

(Fortsetzung von Seite 1)

Ergebnisträger, sinnvoll zu integrieren. Der Erfolgslieferant Warren Buffett richtet seine Aktienportfolios selbst bei milliardenschweren Konzernen nicht zuletzt nach der Qualität der obersten Führungskräfte aus. Das zeigt auch: Der Wert des Humankapitals ist von Mitarbeiter zu Mitarbeiter verschieden. Je tiefer die Hierarchiestufe und die Qualifikation, um so unbekümmerter werden Arbeitskräfte weiterhin als Kosten – als head count – veranschlagt. In den postindustrialisierten Ländern gehört die Zukunft den Unternehmen mit Spitzenkräften auf allen Stufen.

### Die Chance zu Mehrwert

Wenn es ein Kapital gibt, das dem Unternehmen dauerhafte und schwer nachahmbare Wettbewerbsvorteile bringt, ist es das Humankapital. In seiner neuen Dimension der Kreativität, Innovationskraft und sozialen Kompetenz, auf das in pompigen Reden und Hochglanzbroschüren so gepocht wird. Andererseits, das sei gern zugestanden, erweisen sich Investitionen in diese Art von Kapital auch als äusserst risikoreich. Davon können Fussballclubs, die kaum über Finanzkapital und sogenanntes strukturelles Kapital verfügen, ein Lied singen.

Wohl deshalb bilden noch nicht die Personalmärkte, sondern nach wie vor die Finanz- und Kapitalmärkte den Dreh- und Angelpunkt der Wirtschaft. Das Humankapital bleibt noch im Schatten der glänzenden Zahlen. Leider ist es bis heute weder erlaubt noch praktisch machbar, das Humankapital präzise zu bilanzieren, doch wenn die Humankapitalisten ihre Mitarbeiter wie Kapital bewirtschaften müssten, gingen sie sorgsamer und effizienter mit ihnen um.

Wenn wir dem Humanen im engeren Sinn Kapitalwert verleihen, sind wir endlich dort, wo die Humanisten immer hin wollten, und Karl Marx auf halbem Weg stecken blieb: An der Schwelle zur nächsten Utopie.

(\*) Betty Zucker ist Inhaberin von Betty Zucker + Co. in Zürich. ([www.bettyzucker.ch](http://www.bettyzucker.ch), [bz@bettyzucker.ch](mailto:bz@bettyzucker.ch))

## E-Mail-Management

# Übervoller Posteingang

**Das E-Mail-System verkommt zu oft zu einer Informations-Schleuder und der Posteingang zu einem E-Mail-Friedhof mit Hunderten von Mails. Dies muss nicht sein.**

von Willy Knüsel (\*)

Hand aufs Herz! Wer hat nicht schon unter der E-Mail-Flut gestöhnt und wer hat sich nicht schon über E-Mails geärgert, die daher kommen, als ob sie von einem Neandertaler stammen. Trotzdem – E-Mails sind aus unserem Alltag, privat und geschäftlich, nicht mehr wegzudenken. Doch im Vergleich zur Briefpost gibt es noch keine verbindlichen Standards. Möglich Probleme können sein:

- Mails werden nicht fristgerecht bearbeitet und beantwortet
- Der Kommunikationsstil entspricht nicht dem Unternehmensstandard
- Vertrauliche Informationen werden unbeachtet weitergeleitet
- Transparenz und Kontrolle gehen verloren
- Prozesse können nicht mehr nachvollzogen werden
- Die Informationsflut per E-Mail stresst die Mitarbeitenden

### Fehlende E-Mail-Policy

E-Mails sind ein Zwittermedium zwischen formeller und informeller Kommunikation. Einerseits verspricht die schriftliche Form Seriosität, andererseits wird man aufgrund der Schnelligkeit des Mediums zu einem lockeren Umgang damit verleitet.

In vielen Firmen führt fehlendes E-Mail-Management oder eine fehlende E-Mail-Policy zum Beispiel dazu, dass relevante Informationen in der Masse verloren gehen oder bedeutende Nachrichten nicht archiviert

werden. Obwohl E-Mails mittlerweile zu den wichtigsten Kommunikationskanälen in Firmen gehören, fehlt es Anwendern an klaren Vorgaben, die die Bearbeitung und Archivierung regeln. In vielen Fällen werden die Rechtschreibung und der Stil ignoriert und es existieren keine Regeln, welche Daten zum Beispiel nur verschlüsselt oder mit digitaler Signatur versendet werden dürfen.

Wie gesagt, E-Mails sind ein hervorragendes Medium, um schnell und effizient zu kommunizieren. Doch nur zu oft verkommt das E-Mail-System zu einer Informations-Schleuder und der Posteingang zu einem E-Mail-Friedhof mit Hunderten von Mails.

### Löschen, archivieren, terminieren

Fangen Sie bei sich selber an, um die E-Mail-Flut einzudämmen. Versenden Sie E-Mails nur an jene, die es betrifft und nicht noch Kopien an Mitarbeiter x und y, die auch noch interessiert sein könnten. Hören Sie auf mit der Absicherungsmentalität. Lieber ein E-Mail zuwenig als eines zuviel. Zudem müssen nicht alle E-Mails beantwortet werden. Vergessen Sie E-Mails wie «OK mach ich» oder «Danke für die Info».

Werden Sie effizienter im Umgang mit E-Mails und passen Sie auf, dass Sie nicht zum Sklaven des E-Mail-Programms werden. Grundsätzlich sollen E-Mails innerhalb von



Willy Knüsel

24 Stunden beantwortet werden. Aber es ist nicht nötig, dass Sie sich bei jeder eingehenden E-Mail unterbrechen lassen. Bearbeiten Sie deshalb E-Mails nur zwei bis drei Mal täglich und schalten

Sie alle Signale aus, die Sie auf ein neues E-Mail hinweisen. In meiner Beratertätigkeit sehe ich immer wieder Leute, die die E-Mails in ihrem Posteingang wieder und wieder durchsehen, öffnen und wegklicken. Wie eine Untersuchung gezeigt hat, wird mit dieser Arbeitsweise ein E-Mail während seines Lebenszyklus fünf bis zehn Mal geöffnet und weggeklickt. Dabei könnten mindestens zwei Drittel aller E-Mails innerhalb von fünf Minuten erledigt werden.

Sie sparen also sehr viel Zeit, wenn Sie jene Mails, die innerhalb von fünf Minuten erledigt werden können, sofort bearbeiten und danach löschen oder archivieren. Jene E-Mails, deren Bearbeitung länger dauert,

### Der E-Mail-Knigge

- Gehen Sie sparsam mit den Funktionen «Kopie an» und «Antworten an alle» um.
- Bearbeiten Sie Mails nur zwei bis drei Mal am Tag.
- Schalten Sie Signale aus, die Sie auf neue Mails hinweisen.
- Bearbeiten Sie Mails sofort, falls sie sich innerhalb von fünf Minuten erledigen lassen.
- Am Ende eines Arbeitstags sollte Ihr Posteingang leer sein.
- Arbeiten Sie mit Ordnern.
- Haben Sie sehr viele Mails, arbeiten Sie mit Regeln. Alle Newsletter direkt in einen Ordner leiten.
- Schreiben Sie aussagekräftige Betreffzeilen und pro Mail nur über ein Thema.
- Verfassen Sie Mails inhaltlich klar und verständlich, ohne Schreibfehler und sauber gestaltet.
- Etablieren Sie in Ihrem Unternehmen eine E-Mail-Policy.

planen Sie als Aufgabe oder als Termin ein (Drag-and-Drop Funktion von Outlook). Bei vielen Mail-Usern sammeln sich oft Hunderte von Nachrichten im Posteingang. Hier finden sich noch nicht erledigte, noch nicht archivierte, vergessene, verschollene und natürlich neue E-Mails wild durcheinander. Ist das der Sinn des Posteingangs? Nein, natürlich nicht! Der Posteingang ist für neu eingehende E-Mails reserviert und idealerweise sollte er am Abend leer oder fast leer sein. Andere E-Mails gehören gelöscht, archiviert oder terminiert.

### Aussagekräftige Betreffzeile

Die Betreff-Zeile ist im E-Mail-Verkehr eminent wichtig, denn sie helfen dem Empfänger die tägliche E-Mail-Flut effizienter zu bearbeiten. Die Betreffzeile kann auch darüber entscheiden, ob und wann Ihr E-Mail gelesen wird. Also: schreiben Sie aussagekräftige Betreffzeilen, die den Inhalt ganz kurz zusammenfassen. Und schreiben Sie pro E-Mail nur über ein Thema. So vereinfachen Sie die Bearbeitung, Archivierung und das Suchen von E-Mails.

E-Mails haben einen neuen Kommunikations-Stil in die Büros gebracht: erfrischend unkompliziert, schnell, knapp und auf den Punkt gebracht. Diese positiven Eigenschaften dürfen aber nicht mit Schludrigkeit und Ungenauigkeit verwechselt werden.

E-Mail-Systeme betreffen auch Themen wie Firmenimage, Aufbewahrungspflicht von Dokumenten, Effizienz und Effektivität und Datenschutz. Sobald mehrere Mitarbeiter mit einem E-Mail-System arbeiten, braucht es eine festgeschriebene E-Mail-Policy.

(\*) Willy Knüsel ist Betriebswirtschaftler, Coach für Arbeitstechnik und Projektleiter E-Mail-Management bei der OfficeCare AG in Gerlafingen. Er hat eine Broschüre über E-Mail-Management verfasst. Diese kann beim Autor bezogen werden.

( [www.officecare.ch](http://www.officecare.ch), [w.knuesel@officecare.ch](mailto:w.knuesel@officecare.ch) )

Diesem und weitere Artikel finden Sie unter

[www.jobwinner.ch](http://www.jobwinner.ch)