

E-Mail-Management – Vom Mail-Friedhof zur Informationsdrehscheibe



Schweizerisches Produktivitätsinstitut AG
Assessment – Training & Workshop - Beratung

Inhalt

- Die Bedeutung der E-Mail
- Erkenntnisse und Tools
- Pause (20 min)
- Vorgehen zur E-Mail-Organisation
- Einblick in den Kurs



Pascal Sieber
ps@ipch.ch



Alfred Bertschinger
ab@ipch.ch

So schnell, so viel gibt's nur von den E-Mails

Vor zehn Jahren glaubten noch weniger als 10% der Schweizer Top-Manager, dass sie E-Mail in ihrer Firma je als geschäftliche Anwendung eingesetzt würde.



So schnell, so viel gibt's nur von den E-Mails



Heute arbeiten 60% aller Erwerbstätigen in der Schweiz täglich mit E-Mail und über 70% wenigstens wöchentlich.

Nach Abzug der leicht erkennbaren Spam-Mails bleiben täglich 60 Milliarden "normale" Mails zur Bearbeitung durch die Empfänger.

Ein Informationsarbeiter in der Schweiz bearbeitet im Durchschnitt täglich gut 30 E-Mails und wendet dafür fast zwei Stunden seines Arbeitstages auf.

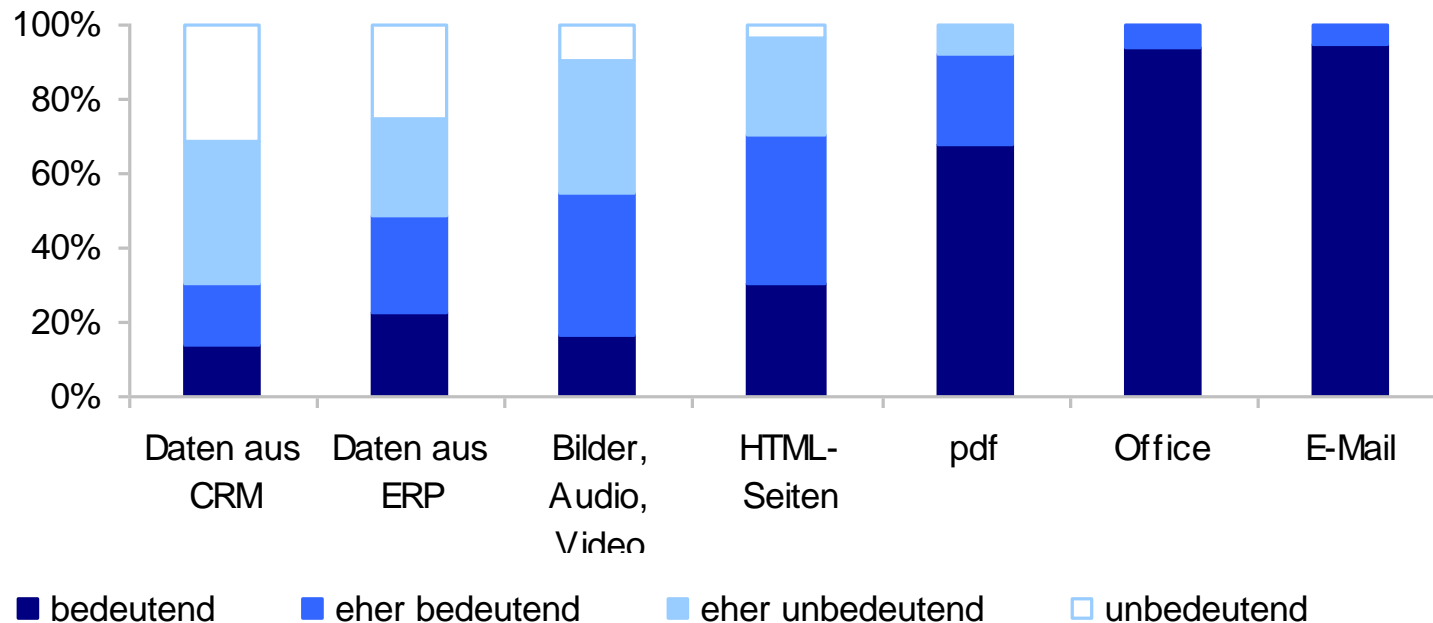
E-Mail ist die Killer-Applikation des Internets

- E-Mail ist der meist verwendete Dienst des Internets.
- 80% der CH-Unternehmen setzen E-Mail ein.
- Sogar in handwerklichen und produzierenden Betrieben haben 30% der Mitarbeitenden Zugang zu E-Mail.
- In Dienstleistungsunternehmen und in der Administration von Industriebetrieben haben praktisch alle Mitarbeitenden E-Mail an ihrem Arbeitsplatz.
- E-Mail ist extrem kostengünstig.

→ E-Mail eröffnet Chancen!

E-Mail prägt die Arbeit von Wissensarbeitern

- Für die Business Manager ist E-Mail das wichtigste Arbeitsinstrument.¹



¹ Dr. Pascal Sieber & Partners AG: Enterprise Content Management – Von der Vision zur Realität.

E-Mail birgt Produktivitätsfallen

- Zeitverlust durch das Bearbeiten von E-Mails
- Eingehende E-Mails stören die Konzentration
- Werbemails und Witze von Freunden verstopfen die Inbox
- Die Flut von Mitteilungen versperrt die Sicht auf das Wichtige
- Unsicherheit, ob der Empfänger die Nachricht gelesen und verstanden hat
- Gefährliche Viren, verpackt in Mails von Bekannten
- Die schriftliche Kommunikation per E-Mail fällt vielen schwerer als man denkt

→ E-Mail birgt Risiken!

E-Mail-Flut

E-Mail-Flut: Der Beruf wird zur Nebensache
(Cash-Daily, 24.9.2007)



E-Mail-freier Freitag
E-Mail-Pleite
E-Mail-Verbot
(NZZ, 19.10.2007)

E-Mail-Flut bremst in den Büros die Produktivität
(20-Minuten, 26.10.2007)

„Die E-Mail-Flut hat das Ausmass von Sabotage angenommen. Statt Dinge kurz und prägnant zusammenzufassen werden tonnenweise Anhänge an Hunderte von Adressaten versandt
(...)

Auch die Sammelverteiler werden missbraucht von Leuten, die zu bequem sind, ihre Meldungen gezielt zu verschicken!“

(Teilnehmer eines E-Mail-Management-Assessments)

Inhalt

- Die Bedeutung der E-Mail
- **Erkenntnisse und Tools**
- Pause (20 min)
- Vorgehen zur E-Mail-Organisation
- Einblick in den Kurs

Schreiben ist nicht leicht

Die häufigsten Herausforderungen beim Schreiben von E-Mails

- Verständliche Formulierung
- Mehrere Empfänger mit unterschiedlichem Informationsstand berücksichtigen
- Klare Anweisungen per E-Mail erteilen

E-Mail-Ping-Pong als Produktivitätshemmer No. 1



E-Mail-Ping-Pong:
das unsägliche hin- und herschicken von E-
Mails ist der Produktivitätskiller schlechthin.

Es gibt keine Lizenz zum Mailen



- Die Art und Weise wie E-Mail im privaten Verkehr genutzt wird, beeinflusst den geschäftlichen Gebrauch stark.
- Es existieren keine klaren Regeln für den Einsatz von E-Mail im Geschäftsverkehr (Einsatz von cc:'s, Stellvertretungsregelungen, private E-Mails am Arbeitsplatz etc.).
- Es wird davon ausgegangen, dass jeder Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin mit E-Mail umgehen kann.
- Das ist wie Autofahren ohne die Bedeutung der Verkehrsschilder zu kennen.

E-Mail-Friedhof

Copyright 2002 by Randy Glasbergen.
www.glasbergen.com



“...and you spent 5.73 years of your life deleting spam from your e-mail.”

Das Schweizerische Produktivitätsinstitut hat berechnet, dass in der Schweiz - durch eine effiziente Nutzung des Kommunikationsmittels E-Mail - jährlich 8.5 Millionen Arbeitsstunden produktiver genutzt werden könnten.

Wie können Sie den Herausforderungen,
die durch die E-Mail-Flut entstehen
begegnen?

Lösung?

Ökonomen haben das eigentliche Problem erkannt: E-Mails haben keinen Preis (NZZ, 20./21.10.2007).

Entweder wird der Versand von E-Mails kostenpflichtig

oder

die Menschen lernen, besser mit E-Mails umzugehen.

Schweizweite Untersuchungen

- Die Komplexität von E-Mail ist durch verschiedene Faktoren geprägt.
- Wir unterscheiden drei Dimensionen:
 - E-Mail schreiben
 - E-Mails bearbeiten
 - E-Mails verwalten
- Aus den Ergebnissen leiten wir Prinzipien ab. Prinzipien als Grundsätze im Umgang mit E-Mail
- Das Befolgen der Prinzipien führt zu einem produktiveren Umgang mit dem Kommunikationsmittel E-Mail



Selbst-Assessments

www.produktive-schweiz.ch

Stiftung **Produktive Schweiz**

Weiter Zurück

* zeigt ein erforderliches Feld an

Wie viel Zeit verbringen Sie durchschnittlich pro Tag mit E-Mails lesen, sortieren und schreiben? *

- Weniger als 15 Minuten
- 15-29 Minuten
- 30-59 Minuten
- 1 bis 2 Stunden
- 2 bis 4 Stunden
- 4 bis 6 Stunden
- Mehr als 6 Stunden

Wie häufig setzen Sie E-Mails für diese Zwecke ein? *

Um mich mit meinen Arbeitskontakten zu koordinieren.
Um Aufgaben zu delegieren.
Um Kontakte zu Kunden, Partner etc. anzubahnen.
Um den Fortschritt zu kontrollieren, nachdem ich eine Aufgabe delegiert habe.

Stiftung **Produktive Schweiz**

Weiter Zurück

* zeigt ein erforderliches Feld an

Wie viel Zeit wenden Sie für das Schreiben von E-Mails pro Tag auf? *

Weiter Zurück

20 Minuten Pause



my son never sends me email

Inhalt

- Die Bedeutung der E-Mail
- Erkenntnisse und Tools
- Pause (20 min)
- **Vorgehen zur E-Mail-Organisation**
- Einblick in den Kurs

“You can see the computer age everywhere but in the productivity statistics” *Bob Solow, MIT*
(1980-er-Jahre)

“Productivity growth comes from working smarter”
Eric Brynjolfsson, MIT
(2003)

3 Ebenen für das Produktivitätspotential

Struktur	Verhalten	Resultat	IKT
Netzwerke, Unternehmen, Verwaltungen	Geschäftsprozesse, Geschäftsnetzwerke	Organizational Productivity	... Reverse Auction ... Workflow Mgmt. ... Online-Redaktion ... Direct Sales
Arbeitsgruppen (Teams)	Routinen - Rollen - Aufgaben - Methoden	Team Productivity	... Video-Konferenzen ... Voice Integration ... Sales Automation ... Groupware ... Shared Task Mgmt.
Manager, Team-Leader, Mitarbeiter/-innen	Arbeitsstil	Individual Productivity	... Task Mgmt. ... Mobile Agenda ... Always On ... Stealth Mode

Neue Arbeitsstile

vom Papier ...

... zum Computer ...

... zur neuen
Arbeitsweise



< Technology
Change &
Learning



< Human
behaviour
change



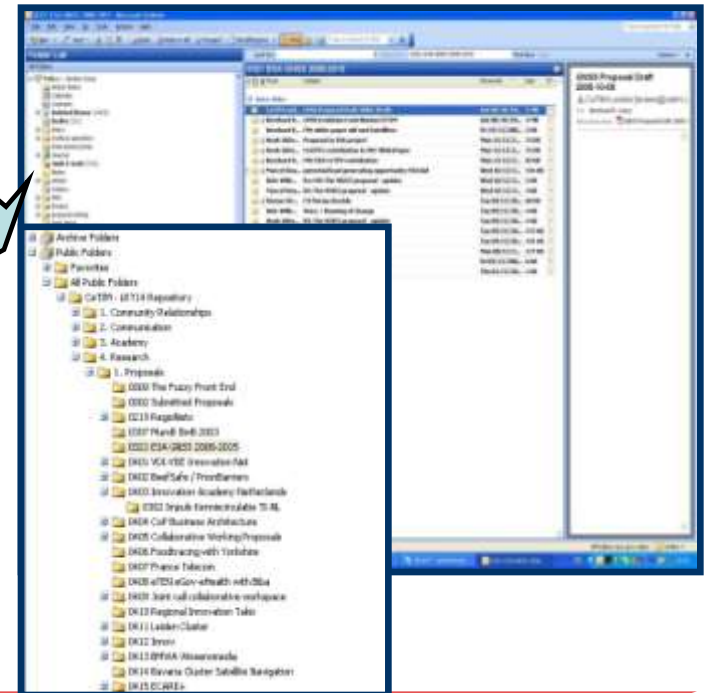
Wissensarbeit will organisiert sein



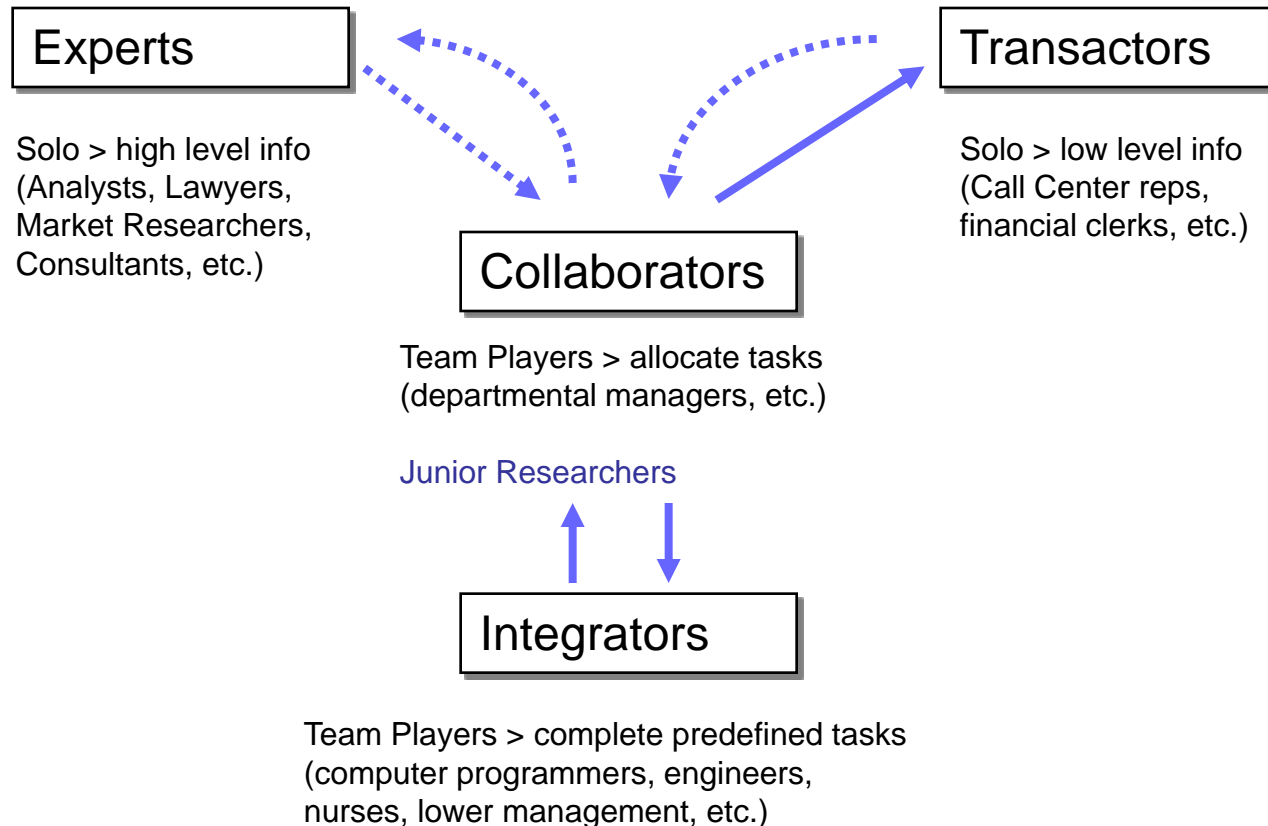
**Paper based
and Individual
working**



**Digital and
collaborative
working**



Vier Arbeitsstile wollen zusammenarbeiten



Etablieren Sie in Ihrer Unternehmung, in Ihrem Team eine E-Mail-Kultur. Definieren Sie Regeln und Arbeitsweisen und steigern Sie so die Produktivität im Umgang mit dem potenten Kommunikationsmittel E-Mail

E-Mail Produktivität in der Schweiz

E-Mail Produktivität in Ihren Teams

Daten CH
anonym

Persönliche
Auswertung für
alle Teilnehmer

Auswertungen für Sie

Auswertungen
Schweiz.
Produktivitäts-
institut AG

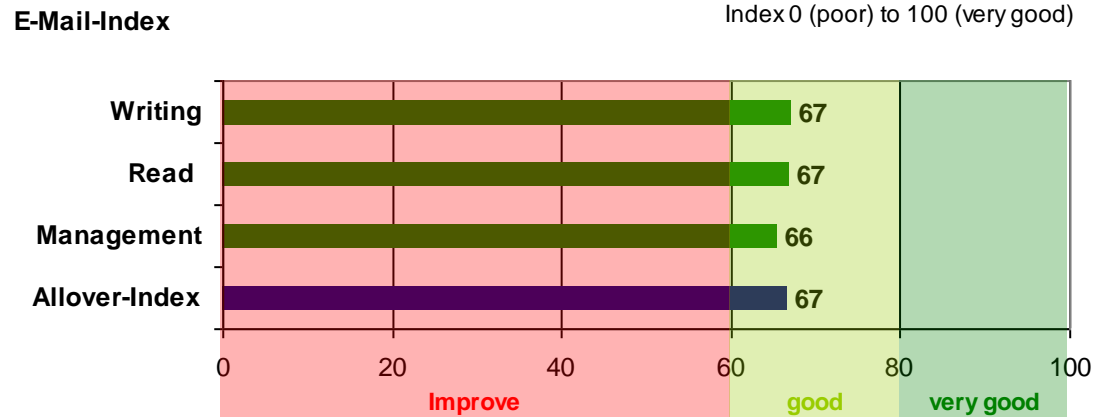
Firmenweite
Auswertungen

Vergleich
innerhalb ihres
Unternehmens

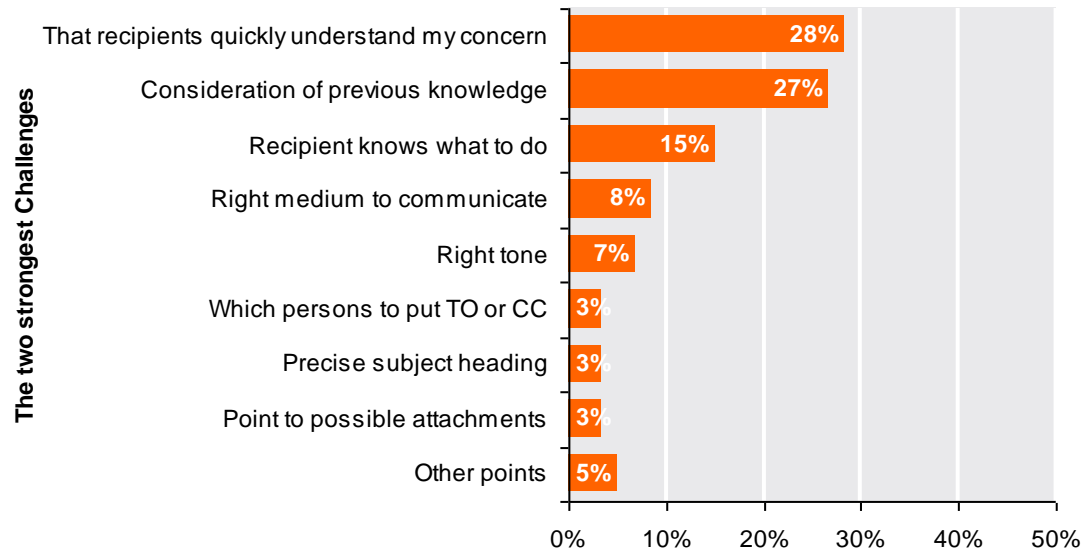
Vergleich mit
Benchmarks

Massnahmen
zur Produktivitäts-
steigerung

Results: Allover-Index of the assessment



- You don't have much problems on average. Some of you are very self-critical or don't feel sure about all the tasks.
- The tips and tricks will help you to improve yourself.



➤ The two strongest Challenges are

- That recipients quickly understand my concern
- That the knowledge of the recipients is sufficiently considered

Two main challenges:

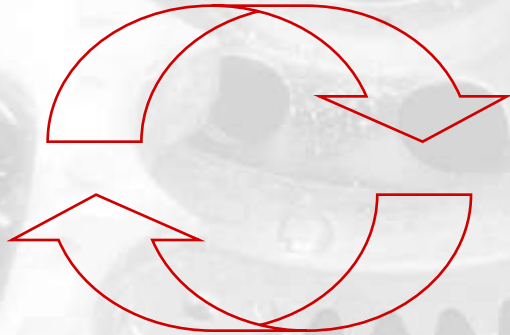
➤ Handling the E-mails in less time

1. Clean up your inbox
2. Just handle them once
3. Follow the classification system strictly
4. Reasonable classification system
5. Use samples

➤ Reducing the amount of (unnecessary) E-mails

1. Write E-mails in order to help the addressee
2. Classify the content with a tag
3. Use the sample for ACTION-E-mails
4. Change the medium as Ping-Pong-E-mails occur
5. No CC without explanation

Cost Driver No. 1



E-Mail Ping Point

If you are able to reduce the number of E-mails sent back because additional information is needed or any other reason, from 30% to 15% each of you gains 2.5 hours a week and your team saves 394'000 CHF p.a.

OR

If you are able to reduce this number to 6% your weekend starts on Friday noon.

We use the following tags:

QUESTION – short feedback is required

ANSWER – is an answer to a **QUESTION** asked by the sender before

ACTION – addressee has to work out something

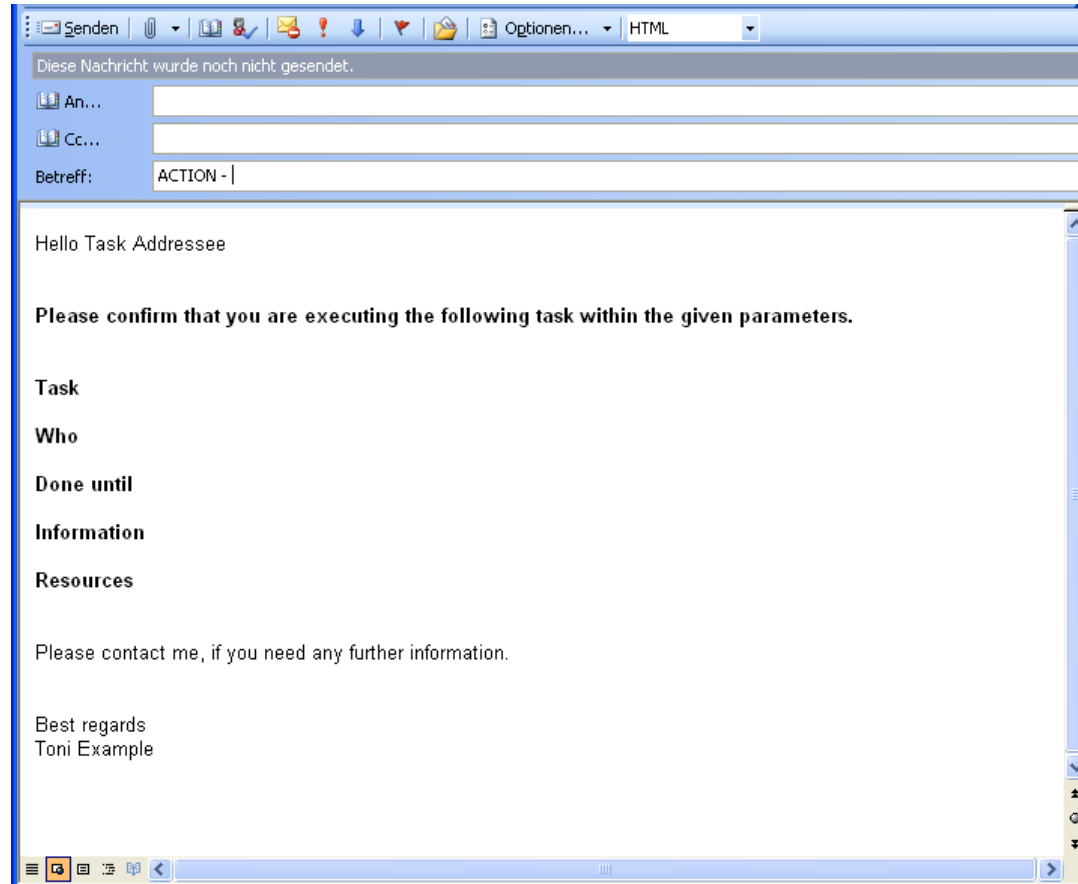
FYI – addressee is informed about something important

DECISION – addressee is informed about a decision that has been taken
by the sender

EOM (end of message) – don't have to open the e-mail

Content Structure of A-types e-mails

The delegation of a task must contain the following points. If not, further inquiries will be necessary or the task will not be accomplished as intended.



Wieso ist die Organisation wichtig?

- E-Mail ist eine Technologie. Technologien sind nicht per se gut oder schlecht. Technologien können nur besser oder schlechter eingesetzt werden.
- E-Mail ist eine Kommunikationstechnologie. Aus diesem Grund ist die Kommunikationskultur wichtig und die individuelle Beherrschung der E-Mail-Software nur Voraussetzung.
- Ein Minimum an gemeinsamer E-Mail-Kommunikationskultur entwickelt sich automatisch.
- Mit gemeinsam entwickelten Regeln kann die E-Mail-Kommunikationskultur gestärkt und effizienter gestaltet werden.
- Ein Beispiel: Wenn E-Mail nur zwei Mal pro Tag gelesen werden sollen, erwartet niemand eine Antwort auf das E-Mail innerhalb einer Stunde. Entweder kann er so lange warten oder Telefon und Instant Messaging sind die besseren Lösungen.

Inhalt

- Die Bedeutung der E-Mail
- Erkenntnisse und Tools
- Pause (20 min)
- Vorgehen zur E-Mail-Organisation
- **Einblick in den Kurs**

Testen Sie Ihr Produktivitätspotenzial mit
dem E-Mail-Management-Assessment.
Denn Ihre Verhaltensweisen beeinflussen
Ihr Arbeitsumfeld!

www.produktive-schweiz.ch

E-Mail schreiben



Schweizerisches Produktivitätsinstitut AG
Institut Suisse de Productivité SA
Istituto Svizzero per la Produttività SA

E-Mail schreiben

1. Text schreiben

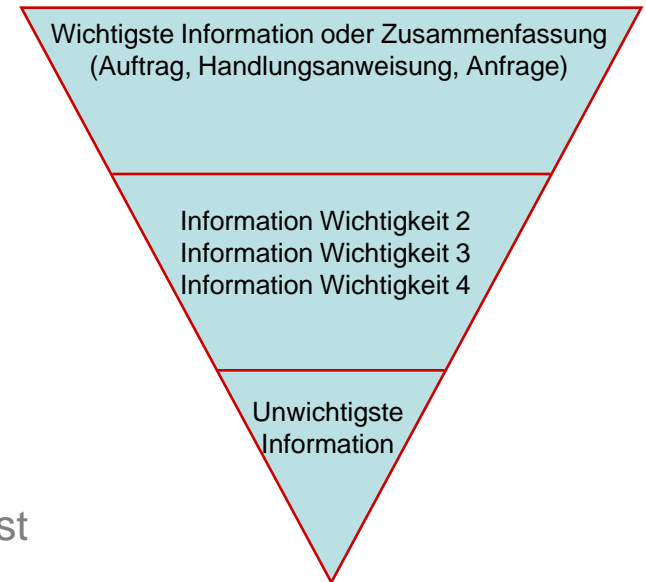
- Anrede und Grussformel, Gross- und Kleinbuchstaben
- Nur 1 Thema, Prinzip der umgekehrten Pyramide
- Dateianhänge erwähnen
- CC: erwähnen

2. Betreff formulieren

- Aussagekräftig, auf Inhalt bezogen
- Intern: Codierung mit Tags

3. Adressat auswählen

- Den Verteiler kurz halten
- cc:/bcc: - nur wenn der Empfänger weiss, was zu tun ist
- Kopien im Mail erwähnen (Zeck, Funktion, Name)



Gutes E-Mail

An: ta@pascal-sieber.ch
cc: dh@pascal-sieber.ch

Thomas weiss,
dass er etwas
machen muss.

Betreff: E-Mail-Kurs vom 18.9., zweiter Raum nötig [action]

Zuerst die Aufgabe,
dann die netten
Worte.

Guten Tag Thomas

Kannst Du bitte einen zweiten Schulungsraum für den 18.10. reservieren. Gib mir vor dem 12.9. Eine Rückmeldung, ob's klappt.

Grund: Es hat bereits mehr als 15 Anmeldungen für den Kurs vom 18.10. Ich habe DH bereits als Schulungsleiterin verpflichten können. Das ist eine besondere Freude, weil DH bisher unsicher war, ob sie bei unserem Kursangebot mitmachen kann.

Mit besten Grüssen
Pascal

Thomas weiss, dass DH
informiert ist, DH weiss,
dass sie nichts machen
muss.

CC zur Kenntnis: DH

ZEIT - Kriterien

- Prüfen Sie jede E-Mail vor dem Absenden nach den Zeit-Kriterien

Z	iel der E-Mail ist klar
E	redigende Tätigkeiten sind definiert
I	nformationen sind alle enthalten
T	reffende Betreffzeile

Die Signatur im E-Mail

Warum ist die Signatur so wichtig?

- Corporate Identity
Das Unternehmen präsentiert sich einheitlich.
- Die Empfänger können schneller reagieren.
- Hinweise zu aktuellen Themen können unaufdringlich transportiert werden.

Trotz HTML-Mail ist die Signatur so gestaltet, dass sie in Text-Only Mailprogrammen optimal umgesetzt wird.

Unten angefügt die Links zu Firmen- bzw. Produkte-Site.

Dr. Pascal Sieber & Partners AG

Thomas P. Aebersold, Senior Consultant
Cyber Square, Laupenstrasse 1
CH - 3008 Bern

tel 031 382 00 24 / mobile 079 335 77 28

fax 031 382 00 25

mail to: aebersold@pascal-sieber.ch

visit <http://www.pascal-sieber.ch/>

Ideen für die vernetzte Welt

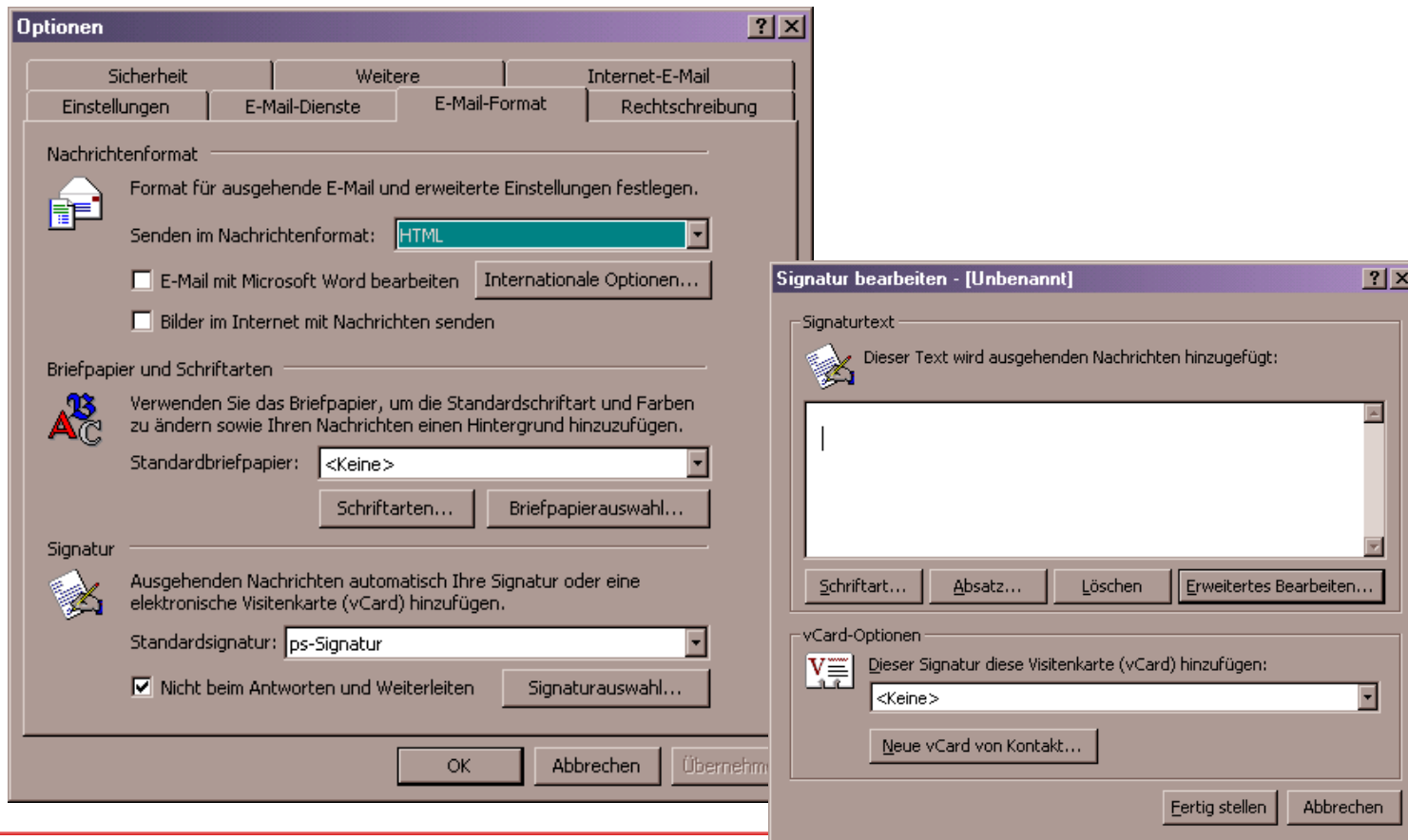
visit <http://www.chiefnetofficer.ch/>

Die Organisation des E-Business

Die Signatur im E-Mail

Aufgabe

Erstellen Sie Ihre Signatur (Extras - Optionen - E-Mail-Format - Signaturauswahl)



Die Signatur im E-Mail



Textbausteine mit Hilfe von Signaturen

Speichern Sie oft verwendete Redewendungen in sogenannten „Signatures“ – moderne E-Mail-Programme erlauben mehrere derartige Textblöcke einfach anzulegen und wiederaufzurufen. Beispielsweise können Sie einen Textbaustein für geschäftliche und private Begrüssungen und Redewendungen anlegen oder auch Antworten auf häufig gestellte Fragen ablegen.

Marketing mit Hilfe von Signaturen

Falls Sie auf ein bestimmtes Ereignis hinweisen möchten dann können Sie einen entsprechenden Textblock mitsamt Ihrer Anschrift als Standard-Signature definieren, dass automatisch jeder E-Mail als Fussteil angefügt wird. So erreichen Sie innerhalb kürzester Zeit einen grossen Adressatenkreis, ohne aggressiv diese Personen explizit darauf ansprechen zu müssen.

E-Mail bearbeiten



Schweizerisches Produktivitätsinstitut AG
Institut Suisse de Productivité SA
Istituto Svizzero per la Produttività SA

E-Mails lesen: 3 Schritte zur Effizienz

Schritt 1: Post holen

Überprüfen Sie den E-Mail-Eingang weniger häufig.

Passen Sie Outlook entsprechend an (Extras - Optionen - Internet-E-Mail).

- das ist nicht in allen Outlook-Versionen gleich strukturiert

Schritt 2: Triage, Sortieren

Leeren Sie den Eingangskorb (Inbox) bis keine Nachricht mehr darin vorhanden ist.

Auch eine gute Idee: Filter einsetzen.

Schritt 3: Post bearbeiten

Löschen, sofort und schnell beantworten, ausdrucken, Zeit für die Antwort nehmen,

Medium wechseln (Telefon, Fax, persönliches Treffen), Abwarten.

E-Mail ist nicht gleich E-Mail: Typ 1

- Name: Überflüssige E-Mails
- Häufigkeit: Hoch, vor allem bei CC-Mania-Kulturen
- Bedeutung: Produktivitätskiller
- Action: sofort löschen

E-Mail ist nicht gleich E-Mail: Typ 2



- Name: Informelle Gespräche
- Häufigkeit: Hoch bei intensiver Zusammenarbeit
- Bedeutung: Hoch = Fleisch am Knochen der Produktivität
- Action: sofort beantworten, und aus der Inbox entfernen

E-Mail ist nicht gleich E-Mail: Typ 3



- Name: Entscheidungen / Action
- Häufigkeit: Mittel
- Bedeutung: Hoch = Skelett der Produktivität
- Action: Zeit reservieren im Kalender, evtl. eine Nacht darüber Schlafen, Delegieren

E-Mail ist nicht gleich E-Mail: Typ 4



- Name: Getarnte Blumenstäusse
- Häufigkeit: zu hoch
- Bedeutung: für Manager sehr hoch
- Action: Medium wechseln

E-Mail ist nicht gleich E-Mail: Typ 5



- Name: Weiss nicht
- Häufigkeit: zu hoch
- Bedeutung: de facto Null
- Action: 5-Wochen-Ordner

Prinzipien beim Bearbeiten von E-Mails

- Die Arbeitszeit kann konzentrierter genutzt werden, wenn fixe Zeitfenster für die Beantwortung und das Schreiben der E-Mails eingeplant wird.
- Auf Grund des Inhalts und der geschätzten Bearbeitungszeit können E-Mails nach den 4 **A**'s sortiert werden:
 - **A** Auslöschen: Löschen der E-Mails
 - **A** Anpacken: Sofort beantworten
 - **A** Abkommandieren: Jemanden anderen beauftragen
 - **A** Aufschieben: Auf einen späteren Zeitpunkt verschieben

Turn that constant **noise** of information

into

the **sound** of knowledge.

Das Netzwerk



Think Tank



Lösungen



Forschung



DIGICOMP

Workshops & Trainings

- E-Mail-Management
- E-Collaboration
- Projekt-Führung
- Führen virtueller Teams



Consulting & Coaching

- Produktivitäts-Assessment
- Produktivitätssteigerung
- Verankerung des Produktivitätsmanagements

Danke für Ihre Aufmerksamkeit



Was:

Wir begleiten Sie von der Industrie- in die Wissensgesellschaft

Wie:

Assessment, Projektleitung, Know-how-Transfer, Schulung

Für wen:

Teamleader, Projektleiter
Top-Manager

www.ipch.ch