

# Tips für den Umgang mit E-Mails

## Für den Empfänger

### Rhythmus finden:

Es lohnt sich, die Frequenz für die automatische Überprüfung des Posteingangs anzupassen. Unterbrechungen sind im Fünfminutentakt sehr zeitraubend und ineffizient, machen aber in regelmässigen Abständen von etwa 45 Minuten durchaus Sinn. Eine andere Möglichkeit ist, die Mails zu festgelegten Zeitpunkten, zum Beispiel bei Arbeitsbeginn, kurz vor oder nach der Mittagspause und gegen Ende des Arbeitstages zu bearbeiten.

### Temporäre Adressen:

Spam kann vermieden werden, indem man für Internetformulare temporäre Mailadressen verwendet, z.B. von [www.spamhole.com](http://www.spamhole.com) oder [www.spamgourmet.com](http://www.spamgourmet.com) .

Die eigene Mailadresse auf Websites verschlüsselt angeben, so z.B. als «Vorname.Nachname@firma.com» .

### Spam-Filter:

Spam-Filter lohnen sich. Spam-Mails werden in einen separaten Ordner umgeleitet, den man vor dem Löschen durchsieht. Es kommt immer wieder vor, dass relevante Mails fälschlicherweise als Spam identifiziert werden.

### Antworten:

«Antworten an alle» ist möglichst zu vermeiden. Mails sollten nur an Personen gehen, für welche die Informationen relevant sind oder die darin einen Auftrag erhalten.

## Für den Absender

### Richtiges Medium?

Manchmal sind Telefonate oder persönliche Treffen besser geeignet als eine Mail, obwohl sie einen höheren Unterbrechungseffekt haben und mehr Zeit erfordern.

### Betreffzeile:

Eine aussagekräftige Betreffzeile ist hilfreich- «Ihr Anliegen» oder «Protokoll» hingegen weniger...

### Ein Thema:

Jedes Thema verdient seine eigene Mail. Viele Mails werden aufgrund der ersten Zeilen gelöscht.

### Nfm:

In der Kürze liegt die Würze: Bis zu 50 Prozent aller E-Mails könnten auf eine Zeile reduziert werden. Der Zusatz «nfm» (no further message) im Betreff erspart dem Empfänger das Öffnen.

### Antwort nötig?

Warum erhält der Empfänger die Mail, was wird von ihm erwartet? Mit dem Hinweis, dass keine Antwort nötig ist, werden unnötige Dankes- oder Bestätigungsmails vermieden.

### Keine Cc:

Cc- oder Bcc-Mails sollten möglichst vermieden, nötigenfalls aber begründet werden. Eine persönlich adressierte Mail mit den wichtigsten Punkten ist oft sinnvoller.

Keine Massenmails: Gilt es, eine Mail an einen grossen Adressatenkreis zu versenden, setzt man am besten die eigene E-Mail-Adresse ins Empfängerfeld und kopiert die restlichen Adressen ins Bcc-Feld.

### Priorisieren:

Die Priorisierungsfunktion macht nur bei sparsamem Gebrauch Sinn.  
Fristen: Bearbeitungsfristen angeben; sie sollten aber realistisch sein.

### Sicherheitsregeln fürs Mailen:

- \* Niemals Mails von Unbekannten öffnen. Dies gilt insbesondere für Dateianhänge.
- \* Keine «Mail-Vorschau» oder «Autovorschau» einrichten. Sonst wird die Mail schon im Voraus geöffnet, so dass sich allenfalls schädliche Software auf dem PC verbreiten kann.

- \* Keine Bank wird je nach Passwörtern fragen - schon gar nicht per E-Mail. Auf solche Anfragen nie antworten und die entsprechenden E-Mails löschen, ohne die angegebene Internetseite anzuklicken. Es könnte sich um einen Versuch handeln, mittels Phishing an persönliche Daten heranzukommen.
- \* Es kursieren immer wieder abstruse Warnungen vor Viren. Sie sollten umgehend gelöscht und auf keinen Fall an Bekannte weitergeleitet werden.
- \* Mehrere Mailadressen verwenden -beispielsweise je eine für Newsletter und Online-Käufe.
- \* Auf Spam-Mails unterkeinen Umständen antworten, denn dies würde bestätigen, dass die Mail an eine korrekte Adresse gesandt wurde. In der Folge nähmen die Spam-Mails zu.
- \* Sich nicht in Adressverzeichnisse von Gratisanbietern aufnehmen lassen; Adressen geraten dort leicht in falsche Hände.
- \* Im Online Banking sicher per E-Mail kommunizieren Eine normale E-Mail wird unverschlüsselt über das Internet verschickt. Anders als ein traditioneller Papierbrief lässt sich ein elektronischer Brief fast nicht löschen, da er vor, während und nach dem Versand an verschiedenen Stellen gespeichert wird. Ein falscher Klick, beispielsweise im Adressbuch, kann schwerwiegende Folgen haben. E-Mails können abgefangen oder «abgehört» werden. Ein Computer, der nicht vor unberechtigtem Zugriff geschützt ist, kann zudem von aussen angegriffen und durchsucht werden, auch die E-Mails. Ganz zu schweigen von der Gefahr, die durch Viren und Würmer droht.