



# E-Mails: Wegweiser durch die tägliche Flut

Produktiv mailen braucht ein paar Grundregeln. Bei der Decatron Media hält man sich daran. Und macht gute Erfahrungen damit.

Von Bernhard Raos  
und Pascal Sieber

«In unserem Netzwerk ruft niemand Alarm, wenn es keinen Anlass dazu gibt. Ein rotes Ausrufezeichen setzen wir nur dann zur Mail, wenn es wirklich dringend ist», sagt Claudio De Cataldo, Geschäftsleiter der Decatron Media mit Hauptsitz in Gossau SG. Die systematische Priorisierung von E-Mails ist ein Prinzip des Mediaunternehmens, das schweizweit Veranstaltungen mit Event-Technik ausrüstet und selber TV-Programme produziert.

Zwei weitere Grundregeln: Alle Teammitglieder werden frühzeitig per Mail informiert. Wer eine Mail in Kopie erhält, muss nicht antworten. Projektleiter und Mitarbeiter sehen an der Betreffzeile, wann es ernst gilt: Betreffzeilen sind inhaltsbezogen und zeigen an, ob der Empfänger etwas liefern muss.

Decatron arbeitet in einem schweizweiten Netzwerk mit Designern, Technikern und Videojournalisten zusammen. Viele dieser Spezialisten haben ganz unterschiedliche Tagesabläufe, müssen aber ständig über die Kundenbedürfnisse und die Arbeiten der anderen Teammitglieder informiert sein. E-Mails ermöglichen da eine effiziente Organisation. Sofern Mailen ein geschäftliches Arbeitsinstrument bleibt. Claudio De Cataldo: «Niemand verschickt mehr E-Mails mit dem Witz des Tages.»

Auch beim Verfassen von E-Mails gibt es einen Decatron-Kodex: Die Adressaten werden erst eingesetzt, nachdem der Text überprüft ist. Es gibt so weniger Mails mit unvollständigem Inhalt oder fehlendem Attachment. Nicht alle Mitarbeiter sind sprachgewandt. Trotzdem wird verlangt, E-Mails in korrektem Deutsch abzufassen. E-Mail-Kommunikation ist in der Regel kurz und knapp, was zum Pingpong führen kann: Wird eine E-Mail mehr als zweimal hin und her geschickt, ohne dass Sender und Empfänger substantiell weiterkommen, sollte man das Medium wechseln. «Wir greifen lieber einmal mehr zum Telefon. Wenn die Leute zu viel mailen, vergessen sie die Menschen», so De Cataldos Erkenntnis. Auch wenn es auf die Minute ankommt, telefoniert er lieber. Seine Projektleiter erhalten pro Tag oft 70 bis 80 relevante Mails.

Halten sich die Decatron-Leute an die eigenen Regeln? Im Allgemeinen ja, meint der Chef. Einzelne müsse er aber hin und wieder daran erinnern. In internen Firmeninfos werde die E-Mail-Organisation ein-, zweimal pro Jahr aufgegriffen.

Und auch wenn E-Mails für De Cataldo unverzichtbar sind: Bei ganz wichtigen Dingen sichert er sich ab, und zwar mit Blickkontakt. «Wenn Ihnen jemand bei einer Zusage in die Augen schauen muss, ist sein Verantwortungsbewusstsein meist ungleich grösser als bei einer E-Mail.»

## Besser mailen

Über 70 Prozent der Schweizer Firmen nutzen E-Mails täglich für geschäftliche Zwecke. Mailen ist simpel. Schwierig ist es, dies effizient und wirkungsvoll zu tun.

### Checkliste für den Chef

- Linien- und Projektverantwortliche wissen, wie sie Mitarbeiter zur produktiven E-Mail-Nutzung anleiten.
- E-Mails werden nur für definierte Zwecke eingesetzt. Komplexe Teamarbeit organisiert man mit Kollaborationssystemen.
- Alle technischen und organisatorischen Vorkehrungen zum Schutz vor Spam, Viren und Co. sind getroffen und werden laufend kontrolliert.
- Rechte, Pflichten und Anwendungsregeln sind definiert. Jeder Mitarbeiter muss über strafbare Handlungen mit E-Mails informiert sein.
- Massnahmen zum Umgang mit E-Mails werden jährlich auf ihre Wirksamkeit überprüft (Schulung, verbindliche Regeln, Organisation der Stellvertretungen, Support usw.).

### Fünf Erfolgsfaktoren

- Gebrauchen Sie «An» und «CC» effektiv, um Ihre Kommunikation zu optimieren, «BCC» ist eine Archivierungsfunktion und hat für den Geschäftsverkehr keine Bedeutung.
- Prüfen Sie jede E-Mail vor dem Absenden nach den ZEIT-Kriterien: Ziel der E-Mail ist klar; zu erledigende Tätigkeiten sind definiert; Informationen sind alle enthalten; treffende Betreffzeile.
- Gehen Sie beim Lesen nach vier Grundregeln vor: löschen, was unwichtig ist; sofort beantworten, was weniger als zwei Minuten braucht; weiterleiten, was andere erledigen sollen; aufschieben auf später, was mehr Zeit braucht.
- Planen Sie ein Zeitfenster ein für das Schreiben und die Beantwortung von E-Mails.
- Definieren Sie Regeln zum E-Mail-Management, um die Produktivität zu erhöhen.

Diese Serie entsteht in  
Zusammenarbeit mit:

Stiftung  
**Produktive  
Schweiz**

Illustration: Bruno Muff