

Roine Gabrielsson, Projectplace:

Kann es ein Leben jenseits der E-Mail geben?



Roine Gabrielsson ist Vertriebsdirektor bei Projectplace.

Ein voller E-Mail Posteingang - das verheißt meist nichts Gutes. Das bedeutet Stress und businessrelevante Informationen können in der Flut unwichtiger Nachrichten leicht untergehen. Unser Freund, die E-Mail, steht eindeutig am Anfang vom Ende.

Denn eins ist sicher: Die Vielzahl an Informationen, die uns täglich per E-Mail erreichen, macht uns immer ineffizienter. Aber wie können wir das verhindern? Gerade wenn es um Firmen-E-Mails geht, stoßen wir immer wieder auf überfüllte Posteingänge und große Mengen unstrukturierter Daten. Das ist gefährlich - sowohl für den Anwender als auch für die IT Abteilungen von Unternehmen. „Viele sind mit den täglichen E-Mail-Massen absolut überfordert“, so Roine Gabrielsson, der „Mann für alle E-Mail-Fälle“ und im wirklichen Leben Vertriebsdirektor bei Projectplace, dem europäischen Marktführer für webbasiertes Projektmanagement und Teamarbeit. Rückblick: Schon Mitte der 90er Jahre war das Internet bereits weit verbreitet und die Bedeutung der E-Mail-Kommunikation nahm stetig zu. Mittlerweile sind die E-Mail-Mengen in nahezu allen Unternehmen und Organisationen zu einer kritischen Größe geworden, denn E-Mails sind heute nicht nur selbstverständlich, sondern vor allem auch sehr, sehr häufig.

Zeitfresser

Schließlich ist der Mail-Eingang auf der einen Seite Plattform für eine wichtige Fachdiskussion, dient zum Austausch strategischer Doku-

mente. Parallel dazu treffen hier aber auch zahlreiche private Nachrichten ein. In diesen E-Mails geht es um Urlaubsanträge, Unternehmensinformationen und vieles mehr. Ist eine E-Mail wichtig, oder nicht? Muss sie sofort bearbeitet werden oder kann sie warten? Es ist die große E-Mail Menge, gepaart mit einer mangelhaften Struktur, die uns täglich viel Zeit raubt.



Eine britische Studie ergab schon im Jahr 2006, dass mehr als die Hälfte der 250 Befragten der Meinung war, zu viel Zeit für die Bearbeitung von E-Mails aufzuwenden. 22 Prozent gaben an, täglich mehr als vier Stunden mit der E-Mail-Verwaltung zu verbringen. Außerdem empfanden die Studienteilnehmer die permanenten Hinweise auf eingehende E-Mails als störend.

Und seither hat sich die Situation kaum verbessert - im Gegenteil: 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 immer schwieriger, konzentriert und effizient zu arbeiten. Und so ist die E-Mail letztlich auch für die Unternehmen ein teurer Spaß.

„Auf der privaten Ebene hört man oft, dass viele Freunde und Bekannte in der E-Mail-Flut nahezu untergehen - und dennoch: Es wird zwar geklagt, man arbeitet sich aber durch seine Post oder löscht sie einfach“, weiß Gabrielsson. „Überträgt

man dieses Szenario auf die betriebliche Ebene, dann haben

Roine Gabrielsson:

„Die E-Mail hat sich, ähnlich wie das Telefon, weiterentwickelt, aber ...

beispielsweise 2.000 Mitarbeiter genau diese Herausforderung jeden Tag aufs

Neue zu lösen. Und dann wird diese Situation automatisch auch zu einem Problem für die gesamte Firma.“

Gabrielsson kennt sich aus: Der Schwede hat intensive Studien zum Thema E-Mail-Management betrieben und eine Dissertation darüber geschrieben, wie man E-Mails am effektivsten nutzen kann. Über die Zukunft der E-Mail äußert es sich aber nur zurückhaltend. Die meisten Probleme sieht er allerdings nicht in der

Menge, sondern in der mangelhaften Struktur der elektronischen Post. Gabrielsson rät Unternehmen nachdrücklich, dieses Problem nicht zu unterschätzen, sondern sich Gedanken über modernes E-Mail-Management zu machen: „Die E-Mail hat sich, ähnlich wie das Telefon, weiterentwickelt, aber wir haben noch nicht gelernt, richtig damit umzugehen.“

„CC“ - eine Unart

Nicht nur in Schweden, dem Hauptsitz von Projectplace kennt man das. Auch in Deutschland wissen viele CIOs wie es um ihre E-Mail-Server bestellt ist und einige haben damit begonnen, die Situation zu verbessern. Sie haben gelernt, versteckten E-Mail-Kosten auf die Spur zu kommen und sind davon überzeugt, dass sich diese Daten besser strukturieren und speichern lassen. Eine wichtige Voraussetzung, um das Mail-Chaos nachhaltig in den Griff zu bekommen, ist Disziplin. Deshalb sollte es oberstes Gebot für Unternehmen sein, Regeln für den E-Mail-Umgang aufzustellen. Ein gutes Beispiel, das jeder kennt, ist hier die „CC-E-Mail“. Oft werden E-Mail-Informationen nur „zur Sicherheit“ auch noch an zusätzliche Empfänger verschickt oder „als Hintergrund-Info“. Aber wie kann man dem entgegenwirken? Was rät der Fachmann? Laut Gabrielsson sollten die Mitarbeiter eines Unternehmens über den richtigen Umgang mit E-Mails geschult werden. Viele Mitarbeiter hätten beispielsweise keine Ahnung, wie E-Mails verschlüsselt werden - und dies, obwohl sie oft geheime oder sensible Daten austauschen. In seiner Studie ist Gabrielsson 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 darin geübt, Dokumente zu archivieren, wissen aber nicht, wie wir mit den dazugehörigen Informationen verfahren sollen“, sagt der Fachmann. Auch an dieser Stelle sollten Unternehmen Richtlinien einführen, die jeder Mitarbeiter zu befolgen hat. Aber ist das praktikabel? Wer kontrolliert das? Oder gibt es mittlerweile schon bessere Tools oder Werkzeuge?

Die Cloud macht's möglich

Welche Kommunikationsform 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 auch Collaboration-Tools kommen immer mehr zum Einsatz, wenn es um Dokumenten- und Informationsaustausch geht. Welches Tool erste Wahl ist, hängt davon ab, was kommuniziert werden soll. Geht es zum Beispiel um den formlosen Austausch mit Kollegen, sollte man das persönliche Gespräch oder das Telefonat vorziehen.

Müssen komplexe Daten bearbeitet werden, können Dokumenten-Management-Programme weiterhelfen. Handelt es sich um einen permanenten Informationsaustausch oder Freigabe-Prozess, empfiehlt Gabrielsson Projectplace. „Nicht zuletzt wegen meiner intensiven Auseinandersetzung mit der E-Mail-Problematik bin auf Projectplace

aufmerksam geworden und mittlerweile an Bord dieses SaaS-Anbieters“, erläutert Gabrielsson seine Motivation. „Wenn beispielsweise ein sechsköpfiges Team ein umfassendes Projekt realisieren soll und die Verantwortlichen auch noch an



... wir haben noch nicht gelernt, richtig damit umzugehen.“

unterschiedlichen Standorten sitzen, kenne ich keine überzeugendere Plattform. Projectplace vereinfacht nicht nur die Projektarbeit, sondern reduziert auch das E-Mail-Aufkommen nachhaltig“, so Gabrielsson.

Wie auch immer - es wird sicher keine schnelle Lösung für das E-Mail-Chaos geben. Wichtig ist jedoch vor allem, sich schon jetzt strategisch mit dieser Thematik zu befassen. Dabei dürfen allerdings keinesfalls die Bedürfnisse des Anwenders aus den Augen verloren werden. Denn letztendlich werden nur die Lösungen einen unternehmerischen Vorteil bringen, die den Anwender im täglichen Umgang mit E-Mails nachhaltig entlasten.

www.projectplace.de