU - Mail (Text oben - Full quote unten) oder Rattenschwanz-Mails genannt.

Zitieren heißt, die Kernaussage der ursprünglichen Nachricht als markierten Text in die Antwort einzufügen.

Beschränken Sie sich auf die wirklich wichtigen Zeilen der ursprünglichen E-Mail und löschen Sie den Rest. Die Nachricht bleibt auf diese Weise übersichtlich. Schreiben Sie darunter bzw. dazwischen die Antwort, und schicken Sie diese Nachricht ab. Es kann nerven, wenn man Zweizeiler bekommt und unten hängt dann die eigene Mail inklusive angehängter Da-

teien, mit der Einleitung "Ursprüngliche Nachricht".

Diese Technik ist so gebräuchlich, daß Ihre E-Mail Software es wahrscheinlich unterstützt. Konfigurieren Sie es so, daß beim "Antworten" die ursprüngliche Nachricht automatisch markiert ist. Es hat sich eingebürgert, daß jeder Zeile der Nachricht das Zitatzeichen ">" vorangestellt wird. Deshalb kann es auch Zitate innerhalb eines Zitats geben. Auf diese Weise lassen sich die verschiedenen Antworten unterscheiden. An der Anzahl der vorangegangenen Zitatzeichen kann man bei längeren E-Mail-Dialogen erkennen, wer wann bis was gesagt hat.

Desweiteren lohnt sich auch ein Blick auf

<http://learn.to/quote>

und

<http://www.kasper-online.de/goldmail>

Wie Führungskräfte die Kontrolle über den E-Mail-Eingangskorb bekommen

In der letzteren Seite sind so ziemlich alle Fehler und Ungereimtheiten auf humorvolle Weise aufgeführt, die man mit E-Mail machen kann und die ganz leicht zu vermeiden sind.



Schritt 4) Filter nutzen

Wer sich im Informationsfluß noch zurechtfinden und den Überblick behalten will, muß sich organisieren.

Ferris Research <http://www.ferris.com> empfiehlt, bei mehr als 30 E-Mails pro Tag sich mit den Filter-Techniken vertraut zu machen. Seit ich Filter einsetze, schaffe ich die Bearbeitung der er ankommenden E-Mails in wesentlich kürzerer Zeit.

Filter sind die elektronischen Assistenten, die helfen, die ankommenden E-Mails zu verteilen und in Kategorien einzuteilen. Sehr praktische Werkzeuge, wenn man weiß wie sie zu nutzen sind.

Filter einzusetzen ist der wichtigste Schritt, um wieder Kontrolle über den Eingangskorb zu erhalten und die Flut zu bewältigen. Für mich gehören sie zu den Basisfähigkeiten im Umgang mit einem E-Mail Programm. Der Aufwand den Umgang damit zu lernen macht sich zigfach bezahlt.

Filtern Sie eingehende E-Mails und lassen sie diese sogleich in die dementsprechenden Mailbox verschieben. Obwohl dieser Ratschlag häufig gegeben wird, ist er gefährlich. Die Amerikaner Steve Whitaker und Candace Sidner entdeckten bei Ihren Forschungen, daß viele E-Mail Anwender die Eingangs-Mailbox als "To - Do " Liste verwenden. Die Anwender befürchten, wenn sie die E-Mails sofort in die Mailboxen verschieben, denken sie nicht mehr daran - nach dem Motto "Aus den Augen - aus dem Sinn".

Deshalb schlage ich vor, die E-Mails in drei Kategorien einzuteilen. Diejenigen die bedenkenlos weitergeleitet werden; diejenigen, die zunächst im Eingangskorb bearbeitet werden und Spam-Mails (Unerwünschte Werbe-Mails). Letztere kommen bei mir sofort in die Mailbox mit dem Namen "Suspekt".

Grundsätzlich gilt für jede Art möglicher Spam-Mails, daß man sie nicht direkt in den Abfallkübel leiten sollte, sondern erst in einen separaten Ordner. Spamfilter können auch einmal wichtige geschäftliche Mails erwischen. Dann wäre ein sofortiges Löschen natürlich fatal. Den Ordner "Suspekt" kann man nun von Zeit zu Zeit durchsehen. Spam erkennt man in den meisten Fällen schon am Betreff und kann ihn entsorgen.

E-Mails, die ich zum Beispiel sofort in den entsprechenden Mailboxen weiterleite, sind Newsletter und E-Mails aus Diskussionslisten. Vor kurzem arbeitete ich mit einem Manager in einem Einzel Coaching. Er erstellte ein Filter um alle E-Mails, in denen seine E-Mail Adresse in der CC-Liste stand, sofort in einen Lesen Ord-

ner weiterzuleiten um diese Mails gelegentlich zu lesen.

Die Mails, die jetzt noch im Eingangskorb sind, lassen sich auf folgende Weise sortieren. Olle Bälter und Candace Sidner forschten mit einem Software Prototypen, den Sie Bifrost InboxOrganizer nannten. Sie fanden heraus, daß eine besonders wirksame Strategie zum Bearbeiten der E-Mails darin liegt, die E-Mails im Eingangskorb nach Interessensgebieten ("Kategorien") anzulegen und zu sortieren. Diese Kategorien erlauben es dem Anwender schnell die wichtigsten Mails zu erfassen, die für eine Aufgabe von Belang sind.

Unter einer Kategorie versteht man einfach eine Eigenschaft einer E-Mail, die man setzen und nach der man sortieren kann. Moderne E-Mail Programme (wie z.B. Eudora ab Version 4.3 oder Outlook 2000, Outlook 2002) ermöglichen dies auf einfache Weise. Verwenden Sie grundsätzlich eine Strategie zum Kategorisieren die völlig einfach ist - so einfach, daß sie so gar Ihr Computer versteht. Der einfach-

ste Weg zum Kategorisieren ist nach der Gruppe der Sender.

Hier einige Beispiele für Kategorien:

Firmeninternes: für alle Nachrichten aus internen Verteilerlisten und firmenweite Ankündigungen

Freunde: E-Mails von allen Freunden

Diskussionslisten: E-Mails aus den verschiedenen Themen, die mit anderen Anwendern über diese speziellen Verteilerlisten versendet werden

Newsletter: für interessante E-Mail Newsletter zu beruflichen Themen

Marketingteam: für alle Nachrichten der Mitarbeiter des Marketingteams

Musikverein: Für die E-Mails, die das Hobby betreffen

Lieferanten: Für die E-Mail - Kommunikation mit den Lieferanten

Kunden: Für die Kommunikation mit den Kunden

Junkmail: Für E-Mails, die möglicherweise Müll-Mails sind

Lebensabschnittspartner: Für die Nachrichten der Freundin/des Freundes

Tipp:

Lassen Sie sich vom Helpdesk oder der IT-Abteilung einige Filter und Kategorien erstellen. Wenn Sie weitere Filter und Kategorien brauchen, kopieren Sie einfach die Bestehenden und passen diese an die neuen Bedürfnisse an.

Wenn Sie obigen Kategorien noch ein Präfix davorstellen, lassen sich die E-Mails im Eingangskorb sogar nach Prioritäten sortieren.

Beispiel:

A-Kunden, B-Firmeninternes, F-Lieferanten, G-Freunde, H-Marketingteam, L-Partner, M-Diskussionslisten, N-Newsletter, O-Musikverein, Y-Junkmail

Wie Führungskräfte die Kontrolle über den E-Mail-Eingangskorb bekommen

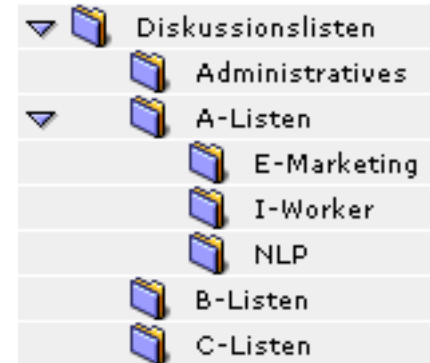


Für manche Führungskraft sind Diskussionslisten enorm wichtig fürs Tagesgeschäft. Leider haben diese die Angewohnheit, daß bei einem interessanten Themenbereich ziemlich viel anfällt. Aber selbst das ist überhaupt kein Problem, wenn man eine strukturierte Vorgehensweise hat.

Wichtigster Punkt ist unbedingt, den Eingangskorb frei zu halten und dann eine Struktur anzulegen, bei der die Mails automatisch verteilt werden.

Der Online PR - Spezialist Klaus Arnhold empfiehlt folgendes System.

Beispiel für Diskussionslisten:



Ein Ordner "Diskussionslisten", mit vier Unterordnern:

- * Administratives
- * A-Listen
- * B-Listen
- * C-Listen

In "Administratives" kommen alle Begrüßungsnachrichten von Listen und Newsletters die bestellt worden sind. Irgendwann braucht man sie und sei es, daß man eine Liste abbestellt hat und sie - aus welchen Gründen auch immer - noch einmal neu bestellen will.

Arnhold empfiehlt dann in die A-Listen alle Newsletter/Listen abzulegen, in die täglich reingesehen werden **muß**, in jeweils eigene Mailboxen

In B-Listen kommt alles, was einmal wöchentlich oder bei freier Zeit durchgesehen wird und

C-Listen sind die Kategorie für Newsletter/Listen die nur beobachtet werden oder die für Volltextrecherchen indiziert werden (Beim Mac mit Sherlock) bzw. die Suchmechanismen der E-Mail Programme sind recht flott.

Man braucht dann nur noch entsprechende Filter einzurichten, die die Mails direkt in die entsprechenden Kategorien leiten, das war's. Soweit das System von Klaus Arnhold.



Schritt 5) E-Mail Kultur definieren

Obige Maßnahmen helfen bis zu einem gewissen Grad. Weitere Erleichterungen zur Bewältigung der E-Mail Flut und zur Reduzierung des Stresses liegen in der firmeninterne E-Mail Kultur verborgen.

Zu einer wirksamen Bewältigung der E-Mail Flut gehören mehrere Bausteine. Zum einen die grundlegende Kenntnis des verwendeten E-Mail Programmes und eine der Situation angepaßte Arbeitstechnik.

Wie Führungskräfte die Kontrolle über den E-Mail-Eingangskorb bekommen

Weiterhin erreicht man Verbesserungen mit der Einführung einer E-Mail Richtlinie (auch E-Mail Policy genannt) und der Schulung aller Mitarbeiter, die mit E-Mails arbeiten. Auch feste Regeln, welche Inhalte jeweils per Telefon oder per elektronischer Post transportiert werden sollen, sind nützlich. Dem Schließen dieser Wissenslücken sollte in jedem Unternehmen eine hohe Priorität zugemessen werden.

Literatur

Steve Whittaker & Candace Sidner: Email Overload: Exploring Personal Information Management of Email, Lotus Development Corp.

Candace Sidner & Olle Bälter: Bifrost Inbox Organizer: Giving users control over the inbox

Michael Lutz & Alexander Schwertner: E-Mail effektiv nutzen, O'Reilly Verlag

Prof. Dr. Klaus Moser, Informationsflut am Arbeitsplatz, Universität Erlangen-Nürnberg

Autor:

Ludwig Lingg, Business - Coach,
Lingg Seminare, Im Lot 8, CH-8610 Uster
Telefon: +41 1 994 5712,
<http://www.email-management.ch>
E-Mail: info@email-management.ch

Comics:

© 2003 by Ludwig Lingg



E-Booklets von Ludwig Lingg

Die besten Tipps aus dem Newsletter Erfolgs-Kicks
zum Thema (Selbst-) Management.

<http://makeashorterlink.com/?W2C416C64>
576 kb

Die besten Tipps aus dem Newsletter Erfolgs-Kicks
zum Thema Marketing.

<http://makeashorterlink.com/?U3B452C64>
288 kb

Wie Führungskräfte wieder Kontrolle über den E-
Mail Eingangskorb erhalten.

<http://makeashorterlink.com/?U19121AC4>
68 kb