

# Managen Sie Ihre Inbox

**Haben Sie Ihren e-Mail-Eingangskorb im Griff? Kaum haben Sie eine Anzahl Nachrichten abgearbeitet, sind wieder neue da ... Es gibt Massnahmen, mit Hilfe Ihres e-Mail-Programms die Kontrolle über die Inbox wiederzugewinnen. Hier einige Tipps.**

Von Ludwig Lingg

Besonders Führungskräfte erhalten zu viele e-Mails, um diese angemessen, in der knappen verfügbaren Zeit, zu lesen und zu bearbeiten. Besonders nach Dienstreisen sorgt die lange Liste elektronischer Nachrichten für eine enorme Arbeitsbelastung, wie Untersuchungen des Wirtschaftspsychologen Klaus Moser von der Universität Erlangen-Nürnberg ergaben.

Um wieder Kontrolle über den Eingangskorb zurückzubekommen, bieten sich verschiedene Massnahmen an. Beispielsweise kann man:

- Die Anzahl der ankommenden Mails reduzieren.
- Weniger Zeit mit Antworten verbringen.
- Bessere e-Mails schreiben, um Unklarheiten zu vermeiden und damit weniger Rückfragen zu bekommen.

Besonders wirksam sind die elektronischen Assistenten der e-Mail-Programme, die ankommende Mails organisieren und Prioritäten setzen.

## **Massnahme: e-Mails reduzieren**

Einer der Gründe der Briefflut ist im eigenen Versand- und Anforderungsverhalten zu finden. So macht es anscheinend keinen Unterschied, ob man eine Information an einen einzelnen Empfänger oder an den kompletten e-Mail-Verteiler schickt.

Wenn sich dies 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 Sie das Abonnement bei jenen, die Ihnen mangelhafte Informationen geben. Sicher, Sie mögen die gelegentlich nützlichen Tipps und Tricks aus Diskussionslisten missen, jedoch ist es 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 benützen Sie Wegwerf-e-Mail-Adressen (z.B. erhältlich bei [www.spamgourmet.com](http://www.spamgourmet.com)).
- Falls Sie es als lästig empfinden, Witz-, «ich auch»- und Ketten-e-Mails zu erhalten, und Sie Ihre Bekannten und Freunde nicht auffordern, damit aufzuhören, werden diese Ihnen weiterhin und noch mehr von allem zusenden. Doch seien Sie gewarnt: Wenn Sie diese e-Mail-Zustellung beenden möchten, müssen Sie es auf sehr freundliche Art tun!

## **Massnahme: weniger Zeit für Antworten**

Wenn Sie auf Nachrichten antworten, braucht dies üblicherweise mehr Zeit, als die Nachricht zu lesen. Zeit gewinnen Sie, wenn Sie effizienter auf Nachrichten antworten. Dabei stehen Ihnen grundsätzlich drei Möglichkeiten offen.

1. Sie begreifen, auf welche Nachrichten keine Antwort erfolgen muss.

Wenn Sie überhaupt nicht antworten, kann es sein, dass Ihrer Karriere und Freundschaft gekündigt wird. Jedoch gibt es viele Fälle, in denen Sie nicht antworten müssen. Beispielsweise können Sie sich reine Danke-Mails sparen. Es ist besser, «Danke im voraus» zu schreiben oder beim nächsten e-Mail zu danken.

Fremden Menschen brauchen Sie nicht zu antworten. Dies mag hart klingen, jedoch geht die Zeit, die Sie dafür aufwenden, an der Zeit weg, die Sie für Menschen verwenden, die Ihnen wichtig sind.

Antworten Sie nur, wenn Sie im «To»-Feld stehen. Eine Ausnahme ist, wenn Ihre e-Mail-Adresse im «CC»-Feld steht und es sich um eine direkte Frage an Sie handelt oder wenn der Absender eine falsche Angabe machte.

2. Sie begreifen, wann die richtige Zeit ist, zu antworten.

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

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

Gut bewährt sich auch, häufige Antworten für späteren Wiedergebrauch zu speichern. Auch wenn Sie einige Nachrichten häufig wiederkehrend benötigen, ist es empfehlenswert, diese an einem Ort aufzubewahren, wo Sie sie schnell abrufen können.

Beispiele für vorbereitete Antworten sind: 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 cc benutzen».

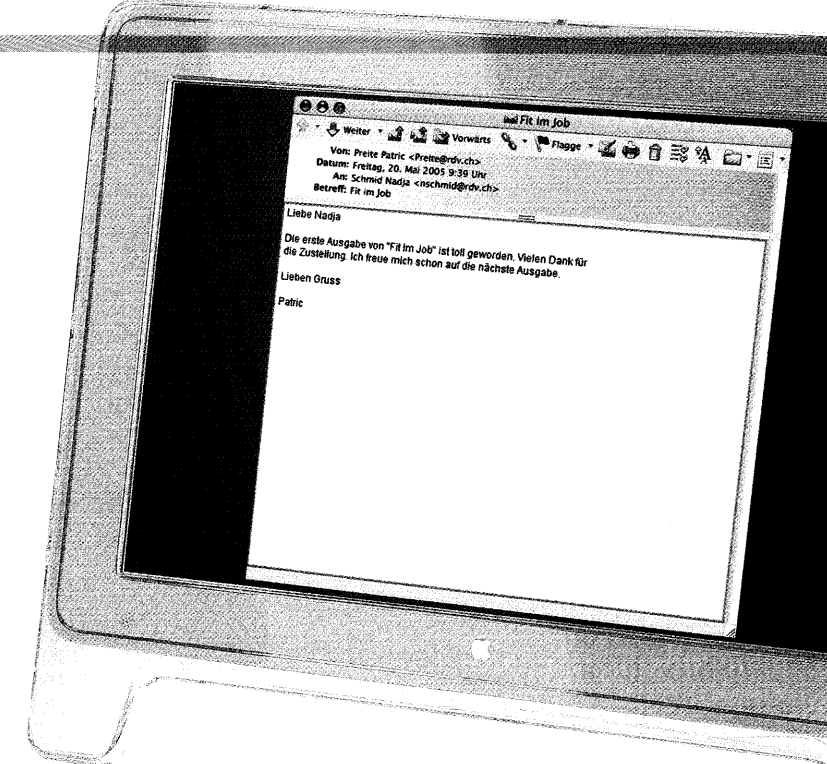
### **Massnahme: Unklarheiten reduzieren**

Unklare Nachrichten verschwenden Zeit. Im günstigsten Fall muss Ihr Empfänger weitere Informationen bei Ihnen einholen. Dies macht zwangsläufig Ihren e-Mail-Berg grösser.

Schlimmer wird es, wenn der Empfänger die Nachricht ignoriert. Sie müssen dann noch ein e-Mail senden.

Noch schlimmer: Ihr Empfänger realisiert nicht, dass er Ihre Nachricht falsch verstanden und deshalb das Falsche erledigt hat. Sie benötigen dann Zeit, das Falsche wieder in Ordnung zu bringen.

Eine wirksame Möglichkeit, Unklarheiten zu reduzieren, ist, wenn Sie mit sogenannten Zitaten arbeiten, um Ihrem Partner den Zusammenhang Ihres Anliegen zu vergegenwärtigen. Verzichteten Sie allerdings auf die weitverbreiteten Komplettzitate: auch «TOFU-Mails» (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 des ursprünglichen e-Mails, 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 das 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 sie 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.

Des weiteren lohnt sich auch ein Blick auf [www.learn.to/quote](http://www.learn.to/quote) und [www.kasper-online.de/goldmail](http://www.kasper-online.de/goldmail). In der letzteren Web-Site sind so ziemlich alle Fehler und Ungereimtheiten auf humorvolle Weise aufgeführt, die man mit e-Mails machen kann – und leicht zu vermeiden sind.

### **Massnahme: Filter nutzen**

Wer sich im Informationsfluss noch zu rechtfinden und den Überblick behalten will, muss sich organisieren. Ferris Research ([www.ferris.com](http://www.ferris.com)) empfiehlt, sich bei mehr als 30 e-Mails pro Tag mit den Filtertechniken vertraut zu machen.

- 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 mit diesem Hilfsmittel zu lernen, macht sich zügig bezahlt. Seit ich Filtertechniken einsetze, schaffe ich die Bearbeitung der ankommenden e-Mails in wesentlich kürzerer Zeit.

### **Massnahme: Ordner anlegen**

Filtern Sie eingehende e-Mails, und lassen Sie diese sogleich in die entsprechenden Mailboxen 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. Denn die Anwender befürchten, dass sie die e-Mails, wenn sie sie sofort in die Mailboxen verschieben, vergessen – nach dem Motto «Aus den Augen – aus dem Sinn». Deshalb schlage ich vor, die e-Mails in drei Kategorien einzuteilen:

- In Mails, die bedenkenlos weitergeleitet werden.
- In Mails, die zunächst im Eingangskorb bearbeitet werden.
- In 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. Denn: Spam-Filter können auch einmal wichtige geschäftliche Mails erhaschen. Dann wäre ein sofortiges Löschen 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 die 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, sofort in einen «Lesen»-Ordner weiterzuleiten, wo er diese Mails gelegentlich durchsieht.

### **Massnahme: Kategorien schaffen**

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

Unter einer «Kategorie» versteht man lediglich eine Eigenschaft eines e-Mails,

die man definieren 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 einfache Strategie zum Kategorisieren – so einfach, dass sie sogar Ihr Computer versteht. Der einfachste Weg ist das Kategorisieren nach der Gruppe der Absender.

Hier einige Beispiele für Kategorien:

- «Unternehmensinternes»: für alle Nachrichten aus internen Verteilerlisten und unternehmensweite Ankündigungen.
- «Diskussionslisten»: e-Mails aus den verschiedenen Themen, die mit anderen Anwendern über diese speziellen Verteilerlisten versandt werden.
- «Marketing-Team»: für alle Nachrichten der Mitarbeiter des Marketing-Teams.
- «Lieferanten»: für die e-Mail-Kommunikation mit den Lieferanten.
- «Kunden»: für die Kommunikation mit den Kunden.
- «Newsletter»: für interessante e-Mail-Newsletter zu beruflichen Themen.
- «Musikverein»: für die e-Mails, die das Hobby betreffen.
- «Freunde»: e-Mails von allen Freunden.
- «Lebensabschnittspartner»: für die Nachrichten der Freundin/des Freundes.
- «Junkmail»: für e-Mails, die möglicherweise Spam-Mails sind.

Wenn Sie obigen Kategorien noch ein Präfix voranstellen, lassen sich die e-Mails im Eingangskorb 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.

### **Massnahme: Diskussionslisten «automatisieren»**

Für manche Führungskraft sind Diskussionslisten enorm wichtig fürs Tagesgeschäft, hingegen haben sie die Angewohnheit, dass bei einem interessanten Themenbereich ziemlich viel anfällt. Aber selbst dies ist kein Problem, wenn man sich eine strukturierte Vor-

gehensweise angewöhnt hat, bei der die Mails automatisch verteilt werden.

Der Online-PR-Spezialist Klaus Arnhold empfiehlt folgendes System. Beispiel: einen Ordner «Diskussionslisten» erstellen, 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 nur, weil man eine Liste abbestellt hat und sie – aus welchen Gründen auch immer – noch einmal neu bestellen will.

In die A-Listen, empfiehlt Arnhold, alle Newsletter/Listen abzulegen, in jeweils eigene Mailboxen, die einzusehen zu den wichtigen, täglichen Aufgaben gehört.

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

C-Listen sind die Kategorie für Newsletter/Listen, die nur beobachtet werden oder die für Volltextrecherchen indiziert werden.

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

### **Massnahme: e-Mail-Kultur definieren**

Die genannten Massnahmen helfen bis zu einem gewissen Grad, die e-Mail-Flut zu bändigen. Weitere Schritte zur Bewältigung und zur Stressreduktion liegen in der unternehmensinternen e-Mail-Kultur. Verbesserungen erreicht man beispielsweise 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 elektronische Post transportiert werden sollen, sind nützlich.

Basis zu allem sind aber die grundlegende Kenntnis des verwendeten e-Mail-Programms und eine der Situation angepasste Arbeitstechnik. ••