

# Ordnung im Postfach

Spielregeln im Umgang mit der E-Mail-Flut sind einfach und effizient / Ein Berater zeigt, wie's geht

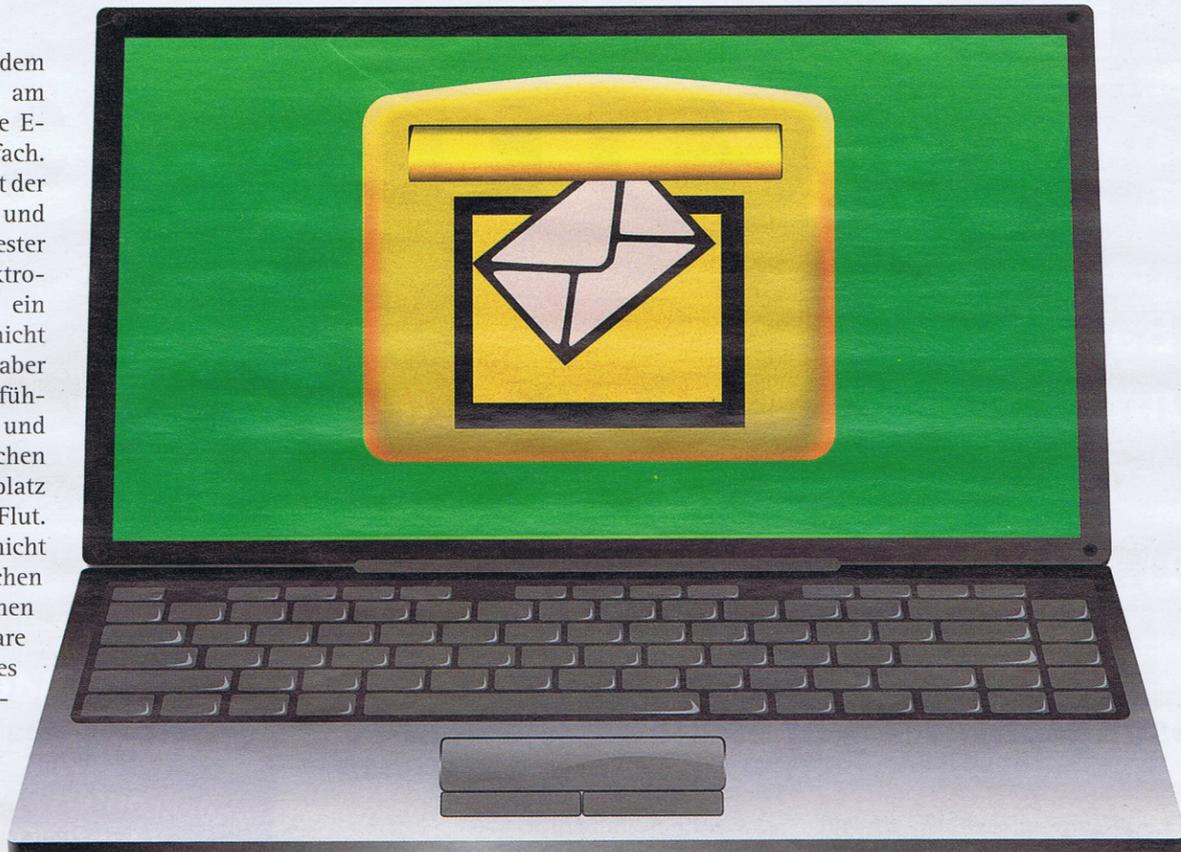
Pling, ertönt es aus dem kleinen Lautsprecher am Bildschirm. Eine neue E-Mail rauscht ins Postfach. „Nicht schon wieder!“ denkt der gestresste Bäckermeister und ist mit dem „Problem“ in bester Gesellschaft. Bis zu 50 elektronische Nachrichten erhält ein Betrieb täglich – Spam nicht mitgerechnet. Das muss aber nicht zwingend zu Stress führen: Viele erfahrene Chefs und Verwaltungshilfen beherrschen die Ordnung am Arbeitsplatz und bändigen ihre E-Mail-Flut. Dass sie die vielen Mails nicht vom Erledigen der eigentlichen Arbeit abhalten, hat einen Grund: Aufräumen und klare Strukturen schaffen. Denn es sollte Regeln für den Umgang mit E-Mails geben. Wie es geht, zeigt Jürgen Kurz, der vielen Firmen aller Gewerke diesbezüglich auf die Sprünge hilft. Sein Ansatz: „Kein Mensch ist E-Mail-Schreiber von Beruf.“ Der Geschäftsführer von Tempus-Consulting tourt deshalb durch ganz Deutschland und räumt im Auftrag von Betrieben elektronische Postfächer auf. Oder gibt EDV-Ablagesystemen nach den Prinzipien seines Buches „Für immer aufgeräumt“ eine Struktur: So legt der Berater neben dem E-Mailprogramm ein separates Laufwerk an. Strukturiert nach verschiedenen Ordnern speichern dann alle Mitarbeiter einheitlich Protokolle, allgemein zugängliche Mails und Mitarbeiterpläne nach vorgegebenen Ziffern ab. Das

## Der Berater



Jürgen Kurz

Jahrgang 1965, arbeitete nach dem MBA-Studium in Deutschland, St. Gallen und Chicago einige Jahre in der Geschäftsführung mittelständischer Unternehmen. Heute steht er als Geschäftsführer von tempus und tempus-Consulting Unternehmen rund um das Thema „Für immer aufgeräumt – 20 Prozent mehr Effizienz mit Büro-Kaizen“ zur Seite. Zu seinem Kundenkreis zählen unter anderem die BMW AG, die Universität St. Gallen sowie die West LB.



■ Wer die eingehende Mail jetzt öffnet, muss damit etwas machen: archivieren, beantworten oder löschen. Foto: Fotolia

schaft Luft im E-Mailfach. Auch vereinbart Kurz mit seinen Kunden, dass alle alten Mails ungeprüft in ein Archiv wandern. „Dadurch reduzieren die Mitarbeiter ihren Posteingang von mehr als 4000 dauerhaft auf 25 E-Mails“, beschreibt er die Aufräumaktion.

Im selben Zug stellen Mitarbeiter selbst Spielregeln im Umgang mit Mails auf. Eine besagt etwa, dass auf eine elektronische Nachricht zwar nicht sofort, aber innerhalb von 36 Stunden reagiert werden muss. Oder, dass die Betreffzeile nicht leer bleibt, sondern dort bereits das konkrete Anliegen steht. Etwa: „Bitte Kalkulation/Angebot 2011-0555 prüfen, Freigabe bis Freitag“. Sinnvoll ist auch die Vereinbarung, wie ein „cc“ gesetzt wird und was das „in Kopie setzen“ bedeutet – „nämlich, nicht darauf zu reagieren, sondern eine Nachricht lediglich zur Kenntnis nehmen“, wie „Deutschlands Aufräumer Nr. 1“ erklärt. Doch damit ist noch nicht Schluss. Weil meist nicht alle Kollegen mit Nutzungsmöglichkeiten der E-Mailprogramme vertraut sind, organisiert der Berater Schulungen. Und darauf kommt es beim Umgang mit E-Mails an: „Der erhoffte Zeitgewinn klappt nur, wenn E-Mail-Korrespondenz darauf beschränkt ist, sich mit Kollegen und Kunden über wichtige Inhalte auszutauschen. Nicht, um zu diskutieren.“ Darüber hinaus sollten Ordnungssysteme aus dem Büro auf die EDV übertragen werden.

Diese helfe, Mails wiederzufinden. Eine weitere Grundregel lautet: „Wer eine Mail öffnet, muss damit etwas machen: archivieren, beantworten oder löschen“, so Kurz.

### Mails sofort bearbeiten:

Am effektivsten ist es, elektronische Nachrichten nur dann zu lesen, wenn man Zeit zum Antworten hat. Dabei gilt alles, was sich in fünf Minuten erledigen lässt, sofort zu erledigen. Diese „Sofort-Regel“ spart Zeit.

### Feste Lesezeiten:

Am Rechner alle akustischen und optischen Posteingangssignale ausschalten. Die erste Arbeitsstunde sollte für wichtige Aufgaben verwendet werden. Dreimal am Tag Nachrichten lesen und beantworten reicht aus.

### Löschen auf Probe:

Viele haben Angst, E-Mails zu löschen, weil man sie noch einmal benötigen könnte. Es hilft, einen Ordner „@ Löschen auf Probe“ anzulegen und dorthin E-Mails verschieben. Den Ordner dann alle sechs Monate löschen.

### Verarbeiten statt sichten:

Zunächst sollte man überlegen, welches der nächste Schritt nach Eingang sein könnte: Das Löschen, Bearbeiten, Terminieren, Weiterleiten, Archivieren. Hilfreich sind hier Onlinetools, die dabei helfen, aus der E-Mail eine Aufgabenübersicht zu erstellen (siehe Praxistipp).

**E-Mails wiederfinden:** Problem bei E-Mails ist nicht der Speicherplatz, sondern das Wiederfinden. Der Übersicht dient, nur die Nachrichten mit relevanten Informationen aufzubewahren. Alles andere nach dem Lesen löschen.

### Zwei Ablage-Systeme:

Manche Menschen haben alle E-Mails im Posteingang. Andere arbeiten mit einer Ordnerstruktur. Wer sich für eine Ordnerstruktur entscheidet, orientiert sich an der Papierablage. Erfahrungen zeigen, dass sieben bis zehn Ordner je Ebene und zwei bis drei Ebenen gut handelbar sind. Regel: Bearbeitete E-Mails sofort ablegen. Ins Posteingangsfach gehören nur ungelesene und unbearbeitete Nachrichten.

### Eindeutige Betreffzeilen:

Eine klare Betreffzeile hilft Sender und Empfänger. Der Adressat weiß sofort, worum es geht, der Absender formuliert auch für sich selbst klar sein Anliegen (Kunde, Projektnummer, Vorhaben). Zudem erleichtert es, später beim Suchen das Finden einer Nachricht über die Suchfunktion oder mit E-Mail-Suchtools wie [www.xobni.com](http://www.xobni.com).

**Keine Kritik:** Auch sachlich gemeinte Verbesserungsvorschläge kommen per E-Mail oft falsch an. Ein Gespräch ist weniger verletzend, weil Tonfall, Gestik und Mimik Gesagtes unterstreichen. Kritik am besten unter vier Augen klären. (abz)

## Praxis Tipp

Von der E-Mail zur Aufgabe, mit passenden Onlinetools:

- ▶ **Remember the milk**  
Dieses Programm eignet sich zur Synchronisation mit Microsoft Outlook und kann zur Aufgaben- und Terminverwaltung verwendet werden.
- ▶ **Wunderlist**  
In diesem Verwaltungsprogramm lassen sich offene Aufgaben hierarchisch, alphabetisch oder nach Datum sortieren.
- ▶ **Things**  
Eine E-Mail kann hier in eine Aufgabe umgewandelt werden. Das Programm ermöglicht es Aufgaben mit Notizen zu versehen und mehrere Aufgaben zu Projekten zusammenzufassen.

Weitere Downloads zu Büro-Kaizen und effizienter E-Mail-Organisation finden Sie unter [www.für-immer-aufgeräumt.de](http://www.für-immer-aufgeräumt.de)

Anzeige

## ULMER-KEMO

Die Softwareexperten für Bäckereien.



Unsere Erfahrung  
Ihr Erfolg!



- B.I.T.-Warenwirtschaftsprogramm
- B.I.T.-POS Touch Kassen
- B.I.T.-Kundenkartensystem
- B.I.T.-LOGI die Warenverteilung
- B.I.T.-Backstubencomputer
- B.I.T.-Archivierungsprogramm
- B.I.T.-Reporter
- 3RS Personalzeiterfassung
- 3RS Personaleinsatzplanung
- 3RS Wartungsplaner



Bitte besuchen Sie uns auf Internorga in Hamburg.  
**Halle B6 Stand 105**  
Wir freuen uns auf Ihren Besuch!



ULMER-KEMO GmbH & Co. KG  
Daimlerstr. 27 • 76316 Malsch  
Tel. 0 72 46 / 70 61-10  
Fax 0 72 46 / 70 61-11  
[info@ulmer-kemo.de](mailto:info@ulmer-kemo.de)  
[www.ulmer-kemo.de](http://www.ulmer-kemo.de)