

10 Regeln im E-Mail-Verkehr

Diesen Beitrag erstellen

Regel Nr. 1: Auswahl der Kontaktform

- Ein persönlicher oder telefonischer Kontakt ist manchmal einer E-Mail vorzuziehen.
- Auch vorhandene Informations- und Ablagesysteme wie z.B. VZ-Daten oder Gruppenablagen sind zu nutzen.

Regel Nr. 2: Sinnvoller Einsatz von E-Mails

Die Kontaktform E-Mail ist zu nutzen, ...

- wenn Dokumente in elektronischer Form zu verschicken sind.
- wenn mehrere Personen zeitgleich zu informieren sind.
- wenn Massenabfragen stattfinden sollen.
- wenn eine Information textlich festgehalten werden soll.

Regel Nr. 3: Auswahl des Empfängers

- Halten Sie den Empfängerkreis so eng wie möglich / so groß wie nötig.
- Nutzen Sie große Verteiler nur in Absprache mit dem Teamleiter.
- Zuständigkeiten sollten beachtet werden.
- Von der Option „CC“ und „BCC“ sollte nur begründet Gebrauch gemacht werden.

Regel Nr. 4: Effektivität von Verteilern

- Verteiler sind gezielt zu wählen.
- Je kleiner ein Verteiler ist, desto zielgenauer ist die Informationsvergabe.
- Nutzen Sie vorhandene virtuelle Postfächer.

Regel Nr. 5: Prägnante Formulierungen

- E-Mails sind leicht verständlich zu formulieren.
- Grundsätzlich sollte die E-Mail in Textform verfasst werden.
- Dateien sind nur begründet anzuhängen.
- Beim Antworten sollten die entbehrlichen Teile herausgelöscht werden.

Regel Nr. 6: Form

- Verwenden Sie eine aussagekräftige Betreffzeile.
- Setzen Sie Formatierungen überlegt und gezielt ein.
- Die Signatur sollte adressatengerecht gewählt werden.
- Elektronische Visitenkarten gilt es zu vermeiden.
- Gescannte Unterschriften sind ebenfalls zu vermeiden.

Regel Nr. 7: Höflichkeit

- Verwenden Sie persönliche Anreden und Grußformeln.
- Der Inhalt ist sachlich zu formulieren.

Regel Nr. 8: Wichtigkeit

- Das Festlegen von Prioritäten ist wichtig, denn nicht jede E-Mail sollte mit „hochwichtig“ gekennzeichnet sein.
- Termingebundene E-Mails sind mit Verfallsdatum zu versehen.
- Eine Reaktion / Beantwortung sollte stets in angemessener Zeit erfolgen.

Regel Nr. 9: Datenschutz

- E-Mails haben den Geheimhaltungsgrad einer Postkarte.
- Vertrauliche Daten sind nicht für Dritte bestimmt.

Regel Nr. 10: Abwesenheit

- Schalten Sie den Abwesenheits-Assistenten bei vorhersehbarer, mindestens eintägiger Abwesenheit ein.

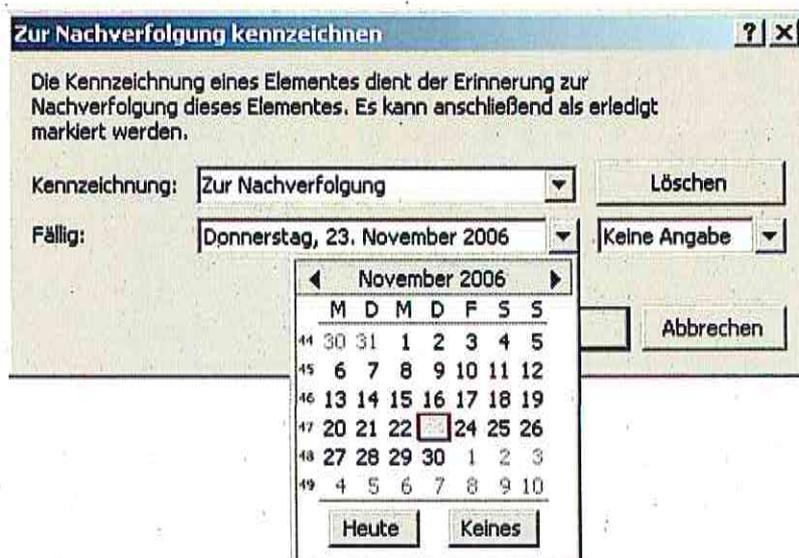
Zu Regel Nr. 2: Sinnvoller Einsatz von E-Mails

Massenabfragen bewirken unter Umständen massenhaft Antworten. Damit ihr Posteingang nicht "verstopft", nutzen Sie **Verlaufskontrollen** und **Abstimmungsschaltflächen**.

Massenabfragen

Mit **Verlaufskontrollen** steuern Sie das Antwortverhalten des Empfängers der E-Mail (z.B. **Antwort nicht nötig**). Der Empfänger wird beispielsweise zu einem von Ihnen bestimmten Zeitpunkt automatisch an die Beantwortung Ihrer E-Mail erinnert (Abb. 1).

Um Verlaufskontrollen vorzunehmen, klicken Sie auf das Symbol , damit sich folgendes Fenster öffnet:



Zur Nachverfolgung kennzeichnen ? X

Die Kennzeichnung eines Elementes dient der Erinnerung zur Nachverfolgung dieses Elementes. Es kann anschließend als erledigt markiert werden.

Kennzeichnung:

Fällig:

November 2006

| | M | D | M | D | F | S | S |
|----|----|----|----|-------------------------------------|----|----|----|
| 14 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 16 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 17 | 20 | 21 | 22 | <input checked="" type="checkbox"/> | 24 | 25 | 26 |
| 18 | 27 | 28 | 29 | 30 | 1 | 2 | 3 |
| 19 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

Abb. 1: Einstellung „Kennzeichnung zur Nachverfolgung“ in MS Outlook.

Über die Verwendung von **Abstimmungsschaltflächen** erhalten Sie ein zahlenmäßiges Ergebnis einer Umfrage in Ihrer Ursprungsmail angezeigt, ohne dass jeder Befragte, der sich an der Abstimmung beteiligen möchte, Ihnen eine Antwortmail schicken muss.

Und so wird's gemacht:

1. Erstellen Sie den Text für Ihre E-Mail-Nachricht.
2. Klicken Sie in der Nachricht auf **Optionen**.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Abstimmungsschaltflächen verwenden** und klicken Sie anschließend im Feld auf die Bezeichnungen der Abstimmungsschaltflächen, die Sie verwenden möchten.

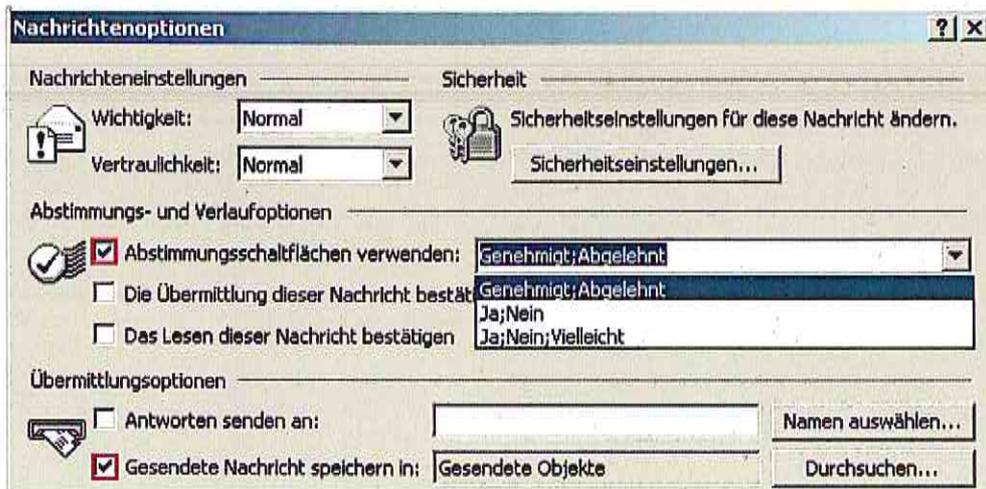


Abb. 2: Einstellung „Nachrichteneinstellungen“ in MS Outlook.

Um eigene Namen für Abstimmungsschaltflächen zu erstellen, löschen Sie die Standardnamen für die Schaltflächen und geben einen beliebigen Text ein. Trennen Sie Schaltflächennamen jeweils durch ein Semikolon.

4. Wenn Sie sich die Antworten in einem eigens zuvor angelegten Ordner anzeigen lassen wollen, aktivieren Sie unter **Übermittlungsoptionen** das Kontrollkästchen **Gesendete Nachricht speichern in**. Klicken Sie dann auf **Durchsuchen**, um einen anderen Ordner als **Gesendete Objekte** auszuwählen.
5. Klicken Sie auf **Schließen** und dann auf **Senden**.

Zu Regel Nr. 3: Auswahl des Empfängers

Große virtuelle Outlook-Verteiler wie beispielsweise „V-VZ-Alle Mitarbeiter“ sollten nur in absoluten Ausnahmefällen benutzt werden! Bitte besprechen Sie mit Ihrem Teamleiter, ob solch ein Ausnahmefall wirklich vorliegt.

Empfänger-
kreis
begrenzen

Die Option "BCC" (Blind Carbon Copy - Blinddurchschlag) sendet eine Kopie der Nachricht an einen in dieses Feld eingegebenen Empfänger, wobei der Name für andere Empfänger der Nachricht unsichtbar ist. Diese Option ist unter anderem sinnvoll, wenn Sie Ihre Mail an einen Verteiler mit vielen Empfängern (Massenmail) senden und die Mail dazu bestimmt ist, ausgedruckt zu werden.

Option
"BCC"

Denken Sie bitte daran, im Textfeld Ihrer E-Mail für alle Empfänger deutlich zu machen, wer die E-Mail erhält.

Grundsätzlich sollte eine E-Mail nur weitergeleitet werden, wenn es Gründe dafür gibt. Mitführungsfälle über die Schaltfläche "CC" (Carbon Copy - Durchschlag) sind auf ein Mindestmaß zu reduzieren, frei nach dem Motto „Entlaste Dich nicht, indem Du andere belastest!“.

Zu Regel Nr. 4: Effektivität von Verteilern

Im Adressbuch wurden einige funktions- und organisationsbezogene Postfächer eingerichtet.

Virtuelle
Postfächer

Hier ein Beispiel:

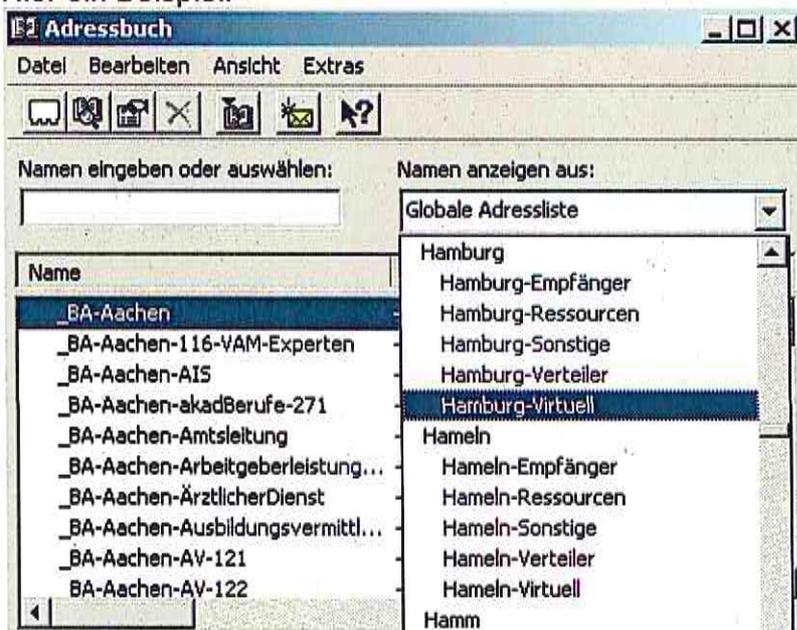


Abb. 3: Virtuelle Postfächer im Adressbuch von MS Outlook.

Sie sollten generell darauf achten, Ihre E-Mail über ein Organisationspostfach zu verschicken, sofern dieses existiert. Auf diese Weise können Anfragen unabhängig von einzelnen Personen zügig bearbeitet werden.

Darüber hinaus finden Sie im Outlook-Adressbuch auch Verteiler (Abb. 4). Verteiler sind mit dem Erstbuchstaben V gekennzeichnet.

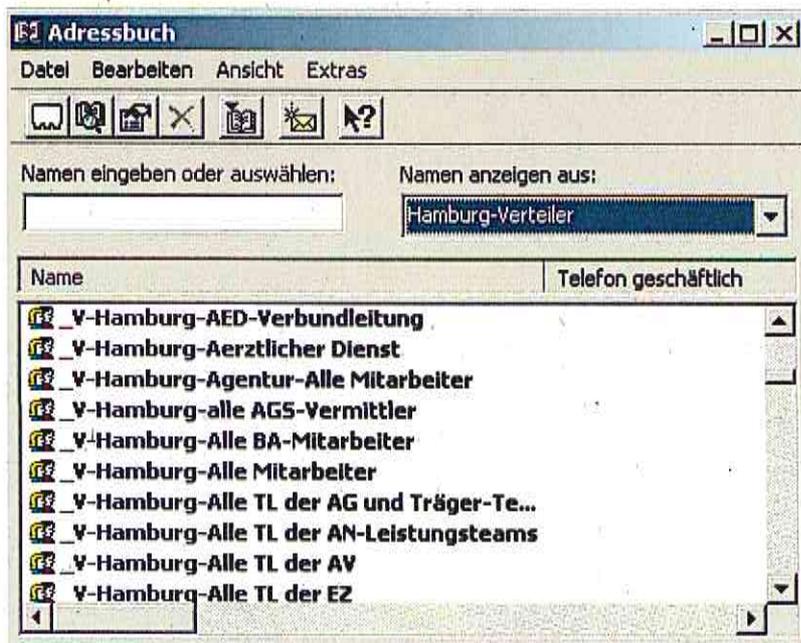


Abb. 4: Verteiler im Adressbuch von MS Outlook.

Wenn Sie häufiger einem bestimmten Personenkreis mailen und dieser nicht bereits in den zentralen Verteilern aufgenommen ist, ist es aus Gründen der Zeitersparnis sinnvoll, einen persönlichen Verteiler anzulegen.

Wie Sie eine persönliche Verteilerliste in Outlook erstellen können, erfahren Sie hier ([Link zur Microsoft Outlook-Hilfe](#)):

- [Erstellen einer Verteilerliste aus Namen im Adressbuch](#)
- [Erstellen einer Verteilerliste durch Kopieren von Namen aus einer E-Mail Nachricht](#)

Zu Regel Nr. 5: Prägnante Formulierungen

HTML-Text bietet Ihnen mehr Gestaltungsmöglichkeiten, birgt aber die Gefahr von Unübersichtlichkeit und belegt mehr Speicherplatz als reiner Text.

E-Mail nur
als Text

Verzichten Sie bitte auf sogenannte „Screenshots“ (Momentaufnahme eines Bildschirms, oder eines Bildschirmteils; oft verwendet um Handbücher oder Anleitungen anschaulich zu ergänzen) und große Bilddateien. Sie belegen überaus viel Speicherplatz und verlangsamen die Übertragung Ihrer Mail extrem (besonders bei Verwendung von Verteilern).

Auf Anhänge
verzichten

Anhänge sind potentielle "Virus-Träger"!

Wenn Sie den Empfänger Ihrer E-Mail auf Websites im Internet/Intranet hinweisen wollen, so empfehlen wir mit der E-Mail nicht die Seite selbst als Anhang zu versenden, sondern nur einen sogenannten Link auf diese Datei einzufügen (besonders bei Verwendung von Verteilern). Dies gilt ebenso für Dateien, die in Gruppenablagen hinterlegt sind, sofern alle Beteiligten Zugriff haben.

So wird's gemacht:

Sie zeigen zuerst mit der Maus auf eine bestimmte Verknüpfung im Internet und aktivieren danach mit rechtem Mausklick das sogenannte Kontextmenü (Abb. 5).

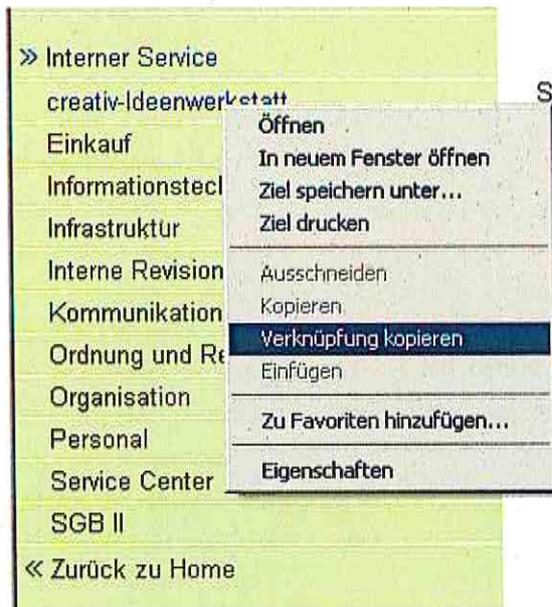


Abb. 5: Verknüpfungen kopieren.

Hier klicken Sie den Menüpunkt **Verknüpfung kopieren** an. Danach wechseln Sie in das Textfenster Ihrer E-Mail und fügen die Verknüpfung an der gewünschten Stelle ein (z.B. mit der Tastenkombination **Strg + v**). Der vollständige Pfad wird eingefügt und wenn er angeklickt wird, öffnet sich

die verknüpfte Website.

Sie können beim Antworten auf eine E-Mail das automatische Anfügen des Nachrichteninhalts unterdrücken, indem Sie im Menü den Punkt **EXTRAS - Optionen** anklicken und dann die Schaltfläche **E-Mail-Optionen** in der Registerkarte **Einstellungen**. Hier wählen Sie aus der Auswahlliste **Ursprüngliche Nachricht nicht beifügen** aus. Wenn Sie es hingegen für erforderlich halten, die ursprüngliche Nachricht anzuhängen, wählen Sie **Ursprüngliche Nachricht als Anlage beifügen** (Abb. 6).

Beim
Antworten
Entbehr-
liches
löschen

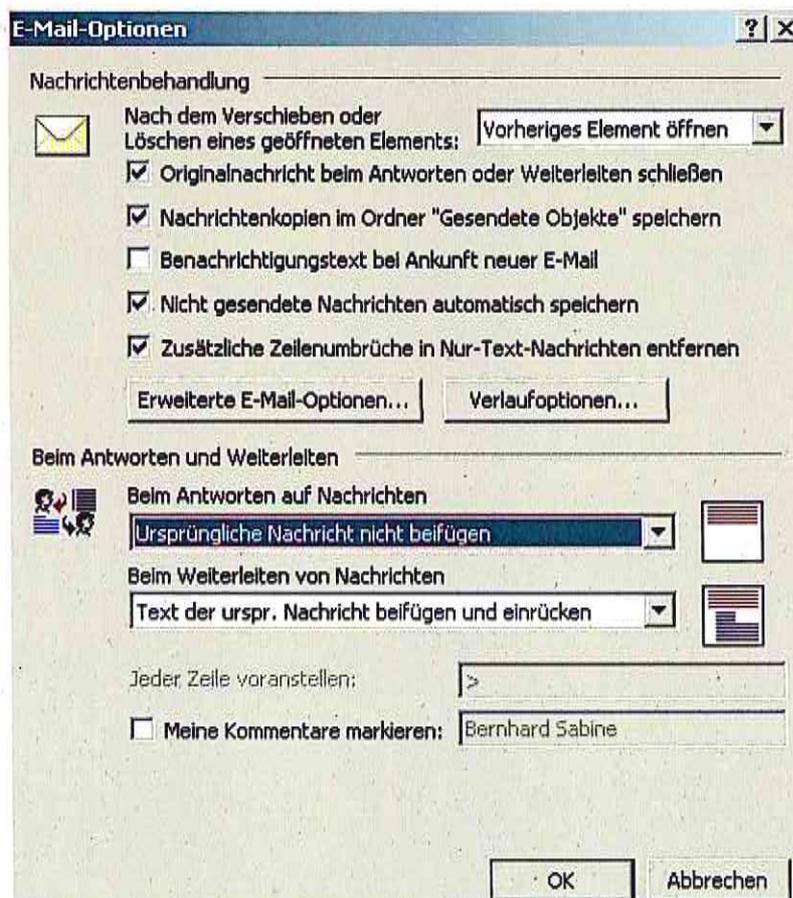


Abb. 6: E-Mail-Optionen für „Antworten und Weiterleiten“ in MS Outlook.

Zu Regel Nr. 6: Form

In der Betreffzeile sollte das Thema Ihrer Mail präzise und prägnant bezeichnet sein. Achten Sie besonders beim Beantworten von E-Mails darauf, in der Betreffzeile einen klaren Bezug herzustellen. Aktenzeichen können besonders bei Verwendung nicht trennscharfer Verteiler hilfreich sein.

**Prägnante
Betreffzeile**

Grafische Formatierungen sollten Sie sparsam einsetzen. Es gibt genug Mailprogramme, die solche Extras nicht darstellen können. Aufwendige Formatierungen erhöhen die Dateigröße einer E-Mail.

**Sparsame
Forma-
tierung**

Die Signatur ist Ihre Visitenkarte. Sie weist Sie als Mitarbeiter der BA aus und soll dem Adressaten Ihrer E-Mail Informationen zu Ihrer Funktion und Erreichbarkeit liefern. Die E-Mail-Signatur gibt sowohl intern als auch extern eine verbindliche Auskunft über den/die Absender/in von elektronischen Nachrichten. Sie muss in der gesamten BA in einem einheitlichen Corporate Design gestaltet sein, denn sie gehört mit zum äußeren Erscheinungsbild.

**Signatur
verwenden**

Die aktuelle Vorlage zur Gestaltung der Signatur finden Sie [hier](#) (Link zum Intranet).

Um Ihre eigene Signatur einzurichten, gehen Sie wie folgt vor:
Sie wählen in Outlook aus dem Menü **EXTRAS** den Punkt **Optionen** aus und gehen anschließend auf die Registerkarte **E-Mail-Format** (Abb. 7).

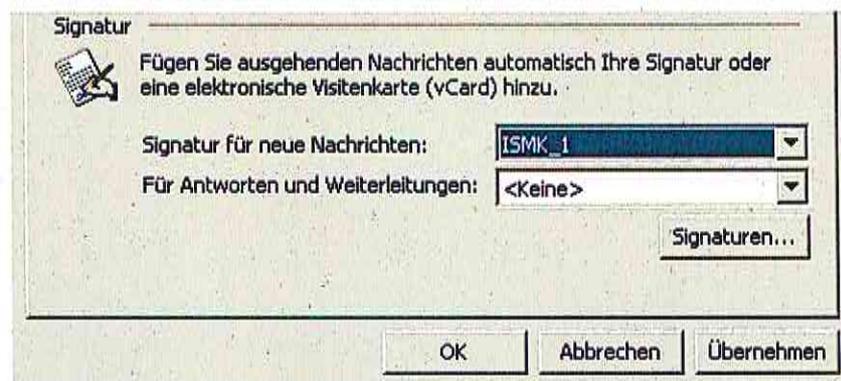


Abb. 7: Ausschnitt der Registerkarte „E-Mail-Format“ aus MS Outlook.

Ein Klick auf die Schaltfläche **Signaturen** öffnet ein Fenster (Abb. 8), in dem Sie Signaturen für verschiedene Verwendungszwecke neu anlegen, bearbeiten und entfernen können.

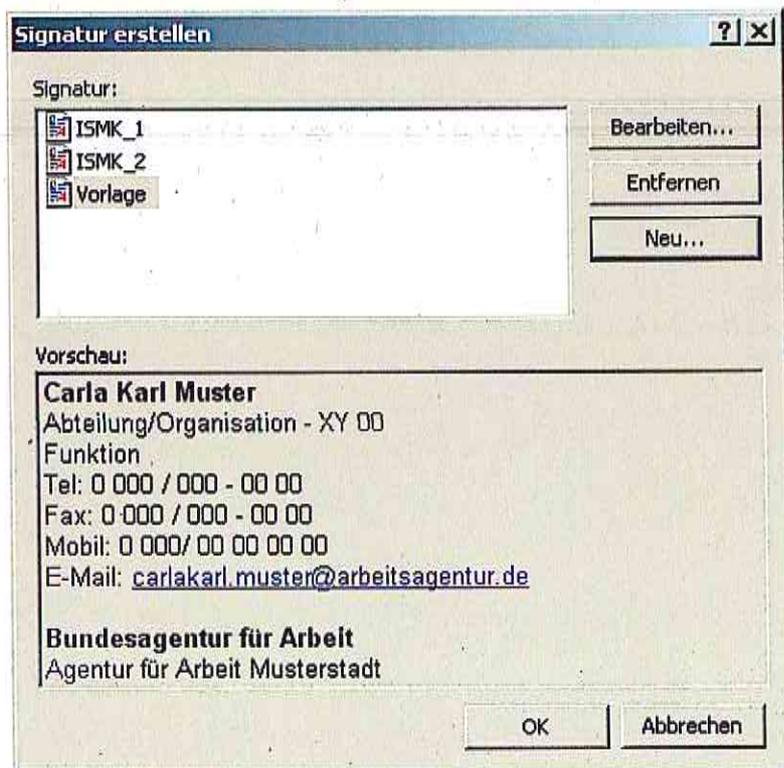


Abb. 8: Signatur erstellen in MS Outlook.

Nach dem Speichern mit **OK** können Sie über die beiden Auswahlfelder (Abb.7) angeben, welche Signatur für ausgehende Nachrichten verwendet werden soll und ob Ihre Signatur eingefügt werden soll, wenn Sie eine Nachricht beantworten oder weiterleiten.

Auf eine elektronische Visitenkarte (vcf)  sollten Sie verzichten. Da sie Ihrem Text als Anhang beigefügt wird, belegt sie zusätzlichen Speicherplatz.

**Keine
Visitenkarte**

Gescannte Unterschriften können relativ einfach elektronisch ausgeschnitten und missbraucht werden. Verwenden Sie besser eine vorgefertigte Signatur, die Sie über die Schaltfläche  in Ihre E-Mail einbetten können.

**Unterschrift
nicht
scannen**

Zu Regel Nr. 8: Wichtigkeit

Mit Hilfe der Schaltfläche **Optionen** können Sie vor dem Versand der E-Mail bei der **Wichtigkeit** zwischen den drei **Nachrichteneinstellungen** "niedrig", "normal" und "hoch" wählen (Abb. 9).

Prioritäten festlegen

The screenshot shows the 'Nachrichteneinstellungen' dialog box with the following settings:

- Nachrichteneinstellungen:** Wichtigkeit: Hoch, Vertraulichkeit: Normal
- Sicherheit:** Sicherheitseinstellungen für diese Nachricht ändern. Sicherheitseinstellungen...
- Abstimmungs- und Verlaufsoptionen:**
 - Abstimmungsschaltflächen verwenden:
 - Die Übermittlung dieser Nachricht bestätigen
 - Das Lesen dieser Nachricht bestätigen
- Übermittlungsoptionen:**
 - Antworten senden an:
 - Gesendete Nachricht speichern in: Gesendete Objekte
 - Übermittlung verzögern bis: 24.11.2006 17:00
 - Nachricht läuft ab nach: 22.12.2006 17:00
 - Anlagenformat: Standard
 - Codierung: Westeuropäisch (ISO)
- Buttons: Kontakte..., Kategorien..., Schließen

Abb. 9: Einstellen von Nachrichteneinstellungen in MS Outlook.

Bei kurzzeitig gültigen Anliegen kann es außerdem sinnvoll sein, ein **Verfallsdatum** einzusetzen (Abb. 9). Die erledigten Mails erscheinen beim Empfänger danach schwach und durchgestrichen und können schnell aussortiert werden.

Verfallsdatum setzen

Bei fristgebundenen Anliegen (z.B. Hinweis auf eine neue Programmversion, Einstellung eines neuen Vordrucks etc., Veröffentlichung eines Dokuments mit Sperrfrist) kann es nützlich sein, die Benachrichtigung bis zu einem selbst gewählten Zeitpunkt zu verzögern (Abb. 9), um die Aufmerksamkeit der Adressaten zu gewinnen. Unter **Verlaufsoptionen** können Sie sich das Lesen einer gesendeten Nachricht bestätigen lassen.

Rechtzeitig reagieren

Als Empfänger einer wichtigen E-Mail können Sie sich durch Klicken auf das Symbol  in der Menüzeile der Mail zur Erinnerung eine Wiedervorlage einrichten (Abb. 1).

Zu Regel Nr. 9: Datenschutz

Es gibt bisher noch keine Möglichkeiten, unsere E-Mails zu verschlüsseln. Vertrauliche E-Mails mit hohem und sehr hohem Schutzbedarf dürfen gemäß IT-Gesamtsicherheitskonzept und Benutzerhandbuch COSIMA nicht versendet werden.

Sensible
Daten

E-Mails mit vertraulichen Daten von niedrigem und mittlerem Schutzbedarf sind mit einem Passwortschutz, wie diese im Officepaket angeboten werden, zu versehen (Benutzerhandbuch COSIMA, Kap. 8.6.2).

Vertrauliche E-Mails können auch via Outlook besonders gekennzeichnet werden, beispielsweise mithilfe der Einstellung des Vertraulichkeitsgrades über den Button OPTIONEN im Kontextfenster Nachrichteneinstellungen (Abb. 9).

Das Benutzerhandbuch COSIMA können Sie [hier](#) einsehen (Link zum Intranet).

Derzeit wird seitens der IT eine PKI (Public-Key-Infrastructure) aufgebaut, um für die Herausforderungen des eGovernment gewappnet zu sein. Die BA ist bisher der einzige öffentliche Dienstleister in Deutschland, der künftig über ein akkreditiertes Trust Center verfügen wird.

Mit PKI bezeichnet man in der Kryptologie und Kryptografie ein System, welches es ermöglicht, digitale Zertifikate auszustellen, zu verteilen und zu prüfen.

Zu Regel Nr. 10: Abwesenheit

Sie können intern eingehende Nachrichten bei Abwesenheit automatisch beantworten lassen. Nachrichten von extern werden im Netz der BA nicht durch den Abwesenheits-Assistenten berücksichtigt. Daher empfiehlt es sich, externe Partner vorab über eine geplante Abwesenheit zu informieren.

Abwesen-
heits-
Assistent

Und so wird's gemacht:

1. Klicken Sie im Menü **EXTRAS** auf **Abwesenheits-Assistent**.
2. Klicken Sie auf **Ich bin zurzeit nicht im Hause**.
3. Geben Sie im Feld **Folgende Antwort wird automatisch einmal an jeden Absender gesendet** die Nachricht ein, die bei Ihrer Abwesenheit an andere Personen gesendet werden soll.

Ihr Nachrichtentext sollte mindestens folgende Angaben enthalten:

- Dauer der Abwesenheit
- Ggf. Angabe einer Vertretung (Ansprechpartner, E-Mail-Adresse und Telefonnummer)
- Ggf. Hinweis auf virtuelles Postfach oder Weiterleitung

Sie können, wenn Sie möchten, Regeln erstellen, um Ihre eingehenden Nachrichten zu verwalten.



Und so wird's gemacht:

1. Klicken Sie im Menü **EXTRAS** auf **Abwesenheits-Assistent**.
2. Klicken Sie auf **Regel hinzufügen**.

Abb. 10: Regeln des Abwesenheits-Assistenten in MS Outlook bearbeiten.

3. Geben Sie unter **Wenn eine Nachricht eintrifft, die diese Bedingungen erfüllt** die Bedingungen an, die eine Nachricht erfüllen muss, damit die Aktion eintritt.
4. Um weitere Bedingungen anzugeben, klicken Sie auf **Weitere Optionen**, wählen Sie die gewünschten Optionen aus und klicken Sie auf **OK**.
5. Um anzugeben, dass diese Regel als letzte übernommen werden soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sobald die Aktionen für diese Regel ausgeführt sind, andere Regeln ignorieren** (alte Regeln werden dadurch außer Kraft gesetzt).
6. Um Hilfe zu einer Option anzuzeigen, klicken Sie auf das Fragezeichen in der Menüzeile.
7. Wählen Sie unter **Folgende Aktionen ausführen** die gewünschten Optionen aus. Sie können mehr als eine Option auswählen (Abb.10).

Anmerkung: Wenn Sie angeben, dass eine Nachricht gelöscht werden soll, wirken sich die nachfolgenden Regeln in der Liste der Regeln im Dialogfeld **Abwesenheits-Assistent** nicht auf diese Nachricht aus.

Dieses Menü eignet sich besonders gut, um eingehende E-Mails an einen

Abwesenheitsvertreter weiterzuleiten und nach Rückkehr an den Arbeitsplatz schnell den Überblick über Ihre Posteingänge zu erhalten.

Sie können bei längerer Abwesenheit von der Dienststelle auch eine Ausweichadresse innerhalb der BA angeben.

Weitergehende Möglichkeiten sind zu finden unter [\(Link zur Microsoft Outlook-Hilfe\)](#):

- [Freigeben eines Öffentlichen oder privaten Ordners mit Hilfe von Berechtigungen](#)
- [Freigeben von privaten Ordnern durch Gewähren von Zugriffsrechten für Stellvertretung](#)

Weitere allgemeine Angaben im Umgang mit MS Outlook finden Sie auch [hier](#) (Link zum Intranet).

**Outlook-
anleitungen
im Intranet**