



Management-Serie (IV)

E-Mails und Geschäftsprozesse – eine starke Verbindung

Es ist Urlaubszeit. Auch Frau Koller sonnt sich unter südlicher Sonne. Zuhause, in der kleinen Firma, in der sie arbeitet, wird sie sehr vermisst. Sie ist das Allround-Talent. Betreut die zwei wichtigsten Zulieferer und bestellt und verwaltet den Bürobedarf.

Selbstverständlich hat sie für Vertretung gesorgt. Ein Kollege betreut den einen Zulieferer, ein anderer den zweiten – und die Zimmernachbarin sorgt für den Bürobedarf. Alle haben Zugriff auf ihren E-Mail-Postkorb. Und wühlen sich täglich hindurch, um die für sie wichtigen Fälle herauszusuchen ...



E-Mails haben die klassischen Geschäftsbriefe weitestgehend abgelöst. Wenn man hört, dass es weltweit 1,2 Billionen E-Mail-Postfächer gibt und 36 Milliarden E-Mails täglich (= 400.000 pro Sekunde) weltweit versandt werden, kann man in etwa ermessen, was mit der „E-Mail-Flut“ gemeint ist. Zugegeben – diese Flut ergießt sich nicht nur über Arbeitsplätze. Auch ist viel Spam dabei, der vorher herausgefiltert wird.

Aber die Menge ist trotzdem gewaltig.

Die IBM zitiert eine Studie, die ermittelt hat, dass 75 Prozent der Geschäftsaktivitäten von Großunternehmen mittlerweile mit Unterstützung von oder ausschließlich per E-Mail abgewickelt werden. Und dabei steigt das Nachrichtenvolumen jährlich um bis zu 50 Prozent. („Verwaltung und Archivierung von Emails – ein Leitfadens für den Einkauf“, Information Management, Copyright IBM Corporation 2007)

Einige dieser Großunternehmen setzen sicher auch bereits eines der hoch entwickelten Enterprise Content Management-Systeme ein, d.h. Technologien zur Unterstützung des Dokumentenhandlings (auch E-Mails), von deren Erfassung oder Erhalt bis zur Archivierung. Der Bedarf für solche Systeme wird in Zukunft noch steigen.

Aber heute landet ein hoher Prozentsatz dieser E-Mails noch immer in persönlichen Postkörben, deren Organisation häufig dem einzelnen Nutzer überlassen bleibt!

Dabei sind E-Mails nicht nur Auslöser für Geschäftsprozesse in Unternehmen. Sie dienen auch als Kommunikationsmittel während der Bearbeitung. Und zum Abschluss des Prozesses werden Angebote, Beantwortung von Anfragen, Ankündigungen einer Lieferung oder auch Rechnungen auf diesem Weg übermittelt.

Der Anspruch der Kunden an die Geschwindigkeit ist mit den Möglichkeiten des Mediums gestiegen.

Seit Jahren sind Unternehmen bemüht, die von außen (Kunden, Lieferanten, Partnern) angestoßenen Prozesse durchgängig und „schlank“ zu gestalten, um

- a) den Kundenwünschen zu entsprechen und
- b) dabei so kostengünstig wie möglich zu agieren.

Prozesse werden zerlegt und daraufhin analysiert, inwieweit „nicht-wertschöpfende“ Anteile in ihnen stecken, wo der schnelle Durchlauf, die zeitgerechte Bearbeitung durch unnötige Arbeitsschritte oder unproduktive Phasen behindert werden.

Ein besonderes Augenmerk liegt dabei auf der Kommunikationsanalyse.

Die erwähnten ECM-Systeme bieten hier Komplettlösungen. Auch schon Erfassungsformulare auf einer Website unterstützen die Eingangsbearbeitung erheblich. Informationen werden strukturiert erfasst und können direkt für eine Zuordnung und Weiterverarbeitung genutzt werden.

Aber auch ohne diese Systeme – oder bis zu deren Einsatz – können organisatorische Maßnahmen helfen, Prozesse effektiver und kundenorientierter zu gestalten. Und die konse-



Autorin:
Sabine Olszewski,
Freiberufliche Beraterin und Dozentin,
Referentin für die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin; Dot
Datenorganisation im Team, Hamburg

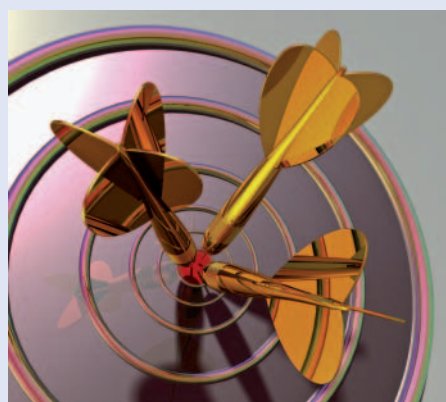
quente Nutzung aller Möglichkeiten eines E-Mail-Programms.

Im Folgenden ein paar ausgewählte Beispiele.

Prozessbeginn – E-Mail-Eingang und Bearbeitung

Was ist wichtig bei Prozessbeginn?

- Die E-Mails unverzüglich an den richtigen Empfänger zu leiten
- Diesem die Möglichkeit zu geben, nur über wichtige Anfragen informiert zu werden
- Sie unverzüglich bearbeiten zu können



Folgende ausgewählte Funktionen von E-Mail-Programmen können hier helfen:

1. Differenzierte Mailadressen und deren gruppierte Anzeige
2. Besondere Benachrichtigung bei ausgewählten Absendern
3. Antworten und Weiterleiten auf bestimmte Mailadressen

1. Differenzierte Mailadresse und deren gruppierte Anzeige

Es sich lohnen, für bestimmte Funktionen eigene E-Mail-Postkörbe einzurichten.

Hat z.B. ein Mitarbeiter mit verschiedenen Aufgabengebieten beide Postfächer im Zugriff, kann er sich die eingehenden Mails gruppiert nach den Eingangsadressen anzeigen lassen. Und sie so auch direkt unterscheiden.

Bei thematischen Postkörben (z.B. Vertrieb@... oder Einkauf@... haben alle Mitarbeiter Zugang zu relevanten Informationen. Es kann dann organisatorisch geregelt werden, wer die Bearbeitung oder Verteilung aus diesem Postkorb heraus übernimmt. In je-

dem Fall sollten auch gesendete E-Mails hier landen, um den gesamten Ablauf von Kundenkontakten verfolgen zu können.

2. Besondere Benachrichtigung bei ausgewählten Absendern

Prinzipiell gilt: E-Mails gebündelt arbeiten, nicht laufend unterbrechen lassen. Aber wenn besondere Absender eine besonders schnelle Antwort erwarten dürfen? Oder bestimmte Themen immer Vorrang haben? Dann hilft es, für diese Absender eine Benachrichtigungsregel zu erstellen. Je nach Wunsch ertönt ein Signal oder erscheint ein besonderes Informationsfenster.

3. Antworten und Weiterleiten an definierte Adressen

Soll die Antwort auf eine E-Mail nicht an den Absender, sondern an eine andere Adresse gehen, so kann das bei Erstellung der E-Mail bereits eingegeben werden. Mit Klick auf „Antworten“ wird sofort die voreingestellte Adresse genutzt. Bearbeitungs- und Delegationsprozesse können so gesteuert werden.

Auch die automatische Weiterleitung von E-Mails in Abhängigkeit von bestimmten Parametern kann sinnvoll sein – problemlos einzustellen über die E-Mail-Regeln. In Abhängigkeit vom Absender oder Thema werden E-Mails so unmittelbar in einen Ordner verschoben oder an einen anderen Empfänger gesandt.

Kommunikation im Prozess – Muss es immer E-Mail sein?

Was ist wichtig im Bearbeitungsprozess?

- Unnötige Rückfragen zu vermeiden
- Schnittstellen zu reduzieren
- Interne Abstimmungen zu beschleunigen

Natürlich ist zunächst einmal wichtig zu klären, welche organisatorischen Rahmenbedingungen bestehen. Sind alle Prozess-Schritte notwendig? Müssen alle die Ansprechpartner eingeschaltet bleiben, die „immer“ bei der Bearbeitung eingeplant waren?

Ist das geklärt, gibt es einige Programmfunktionen, die helfen – nicht nur

DMS

Digital Management Solutions

Europas führende Messe und Konferenz für digitales Informations- und Dokumentenmanagement



Lösungen für **digitales** Informationsmanagement haben einen Namen:

DMS EXPO

Köln, 9.-11. September 2008

Der Eintritt ist bei Vorregistrierung kostenlos und beinhaltet den Besuch des Vortragsprogramms.

Diamond-Sponsor



Gold-Sponsoren



Ideeller Träger



Bisher erschienen:

HR PERFORMANCE 1/2008:
E-Mail-freier Freitag – Rettung
vor der E-Mail-Flut?
von Sabine Olszewski

HR PERFORMANCE 3/2008:
Gemeinsame Dateiablage –
Beitrag zur Teamentwicklung?
von Sabine Olszewski

HR PERFORMANCE 4/2008:
Wohlfühlen im Büro?!
von Anne-Marie Glowienka

im Umfeld „E-Mail-Programm“ Hier einige Beispiele:

1. Gemeinsame Ablage von Dateien und E-Mails
2. Nutzung von Abstimmungsschaltflächen
3. Nutzen der Funktion „Datei/Senden an/Verteilerempfänger“

1. Gemeinsame Ablage von Dateien

Die Lösung ist hier eher eine organisatorische.

Sind die intern notwendigen Informationen und Dokumente nach einem vereinbarten System in der gemeinsamen Dateiablage oder in gemeinsamen, ggf. thematischen Postkörben abgelegt, erübrigen sich interne unnötige Rückfragen.

2. Nutzung von Abstimmungsschaltflächen

Outlook bietet die Möglichkeit, Abstimmungsschaltflächen einzurichten. Anstelle einer langatmigen Antwortmail genügt ein Klick auf einen Button – und die Mail ist bearbeitet. Da angezeigt wird, welche Mails solche Schaltflächen enthalten, sind sie auch schnell auszumachen – und halten so nicht lange auf!

3. Nutzen der Funktion „Datei/Senden an/Verteilerempfänger“

Diese mächtige Funktion in Word ermöglicht es, Dokumente, die mit mehreren abgestimmt werden und ggf. korrigiert werden sollen, in Kombination mit Outlook an eine vom Absender definierte Reihe von Empfängern zu senden. Jeder Empfänger wählt einfach „Senden an/Nächster Empfänger“. Um die Adresse muss er sich nicht kümmern – und die Anmerkungen bleiben für alle sichtbar und nachvollziehbar.

Das beschleunigt Prozesse wie z.B. die Abnahme von Protokollen oder die Annahme eines Angebots.



Aber es gibt ja auch noch das Telefon! Bevor man ein zeitraubendes E-Mail-Hin-und-her beginnt oder verwirrende Erklärungen entwirft, kann man auch einfach zum Telefonhörer greifen. Und das Gesprächsergebnis dann per E-Mail dokumentieren! Nicht nur mit Kunden, auch bei internen Klärungen kann das von Vorteil sein!

Prozessabschluss – E-Mail-Versand und Ablage

Was ist wichtig bei Abschluss des Prozesses – für Versand und Archivierung?

- Alle Adress- und Firmenangaben für den Adressaten verfügbar zu machen
- Unveränderbare Dokumente sicher zu übermitteln
- Auf relevante Informationen auch nach Versand schnell zugreifen zu können



Manches ist auch hier organisatorisch zu regeln. Zum Beispiel die Frage, welche Art von Unterlagen überhaupt per E-Mail versandt werden darf. Für manches braucht man auch eine Software oder eine technische Lösung, wie für die Erstellung weitgehend unveränderbarer PDF-Dokumente oder für die Nutzung von Verschlüsselung.

Aber einiges lässt sich auch hier wieder mit den vorhandenen Programmen gestalten:

1. Einrichtung von einheitlichen Signaturen
2. Nutzung der Versandoptionen
3. Erstellen von Suchordnern

1. Einrichtung von einheitlichen Signaturen

Das automatische Einfügen von Signaturen bei Erstellen einer neuen E-Mail erleichtert die Einhaltung der Vorschrift, dass bei E-Mails, die Geschäftsbriefen gleichen, sämtliche Absender- und Firmenangaben enthalten sein müssen. Einmal hinterlegt, muss sich der Ersteller um nichts mehr kümmern.

Sind dann noch Firmen-Homepage und E-Mail-Adresse im richtigen Format notiert, kann auch der Empfänger schnell diese Informationen nutzen:

<http://www.dot-beratung.de>
<mailto:info@dot-beratung.de>

Noch komfortabler ist das Mitsenden der elektronischen Visitenkarte im .vcf-Format, die

sich aus vielen Adressverwaltungsprogrammen erstellen und lesen lässt. So hat der Empfänger alle relevanten Absenderinformationen gleich in der richtigen Form zur Verfügung.

2. Nutzung der Versandoptionen

Mit Auswahl von „Optionen“ können verschiedene Regelungen rund um die Art des Versands geregelt werden.

Die Wahl besteht zwischen „wichtig – normal – weniger wichtig“ auf der einen und „persönlich – vertraulich – privat“ auf der anderen Seite.

Doch Vorsicht: Diese Optionen funktionieren nicht zuverlässig über E-Mail-Programme hinweg und sollten so vor allem innerhalb von Unternehmen genutzt werden. Dort sind sie aber hilfreich für den, der sich in seinem vollen Postkorb orientieren muss.

3. Erstellen von Suchordnern

Eigentlich sollte mit einem transparenten Ablagesystem keine Suche mehr nötig sein.

Aber das Ablagesystem ist hierarchisch gegliedert. Mehrdimensionale Verknüpfungen lassen sich nicht darstellen. Um die aufzuzeigen und so z.B. E-Mails eines Absenders oder mit bestimmten Schlüsselbegriffen zu finden, eignet sich zum einen – zumindest innerhalb von Ablageordnern – ganz einfach die Sortierfunktion.

Über Ordner hinweg aber ist es die Suchfunktion, die den Überblick ermöglicht. Bei häufiger Suche nach denselben Kriterien, bietet es sich an, einen Suchordner zu erstellen, der per Knopfdruck jederzeit die Liste der gewünschten Mails anzeigt.

Fazit

Nach genauer Analyse und mit Nutzung der vielfältigen Möglichkeiten genutzter Programme können Geschäftsprozesse oft schon wesentlich optimiert und unterstützt werden.

... Ein Jahr später. Wieder ist Urlaubszeit und Frau Koller ist verreist. Sie hat aus dem Unmut der Kollegen gelernt. Man hat sich zusammengesetzt und eine Regelung getroffen.

Jeder der Kollegen erhält „seine“ Mails in den eigenen Postkorb – per automatische Weiterleitung, die Frau

Koller eingerichtet hat. Maßgeblich dabei ist der Absender.

Frau Koller lässt die Originalmail gleichzeitig in den passenden Lieferanten-Ordner in ihrer E-Mail-Ablage verschieben. Dort landen auch die Antworten, die die Kollegen in ihrer Abwesenheit schicken. Weil die ihr jede Vertretungsmail per „BCC“ in Kopie senden. Und weil sie in ihrem Betreff das vereinbarte Kürzel nutzen.

Zugriff auf Frau Kollers Postkorb haben sie trotzdem – und können dort alle Informationen gebündelt einsehen, wenn es nötig ist.

Für die Bestellungen wurde ein Extra-Postkorb eingerichtet. Auf den hat die Kollegin laufend Zugriff. In der Übergangszeit, bis alle die neue Adresse verinnerlicht hatten, wurden alle Bestellungen mit der neuen Adresse beantwortet.

Frau Koller kann sich beruhigt in der Sonne aalen!

10 Fragen zum optimierten Einsatz von E-Mails in Geschäftsprozessen

1. Empfiehlt sich die Einrichtung zusätzlicher (gemeinsamer) Postkörbe?
2. Ist die Möglichkeit der Benachrichtigung bei ausgewählten Absendern für die Mitarbeiter hilfreich?
3. Kann das Antworten auf eine andere als die Absenderadresse den Prozess vereinfachen? Oder das Weiterleiten an einen anderen Postkorb?
4. Würde eine gemeinsame, transparente Ablage von Dateien und E-Mails (in gemeinsamen Postkörben) Rückfragen reduzieren?
5. Gibt es interne Prozesse, die durch Nutzung von Abstimmungsschaltflächen beschleunigt werden können?
6. Kann die Funktion „Datei/Senden an/Verteilerempfänger“ interne Abstimmungsprozesse transparenter gestalten?
7. Nutzen alle Mitarbeiter einheitliche, rechtlich korrekte Signaturen? Kann man sie zentral hinterlegen?
8. Für welche Themen und Fälle sind die „Versandoptionen“ geeignet?
9. Gibt es Kategorien oder Schlüssel, die mit dem hierarchischen Ablagesystem nicht abgebildet werden können? Welche Suchordner kann man dafür einrichten?
10. Ist die E-Mail immer das angemessene Kommunikationsmittel? In welchen Fällen sollte man das Telefon nutzen – oder ein persönliches Gespräch initiieren?



Ostrowicz/Scholz

Merkblatt Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz

Informationsschrift für die Mitarbeiter

1. Auflage 2006

12 Seiten – Broschüre

ISBN 978-3-89577-381-5

Anhand von Beispielen informiert es gemäß § 12 AGG auf 12 Seiten über die wesentlichen Punkte.

Auch digital und im Format DIN lang lieferbar, zur praktischen Verteilung per Brief z. B. mit der Gehaltsabrechnung.

„Wer sich schnell absichern will, sollte hiermit beginnen!“

Verband Baustoffe und Dienstleistungen

Kostenloses Muster auf Anfrage!

Staffelpreise in € inkl. MwSt. für gedruckte Merkblätter:

ab 3 Exemplare	3,33 €/Ex.
20 Exemplare	3,20 €/Ex.
50 Exemplare	2,60 €/Ex.
100 Exemplare	2,20 €/Ex.
200 Exemplare	1,80 €/Ex.
500 Exemplare	1,55 €/Ex.
1000 Exemplare	1,45 €/Ex.
> 1000	a. A.

DATAKONTEXT
GmbH

Tel. 02234/96610-0 · Fax 02234/9 6610-9

www.datakontext.com

bestellung@datakontext.com