

So meistern Sie... Die E-Mail-Flut

Computer, Smartphone, Tablet – Welch eine Erleichterung für unseren Arbeitsalltag. Von wegen. An die Stelle der Begeisterung über sensationelle technische Fortschritte ist eine erschreckende Ernüchterung getreten. Denn die Flut der elektronischen Post ist längst auch in den kleineren und mittleren Handwerksunternehmen angekommen und ist für viele zu einem stressigen Zeit- und Motivationsräuber geworden. Aber es ist nicht das Medium selbst, das Schaden anrichtet, sondern die Frage, wie wir E-Mails nutzen. Fachautor Jürgen Kurz erklärt, wie's geht.

Gerade im klassischen Alltag des Handwerksbetriebs sind E-Mails eigentlich eine großartige Sache: von der Baustelle kommend, starten Sie am Schreibtisch die Mails zu bearbeiten: Anfragen sofort beantworten, Angebote termingerecht rauschicken und jederzeit einen Termin mit einem Kunden absprechen. Mit Telefon und Post hätte das früher viel länger gedauert. Auf dem Postweg hätte dieser Vorgang früher zwei Wochen gedauert. Viele „digitale Verbindungen“ bedeuten aber auch viel Post – und so kommt es schnell zu überfüllten Posteingängen. Diese Flut abzuarbeiten, beansprucht viel Zeit, die man gerade in Ihrem Job selten hat. Ein paar Tricks können helfen, diese Arbeit auf ein erträgliches Maß zu reduzieren.

Optimieren Sie die Einstellung Ihres E-Mail Programms

Pling, schon wieder eine E-Mail. Ständig neue Nachrichten unterbrechen die Arbeit, auf die Sie sich eigentlich gerade konzentrieren wollten. Im Minutentakt eintreffende E-Mails, die meisten davon überflüssig oder unwichtig, unterbrechen den Arbeitsfluss und stören die

Konzentration. Nach dem 2014 veröffentlichten Workplace Survey des Personaldienstleisters OfficeTeam fühlen sich 60 Prozent der Beschäftigten durch die ständige Unterbrechung belästigt. Das Resultat bestätigt die Studienergebnisse zur Arbeitseffizienz im Büro, die ich zusammen mit der AKAD Hochschule Leipzig 2013 erhoben habe. Demnach werden im deutschsprachigen Raum durchschnittlich bis zu zwei Stunden am Tag, also 10 Stunden in der Woche, zur Bearbeitung von E-Mails aufgewendet – mehr als ein ganzer Arbeitstag.

E-Mail-Programme sind oft so eingestellt, dass Ablenkungen entstehen. Durch gezielte Einstellungen des E-Mail-Programms können Sie Ablenkungen vermeiden:

- Deaktivieren Sie akustische und optische Signale, die Ihnen den Eingang einer neuen E-Mail anzeigen.
- Wenn Sie eine E-Mail senden, werden dabei meist neue E-Mails abgeholt. Doch neue Mails bedeuten neue Ablenkungen. Stellen Sie das Programm so ein, dass E-Mails nur dann abgerufen werden, wenn Sie dies auch tatsächlich wollen.

Jetzt müssen Sie nicht mehr ständig reagieren, arbeiten proaktiv und können sich auf Ihre aktuelle Aufgabe konzentrieren. Auch für Ihr Smartphone oder Tablet können diese Einstellungen sinnvoll sein.

Räumen Sie Ihren Posteingang frei

Der Posteingang ist oft voll mit unbearbeiteten Nachrichten. Wenn Sie eine E-Mail nur mal schnell sichten, statt sie direkt zu verarbeiten, bleibt sie im Posteingang stehen. So „verstopft“ er nach und nach, und Sie verlieren die Übersicht. „Verarbeiten statt sichten!“ lautet die Strategie, mit der Sie Ihren Posteingang dauerhaft schlank oder sogar leer halten können und jede Menge Zeit sparen.

Bevor Sie mit dem Verarbeiten loslegen, erstellen Sie ein Postfach „Von früher“. Verschieben Sie die Mails aus dem Posteingang in diesen Ordner. So können Sie mit einem leeren Posteingang durchstarten, den Sie mit den Gewohnheiten, die Sie im weiteren Verlauf des Artikels kennenlernen, beibehalten können.

So verarbeiten Sie Ihre Mails – 5 Tipps, die Sie weiterbringen:

- Löschen: Alles, was für Sie nicht relevant ist und auch nicht werden wird, löschen Sie sofort.
- Weiterleiten (Delegieren): Leiten Sie E-Mails, die nicht von Ihnen zu bearbeiten sind, direkt weiter. Das Delegieren und Weiterleiten spart Zeit.
- Archivieren: Sie müssen bei einer E-Mail nichts tun, außer sie zur Kenntnis zu nehmen? Dann tun Sie dies jetzt und legen Sie sie anschließend im Erledigt-Ordner ab.
- Bearbeiten: Wenn sich in der Mail eine kleine Aufgabe verbirgt, und Sie diese innerhalb von fünf Minuten erledigen können, tun Sie es sofort. Dieser Rat wird auch als 5-Minuten-Regel bezeichnet. Mithilfe dieses Schrittes schonen Sie Ihre To-do-Liste und vergeuden keine Zeit. Warum fünf Minuten? Das Anlegen eines neuen To-do-Punktes kostet ebenso



Bild Fotolia

Zeit wie das erneute Hineindenken in die Frage, was eigentlich zu tun ist. Daher ist es sinnvoll, neue Aufgaben nur dann auf die Aufgabenliste zu schreiben, wenn sich dieser Aufwand wirklich lohnt. Freilich steht es Ihnen frei, statt der fünf Minuten nur zwei zu nehmen. Probieren Sie aus, welche Grenze für Sie sinnvoll ist.

- Terminieren: Manche E-Mails können nicht sofort erledigt werden, oder Sie brauchen mehr als fünf Minuten, um sie zu bearbeiten. Falls es sich um einen Termin handelt (fester Zeitpunkt, Beispiel: „Termin Baustelle X“), tragen Sie diesen in Ihrem Kalender ein (ggf. mit Verknüpfung zur E-Mail – ein Klick im Kalender öffnet meist die zugehörige Nachricht). Vielleicht handelt es sich aber um eine Aufgabe ohne festes Zeitfenster, wie das Prüfen technischer Unterlagen. Manchmal gibt es ein Fälligkeitsdatum und Sie entscheiden über die Bearbeitung und erstellen eine neue Aufgabe in Ihrer To-do-Liste.

Befolgen Sie die fünf Schritte konsequent, ist das Postfach leer und bleibt es auch. Durchschnittlich brauchen Sie bei diesem Vorgehen etwa eine Minute pro E-Mail – das ist ein guter Anhaltspunkt für Ihre Zeitplanung. So können Sie ohne Probleme bis zu 30 E-Mails in einer halben Stunde verarbeiten.

Die strukturierte Ablage – eine Heimat für E-Mails

Wie oft fragen Sie sich: Wo ist die Mail von X gespeichert? Wo ist das Angebot für Y? Ziel ist, wichtige Informationen schnell zu finden und zwar genau dann, wenn Sie diese brauchen. Oft sind Mails völlig chaotisch abgelegt. Auch die Suchfunktion kann Ihnen nicht mehr helfen, weil Sie den Dateinamen vergessen haben. Eine große Anzahl an Dateien oder komplexe Ordnerstrukturen können einen in den Wahnsinn treiben. Erstellen Sie eine Ordnerstruktur, die zu Ihrer Arbeit passt. Ganz wie bei einem aufgeräumten Schreibtisch oder Küchenschrank hilft das Kaizen-Prinzip, um das Datenchaos zu beseitigen: Alles hat einen Platz, alles hat seinen Platz. Ein Vorschlag:

- Der Erledigt-Ordner: Hier kommen E-Mails hinein, die Sie verarbeitet haben. Sollten Sie diese später benötigen, finden Sie sie über die Suchfunktion ruckzuck wieder.
- Der Warten-Ordner: Hier legen Sie E-Mails zu Aufgaben ab, bei denen Sie erst weiter kommen, wenn jemand anderes seinen Teil erledigt hat. Ein Klick in den Ordner zeigt, was offen ist und wo Sie nachhaken sollten. Ist eine Sache erledigt, können Sie die betroffene E-Mail in den Erledigt-Ordner verschie-

ben. Aber Achtung: Passen Sie auf, dass dieser Ordner nicht zum Grab wird. Er funktioniert nur, wenn er „lebt“.

- Temporäre Ordner: Erstellen Sie eine Ordnerstruktur für temporäre Projekte. Legen Sie Ordner für größere Bauvorhaben oder Ausschreibungen an. Hierhin kommen alle E-Mails, die damit zu tun haben. Nach Projektende verschieben Sie den kompletten Ordner in „Erledigt“.

Gelungene digitale Kommunikation

Denken Sie daran, dass nicht nur Ihr Postfach überzulaufen droht. Mit ein paar einfachen Richtlinien erleichtern Sie auch den Empfängern Ihrer Nachrichten die Bewältigung des Datenstroms:

- Verwenden Sie Absätze und Zwischenüberschriften, um die Lesbarkeit Ihrer E-Mails zu erleichtern; nutzen Sie Spiegelstriche oder arbeiten Sie mit Nummerierungen.
- Benötigen Sie eine schnelle Antwort, ist es ratsam, kurze E-Mails mit nur einem Thema zu verfassen. Ihr Mailingpartner kann auf eine Frage schneller antworten als auf fünf.
- Durch eine Betreffzeile mit klarem Hinweis auf den Inhalt kann eine E-Mail schneller eingeordnet, bearbeitet und beantwortet werden.
- Dateianhänge sollten 70 Kilobyte nicht überschreiten, ansonsten dauert es zu lange, die Datei zu öffnen. Verschieben Sie Dateien in Standardformaten, beispielsweise im PDF-Format.
- Leiten Sie Kettenbriefe oder Ähnliches nicht weiter. Legen Sie für kleine Späße und den privaten Newsletter lieber eine weitere Adresse an. Die Hauptadresse bleibt so verschont und Sie haben weniger Arbeit und mehr Durchblick.

Alle Ideen können Sie für sich alleine umsetzen. Noch mehr Kraft entfalten die Ideen, wenn Sie Ihre Kollegen und Mitarbeiter mit ins Boot nehmen und den Umgang mit Outlook & Co. gemeinsam optimieren.

Probieren Sie es aus. Einen Selbsttest zum Thema finden Sie unter www.für-immer-aufgeräumt.de/selbsttest.

Autoreninfo:

Jürgen Kurz ist Deutschlands „Effizienzprofi“ (Spiegel Online). Der Bestseller-Autor („Für immer aufgeräumt“ und „Für immer aufgeräumt – auch digital“) ist Geschäftsführer der tempus GmbH und berät im deutschsprachigen Raum Unternehmen aller Branchen und Größenordnungen. Auf der Seite: www.für-immer-aufgeräumt.de finden Sie zahlreiche kostenlose Downloads. Unter „Kurz downloaden“ finden Sie auch passend zum Thema den Download zu den „18 Verhaltensregeln für den effizienten Umgang mit E-Mails“.

Buchtipps:

Entspannt arbeiten: Das geht mit Computer, Tablets oder Smartphones – wenn man weiß, wie. Jürgen Kurz bringt leicht umsetzbare Ideen für den eigenen Arbeitsplatz und für die flüssige Zusammenarbeit mit anderen. Sieben einfache Schritte werden im Buch anschaulich vorgestellt, die Sie bei Ihrer Organisation unterstützen. Sie finden zahlreiche Tipps, Beispiele und Praxis-Fotos zu den Themen: effizientes Verarbeiten von E-Mails, sicherer Umgang mit der Infoflut, intelligentes Speichern und Finden von Dateien sowie zum souveränen Umgang mit Terminen und Aufgaben. Das Buch liefert erprobte Schritt-für-Schritt-Anleitungen, nützliche Checklisten, ergänzende Gratis-Downloads, erhellende Selbsttests und hilfreiche Videoclips. Es unterstützt Sie dabei, effizient mit der Datenflut zu arbeiten, die täglich auf Sie zurollt.



Mit der CerapurSolar können Ihre Kunden die Sonne besser nutzen und Kosten sparen.



Die erste Solar-Brennwertheizung mit eingebauter Sonnenprognose steigert den Solarertrag und senkt dadurch den Gasverbrauch.



Die innovative Regeltechnik und SolarInside-Control-Unit sorgen für eine optimale Ausnutzung der Solarenergie. Bei der CerapurSolar können Solaranlage, Gas-Brennwertgerät und Speicher optimal zusammenarbeiten. Der Vorteil: Ihre Kunden können bis zu 50% der Energiekosten sparen und schonen gleichzeitig die Umwelt. Weitere Informationen erhalten Sie unter www.junkers.com oder Telefon: 01806/337 333*

5 JAHRE
SYSTEM
GARANTIE

JUNKERS
Bosch Gruppe

Wärme fürs Leben

*Dt. Festnetzpreis 0,20 €/Gespräch; nat. Mobilfunkpreise max. 0,60 €/Gespräch

Für immer
aufgeräumt-
auch digital

So meistern Sie
E-Mail-Flut und
Datenchaos