



Der richtige Umgang mit elektronischer Post

E-MAIL-MANAGEMENT.

Wohl kaum ein Computer-Arbeitsplatz, der heute nicht von einer Mail-Flut heimgesucht wird. Wer sich da kein effizientes Management-System überlegt, investiert zu viel Zeit in die Bearbeitung der elektronischen Post. Profi-Tipps für ein sinnvolles Ordnungssystem.

Unbestritten hat die Internet-Post unsere Kommunikation beschleunigt – damit einher geht jedoch eine regelmäßige „Überflutung“ mit Mails aller Art. Vor allem, wenn man ein paar Tage oder gar Wochen nicht am Mail-Server gearbeitet hat, lässt sich die enorme Anzahl der elektronischen Nachrichten kaum noch in den Griff bekommen. Dennoch gibt es Möglichkeiten, den überfüllten Eingangskorb schnell und effizient abzarbeiten.

Phase 1: Vorsortierung

Teilen Sie die Mails im Eingangskorb in drei Kategorien:

a) To-Do: Mails, auf die eine Aktion (Telefonat, Termin etc.) erfolgen muss.

b) Lesen: Mails, die von Ihnen oder dem Chef gelesen werden müssen.

c) Sonstige: private Mails, Partys etc. Weisen Sie Mails, die in Kategorie a) gehören, eine hohe Priorität zu. Mails der Kategorie „Lesen“ erhalten eine normale Priorität, alle anderen erhalten eine niedrige Priorität.

Phase 2: Mails bearbeiten

Sortieren Sie durch Anklicken am entsprechenden Icon jetzt alle Mails nach der Priorität. Damit erhalten Sie zuoberst die Mails, die Sie zuerst bearbeiten.

E-Mails organisieren

Manche Mails werden nach der Bearbeitung gelöscht, andere Mails müssen aufbe-

wahrt werden. Das Ordnunghalten in Ihrem Mail-Programm ist ähnlich zu organisieren wie auf Ihrem Schreibtisch. Die drei folgenden Beispiele sind als Anregung gedacht.

Beispiel 1: Ein Eingangskorb und ein „Done“ (Erledigt)-Ordner

Bestimmen Sie den Eingangskorb als „To-Do“-Ordner und erstellen Sie einen Ordner „Done“, in den alle erledigten E-Mails abgelegt werden. Im Eingangskorb befinden sich nur die „To-Do“-Mails, noch nicht erledigte und ungelesene.

Machen Sie sich zudem mit dem Suchmechanismus Ihres E-Mail-Programmes vertraut, damit Sie in wenigen Sekunden die benötigten Mails finden.



Durch das Anlegen von Ordnern (siehe oben) und Unterordnern (siehe rechts) strukturieren Sie den Posteingang und können abgelegte E-Mails schneller wiederfinden.



Beispiel 2: Ein Eingangskorb und für jeden Monat einen Ordner

Legen Sie die Mail-Ordner nach Monaten an. Alle Mails, die im Januar eines Jahres ankommen und aufbewahrt werden müssen, legen Sie im Ordner Januar ab etc. Bevor ein neues Jahr beginnt, archivieren Sie die Mails des vergangenen Jahres.

Beispiel 3: Ein Eingangskorb und für jede Mail-Kategorie einen Ordner

Teilen Sie die ankommenden Mails in Absender-Kategorien ein, beispielsweise so: Mails von Arbeitskollegen, Kunden, Lieferanten, dem Marketingteam, dem Musikverein, Werbung sowie Mails von Ihrer Familie, Freundinnen und Freunden.

Für jede Kategorie legen Sie einen Ordner an. Zusätzlich stellen Sie jedem Ordnernamen einen Buchstaben voran, der die Priorität angibt, z. B: A-Kunden; B-Projekt XY; C-Projekt YZ; G-Lieferanten; K-Marketingteam; N-Newsletter; P-Firmeninternes; T-Persönlich. Wenn Sie die Ordner in dieser oder ähnlicher Form in Ihrem Mail-Programm anlegen, dann werden diese gemäß Ihrer Prioritäten angezeigt. Bei den „Präfixen“ lassen Sie am besten einige Lücken für spätere Erweiterungen.

Umgang mit Newslettern

Viele Firmen versenden wichtige und interessante Informationen per E-Mail über sogenannte Newsletter. Diese Newsletter so-

wie die Newsletter aus firmeninternen Verteilern erhöhen das Mail-Aufkommen. Kein Problem, wenn man weiß, wie dieses Aufkommen zu handhaben ist.

Wichtigster Punkt ist unbedingt, den Eingangskorb frei zu halten und dann eine Struktur für die automatische Verteilung der Mails anzulegen. Der Online PR-Spezialist Klaus Arnhold empfiehlt zum Beispiel folgendes System: Ein Ordner „Newsletter mit vier Unterordnern:

- ▶ Administratives
- ▶ A-Newsletter
- ▶ B-Newsletter
- ▶ C-Newsletter

In „Administratives“ kommen alle Begrüßungsnachrichten von Newslettern, die ▶▶▶

5

Tipps, wie Sie die E-Mail-Flut bewältigen

- 1) Wenn Sie mehr als 30 Mails pro Tag erhalten, machen Sie sich mit dem Filtersystem Ihres Mail-Programms vertraut. Damit gestalten Sie die ankommende Mail-Flut in kürzerer Zeit übersichtlich.
- 2) Erstellen Sie sich ein einfaches Ordnersystem zu Ablage der Mails, jedoch nicht mehr als 20 Ordner.
- 3) Halten Sie sich den Eingangskorb von Newslettern frei, indem Sie sich auch für diese Sendungen ein Ordnungssystem und Filter anlegen.
- 4) Unerwünschte Werbemails werden mittels Filter gleich in den Ordner „suspekt“ abgelegt. Sichten Sie diesen Ordner, bevor Sie die Mails löschen. Ansonsten kann es passieren, dass Sie eine doch wichtige Mail verpassen.
- 5) Erziehen Sie die Versender von großen Attachments dazu, in ihrer Mail die jeweils wichtigsten Seiten des Dokuments anzugeben. Noch besser: Sie senden Ihnen lediglich einen Link auf das Dokument).

bestellt worden sind. Irgendwann braucht man sie und sei es, um einen Newsletter abzubestellen oder ihn noch einmal neu zu abonnieren. Arnhold empfiehlt in die A-Newsletter alle Newsletter abzulegen, in die täglich reingesehen werden *muss*, in jeweils eigene Ordner. In B-Newsletter kommt alles, was einmal wöchentlich oder bei freier Zeit durchgesehen wird, und C-Newsletter sind die Kategorie für Newsletter, die nur beobachtet werden oder die für Volltextrecherchen indiziert werden.

Man braucht dann nur noch entsprechende Filter (elektronische Assistenten) einzurichten, die die Mails direkt in die entsprechenden Ordner leiten. Mit der genannten Aufteilung ist der Sortieraufwand gering und Sie können gleichzeitig den Überblick wahren.

Filter nutzen

Wer sich im Informationsfluss noch zu rechtfinden 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. Filter (manchmal auch Regeln genannt) sind elektronische Assistenten, die helfen, ankommende E-Mails in Ordner zu verteilen und in Kategorien einzuteilen. Filter einzusetzen ist der wichtigste Schritt, um wieder Kontrolle über den Eingangskorb zu erhalten und die Flut zu bewältigen. Den Umgang damit zu erlernen macht sich unbedingt bezahlt.

Filtern Sie eingehende E-Mails und lassen sie diese sogleich in die dementsprechende Mailbox verschieben. Obwohl dieser Ratsschlag häufig gegeben wird, ist er gefährlich. Viele Anwender befürchten, wenn sie die E-Mails sofort in die Mailboxen verschieben, sie aus dem Blick zu verlieren,

nach dem Motto „Aus den Augen, aus dem Sinn“.

Dazu ein Profi-Tipp: Teilen Sie die E-Mails in drei Kategorien ein: Solche, die bedenkenlos in ihre jeweiligen Ordner weitergeleitet werden können, z. B. Newsletter und E-Mails aus Diskussionslisten, dann jene, die zunächst im Eingangskorb bearbeitet werden müssen, und zuletzt so genannte Spam-Mails (unerwünschte Werbe-Mails) am besten in einen Ordner mit der Bezeichnung „suspekt“.

Grundsätzlich gilt für jede Art möglicher Spam-Mails, dass man sie nicht direkt löschen sollte, sondern zunächst in einem separaten Ordner sammelt. Spamfilter können auch einmal wichtige geschäftliche Mails erwischen. Dann wäre ein sofortiges Löschen natürlich fatal. Den Ordner „suspekt“ kann man von Zeit zu Zeit durchsehen. Spam erkennt man in den meisten Fällen schon am Betreff und kann ihn nach schneller Durchsicht entsorgen.

Noch ein Tipp: Lassen Sie sich vom Helpdesk oder der IT-Abteilung einige Filter erstellen. Wenn Sie weitere Filter brauchen, kopieren Sie einfach die bestehenden und passen diese an die neuen Bedürfnisse an.

Was tun mit Chef-Mails?

So mancher Chef verlangt von seiner Assistentin, dass alle E-Mails samt angehängter Datei (z. B. eine 30-seitige PowerPoint-Präsentation) ausgedruckt werden müssen. Oft blockiert das die eigentliche Arbeit der Assistentin für Stunden. Was können Sie tun, um diesen Zeitfresser unschädlich zu machen? Zunächst einmal „erziehen“ Sie die Sender solcher Mails, dass diese in der Mail die wichtigen Seiten des Dokuments angeben. Sprechen Sie weiterhin mit Ihrem Chef über eine effektivere Arbeitsweise. Schlagen Sie ihm beispielsweise vor, die PowerPoint-Präsentation zunächst selbst am Bildschirm durchzusehen und dann nur die wenigen Seiten auszudrucken, die er benötigt.

In der nächsten Ausgabe erfahren Sie, wie Sie E-Mails effizient versenden. ■

► Ludwig Lingg, Business-Coach



www.email-management.ch

Auf der Homepage des Autors finden Sie unter anderem nützliche Tipps zum effizienten Umgang mit E-Mails.