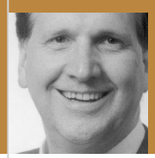
Kontrolle über E-Mail-Eingangskorb

Unzählige E-Mail-Benutzer, besonders Manager, erhalten mittlerweile zu viele E-Mails, um diese in der zur Verfügung stehenden Zeit zu lesen und zu bearbeiten. Besonders schwierig wird es nach Reisen. Tipps für Manager, wie man die tägliche E-Mail-Flut mit seinem E-Mail-Programm leichter bewältigen kann.



■ Ludwig Lingg*

Einer der Gründe der Briefflut ist im eigenen Versand- und Anforderungsverhalten zu finden. So macht es nur scheinbar keinen Unterschied, ob man eine Information an einen einzelnen Empfänger oder seinen kompletten E-Mail-Verteiler schickt. Denn 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 man viele Diskussionslisten abonniert hat, muss man sie regelmässig überprüfen und jene Abonnemente beenden, die zu wenig wertvolle Informationen geben. Vielleicht vermisst man die gelegentlichen nützlichen Tipps und Tricks aus Diskussionslisten, doch die Anstrengung und die Zeit, all die überflüssigen E-Mails zu lesen, sind sie nicht wert.

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. Für alle anderen Fälle benützen Sie Wegwerf-E-Mail-Adressen, z.B. bei <http://www.spamgourmet.com> erhältlich.

Falls man es als lästig empfindet, Witze, «ich auch» und Ketten-E-Mails zu erhalten, und die Bekannten und Freunde nicht auffordert, damit aufzuhören, werden diese weiterhin mehr von allem zusenden. An dieser Stelle eine Warnung: Wenn man dies abstellen will, lohnt es sich dabei sehr freundlich zu sein!

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 gibts 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 eine direkte Frage an Sie ist oder der Sender eine falsche Angabe machte.

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 jemandem 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 brauchen diese immer wieder. Gut bewährt sich auch, häufige Antworten zu speichern für späteren Wiedergebrauch.

Beispiele für vorbereitete Antworten

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

Unklarheiten reduzieren

Unklare Nachrichten verschwenden Zeit. Im günstigsten Fall muss Ihr Empfänger weitere Informationen einholen. Das macht den Berg an E-Mails 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, damit dieser überhaupt reagiert. Noch schlimmer: Ihr Empfänger realisiert nicht, dass er Ihre Nachricht falsch verstanden und deshalb das Verkehrte erledigt hat. Sie müssen dann Zeit damit verbringen, das Falsche wieder in Ordnung zu bringen.

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

Ein Vorteil von E-Mails ist, dass es sehr leicht ist, Text in andere Abschnitte von anderen Dokumenten zu kopieren. Bei Antworten auf eingegangene Nachrichten zitiert (auch «quote» genannt) man Teile der ursprünglichen Nachricht. Vielleicht schreibt und erhält der Absender täglich Dutzende von elektronischen Nachrichten. Wenn Sie nun auf eine E-Mail antworten, die er vor zwei Tagen geschrieben hat, dann weiss er vielleicht gar nicht mehr, worum es dabei eigentlich geht. Deshalb ist es üblich, die Kernaussage der ursprünglichen Nachricht als «Zitat» 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 Dateien, mit der Einleitung «Ursprüngliche Nachricht».

Diese Technik ist so gebräuchlich, dass Ihre E-Mail-Software sie 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 was gesagt hat.

Nicht zu wenig und nicht zu viel. Mehr als die Hälfte der Nachricht sollte neu sein. Des

* **Ludwig Lingg,** Diplom-Informatiker und NLP-Master, Uster

Wenn Sie auf Nachrichten antworten, braucht dies gewöhnlicherweise mehr Zeit, als die Nachricht zu lesen.

Weiteren lohnt sich auch ein Blick auf <http://learn.to/quote> und <http://www.kasper-online.de/goldmail>.

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.

Filter nutzen

Wer sich im Informationsfluss noch zurecht finden 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 Filtertechniken vertraut zu machen. Seit ich Filtertechniken einsetze, schaffe ich die Bearbeitung der 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 dementsprechende 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-E-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 einen Filter um alle E-Mails, in denen seine E-Mail- Adresse in der CC-Liste stand. Dieser leitet diese Mails sofort in einen Lesen-Ordner weiter, welchen er gelegentlich durchsieht.

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, diese im Eingangskorb nach Interessensgebieten («Kategorien») anzulegen und zu sortieren. Diese Kategorien erlauben es dem Anwender, schnell die wichtigsten E-Mails zu erfassen, die für eine Aufgabe von Belang sind.

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
Junkmail: für E-Mails, die möglicherweise Spam-Mails sind
Lebensabschnittspartner: für die Nachrichten der Freundin/des Freundes

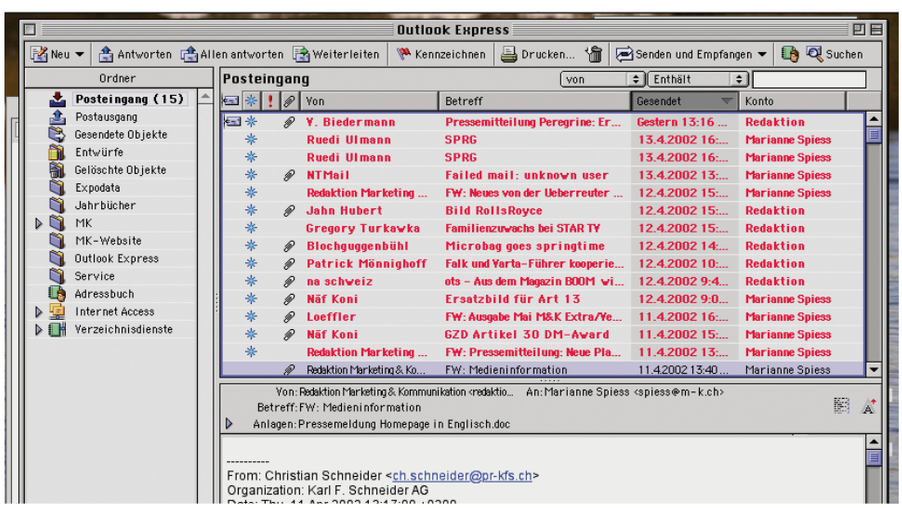
Tipp

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 sogar nach Prioritäten sortieren.

Beispiel

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

Zu einer wirksamen Bewältigung der E-Mail-Flut gehören mehrere Bausteine: zum einen die grundlegende Kenntnis des verwendeten E-Mail-Programms und eine der Situation angepasste Arbeitstechnik. ■



Briefflut per E-Mail: Ab 30 E-Mails pro Tag lohnt es sich, Filter zu installieren.