



Zeit ist Geld, E-Mails auch

Kleiner Leitfaden zum E-Mail-Management

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Träger des BIEG Hessen



Frankfurt am Main
Fulda
Hanau-Gelnhausen-Schlüchtern
Offenbach am Main



Zeit ist Geld, E-Mails auch

Die E-Mail ist der im Büroalltag aktuell am häufigsten genutzte Kommunikationskanal. Ursprünglich als kurzer, unkomplizierter 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, zufrieden stellen 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 Reglassistent 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.

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.

Versenden oder erhalten Sie als Geschäftsmann oder -frau Rechnungen per E-Mail, achten Sie darauf, dass die E-Mail mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehen ist. Dem Rechnungsempfänger fehlt sonst die Berechtigung, die Umsatzsteuer geltend zu machen. Die bekannte Online-Plattform amazon realisiert diese Praxis mit ihren Handelspartnern vorbildlich.

Reduzieren Sie den Verteiler auf ein sinnvolles Minimum. Vermeiden Sie, den Posteingang Ihres Adressaten mit Nachrichten zu füllen, die er bereits aus einer anderer 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.

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 revisions-sichere 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

Stand: August 2010

Autorin

Dr.-Ing. Martina Dressel

WEBGOLD-Akademie Dr. Dressel e.K.

Dresden

www.webgold.de



Für was steht BIEG Hessen?

BIEG Hessen steht für Beratungs- und Informationszentrum Elektronischer Geschäftsverkehr. Das BIEG Hessen ist eine gemeinsame Einrichtung der Industrie- und Handelskammern Frankfurt am Main, Fulda, Hanau-Gelnhausen-Schlüchtern und Offenbach am Main. Wir sind eines der Kompetenzzentren, die vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie gefördert werden.

Aufgaben des BIEG Hessen

Das BIEG Hessen hat zur Aufgabe, kleine und mittlere Unternehmen aller Branchen auf dem Weg zu Internet und E-Business neutral zu unterstützen. Wir verstehen uns als Plattform für Anbieter und Nachfrager und wollen dazu beitragen, dass Barrieren abgebaut und Chancen aufgezeigt werden. Das BIEG Hessen ist eine Anlaufstelle für Unternehmer sowie Kommunikator und Koordinator für den elektronischen Geschäftsverkehr.

BIEG Hessen

Börsenplatz 4
60313 Frankfurt am Main
Telefon 069 2197-1255
Telefax 069 2197-1497
info@bieg-hessen.de
http://twitter.com/BIEG_Hessen

Auf unsere Internetseite www.bieg-hessen.de finden Sie weitere Leitfäden, Checklisten und Fachartikel zu den Themen Internet und E-Commerce.