

Fragen und Antworten rund um E-Mails

FAQ Sammlung zum Webinar "EFFIZIENT.DIGITAL.ARBEITEN. Mehr Zeit fürs Kerngeschäft." vom 26.4.2018

Hier finden Sie Antworten auf häufig gestellte Fragen rund um E-Mails zu den Bereichen:

- [Effizient digital arbeiten: Tipps rund um E-Mails](#)
- [Effizient digital arbeiten: Konzentriert arbeiten](#)
- [Effizient digital arbeiten: Messenger Dienste und ihre Herausforderungen](#)
- [Effizient digital arbeiten: Social Media und Online Marketing](#)
- [Effizient digital arbeiten: Instrumente für die Organisation](#)

Effizient digital arbeiten: Tipps rund um E-Mails

1. [Tipps für die Betreff-Zeile: Können Sie die HEITA-Formel in Details erklären?](#)
2. [Können Sie das H in der Formel nochmals erklären?](#)
3. [Wie geht man damit um, wenn man mehrere Projekte gleichzeitig hat?](#)
4. [Tipps für die Betreff-Zeile: Bei den Betreffzeilen bin ich ja "abhängig" vom Sender?](#)
5. [Soll man bei internen Mails eine Anrede schreiben?](#)
6. [Haben Sie Tipps für ein Ordnersystem in Outlook? Welches „schlanke“ Ablagesystem empfehlen Sie?](#)
7. [Wie geht man damit um, wenn man mehrere Projekte gleichzeitig laufen hat?](#)
8. [Wie würden Sie die Bearbeitung und Beantwortung von rund 60-80 Mails organisieren? Ergänzung: 60-80 Mails sind schon die gefilterten Mails - alle nur mehr zum Abarbeiten. \(Newsletter etc. sind schon herausgefiltert.\)](#)
9. [Wie bekomme ich die vielen Junk-Mails in den Griff?](#)
10. [Wir arbeiten und aquirieren international. Anfragen kommen in vielen verschiedenen Sprachen. Wie können wir zuverlässig Spam filtern?](#)
11. [Wie können Emails nachhaltig am besten archiviert / gespeichert werden, insbesondere für Beweis Zwecke im Schadensersatzbereich \(Verjährungsfrist 30 Jahre...\)?](#)

1. Tipps für die Betreff-Zeile: Können Sie die HEITA-Formel in Details erklären?

Bei internen Mails können Sie sich Kürzel für die Betreffzeile vereinbaren. Das ermöglicht allen, die Wichtigkeit von Mails schnell einzuschätzen. Die HEITA-Formel steht für:

H	E	I	T	A
Handlung	Entscheidung	Information	Termin	Antwort

Beispiel:

Betreff: E Round Table bei der Messe Bauen & Wohnen

Im obigen Beispiel ist die Entscheidung gefragt, ob die Geschäftsführung bei einer Diskussion auftreten möchte. Das E signalisiert, dass das Mail wichtig ist und es Überlegungen erfordert.

2. Können Sie das H in der Formel nochmals erklären?

Hier ein Beispiel: Sie möchten gerne, dass Ihre Mitarbeiterin sich ein Programm für den Tag der offenen Tür überlegt. Da Sie mit Ihrer Mail einen Auftrag zu einer Handlung geben, setzen Sie ein H an den Beginn der Betreffzeile.

Betreff: H Tag der offenen Tür Programm

Damit wird schnell klar, dass das Mail wichtig ist und es etwas zu tun gibt.

3. Wie geht man damit um, wenn man mehrere Projekte gleichzeitig hat?

Führen Sie ein Projektkürzel ein. Dieses soll in jede Betreffzeile integriert werden.

4. Tipps für die Betreff-Zeile: Bei den Betreffzeilen bin ich ja "abhängig" vom Sender?

Wenn Sie in einem Team arbeiten, können Sie miteinander die HEITA-Formel vereinbaren. Das können MitarbeiterInnen sein, aber auch ein Verbund an Dienstleisterinnen und Dienstleister, oder Kundinnen und Kunden, mit denen Sie an mehrmonatigen Projekten arbeiten.

5. Soll man bei internen Mails eine Anrede schreiben?

Unser Gehirn hört und liest gerne unseren eigenen Namen und daher steigen die Sympathiewerte der Personen, die unseren Namen nennen. Wenn Sie ein bis zwei interne Mails pro Tag an eine Person in Ihrem Team schreiben, sollten Sie auf jeden Fall eine Anrede verwenden. Das gehört zu Ihrem Beziehungsmanagement dazu. Manchmal senden wir Mails schnell hin und her, sie werden zu einer Art Chat. In diesem Fall können Sie die Anrede im Verlauf weglassen.

6. Haben Sie Tipps für ein Ordnersystem in Outlook? Welches „schlanke“ Ablagesystem empfehlen Sie?

Häufig werden zu viele Ordner in der E-Mail-Ablage angelegt. Dadurch kann man sich manchmal nicht klar entscheiden, ob die E-Mail in diesen oder jenen Ordner gehört. Gerade die Klarheit, welche E-Mail wohin gehört, ist aber wichtig, um die Komplexität zu verringern.

Dafür gibt es zwei Lösungen – Möglichkeit A und B:

Möglichkeit A:

Legen Sie maximal drei Arten von Ordnern an

- einen Ordner für „Projekt K“, einen Ordner für „Projekt L“, einen Ordner für „Projekt Ö“
- einen Ordner für „Abgeschlossen allgemein“
- einen Ordner für „Unerledigt allgemein“

Möglichkeit B:

Belassen Sie alle Mails, die Sie aufheben müssen, in einem gemeinsamen Ordner. Auf keinen Fall aber im Posteingang, da hier nur neu eingehende Mails zu sehen sein sollten. Den allgemeinen Ordner können Sie Archiv nennen, oder so, wie es Ihnen am besten entspricht. In diesem Ordner können Sie mit der Suchfunktion in Outlook nach den jeweiligen Mails suchen. Indem Sie alle Mails in einen Archiv-Ordner verschieben, haben Sie in Ihrem Posteingang den Blick frei für aktuelle Nachrichten.

Letztendlich ist jedoch wichtig, dass Sie die Ordnerstruktur an Ihre Bedürfnisse und Ihre Arbeitsweise anpassen.

7. Wie geht man damit um, wenn man mehrere Projekte gleichzeitig laufen hat?

Siehe Antwort oben Möglichkeit A.

8. Wie würden Sie die Bearbeitung und Beantwortung von rund 60-80 Mails organisieren? Ergänzung: 60-80 Mails sind schon die gefilterten Mails - alle nur mehr zum Abarbeiten. (Newsletter etc. sind schon herausgefiltert.)

Die Empfehlung besteht aus vier Aktionen: Erstens sich sinnvolle Ordnerstrukturen anzulegen, zweitens das Mail-Programm individuell anzupassen, drittens mit einer Stunde „Null“ zu beginnen und viertens sich ein Bearbeitungsschema anzutrainieren.

- Aktion 1: Sinnvolle Ordnerstrukturen anlegen (siehe vorige Frage)
- Aktion 2: E-Mail Programm individuell anpassen

Stellen Sie Ihr E-Mail Programm so ein, wie es für Sie praktikabel ist. Blenden Sie für Sie unwichtige Informationen, wie zum Beispiel die Größe von E-Mails, aus. Außerdem Sie können Regeln für Absender erstellen, deren Mails immer in den gleichen Ordner verschoben werden sollen. Denken Sie dabei auch an andere Geräte, auf denen Sie Ihre Mails abrufen, wie Smartphone oder Tablet. Verschicken Sie häufig dieselbe Art von E-Mails, lohnt es sich Vorlagen zu erstellen, die Ihnen die Arbeit erleichtern.

- Aktion 3: Beim Start zum neuen Ablagesystem alle alten Mails ins Archiv verschieben

Für einen Neustart in Ihrem Posteingang können Sie Ihre alten Mails allesamt in einen Ordner „von früher“ verschieben. Verabschieden Sie sich vom Gedanken, monatelang zurückliegende Altlasten aufzuarbeiten. Aufgaben und Anfragen aus dieser Zeit haben sich bereits erledigt.

- Aktion 4: E-Mails effizient nach Schema bearbeiten

Eine weit verbreitete Gewohnheit ist es, den Posteingang als To-Do-Liste zu missbrauchen. Das macht ihn unübersichtlich und überfüllt. Bearbeiten Sie eingehende E-Mails im nachfolgenden Schema und Sie werden in Zukunft immer einen aufgeräumten Posteingang haben. Denken Sie auch daran, alles in von Ihnen festgelegten Zeiten zu erledigen.

A. Schieben Sie unwichtige und irrelevante Mails in den Papierkorb.

B. Schicken Sie Mails, die andere betreffen, an Zuständige weiter.

C. Mails, die aufgehoben werden müssen, kommen in den „Abgeschlossen“ Ordner.

D. Übertragen Sie Meetings sofort in Ihren Kalender und Arbeitsaufgaben in Ihre To-Do-Liste.

E. Steckt in der E-Mail eine Arbeitsaufgabe, die in weniger als fünf Minuten fertig bearbeitet ist, starten Sie sofort. Es dauert sonst länger, diese auf Ihre To-Do Liste zu übertragen und sich später wieder neu einzudenken.

F. Mails, die längeren Zeitaufwand haben, werden in Ordner verschoben, die zu bestimmten Zeiten alle gemeinsam bearbeitet werden.

Für den Erfolg dieser Arbeitsweise nach Schema ist es wichtig, sie konsequent umzusetzen.

9. Wie bekomme ich die vielen Junk-Mails in den Griff?

Arbeiten Sie mit einem guten Spam-Programm, aktualisieren Sie dieses Programm laufend und blockieren Sie Absender. Analysieren Sie auf welche Adresse Sie die meisten Junk-Mails bekommen. Arbeiten Sie auch mit der Möglichkeit der Regeln für Absender. Auch das ist ein guter Ausweg: Führen Sie eine neue Empfänger-Adresse für wichtige Kundinnen und Kunden ein.

10. Wir arbeiten und aquirieren international. Anfragen kommen in vielen verschiedenen Sprachen. Wie können wir zuverlässig Spam filtern?

Leider gibt es keinen 100% Spamschutz. Fast alle Mail-Provider setzen entsprechende Spamfilter bzw. haben Mailprogramme auch Spamfilter integriert. In Ihrem Fall macht es jedenfalls Sinn, die Spamfilter noch auf die eigenen Bedürfnisse hin zu konfigurieren und im Bedarfsfall Zusatzprogramme zu installieren.

Meist gelangen Mail-Adressen durch das Zutun der Nutzer in Spamdatenbanken. Das bedeutet, dass ein sorgsamer Umgang mit der Mail-Adresse ein ganz wesentlicher Schutz vor Spam ist [wie zum Beispiel: Nutzung einer eigenen Mail-Adresse für Newsletter, Foren und soziale Netzwerke].

11. Wie können Emails nachhaltig am besten archiviert / gespeichert werden, insbesondere für Beweis Zwecke im Schadensersatzbereich (Verjährungsfrist 30 Jahre...)?

- Es gibt mittlerweile einige Tools, die im Hinblick auf die DSGVO von IT-Experten entwickelt wurden: [Unternehmensliste im WKO Firmen A-Z.](#)

Effizient digital arbeiten: Konzentriert arbeiten

1. Was kann ich machen, wenn ich ständig von Anrufen gestört werde? (Kundenanrufe während den Geschäftszeiten)

1. Was kann ich machen, wenn ich ständig von Anrufen gestört werde? (Kundenanrufe während den Geschäftszeiten)

1. Analysieren Sie die Fragen Ihrer Kundinnen und Kunden.
2. Geben Sie Antworten auf die Fragen Ihrer Kundinnen auf Ihrer Website und kommunizieren Sie diese FAQ (Frequently Asked Questions) prominent.
3. Wenn Sie es mit sehr speziellen Fragen zu tun haben, legen Sie eine eigene Stunde für Kundenanfragen fest. Kommunizieren Sie diese prominent, sogar als eigenes Serviceangebot. Oder antworten Sie mit automatischen SMS. (siehe nächster Punkt)
4. Wenn Sie einen Anruf nicht annehmen wollen, können Sie stattdessen eine automatische SMS senden. Die automatisch gesendeten SMS können Sie mit einem eigenen Text versehen. Meist über: Einstellungen, Kurztexthe, einen vorgegebenen auswählen und dann diesen ändern.
5. Greifen Sie auf Apps für ungestörtes Arbeiten zurück: Unter dem Stichwort Digital Detox gibt es eine Reihe von Apps – zum Beispiel Offtime von einem jungen deutschen Team, [RescueTime](#) für Desktop-Browser.

Effizient digital arbeiten: Messenger Dienste und ihre Herausforderungen

1. Welche Messenger Dienste braucht man?
2. Warum ist Ihrer Meinung nach die Schwelle über WhatsApp anzufragen geringer als beispielsweise per Mail oder Telefon? Der Aufwand ist von Kundenseite doch überall gleich?
3. Können Sie etwas zu WhatsApp und DSGVO sagen?

1. Welche Messenger Dienste braucht man?

Wir müssen hier unterscheiden zwischen folgenden Themen:

1. Messenger Dienste in der internen Verwendung

Bei allen Messenger Diensten in der internen Verwendung sollten Datenschutzüberlegungen im Vordergrund stehen.

Sprechen Sie die Verwendung auf alle Fälle in Ihrem Team an. So wie es eine Guide-Line für Social Media geben sollte, müsste es auch eine Guide-Line für die Verwendung von Messenger Diensten geben. Es könnte ja sein, dass Messenger Dienste auch ohne Ihr Wissen verwendet werden, weil nicht genug Bewusstsein für Sicherheitslücken vorhanden ist.

Speziell im Business verwendet:

- Threema aus der Schweiz mit spezieller Business-Version
- Slack

Aus der privaten Kommunikation in die interne Kommunikation ins Business eingedrungen

- WhatsApp
- Facebook Messenger

2. Messenger Dienste als Marketing Instrument

Medien, Tourismusdestinationen, Unternehmen – sie alle setzen immer häufiger auf WhatsApp Broadcast. Ein Kanal um viele Menschen einfach zu erreichen und auch viel Feedback zu erhalten. Es gilt als neues und sehr zukunftsweisendes Instrument. WhatsApp ist ein Unternehmen von facebook.

3. Externe Anfragen über Messenger Dienste

Wenn Sie einen Facebook Auftritt haben und niederschwellig kommunizieren möchten, dann können Sie dies über den facebook messenger.

Auch über WhatsApp können externe Anfragen kommen.

Die Herausforderung der Zukunft wird es sein, unterschiedliche Messenger Dienste konsequent zu betreuen.

2. Warum ist Ihrer Meinung nach die Schwelle über WhatsApp anzufragen geringer als beispielsweise per Mail oder Telefon? Der Aufwand ist von Kundenseite doch überall gleich?

Für viele Menschen wirkt ein E-Mail bereits sehr formell. Es braucht eine Anrede, einen Betreff, eine korrekte Rechtschreibung. Das alles braucht es bei einer Nachricht über den Messenger nicht. Zehn Wörter für eine Anfrage reichen. Tippfehler sind dabei verzeihlich. Emotionen können leicht durch Emoticons ausgedrückt werden. Ein Foto kann schnell verschickt werden.

Messenger sind das Tool der Smart Phone Welt.

3. Können Sie etwas zu WhatsApp und DSGVO sagen?

Die Verwendung von WhatsApp im Unternehmensbereich wirft gewisse datenschutzrechtliche Probleme auf (Datensicherheit, Datenweitergabe im Konzernverhältnis sowie ins EU-Ausland, Datenzugriff, ...) Datenschutzrechtlich gibt es nun erste Einschätzungen zur datenschutzrechtlichen Unzulässigkeit vom Bayerischen Landesamt für Datenschutzaufsicht (BayLDA) zu WhatsApp (vgl

https://www.lda.bayern.de/media/baylda_report_07.pdf). Da allerdings sehr viele große Player im Moment Ihre Dienste DSGVO konform ausgestalten bzw. gerade dabei sind, sollte dieses Thema weiter beobachtet werden. Beachtet werden sollte dabei jedenfalls, dass eine Datenweitergabe ins EU-Ausland zumindest in den Datenschutz-Richtlinien des Anbieters selbst ausgewiesen wird (vgl [WhatsApp.com/legal](https://www.whatsapp.com/legal)) und diese Datenweitergabe ins EU-Ausland an gewisse datenschutzrechtliche Voraussetzungen gebunden ist, die der Verantwortliche selbst zu prüfen hat (vgl auch [WKO-Infoseite zum Thema](#)).

Effizient digital arbeiten: Social Media und Online Marketing

1. In welchem beruflichen Kommunikations-Bereich würden sie keinesfalls auf die sozialen Medien zurückgreifen sondern auf das persönliche Gespräch?
2. In welche Richtung des OnlineMarketing würden Sie sich in der jetzigen Zeit entwickeln?

1. In welchem beruflichen Kommunikations-Bereich würden sie keinesfalls auf die sozialen Medien zurückgreifen sondern auf das persönliche Gespräch?

Besonders bei der Beantwortung von Beschwerden soll versucht werden Antworten auf Social Media zu geben und weiterführend rasch zu einem persönlichen Gespräch oder Chat zu kommen.

2. In welche Richtung des OnlineMarketing würden Sie sich in der jetzigen Zeit entwickeln?

Generell kommt es immer auf die Ziele des Unternehmens und auf die Stakeholder an.

Besonders spannend sind derzeit:

- WhatsApp Broadcast als Marketing und Dialog-Instrument
- Visuelle Botschaften in Form von Videos, Grafiken
- Die Umsetzung von Unternehmensbotschaften in die gesprochene Sprache
- für Suchanfragen über Alexa & Co

Effizient digital arbeiten: Instrumente für die Organisation

1. Ist es sinnvoll die Priorisierungsmöglichkeiten und Aufgabenlisten des Outlook zu verwenden?
2. Gibt es eine Software/App für die Organisation kleinerer Projekte?

1. Ist es sinnvoll die Priorisierungsmöglichkeiten und Aufgabenlisten des Outlook zu verwenden?

Jede Art der Priorisierung von Aufgaben ist sinnvoll. Schauen Sie sich auch spezielle Software zu dem Thema an. (siehe nächste Frage)

2. Gibt es eine Software/App für die Organisation kleinerer Projekte?

Trello ist eine von vielen angewandte Software, um Projekte allein oder als Team zu bearbeiten. Toggl Timer ist eine App, um rasch und schnell zeitliche Aufzeichnungen zu machen. Neben diesen gibt es noch eine Reihe anderer.

Effizient digital arbeiten: Weiterführende Informationen

1. Wie und wann genau ist die Broschüre zu diesem Thema erhältlich?
2. Wie heißt die Website, auf der ich die Infos von Webinaren im Nachhinein abrufen kann?

1. Wie und wann genau ist die Broschüre zu diesem Thema erhältlich?

Sie können die Broschüre „EFFIZIENT. DIGITAL. ARBEITEN. Mehr Zeit fürs Kerngeschäft“ hier vorbestellen: unternehmensservice@wko.at Sie wird Ihnen zugeschickt, sobald die Broschüre veröffentlicht wurde.

2. Wie heißt die Website, auf der ich die Infos von Webinaren im Nachhinein abrufen kann?

www.wko.at/infokompakt - hier finden Sie die Infos der Webinare kompakt aufbereitet – mit Ansprechpartnern, FAQ, kurzen Videos zu bestimmten Fragen und dem gesamten Webinar zum Nachschauen.

Stand: 08.05.2018