

E-Mail: Persönliches Effizienztool statt Zeitvernichter

Peter Hogenkamp
CEO Zeix AG

peter.hogenkamp@zeix.com
www.zeix.com/usability

3 Fragen zu Ihrer E-Mail-Situation

1. **Wie viele E-Mails bekommen Sie am Tag?**
2. **Wie viele davon sind «Spam»?**
3. **Wie viel Zeit brauchen Sie pro Tag, um Ihre Mails zu bearbeiten?**

Und wo liegt das Problem?

5 Fragen zu Ihrem E-Mail-Verhalten (I)

1. Was sind Ihre Top-3-Regeln, die Sie selbst anwenden, um Ihre Mails effizient zu bearbeiten?
2. Gibt es in Ihrer Organisation ein E-Mail-Reglement?
3. Was sind die Top-3-Regeln, die Sie Ihren Mitarbeitenden, die Ihnen Mails schicken, mitgeben?

5 Fragen zu Ihrem E-Mail-Verhalten (II)

4. Lesen und/oder beantworten Sie Ihre Mails auch von unterwegs, oder nur aus dem Büro?
5. Haben Sie an einem Punkt in den letzten Jahren ihr E-Mail-Verhalten drastisch geändert?
Falls ja, was war der Auslöser, und was haben Sie unternommen?

Identifizierte Problemfelder

- zu viele **eingehende** Mails durch
 1. niedrige Schwelle
 2. CC-Mania, unpassende Verteiler, Offline-Kanäle umgehen
- zu viele **unverlangte** Mails durch
 3. Spam
 4. Hoaxes und sonstige «lustige» private Weiterleite-Mails
- zu **schwierige Bearbeitung** durch
 5. immer übervolle Inbox
 6. wenig Einsatz der technischen Möglichkeiten
 7. unterschiedliche E-Mail-Kultur und -Etikette
 8. nicht mediengerecht formulierte Texte, schlechte Titel
 9. zeitraubenden E-Mail-Ping-Pong («Echtzeitfalle»)

Würden wir deshalb eine Welt ohne E-Mail bevorzugen?

zeix

6. Februar 2003

iEX'03

© by Zeix AG, St.Gallen/Zürich

Würden Sie eine Welt ohne E-Mail bevorzugen?



Gute Idee.

Logisch.



Any time.



You bet.

zeix

6. Februar 2003

iEX'03

© by Zeix AG, St.Gallen/Zürich

Aber mal im Ernst: Manche Leute empfinden E-Mail wirklich nur als Last

- «Ich empfinde den E-Mail-Verkehr je länger je mehr als lästig. Zwar bekomme ich fast keine Faxe mehr, aber die E-Mail-Flut ist viel zeitaufwändiger. Genauso, wie das Handy viel zu viel Zeit frisst.
O selige Zeiten der Briefe und des altmodischen Telefons an der Wand!!!»

Hildegard Faessler, Nationalrätin

- «ich versuch selber nur auf mails zu antworten und keine neuen zu produzieren und meine umgebung nicht auch noch damit zu verseuchen»

Kurt Aeschbacher, Moderator

Aber würden *wir* wirklich eine Welt ohne E-Mail bevorzugen?

- **Alternative Post**
Wieder ein Tag Laufzeit pro Weg statt fünf Minuten?
- **Alternative Fax**
Wieder eine Stunde warten für ein schlecht lesbares, nicht weiterarbeitbares Dokument?
- **Alternative Telefon**
Wieder diverse Anrufversuche brauchen, um jemanden zu erreichen?

Gründe für die Probleme und Lösungsansätze.

I. zu viele **eingehende** Mails

1. niedrige Schwelle

- Tatsache: Es wird mehr kommuniziert.
- Is it a bug or a feature?
- Bekommen Sie wirklich viele unnötige Mails, die *gar nicht* hätten versandt werden sollen? (oder hätten Sie nur nicht *an Sie* gesandt werden sollen ...→ 2.)
- Wenn ja, hilft vermutlich das direkte Gespräch besser als Reglemente.

2. CC-Mania, unpassende Verteiler, Offline-Kanäle umgehen

Problem:

- Alle schicken allen Mails, damit alle sehen, dass gearbeitet wird.
- Wo es früher «Filter» durch Hierarchien und Dienstwege gab, kann heute jeder jeden direkt anschreiben.
- Es gibt viel Grundrauschen durch lange CC-Listen.

Hansueli Loosli, Vors. d. GL Coop



"Loosli Hansueli" <Hansueli.Loosli@coop.ch> 18.01.2003 00:04 (Antwortzeit: 13 Stunden)

sehr geehrter herr hogenkamp

wie viele 1. 30-50 mails pro tag, 2-3 werbemails

Zeitbedarf 2. je nach inhalt 1 - 2 stunden pro tag

3 Regeln 3. so schnell als möglich antworten, kurz und bündige mails, verteiler nur was wirklich nötig bei dem etwas passieren muss und hierarchiefrei aufträge bearbeiten und bearbeiten lassen.

Reglement 4. nein, regel no 1 z.k. mails nützen der karriere nichts, kurz und bündige mails, probleme/anfragen/aufträge dort platzieren wo etwas passiert, also vor versand studieren, ob das mail am richtigen ort ankommt, und letztlich, sich immer vergewissern, das es auch "passiert" ist und nicht in gelöschte objekte abgelegt wurde.

Änderung 5. nein

gruss

2. CC-Mania, unpassende Verteiler, Offline-Kanäle umgehen

Lösungsideen:

- «Mails nützen der Karriere nichts»
(U. Loosli, Coop) kommunizieren.
- Gute Verteilerlisten definieren, Beispiel namics:

«Ausgebaute Liste von hierarchisch gegliederten Verteilergruppen für alle möglichen Berufskategorien und Themengebiete, die auch obligatorisch einzusetzen sind (z.B. eine Gruppe für Consultants Zürich, eine Consultants Schweiz, eine für alle Consultants, ...). Mails an alle nur, wenn es absolut lebenswichtig ist.»

Vor- und Nachteile von Gruppen

- Gruppen bei Zeix (11 MA)
 - Zeix (14), Team (8), PL (6), Partner (3), VR (6), Usi (4), Hefli (5)
- Vorteile
 - schnelle Adressierung
- Nachteile
 - oft zu ungenau und zu selten geändert
 - man gewöhnt sich schnell daran, immer alles an dieselbe Gruppe zu schicken

1. CC-Mania, unpassende Verteiler, Offline-Kanäle umgehen (Forts.)

Lösungsideen:

- für oberste Führungsebene: das AssistentInnenmodell
- «menschlicher Filter» leitet nur relevante Mails weiter und/oder beantwortet teilweise selbst.

Christian König, CEO Farner PR



"Koenig Christian" <koenig@farner.ch> 20.01.2003 14:10

(Antwortzeit: 3 Tage)

wie viele 30-40, bereits Spam-gefiltert

Zeitbedarf 30-60 Min.

Regeln 1. Kunden, 2. Mitarbeiter, 3. Delegation zum Bearbeiten an Sekretariat, 4. Privatmails

Reglement Ja. Private Mails sind an sich nicht erwünscht und die Mitarbeiter müssen damit rechnen, dass private Mails vom Mailadministrator gelesen werden können

von wo Etwa gleichhäufig von unterwegs (Zug, Flughafen).

Änderung Ja, als alle Welt zu mailen begann und ich über 100 Mails pro Tag erhielt. Daraufhin Vorselektion durch Sekretariat (koenig@farner.ch – gleiche Mailadresse, zwei Empfänger) und Einrichtung eines direkten Mails (*****@farner.ch) sowie einer offiziellen privaten Mailbox, die ich auch unterwegs brauche, wenn es (zu) teuer wird, alle Mails herunterzuladen und zu beantworten. Auf diese Adresse gehen auch die selektierten Mails von meinem Sekretariat.

Samuel Schmid, Bundesrat



Christian.Kurth@gs-vbs.admin.ch 22.01.2003 16:47

(Antwortzeit: 5 Tage)

Guten Tag Herr Hogenkamp

Bundesrat Samuel Schmid hat Ihr E-Mail erhalten.
Er hat mich beauftragt, Ihnen in seinem Namen zu antworten.

Regeln Die E-Mails an den VBS-Chef werden im Departement gleich behandelt wie die herkömmliche Post. Das heisst, sie werden erst erfasst und dann an ihn weiter geleitet. Spam und andere unerwünschte Mails fallen dabei natürlich weg.

wie viele Die Anzahl der Mails an Bundesrat Schmid wird statistisch nicht ausgewertet. Es würde auch nicht gross Sinn machen.

von wo Seine elektronische Post erledigt der Chef des VBS sowohl im Büro wie zu Hause.

Freundlich grüsst
Christian Kurth
Chief Content Master
VBS Kommunikation



6. Februar 2003

iEX'03

© by Zeix AG, St.Gallen/Zürich

Kurt Hauri, Präsident Eidgenössische Bankenkommission



Bögli-von Allmen Gina <Gina.Boegli@ebk.admin.ch>

(Antwortzeit: 9 Minuten)

Sehr geehrter Herr Hogenkamp

Herr Dr. Hauri besitzt (wünscht er so) keinen eigenen PC.

Die Mails, welche in seinen Namen eingehen, werden auf mich umgeleitet.

mit freundlichen Grüssen
Gina Bögli-von Allmen
Dienstleistungen / Infrastruktur
Sekretariat der
EIDG. BANKENKOMMISSION
Schwanengasse 12 / Postfach
CH-3001 Bern
Tel: ++41 31 322 69 10
Fax: ++41 31 322 69 26
E-Mail: <mailto:gina.boegli@ebk.admin.ch>
Homepage: <http://www.ebk.admin.ch>



6. Februar 2003

iEX'03

© by Zeix AG, St.Gallen/Zürich

Gründe für die Probleme und Lösungsansätze.

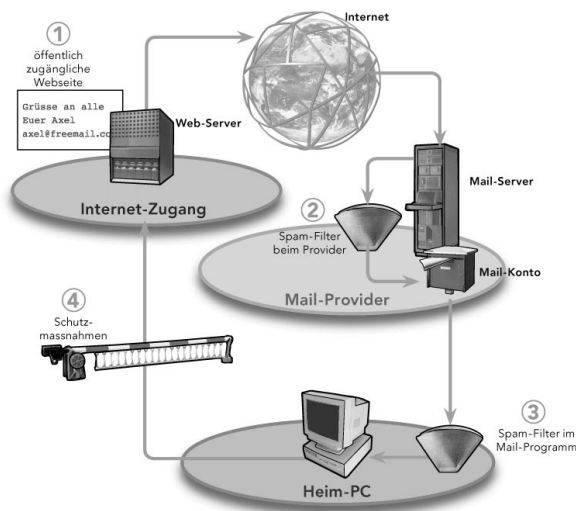
II. zu viele **unverlangte** Mails

3. Spam

Problem:

- Jeden Tag werden weltweit 20 Milliarden Spam-Mails verschickt, in Deutschland 9000 pro Minute.
- Die Befragten unserer Umfrage bekommen zwischen 3 und 50 Spam-Mails pro Tag (erstaunlich viele erstaunlich wenig).
- Sie wissen selbst, wie nervig und latent peinlich Spam ist.

Spam – Entstehung und Abhilfe



- 1 Der Spammer «saugt» Ihre E-Mail-Adresse von einer öffentlich zugänglichen Website, zum Beispiel aus einem Diskussionsforum.
- 2 Die Massenmail wird versandt und gelangt zum **Mail-Server** [117]* Ihres Providers. Wenn dessen Software einen eingebauten Filter hat, der Spam-Mails erkennt (z. B. daran, dass Hunderte gleiche Mails gleichzeitig kommen), wird sie vielleicht dort bereits aussortiert (siehe S. 8).
- 3 Sie laden Ihre Mails vom Server herunter. Wenn Ihr Provider zu viel Spam durchlässt, sortieren Sie die Mails automatisch in Ihrem Mail-Programm vor (s. S. 9).
- 4 Sie treffen zusätzliche Massnahmen zum Schutz, zum Beispiel vor **Dialer**[371]**-Programmen (siehe S. 7).

*www.zeix.ch/117 **www.zeix.ch/371 5

3. Spam

Lösungsideen:

→ Vorbeugung

- Mailadresse «geheim» halten, im Internet mehrere Adressen verwenden
- grosse Verteiler immer ins BCC-Feld

→ Schadensbegrenzung

- Spam-Filter aktivieren
- technische Lösungen, z.B. «SpamNet»

... weitere siehe Zeix-Broschüre «Bitte keine E-Mail-Werbung!»

Ueli Maurer



"Maurer" <ueli.maurer@zbv.ch> 21.01.2003 13:02

(Antwortzeit: 4 Tage)

wie viele
Regeln
Änderungen

Ich erhalte um die 20 Mails pro Tag, davon sind etwa fünf die ich als störend empfinde. Den Rest bearbeite ich beruflich meist selbst, diejenigen der Partei leite ich zur Bearbeitung weiter. Zur Bearbeitung habe ich keine Regeln, Mails erleichtern die Arbeit und ich beantworte sie nach Bedarf. Ich beantworte sie nur aus dem Büro. Ich habe meine Adresse schon einige Male geändert, um mich vor unnötigem Ballast zu befreien. Die Tatsache, dass Sie meine Adresse haben, wird dazu führen, dass ich sie schon bald wieder ändern muss.

Ueli Maurer
Präsident SVP Schweiz

>> Übersicht Eidg. Fraktion



Maurer Ueli

Wohnort: Wernethausen (ZH)
Geboren am: 01.12.1950 in Wetzikon (ZH)
Mail: maurer@svp.ch
Beruf: Geschäftsführer Zürcher Bauernverband, Parteipräsident
Kommissionen: Kommission für Umwelt, Raumplanung und Energie NR
Politische Ämter: Gemeinderat 1978 - 1986, Kantonsrat 1983 - 1991, Kantonsratspräsident 1990/1991, Nationalrat seit 1991, Präsident SVP Schweiz seit 1996

aus der SVP Schweiz Website

zeix

6. Februar 2003

iEX'03

© by Zeix AG, St.Gallen/Zürich

Behauptung: Das Spam-Problem wird über kurz oder lang gelöst.

- technisch: vgl. Ansätze wie SpamNet oder den Spam-Filter in MSN 8.0
- juristisch: Letztlich muss jeder Spam-Versender eine Adresse mitschicken, ist also identifizierbar und sanktionierbar
- durch das Verhalten: User werden sensibler im Umgang mit ihrer Adresse, Anbieter verzichten auf Spam

zeix

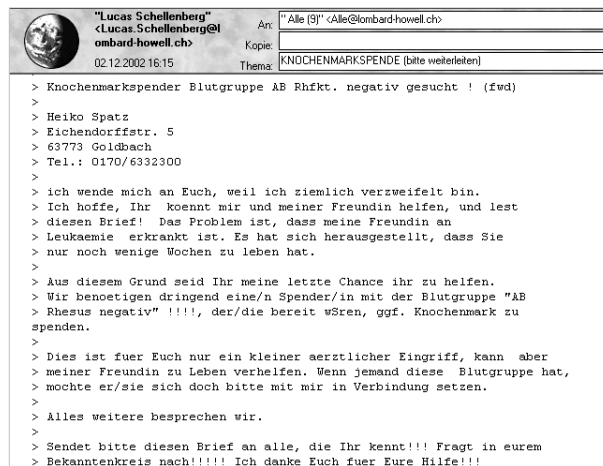
6. Februar 2003

iEX'03

© by Zeix AG, St.Gallen/Zürich

4. Hoaxes und sonstige «lustige» private Weiterleite-Mails

Problem:



"Lucas Schellenberg"
<Lucas.Schellenberg@lombard-howell.ch>
02.12.2002 16:15

An: "Alle (9)" <Alle@lombard-howell.ch>
Kopie:
Thema: KNOCHENMARKSPENDE (bitte weiterleiten)

> Knochenmarkspender Blutgruppe AB Rhfkt. negativ gesucht ! (fwd)
>
> Heiko Spatz
> Eichendorffstr. 5
> 63773 Goldbach
> Tel.: 0170/6332300
>
> ich wende mich an Euch, weil ich ziemlich verzweifelt bin.
> Ich hoffe, Ihr koennt mir und meiner Freundin helfen, und lest
> diesen Brief! Das Problem ist, dass meine Freundin an
> Leukaemie erkrankt ist. Es hat sich herausgestellt, dass Sie
> nur noch wenige Wochen zu leben hat.
>
> Aus diesem Grund seid Ihr meine letzte Chance ihr zu helfen.
> Wir benoetigen dringend eine/n Spender/in mit der Blutgruppe "AB
> Rhesus negativ" !!!!!, der/die bereit wSren, ggf. Knochenmark zu
> spenden.
>
> Dies ist fuer Euch nur ein kleiner aerztlicher Eingriff, kann aber
> meiner Freundin zu Leben verhelfen. Wenn jemand diese Blutgruppe hat,
> mochte er/sie sich doch bitte mit mir in Verbindung setzen.
>
> Alles weitere besprechen wir.
>
> Sendet bitte diesen Brief an alle, die Ihr kennt!!! Fragt in eurem
> Bekanntenkreis nach!!!! Ich danke Euch fuer Eure Hilfe!!!

zeix

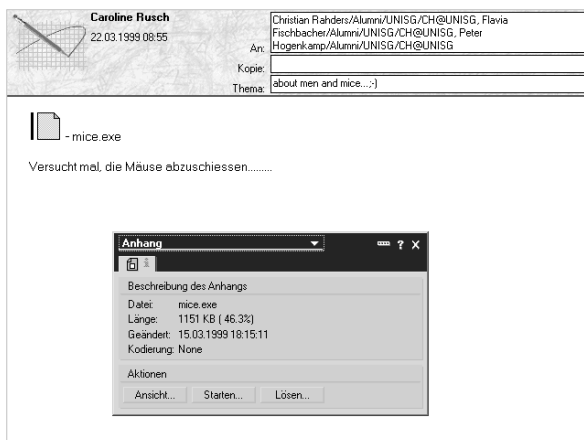
6. Februar 2003

iEX'03

© by Zeix AG, St.Gallen/Zürich

4. Hoaxes und sonstige «lustige» private Weiterleite-Mails

Problem:



Caroline Rusch
22.03.1999 08:55

Christian Rahders/Alumni/UNISG/CH@UNISG, Flavia
Fischbacher/Alumni/UNISG/CH@UNISG, Peter
Hogenkamp/Alumni/UNISG/CH@UNISG
An:
Kopie:
Thema: about men and mice...]

- mice.exe

Versucht mal, die Mäuse abzuschiessen.....

Anhang

Beschreibung des Anhangs

Datei: mice.exe
Länge: 1151 KB (46.3%)
Geändert: 15.03.1999 18:15:11
Kodierung: None

Aktionen

Ansicht... Starten... Lösen...

zeix

6. Februar 2003

iEX'03

© by Zeix AG, St.Gallen/Zürich

4. Hoaxes und sonstige «lustige» private Weiterleite-Mails

Probleme:

- Die Mails kommen von Bekannten, d.h. sind kein Spam.
- Weiterleite-Mails kosten Zeit und Diskspace.
- Viren können leicht verbreitet werden.
- Über Hoaxes wissen viele Menschen immer noch nicht Bescheid.

4. Hoaxes und sonstige «lustige» private Weiterleite-Mails

Lösungsideen:

- Aufklärung über Hoaxes
 - Bei grossen Hoax-Mailings Korrekturmail an alle schicken.
 - Verweis auf www.hoaxinfo.de
- Weiterleite-Mails an spezielle Adresse (z.B. 'spielundspass' bei namics); damit Versuch, push durch pull zu ersetzen.

Gründe für die Probleme und Lösungsansätze.

III. zu schwierige **Bearbeitung**

5. immer übervolle Inbox

Probleme:

- Dutzende bis hunderte von Mails pro Tag machen es schlicht unmöglich, immer à jour zu sein.
- Ewiges Hinterherhecheln und die Frage «Hast Du denn mein Mail nicht gelesen?» sind ein permanenter Stressfaktor.

5. immer übervolle Inbox

Lösungsalternativen:

- «Empty Inbox Policy» mit Foldern (Inbox als ToDo-Liste funktioniert meist nicht).
- Jede Nachricht nur einmal anfassen.
- Wichtiges beantworten, Rest ignorieren: Was wichtig ist, kommt wieder (fraglich).
- Filter und Regeln benutzen (aber: Verlust der Push-Funktion).

zeit

6. Februar 2003

iEX'03

© by Zeix AG, St.Gallen/Zürich

Andreas Göldi, CEO namics (I)



andreas.goeldi@namics.com 20.01.2003 08:49

(Antwortzeit: 3 Tage)

wie viele

ca. 70-90
davon max. ca. 10% echter Spam (für alle "zweifelhaften" Registrierungen
gebe ich nur meine Hotmail-Adresse an, nie meine geschäftliche)
bis zu 30% Newsletter, die ich mal abonniert habe, aber selten lese.

Zeitbedarf

ca. 1.5-2 h

Regeln

- Einfach/schnell beantwortbare Anfragen sofort beantworten, möglichst nichts doppelt anfassen
- Sofort alles nach Priorität einkategorisieren (Inbox leer halten)

Reglement

Offizielles Reglement auf Konzernebene, das aber nicht wirklich angewendet wird.
Grundregeln ansonsten:
- Möglichst aussagekräftiges Subject, wenn sinnvoll mit Themengebiet in eckigen Klammern vorangestellt, z.B. "[iEX03] Standbelegungsplan"
- Ziemlich ausgebaute Liste von hierarchisch gegliederten Verteilergruppen für alle möglichen Berufskategorien und Themengebiete, die auch obligatorisch einzusetzen sind (z.B. eine Gruppe für Consultants Zürich, eine Consultants Schweiz, eine für alle Consultants, ...). Für lustige Witze und so gibt es klar definierte Verteilergruppen, in die man sich explizit einschreiben muss. Mails an alle nur, wenn es absolut lebenswichtig ist.
- Keine riesigen Attachments an grössere Verteilergruppen schicken. EXE-Files etc. sind ganz tabu.

zeit

6. Februar 2003

iEX'03

© by Zeix AG, St.Gallen/Zürich

Andreas Göldi, CEO namics (II)



von wo So unterwegs wie möglich, per Notebook, Smartphone etc.

Änderung Einführung der "leeren Inbox" mit sofortiger Kategorisierung in Prioritätsklassen vor ca. 2 Jahren. Grund: ca. 3/4 meiner ToDos – Tendenz weiter steigend – kommen sowieso per Mail rein. Daher führe ich aus Effizienzgründen keine separaten ToDo-Listen, sondern manage einfach meine entsprechenden Mails in Prioritäts-Foldern. Für Tasks aus anderen Quellen schreibe ich mir selber eine Mail, die dann auch entsprechend einkategorisiert wird. Vorteil: Keine Doppelspurigkeiten, kein Zeitverlust durch manuelles Führen einer ToDo-Liste, immer alle Infos gleich auf einen Klick verfügbar.
Die Aufteilung der Prioritäts-Folder folgt im Prinzip einer klassischen Eisenhower-Matrix mit zusätzlich einem Folder für delegierte Tasks, die mitverfolgt werden müssen, sowie einem für Zeug, das man mal bei Gelegenheit mal lesen sollte.

zeit

6. Februar 2003

iEX'03

© by Zeix AG, St.Gallen/Zürich

Christoph Blocher, Nationalrat



Christoph Blocher <info@blocher.ch> 23.01.2003 15:01

(Antwortzeit: 7 Tage)

Sehr geehrter Herr Hogenkamp

Für Ihr E-Mail danke ich Ihnen.

Meine E-Mails beantworte ich, wie auch die schriftliche Post, aus dem Büro. Dabei wird die manuelle Tätigkeit durch meine Sekretärin ausgeführt. E-Mails haben dabei für mich keine vordringliche Priorität.

wie viele Ich erhalte täglich unterschiedlich viele Mails, je nach Aktualität.

Mit freundlichen Grüßen
Christoph Blocher

zeit

6. Februar 2003

iEX'03

© by Zeix AG, St.Gallen/Zürich

N.N., Mitglied des Bundesrats



Telefonanruf aus dem Departement N.N. am 21.1.2003, 9.00 Uhr

(Antwortzeit: 4 Tage)

Eine Referentin rief uns an und sagte, leider könne man unsere Anfrage zum E-Mail-Verhalten in diesem Jahr nicht mehr beantworten, aber wir können uns Anfang 2004 wieder melden.

Die Dame betonte dreimal, wir mögen das aber bitte niemandem erzählen.

PS. Das VBS beantwortete die Anfrage im Auftrag von Bundesrat Schmid, die anderen fünf angefragten Bundesräte antworteten nicht.

6. wenig Einsatz der technischen Möglichkeiten

Probleme:

- technische Möglichkeiten, die Probleme (aller Art) anzugehen, sind wenig bekannt
- auch langjährige User kennen oder nutzen BCC, Priorität:Hoch, Volltextsuche, Filter, OutofOffice, Umleitungen oft nicht.
- Firmen lassen Ihre Mitarbeitenden mit den Problemen allein.

6. erstaunlich wenig Einsatz der technischen Möglichkeiten

Lösungsideen:

- «Aufklärung» der Techniker
 - Server- oder Provider-seitige Spam-Filter implementieren
- Aufklärung der (willigen!) Mitarbeiter
 - Schulungen machen oder Print-Material über technische Möglichkeiten abgeben
 - Newsletter zur E-Mail-Produktivität

Hildegard Fässler, Nationalrätin



hildegard.faessler@bluewin.ch 22.01.2003 21:28

(Antwortzeit: 5 Tage)

nach 3 Tagen "um noch etwas Geduld" gebeten

Sehr geehrter Herr Hogenkamp
Hier meine Antworten.
Mit freundlichen Grüssen
Hildegard Fässler
P.S. In andermal wäre ich froh um Fragen in einem Attachment, wo man sie direkt bearbeiten kann!

wie viele Ca. 30, davon rund die Hälfte Spams

Zeitbedarf Zwischen 30 und 60 min

3 Regeln
1. Alle Mails von Unbekannten sofort löschen.
2. Wichtige Info-Mails auf Papier ausdrucken und entsprechend ablegen, wie Briefe.
3. Kurze Rückmeldung an jene Schreibenden, bei denen ich mehr Zeit für eine gute Antwort brauche.

von wo Aus dem Büro oder aus dem Bundeshaus, nie von unterwegs.

Änderung Nein, noch nicht, aber ich empfinde den E-Mail-Verkehr je länger je mehr als lästig. Zwar bekomme ich fast keine Faxe mehr, aber die E-Mail-Flut ist viel zeitaufwändiger. Genauso, wie das Handy viel zu viel Zeit frisst.
O selige Zeiten der Briefe und des altmodischen Telefons an der Wand!!!
P.S. Hätten sie so eine Umfrage je zum Thema Briefe oder Faxe gemacht? Eben!!!

7. unterschiedliche E-Mail-Kultur und -Etikette

Probleme:

- Erfahrung, Neigung und Kompetenz sind sehr unterschiedlich ausgeprägt.
- Verschiedene E-Mail-Kulturen in derselben Organisation.
- Sehr unterschiedliches Verständnis von E-Mail-Etikette.
- leichter Ausbruch von Konflikten

zeit

6. Februar 2003

iEX'03

© by Zeix AG, St.Gallen/Zürich

Jens Alder, CEO Swisscom



Jens.Alder@swisscom.com 17.01.2003 18:31

(Antwortzeit: 7 Stunden)

Lieber Herr Hogenkamp
Besten Dank für die Anfrage. Untenstehend finden Sie meine Antworten.
Mit bestem Gruss
Jens Alder

wie viele Schätzung: 50, davon 5 Spam

Zeitbedarf Meine Hauptaufgabe ist kommunizieren; Mails sind eine Kommunikationsform. Schätzung: 3 Stunden.

3 Regeln
1. Für mich oder Delegation?
2. Dringend und wichtig?
3. Wichtig?

Reglement Nein, kein Reglement, aber Ideen:
1. Immer Anrede und Schluss
2. So kurz wie möglich
3. Höflich und ausformuliert

von wo Am meisten unterwegs (Laptop im Zug, GPRS-Palmtop überall)

Änderung Nein, lebe seit mehr als 10 Jahren in einer e-Mail-Kultur. Könnte ohne nicht mehr arbeiten.

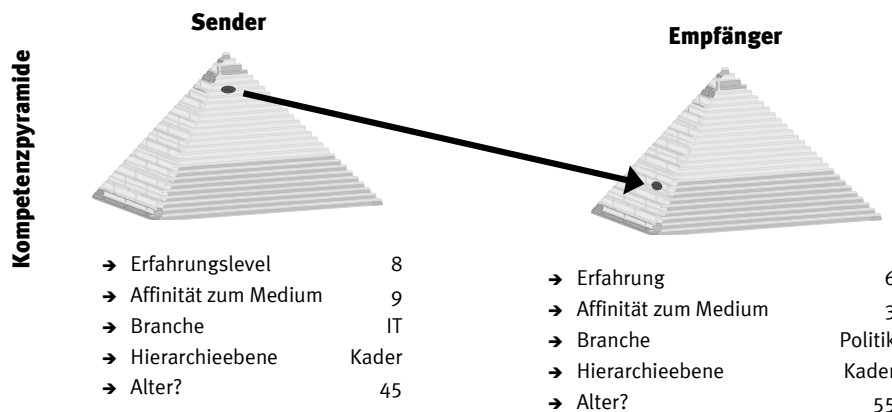
zeit

6. Februar 2003

iEX'03

© by Zeix AG, St.Gallen/Zürich

Unterschiedliche Medienkompetenz von Sender und Empfänger



7. unterschiedliche E-Mail-Kultur und -Etikette

Lösungsideen:

- E-Mail-Reglemente werden praktisch nie beachtet, E-Mail-Kultur ist gelebte Kultur.
- E-Mail-Etikette in Schulungen einbeziehen
- Top-Down-Ansatz, gutes Beispiel geben
- oder: Bottom-Up, in kleinen Gruppen gemeinsam Regeln überlegen
- Deeskalationsregeln beachten

Felix E. Müller, Chefredaktor NZZaS

Müller E. Felix <f.mueller@nzz.ch> 18.01.2003 19:30

(Antwortzeit: 36 Stunden)

Sehr geehrter Herr Hogenkamp

Ich versuche, Ihre Fragen kurz und bündig zu beantworten.

wie viele

1) Ich erhalte ca. 40 bis 50 Mails im Tag. Zehn Prozent davon würde ich als unerwünschte Werbemails betrachten.

Zeitbedarf

2) Der tägliche Zeitaufwand für den E-Mail-Verkehr beträgt sicher 45 Minuten.

3 Regeln

3) Die Gefahr der Zeitverschwendung liegt weniger beim E-Mail-Verkehr (hier sollte man sich davor hüten, zu komplizierte Themen ausführlich behandeln zu wollen), als in einem unkontrollierten Herumsurfen im Internet.

Reglement

4) Es gibt kein Reglement (Journalisten hassen Reglemente und halten sie selten ein!) Meine regeln sind: kurz, kurz und nochmals kurz.

von wo

5) Auch von zu Hause (was die Gefahr von ausgedehnten Nachtschichten enorm erhöht!)

Änderung

6) Mit der steten Zunahme des E-Mail-Verkehrs habe ich mich schon gefragt, ob ich nicht einen Mail-Filter in der Person meiner Assistentin einführen soll, damit ich nur noch die wirklich relevanten mails selbst zu beantworten habe.

Ich hoffe, dass ihnen diese Antworten etwas nützen.

Mit den besten Wünschen bin ich
Ihr Felix E. Müller

zef

6. Februar 2003

iEX'03

© by Zeix AG, St.Gallen/Zürich

8. nicht mediengerecht formulierte Texte, schlechte Titel

Probleme:

→ schlechte E-Mail-«Usability»

→ E-Mail-Texte werden dem Medium nicht gerecht

→ zu lang (aber: Kürze ist nicht Allheilmittel!)

→ schlechte Titel

→ schlechte Texte

zef

6. Februar 2003

iEX'03

© by Zeix AG, St.Gallen/Zürich

8. nicht mediengerecht formulierte Texte, schlechte Titel

Lösungsideen:

- Weiterbildung «Wie man gute E-Mails schreibt»
- Microcontent in E-Mail-Titel
- Konventionen festlegen, z.B. Thema voranstellen ("iEX] – Standbelegungsplan")
- gutes Beispiel geben

9. zeitraubender E-Mail-Ping-Pong (die «Echtzeitfalle»)

Probleme:

- E-Mails gehen im 5-Minuten-Takt hin und her, zu zweit oder in einer Gruppe
- alle müssen viel lesen
- wer gerade «abgehängt» ist, verpasst die meinungsbildende Diskussion
- Antworten überlappen sich und werden somit redundant

Kurt Aeschbacher, Moderator



Kurt Aeschbacher <kurtaeschbacher@gmx.ch> 18.01.2003 01:47 (Antwortzeit: 14 Stunden)

- wie viele** ich erhalte täglich zwischen 30 und 50 mails, davon sind höchstens 5% spam. dazu erhält unsere redaktion nach jeder sendung bis zu 150 reaktionen auf die gespräche am bildschirm
- Zeitbedarf** viel zu viel und deshalb wird es meistens nacht, bis ich sie beantworten kann. bis zu zwei stunden sind es häufig
- 3 Regeln** regel nr 1 telefonieren ist meistens viel effizienter als mailen. 2. ich retourne alle mails oder lösche sie sofort, in denen mir jemand eine aufgabe zu delegieren versucht, die er/sie eigentlich selbst erledigen könnte. 3. viele mails erledigen sich selbst indem man sie übersieht, da sie der absender mit der betätigung der senden taste auch schon wieder vergessen hat
- von wo** meistens hab ich im büro keine zeit, deshalb beantworte ich sie meistens von zu hause oder unterwegs
- Änderung** ich versuch selber nur auf mails zu antworten und keine neuen zu produzieren und meine umgebung nicht auch noch damit zu verseuchen

zeit

6. Februar 2003

iEX'03

© by Zeix AG, St.Gallen/Zürich

9. zeitraubender E-Mail-Ping-Pong (die «Echtzeitfalle»)

Lösungsideen:

- nach drei oder viermal hin- und hermailen (Beweis, dass die andere Person an ihrem Arbeitsplatz sitzt)
 - zum Telefon greifen
 - ein persönliches Treffen oder eine Sitzung oder eine Telefonkonferenz vorschlagen

zeit

6. Februar 2003

iEX'03

© by Zeix AG, St.Gallen/Zürich

Zum Schluss eine schlechte und eine gute Nachricht

→ die schlechte

Ohne Disziplin geht es nicht.

Der Kampf um die leere Inbox hört nie auf.

→ die gute

«Every moment is another chance!»

Leeren Sie heute Ihre Inbox komplett und fangen Sie mit selbst gewählten Regeln von vorn an!

Regeln, Regeln, Regeln.

Anhang: Ausgewählte Checklisten von anderen.

Top-13-E-Mail-Regeln für Beruf und Privatleben

1. Mit eigener und eindeutiger Adresse kommen.
2. Prägnante Betreffzeilen formulieren.
3. Informell zur Sache kommen.
4. Kurz, klar und höflich fassen.
5. Manchmal ist mehr Post besser als weniger.
6. Bei Bedarf von der reinen Textlehre abweichen.
7. Möglichst ohne Anhang kommen.
8. Nicht BRUELLEN, lieber :-)!
Gezielt zitieren.
9. Informationsreiche Signatur anbieten.
10. Zügig antworten.
11. Diskretion beim Weiterleiten und Adressieren!
12. Vorsicht beim ungeschützten Verkehr!
- 13.

aus: Kommunikette 2.0, Heise Verlag, 2002

Top-5-Regeln zur Auswahl des richtigen Kontaktmittels

1. Asynchrone Kommunikation geht vor synchroner.
2. Digitale Kommunikation geht vor analoger.
3. Nicht in die Echtzeitfalle tappen.
4. Partnern und Kunden möglichst die Medienwahl lassen.
5. Imitation macht den Kommunikationsmeister.

aus: Kommunikette 2.0, Heise Verlag, 2002

Fünf Regeln zum Umgang mit E-Mail

1. Schreiben Sie so, dass Ihre Mutter den Text lesen könnte.
2. Denken Sie im grossen Rahmen.
3. Achten Sie auf Rechtschreibung, Grammatik und Interpunktion.
4. Verwenden Sie eine E-Mail nicht, um Dampf abzulassen.
5. Beglücken Sie nicht die ganze Welt.

aus: Professionelle E-Mails, Ueberreiter Verlag, 1999

Tipps für eingängige Betreffzeilen

1. Formulieren Sie Ihr Anliegen klar, präzise und anschaulich.
2. Denken Sie beim Schreiben der Betreffzeile an Ihre(n) Hauptadressaten, aber übertreiben Sie nicht.
3. Denken Sie auch an die «versteckten Leser».
4. Benutzen Sie die Betreffzeile nicht, um Ihre Nachricht übertrieben anzupreisen oder den Leser dazu zu verleiten, Ihr Dokument zu öffnen.

aus: Professionelle E-Mails, Ueberreiter Verlag, 1999

Kontakt

Peter Hogenkamp

CEO

peter.hogenkamp@zeix.com

Jacqueline Badran

Leiterin Usability Consulting

jacqueline.badran@zeix.com

**Gratis-Expertenblick auf Ihre Website?
Jetzt bei Zeix am Messestand 5.170**
(Gemeinschaftsstand von search.ch)



Zeix AG

Stauffacherstrasse 96

Postfach 2522

CH-8026 Zürich

Telefon +41 1 247 78 78

Fax +41 1 247 78 88

<http://www.zeix.com>