

Twittern, Posten ... kommt die E-Mail aus der Mode?

Schon seit Jahren beschäftigt sich Roine Gabriëlsson mit der Frage, wie die E-Mail unseren Business-Alltag beeinflusst und verändert. Bereits 2007 hat er zu der Thematik eine Dissertation verfasst. In Zeiten von Facebook & Co. ist diese Fragestellung aber aktueller denn je. Wir haben uns deshalb mit Herrn Gabriëlsson – dem internationalen Vertriebsleiter des Projektmanagement-Spezialisten Projectplace – über die Chancen und Risiken des modernen E-Mail-Managements unterhalten.



Roine Gabriëlsson sagt der E-Mail einen festen Platz im Gefüge der Kommunikationskanäle voraus – aber „nur“ als ein Medium unter vielen

wm: Ein voller E-Mail-Eingang verheißt meist nichts Gutes: Oft können business-relevante Informationen in der Flut unwichtiger Nachrichten nur schwer ermittelt werden. Steht die E-Mail deshalb vor dem Aus?

Gabriëlsson: Diese Frage kann man nicht einfach mit ja oder nein beantworten. Aber eines ist sicher: Die Vielzahl an Informationen, die uns täglich per E-Mail erreicht, macht uns immer ineffizienter. Aber wie können wir verhindern, dass wir in allen Unternehmen immer wieder auf überfüllte Posteingänge und große Mengen unstrukturierter Daten stoßen?

Viele sind mit dieser täglichen E-Mail-Flut überfordert. Auch für die IT Abteilungen der Unternehmen birgt sie viele Probleme. Deshalb ist es wichtig, dass Vorgehensmodelle entwickelt und umgesetzt werden, um diese E-Mail-Massen in den Griff zu bekommen; denn E-Mails

– davon bin ich überzeugt – wird es auch in 10 Jahren noch geben.

wm: Und wie können wir das E-Mail-Management konkret optimieren? Indem wir den Posteingang gleich in verschiedene Ordner weiterleiten oder nach Absenderkennung sortieren?

Gabriëlsson: Das kann natürlich eine erste und einfache Hilfe sein. Und auch ein

von E-Mails aufzuwenden; 22 Prozent gaben sogar an, täglich mehr als vier Stunden mit der E-Mail-Verwaltung zu verbringen. Die permanenten Hinweise auf die eingehenden E-Mails empfanden sie als störend. Mir geht es da nicht anders, aber ich habe mir zur Regel gemacht, meine Inbox möglichst frei zu halten und die eingehenden Aufgaben und Anfragen routiniert und zügig zu erledigen. Aber bevor ich das ma-

nahm stetig zu. Heute ist die E-Mail-Kommunikation gar nicht mehr wegzudenken, aber gleichzeitig sind die Datenmengen in nahezu allen Unternehmen zu einer kritischen Größe geworden.

wm: Was glauben Sie – sind die neuen Kommunikationsformen à la Social Media eine Alternative zur E-Mail oder handelt es sich bei Facebook & Co. nur um einen Hype?

Gabriëlsson: Diese Form der modernen und schnellen Kommunikation wird immer wichtiger und hat bereits heute unser Verhalten nachhaltig beeinflusst. Ich bin absolut davon überzeugt, dass sich diese Techniken – und ich sage ganz bewusst nicht Plattformen – durchsetzen werden. Sie haben aufgrund ihrer Formlosigkeit und Dynamik ihre Berechtigung, sowohl im privaten als auch geschäftlichen Umfeld. Man kann ja heute schon beobachten, wie sich diese Techniken sukzessive in den verschiedenen Bereichen etablie-

„E-Mails

– davon bin ich überzeugt –

wird es auch in 10 Jahren noch geben.“

paar grundsätzliche Regeln, dass man sich beispielsweise von den eingehenden E-Mails nicht permanent in der Arbeit unterbrechen lassen soll. Eine britische Studie hat schon 2006 herausgefunden, dass mehr als die Hälfte der Befragten der Meinung war, zu viel Zeit für die Bearbeitung

chen kann, muss ich natürlich die E-Mails priorisieren – um nur eine der Möglichkeiten anzusprechen.

Blicken wir kurz zurück in die Mitte der 90er Jahre: Da war das Internet bereits weit verbreitet und die Bedeutung der E-Mail-Kommunikation

ren. Sei es, dass sich immer mehr Chatforen innerhalb von webbasierten Softwareprogrammen durchsetzen. Oder aber sogar, dass Unternehmen diese Plattformen professionell bedienen und als weiteren Kommunikationskanal nutzen.

Ob eine dieser Kommunikationsformen die E-Mail langfristig ersetzen wird, lässt sich heute noch nicht sagen. Fest steht nur, dass es schon jetzt modernere Möglichkeiten gibt, Daten oder Informationen auszutauschen. Man denke an Blogs, Chats oder Angebote wie Skype. Aber Collaboration-Tools kommen auch immer mehr zum Einsatz, wenn es um Dokumenten- und Informationsaustausch geht. Welches Tool erste Wahl ist, hängt aber davon ab, was kommuniziert werden soll: Geht es beispielsweise um den formlosen Austausch mit Kollegen, sollte man das persönliche Gespräch oder das Telefonat sicherlich bevorzugen.

wm: *Die E-Mail wird in Zukunft also immer noch der richtige Weg für die Business-Kommunikation sein? Twittern, Posten und Chatten bleiben also eher im privaten Bereich?*

Gabrielsson: Das kann man nicht so leicht verallgemeinern. Müssen komplexe Daten bearbeitet werden, können zum Beispiel Dokumentenmanagement-Programme helfen. Handelt es sich um einen permanenten Informationsaustausch oder einen Abstimmungsprozess, sind webbasierte Collaboration-Programme sinnvoll und reduzieren das E-Mail-Aufkommen nachhaltig. Schließlich bin nicht zuletzt ich selbst durch meine intensive Auseinandersetzung mit der

E-Mail-Problematik auf diese modernen Tools aufmerksam geworden.

wm: *Und auf welche besonderen Aspekte sind Sie im Rahmen Ihrer Dissertation zum Thema E-Mail Management gekommen?*

„Welches Tool erste Wahl ist, hängt davon ab, was kommuniziert werden soll.“

Gabrielsson: Dass wir es schaffen müssen, das E-Mail-Aufkommen zu reduzieren, denn das E-Mail-Management ist durchaus ein unternehmenskritischer Faktor: Viele Mitarbeiter seufzen und kämpfen sich durch ihre Post oder löschen sie ganz einfach. Überträgt man dieses Szenario auf die betriebliche Ebene, dann haben zum Beispiel 2.000 Mitarbeiter genau diese Herausforderung jeden Tag auf ein Neues zu lösen. Und dann wird diese Situation automatisch auch zu einem Problem für die gesamte Firma.

„Die meisten Probleme sehe ich nicht in der Menge, sondern in der mangelhaften Struktur der elektronischen Post.“

Die meisten Probleme sehe ich allerdings nicht in der Menge, sondern in der mangelhaften Struktur der elektronischen Post – dass darf man nicht unterschätzen. Die E-Mail hat sich, ähnlich wie das Telefon, weiterentwickelt. Aber wir haben noch nicht gelernt, richtig damit umzugehen. Eine wichtige Voraussetzung, um das E-Mail-

Chaos nachhaltig in den Griff zu bekommen, ist Disziplin. Deshalb sollte es oberstes Gebot für Unternehmen sein, Regeln für den Umgang damit aufzustellen. Ein gutes Beispiel, das jeder kennt, ist hier die „Cc-E-Mail“. Oft werden Informationen nur „zur Sicherheit“ auch noch

an zusätzliche Empfänger verschickt oder „als Hintergrund-Info“. Ich finde es wichtig, dass die Mitarbeiter eines Unternehmens auf den richtigen Umgang mit E-Mails geschult werden: Das gilt nicht nur für den bewussten Versand von Informationen – also wer benötigt die Informationen in meiner E-Mail tatsächlich und wem setze ich lieber Cc oder lasse ihn ganz weg – sondern auch für die Sicherheit. Viele Mitarbeiter haben zum Beispiel keine Ahnung, wie man seine E-Mails verschlüsselt, und das, obwohl sie oft geheime

oder sensible Daten austauschen.

In meiner Studie bin ich noch einem weiteren typischen Problem auf die Spur gekommen: der Archivierung. Sie ist deshalb so schwierig, weil die Daten und die dazugehörigen Informationen an unterschiedlichen Stellen gespeichert werden. Wir sind zwar

geübt, Dokumente zu archivieren, wissen aber nicht, wie wir mit den dazugehörigen Informationen verfahren sollen.

wm: *Aber da gibt es ja mittlerweile zahlreiche Möglichkeiten beziehungsweise Software-Tools, die Abhilfe schaffen können.*

Gabrielsson: Das stimmt. Fest steht: Der Datenverkehr ist exponentiell gestiegen und die Inhalte der Dokumente werden immer komplizierter; sie beinhalten neuerdings Videos, Bilder und andere Multimediaformate. Für die User wird es deshalb zunehmend schwieriger, konzentriert und effizient zu arbeiten. Und so ist die E-Mail letztlich auch für die Unternehmen ein teurer Spaß. An dieser Stelle wird der Einsatz von Collaboration-Lösungen immer wichtiger – für die Effizienz der Mitarbeiter, aber natürlich auch für die gesamte Organisation und das sowohl unter Kostenaspekten als auch aus Gründen der Vernetzung.

wm: *Und die Zukunft? Wird es ein Leben ohne E-Mail geben?*

Gabrielsson: Ich denke nicht. Aber das bedeutet auch: Es wird auf jeden Fall keine schnelle Lösung für das derzeitige E-Mail-Chaos geben. Daher ist es wichtig, sich strategisch mit dieser Thematik zu befassen und dabei vor allem auch die Bedürfnisse der Anwender nicht aus den Augen zu verlieren. Denn nur so können technische Lösungen gefunden werden, die letztlich auch wirtschaftliche Vorteile für die Unternehmen bringen.

wm: *Herr Gabrielsson, vielen Dank für das Gespräch.*