

## Endlich richtig mailen – Profi-Tipps zur effizienten E-Mail-Nutzung

Berufskolleg für Gestaltung und Technik / Jahreslizenz bis  
28.02.2020



In Kooperation mit dem HERDT-Verlag stellen wir Ihnen eine PDF inkl. Zusatzmedien für Ihre persönliche Weiterbildung zur Verfügung. In Verbindung mit dem Programm HERDT-Campus ALL YOU CAN READ stehen diese PDFs nur Lehrkräften und Schüler\*Innen der oben genannten Lehranstalt zur Verfügung. Eine Nutzung oder Weitergabe für andere Zwecke ist ausdrücklich verboten und unterliegt dem Urheberrecht. Jeglicher Verstoß kann zivil- und strafrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.

### Impressum

W-EFF-KEM07

Autor: Thomas Alker

Inhaltliches Lektorat: Barbara Hirschwald

Überarbeitete Ausgabe vom 19. Februar 2009

© HERDT-Verlag für Bildungsmedien GmbH, Bodenheim

Internet: [www.herdt.com](http://www.herdt.com)

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie, Mikrofilm oder einem anderen Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Herausgebers reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Dieses Buch wurde mit großer Sorgfalt erstellt und geprüft. Trotzdem können Fehler nicht vollkommen ausgeschlossen werden. Verlag, Herausgeber und Autoren können für fehlerhafte Angaben und deren Folgen weder eine juristische Verantwortung, noch irgendeine Haftung übernehmen.

Die in diesem Buch und den abgebildeten bzw. zum Download angebotenen Dateien genannten Personen und Organisationen, Adress- und Telekommunikationsangaben, Bankverbindungen etc. sind frei erfunden. Übereinstimmungen oder Ähnlichkeiten mit lebenden oder toten Personen sowie tatsächlich existierenden Organisationen oder Informationen sind unbeabsichtigt und rein zufällig.

Die Bildungsmedien des HERDT-Verlags enthalten Links bzw. Verweise auf Internetseiten anderer Anbieter. Auf Inhalt und Gestaltung dieser Angebote hat der HERDT-Verlag keinerlei Einfluss. Hierfür sind alleine die jeweiligen Anbieter verantwortlich.

### Endlich richtig mailen

Profi-Tipps  
zur effizienten E-Mail-Nutzung

W-EFF-KEM07

Willkommen – Informationen zur Unterlage .....	6
--	---

# Teil A: Ausgehende E-Mails

## 1 Betreffzeilen

1.1 Betreffzeilen: Warum? .....	14
1.2 Aussagekräftige Betreffzeilen.....	15
1.3 Betreffzeilen mit System .....	16
1.4 Betreffzeilen-Mails .....	17
1.5 Betreff bei Antworten.....	18

## 2 Inhalt

2.1 Inhalt von E-Mails .....	19
2.2 Gliederung und Formatierung .....	20
2.3 Anrede und Grußzeile .....	21
2.4 Rechtschreibung und Stil.....	22
2.5 Rhetorik .....	23
2.6 Besondere Fälle .....	24
2.7 Anhänge .....	25
2.8 Vorlagen .....	26

## 3 Empfänger

3.1 E-Mails adressieren .....	27
3.2 Empfänger auswählen .....	28
3.3 Adressfelder ausfüllen .....	29

# **B** Teil B: Eingehende E-Mails

## 4 Eingangsbearbeitung

- 4.1 Routine statt Stress ..... 34
- 4.2 E-Mails beurteilen ..... 35
- 4.3 Ordnung im Posteingang ..... 36
- 4.4 Persönliches Ordnersystem ..... 37
- 4.5 E-Mails abarbeiten ..... 38

## 5 Antworten

- 5.1 Antworten und Zitieren ..... 39
- 5.2 Mehrfachantworten und Bestätigungen ..... 40
- 5.3 Verzögerungen und Abwesenheit ..... 41

## 6 Unerwünschte E-Mails

- 6.1 Spam ..... 42
- 6.2 Sicherheit ..... 43

## 7 Aufräumarbeiten

- 7.1 Archivieren und Suchen ..... 44

# Teil C: E-Mail-Programme im Griff

## 8 Microsoft Outlook 2002

8.1 E-Mails schnell überblicken .....	50
8.2 E-Mails sortieren, suchen und kennzeichnen .....	51
8.3 E-Mails ordnen und archivieren.....	52
8.4 E-Mails bei Abwesenheit.....	53
8.5 Regeln erstellen .....	54
8.6 Vorlagen und Signaturen .....	55
8.7 Weitere Tipps und Tricks .....	56

## 9 Microsoft Outlook 2003/2007

9.1 E-Mails schnell überblicken .....	59
9.2 E-Mails kennzeichnen und nachverfolgen.....	60
9.3 E-Mails sortieren und suchen .....	61
9.4 E-Mails ordnen und archivieren.....	62
9.5 E-Mails bei Abwesenheit.....	63
9.6 Regeln erstellen .....	64
9.7 Vorlagen und Signaturen .....	65
9.8 Weitere Tipps und Tricks .....	66

## 10 Lotus Notes

10.1 Mehr Übersicht bei E-Mails.....	69
10.2 E-Mails versenden, weiterleiten und beantworten .....	70
10.3 E-Mails auf Wiedervorlage setzen.....	71
10.4 E-Mails sortieren und suchen.....	72
10.5 E-Mails aufräumen.....	73
10.6 Archivdatenbank erstellen.....	74
10.7 E-Mail-Archiv nutzen .....	75
10.8 E-Mails bei Abwesenheit.....	76
10.9 Entwürfe, Signaturen und Vorlagen.....	77
10.10 Regeln erstellen .....	78
10.11 Anhänge und Verknüpfungen .....	79
10.12 Weitere Tipps und Tricks.....	80

## Teil D: Anhang

Die rechtlichen Aspekte von E-Mail.....	82
E-Mail senden .....	84
E-Mail empfangen .....	85
Empfänger auswählen .....	86
Glossar .....	87

Stichwortverzeichnis .....	90
----------------------------	----

## Willkommen

Eine E-Mail zu schreiben ist an und für sich keine Kunst: Einen kurzen Text eintippen, ein paar Mal mit der Maus klicken und schon ist die Nachricht unterwegs. Wenn nur alles im Leben so einfach wäre ...

Doch genauso leicht und schnell wie E-Mails entstehen, können sie auch zu Zeitfressern und Nervensägen mutieren. Und das zeigt sich dann u. a. an folgenden Symptomen:

- ▶ Sie ersticken in E-Mails und haben kaum noch Zeit für andere Dinge.
- ▶ Sie erhalten regelmäßig E-Mails, für die Sie gar nicht zuständig sind.
- ▶ Sie ärgern sich über immer mehr Spam und anderen Datenmüll.
- ▶ Sie bekommen häufig missverständliche oder unvollständige E-Mails.
- ▶ Sie verbringen viel zu viel Zeit mit dem Suchen von E-Mails.
- ▶ Sie werden das Gefühl nicht los, dass E-Mails Ihr Leben diktieren.

Die in dieser Unterlage vorgestellten Lösungen und Tipps werden Ihnen helfen, genau diese Probleme wieder in den Griff zu bekommen – damit E-Mail wieder zu dem wird, wozu Sie eigentlich geschaffen wurde: Ein schnelles, unkompliziertes und effizientes Kommunikationsmittel.

Profitieren auch Sie von den Vorteilen einer effizienten und zielgerichteten E-Mail-Kommunikation, die sich u. a. durch

- ▶ mehr Zeit und Gelassenheit
- ▶ ein besseres Betriebsklima
- ▶ eine engere Kundenbindung
- ▶ ein positiveres Image nach außen
- ▶ deutliche Kosteneinsparungen

bemerkbar machen wird.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei der Verwirklichung dieser Ziele!

*Ihr Team vom HERDT-Verlag*

## So nutzen Sie die Unterlage

Zu jeder E-Mail gehört ein Sender und ein Empfänger. Beide müssen ihren Teil dazu beitragen, damit die E-Mail-Kommunikation so funktioniert wie vorgesehen. Beide Perspektiven spiegeln sich auch im Aufbau der Unterlage wider:

- ▶ Zuerst lernen Sie, wie man E-Mails so schreibt, dass Informationen stets unmissverständlich, zielgerichtet und freundlich „rüberkommen“.
- ▶ Anschließend lernen Sie mit der eingehenden E-Mail-Flut fertig werden, z. B. indem Sie die Nachrichten nach einem festen Muster bewerten und bearbeiten.

Eventuell werden Sie die eine oder andere Empfehlung dieser Unterlage schon kennen und vielleicht sogar erfolgreich umsetzen. Möglicherweise treffen auch nicht alle der geschilderten Probleme auf Ihr Umfeld zu.

Picken Sie sich einfach jene Tipps und Lösungen heraus, die Ihnen in Ihrer persönlichen E-Mail-Situation helfen. Beachten Sie aber auch, dass sich einige der vorgestellten Tipps und Lösungen erst im Zusammenspiel spürbar auswirken werden.

## Was wird vorausgesetzt?

- ▶ Sie sind mit der grundlegenden Bedienung Ihres E-Mail-Programms vertraut. Das heißt, Sie können E-Mails schreiben und versenden, E-Mails abrufen und öffnen, E-Mails kennzeichnen, in Ordner einsortieren und auch neue Ordner anlegen.
- ▶ Die Handlungsanweisungen im hinteren Teil der Unterlage beziehen sich auf die weitverbreiteten E-Mail-Programme Outlook und Notes. Falls Sie ein anderes E-Mail-Programm verwenden, konsultieren Sie bitte dessen Bedienungsanleitung bzw. Hilfe.
- ▶ Fachbegriffe lassen sich bei einem computernahen Thema wie E-Mail-Kommunikation leider nicht ganz vermeiden. Falls Sie einen Begriff nicht kennen, schlagen Sie ihn bitte im Glossar am Ende der Unterlage nach.

## Bitte beachten Sie

- ▶ Gelten an Ihrem Arbeitsplatz besondere Richtlinien zur E-Mail-Kommunikation, haben diese natürlich Vorrang vor den Empfehlungen in dieser Unterlage.
- ▶ Aufgrund von abweichenden Rahmenbedingungen bzw. sicherheitstechnischen Einschränkungen in Unternehmen können einzelne in dieser Unterlage beschriebene Funktionen nicht oder nur eingeschränkt nutzbar sein.

## Konventionen der Unterlage

Arbeitsschritte, die zum Erreichen des Ziels erforderlich sind, werden mit einem Pfeil (▶) eingeleitet:

**GROSSBUCHSTABEN** kennzeichnen Menübefehle:

Die Bezeichnungen von Schaltflächen, Registern und anderen Bedienelementen sind **kursiv** gekennzeichnet:

▶ Klicken Sie auf , um die Datei zu speichern.

▶ Wählen Sie **EXTRAS - OPTIONEN**.

▶ Klicken Sie auf **Anpassen**.

## Um Probleme zu lösen, muss man sie kennen ...

### Wenn E-Mails zur Last werden ...

Eigentlich sind E-Mails ja ein Segen: Sie sind schnell geschrieben und kommen schon nach wenigen Augenblicken beim Empfänger an – selbst dann, wenn sich dieser gerade am anderen Ende unseres Planeten befindet.

Andererseits werden immer mehr Menschen von immer mehr E-Mails regelrecht überflutet. Kein Wunder, dass bei manchen E-Mail-Nutzern die Sympathie für dieses an sich sehr praktische Kommunikationsmittel in Ablehnung umschlägt.

Rund um das Thema E-Mail-Kommunikation können eine Menge Probleme entstehen. Diese werden zum Teil durch das Kommunikationsmittel selbst, meistens aber durch das falsche Verhalten der E-Mail-Nutzer verursacht.



### E-Mails und Menschen

Einer E-Mail fehlen sämtliche nonverbale Ausdrucksformen: Man sieht weder die Mimik, noch hört man den Tonfall seines Gegenübers; der Austausch erfolgt ausschließlich über geschriebenen Text. Man kann bestenfalls erahnen, was der Absender fühlt, indem man „zwischen den Zeilen“ liest.

Dennoch sind E-Mails zwischenmenschliche Kommunikation. Und dazu gehören nun einmal auch Emotionen. Kein Wunder also, dass manche E-Mails vor Smileys ;-) und Aktionswörtern wie z. B. \*grins\* nur so strotzen. Bei E-Mails, die an vertraute Empfänger gehen, sind solche Behelfsmittel auch durchaus legitim, bei anonymen Kunden oder Geschäftspartnern hingegen nicht.

Wer nicht präzise formuliert, wer unbekannten Empfängern mit Ironie begegnet oder wer seine E-Mails schnell mal „zwischen Tür und Angel“ reinhackt, läuft leicht Gefahr, missverstanden zu werden.

Denken Sie an die **Grundregeln der Kommunikation**:

- ▶ Wahr ist nicht, was der Absender schreibt, sondern was der Empfänger versteht.
- ▶ Wenn der Empfänger eine Nachricht falsch interpretiert, trägt der Absender die Schuld.

Es ist also der Absender, der dafür Sorge zu tragen hat, dass seine Nachricht richtig verstanden wird.



Ein weiteres Problem ergibt sich daraus, dass ein direktes Nachhaken oder Nachfragen nicht möglich ist. Eine Chance dazu erhält man erst, wenn man die E-Mail beantwortet. Doch dann muss erst wieder umständlich Bezug auf die ursprüngliche Nachricht genommen und die Frage ausformuliert werden.

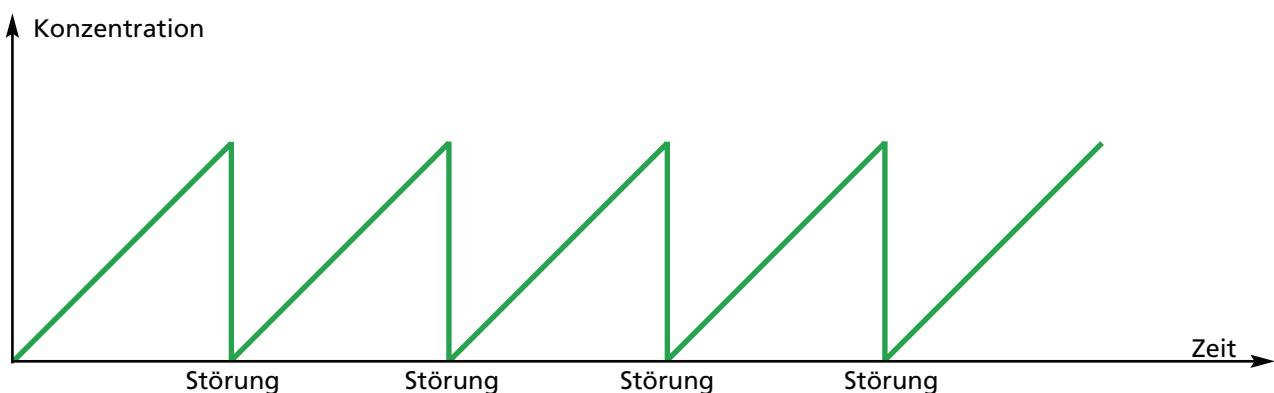
Das macht die Sache nicht einfacher: Vielen E-Mail-Nutzern ist das Formulieren einer Nachfrage zu umständlich. Die Folge: Eventuelle Fragen bleiben unbeantwortet, Missverständnisse und Fehler entstehen. Und die kosten dann richtig Zeit und Nerven ...

## Stress durch E-Mails

Eine E-Mail erreicht ihren Empfänger praktisch sofort. Diese Tatsache bedeutet für viele E-Mail-Nutzer, dass eingegangene Nachrichten genauso schnell zu bearbeiten sind.

Natürlich erwartet der Empfänger von Ihnen, dass Sie seine E-Mail möglichst rasch bearbeiten. Er erwartet aber nicht, dass Sie alles stehen und liegen lassen. Sollte er das wollen, würde er Sie vermutlich anrufen.

Normalerweise sitzen Sie nicht vor Ihrem PC und warten auf E-Mails, sondern konzentrieren sich auf eine andere Tätigkeit. Jedesmal, wenn Sie diese Tätigkeit z. B. wegen einer neuen E-Mail unterbrechen, brauchen Sie eine gewisse Anlaufzeit, um sich wieder auf die ursprüngliche Tätigkeit zu konzentrieren. Diesen Verlauf nennt man Sägezahn-Effekt:



Je häufiger Sie von E-Mails unterbrochen werden, desto länger brauchen Sie, um die Tätigkeit zu beenden. Sie geraten in Zeitdruck und reagieren auf neue E-Mails immer gestresster – ein Teufelskreis entsteht.

Der Drang, jede E-Mail möglichst sofort zu bearbeiten, ist ein deutliches Zeichen für eine falsche Grundeinstellung gegenüber E-Mails. Überdenken Sie sie!

## E-Mails in rauen Mengen

Viele E-Mail-Benutzer stöhnen über die große Anzahl an E-Mails, die sie täglich erhalten. Bei genauer Betrachtung ist aber nicht die Menge, sondern die Qualität der E-Mails das Problem. Theoretisch muss eine E-Mail „nur“ zwei Voraussetzungen erfüllen:

- ▶ Die enthaltene Information ist relevant für Sie.
- ▶ Die enthaltene Information ist verständlich und vollständig.

In der Praxis verhält es sich bei einem großen Teil der eingehenden E-Mails umgekehrt:

- ▶ Die enthaltene Information ist *nicht* relevant für Sie.
- ▶ Die enthaltene Information ist *nicht* verständlich bzw. *nicht* vollständig.

Im Klartext bedeutet das, dass Sie jede eingegangene E-Mail bewerten müssen. Dazu müssen Sie die E-Mail öffnen und lesen. Danach entscheiden Sie, ob und wie Sie reagieren: Auftrag bearbeiten? Rückfragen? Weiterleiten? Löschen?

Diesen Aufwand müssen Sie auch dann betreiben, wenn die E-Mail nicht relevant für Sie ist, wenn sie Werbung enthält oder wenn die enthaltenen Informationen unverständlich bzw. unvollständig sind. Das alles kostet Zeit und Nerven und erzeugt unnötigen Stress.

Schulversion

# Ausgehende E-Mails



# Ausgehende E-Mails

## E-Mails versenden – nichts einfacher als das?

### Was Herr M. über E-Mails sagt ...

„Eine E-Mail zu verschicken ist doch keine große Aktion. Schnell das Anliegen eingetippt, Empfänger auswählen, fertig. Doch halt, die lästige Betreffzeile muss ja auch noch ausgefüllt werden. Ein kurzes ‚Eilt‘ muss genügen. Ups, da ist ja ein Tippfehler. Egal, ist doch nur eine E-Mail. So, und jetzt schnell noch alle Kollegen meiner Abteilung auf ‚Kopie‘ setzen – die sollen ruhig alle mitkriegen, womit ich mich gerade rumärgere – und dann auf ‚Senden‘ klicken.“



### Was Herr K. über Herrn M. denkt ...



„Jedesmal muss ich die E-Mails von Herrn M. umständlich öffnen, nur um dann festzustellen, dass ich mal wieder auf Kopie gesetzt wurde. Dabei gehen mich seine E-Mails nur selten etwas an. Und dann die Fehler ... Manchmal muss ich mir die Nachricht dreimal durchlesen, um zu verstehen, was er will. Seine E-Mails nerven mich derart, dass sie manchmal ungelesen in den Papierkorb wandern. Übrigens ist Herr M. in natura sehr viel netter als es sein unfreundlicher E-Mail-Ton vermuten lässt. Aber ob das auch unsere Kunden wissen?“

### Warum sollten Sie sich beim Schreiben von E-Mails mehr Mühe geben, als es andere tun?

Kurze Antwort: Jemand muss ja damit anfangen. Lange Antwort: Ihre Leser bekommen sehr schnell mit, dass Ihre E-Mails stets zielgerichtet adressiert sind, oftmals weniger Zeit als andere E-Mails in Anspruch nehmen und meistens keine Fragen mehr offen lassen. Was wiederum für Sie zur Folge hat, dass Ihre E-Mails bevorzugt bearbeitet werden und weniger Missverständnisse entstehen.

### Klingt gut. Nur wie kann ich das erreichen?

Ganz einfach: Ihre E-Mails kommen immer dann gut an, wenn sie

- ▶ richtig gekennzeichnet sind
- ▶ informativ und verständlich sind
- ▶ gut lesbar sind
- ▶ den richtigen Ton treffen
- ▶ nur die zuständigen Adressaten erreichen

Wie Sie diese Voraussetzungen mit wenig Aufwand erfüllen und wie selbstverständlich im Tagesgeschäft nutzen, erfahren Sie auf den folgenden Seiten.

## 1 Betreffzeilen

1.1	Betreffzeilen: Warum? .....	14
1.2	Aussagekräftige Betreffzeilen .....	15
1.3	Betreffzeilen mit System .....	16
1.4	Betreffzeilen-Mails .....	17
1.5	Betreff bei Antworten .....	18

Informative Betreffzeilen tragen maßgeblich dazu bei, dass Ihre E-Mails von den Empfängern richtig zugeordnet, interpretiert und bearbeitet werden. Sogar ganze Nachrichten lassen sich allein über die Betreffzeile austauschen.

## 2 Inhalt

2.1	Inhalt von E-Mails .....	19
2.2	Gliederung und Formatierung .....	20
2.3	Anrede und Grußzeile .....	21
2.4	Rechtschreibung und Stil .....	22
2.5	Rhetorik .....	23
2.6	Besondere Fälle .....	24
2.7	Anhänge .....	25
2.8	Vorlagen .....	26

Wecken Sie Sympathie und vermeiden Sie Missverständnisse. Formulieren Sie Ihre E-Mails positiv, zielgerichtet und unmissverständlich – auch in kritischen Situationen. Erleichtern Sie dem Empfänger die Handhabung Ihrer E-Mail, indem Sie Ihre Nachrichten lesbar gestalten und sachgemäß mit Anhängen versehen.

## 3 Empfänger

3.1	E-Mails adressieren .....	27
3.2	Empfänger auswählen .....	28
3.3	Adressfelder ausfüllen .....	29

Falsch adressierte E-Mails nerven und sind wahre Zeitfresser. Durch Beachtung weniger Regeln wählen Sie stets die richtigen Empfänger aus.

## 1.1 Betreffzeilen: Warum?

### Die Betreffzeile – eine praktische Erfindung

Wie oft könnte man sich das umständliche Öffnen von Briefumschlägen sparen, wenn man schon von außen sehen könnte, worum es in dem Brief geht ...



Bei E-Mails ist genau das möglich – vorausgesetzt, Sie machen Gebrauch von einem ganz banalen Hilfsmittel: der Betreffzeile.

### Betroffen vom Betreff?

Wenn Sie sich einen typischen Posteingang einmal anschauen, wird schnell klar, dass Betreffzeilen anscheinend doch nicht so banal sind. Wie sonst könnte man es erklären, dass viele E-Mail-Nutzer Betreffzeilen entweder lieblos oder überhaupt nicht ausfüllen?

Das Diagramm zeigt einen Posteingang mit einer Liste von Empfängern und deren Kontaktinformationen. Rechts davon befindet sich ein Bereich für die Betreffzeile, der verschiedene mögliche Interpretationen und Reaktionen darstellt:

- Oben links: "Was geht in Ordnung?"
- Oben rechts: "Zu was? Wofür?"
- Mitte oben: "Angebot Link Geht in Ordnung Meeting Zu Ihrer Info Hallo! Kennen wir uns?"
- Mitte unten: "Ergebnisse Reklamation Was war noch mal gestern?"
- Unten links: "Alles klar!"

Mit dem Ausfüllen der Betreffzeile alleine ist es also nicht getan. Die Betreffzeile erfüllt ihren Zweck erst dann, wenn sie

- ... Informationen klar und unmissverständlich überbringt
- ... auch später noch Rückschlüsse auf den Inhalt der E-Mail ermöglicht
- ... die vom Absender gewünschte Reaktion des Empfängers bewirkt
- ... den richtigen Ton trifft

## 1.2 Aussagekräftige Betreffzeilen

### Informative Betreffzeilen helfen allen Beteiligten

- ▶ Spätestens wenn Sie nach E-Mails suchen, die Sie vor längerer Zeit verschickt hatten, werden auch Sie als Absender von informativen Betreffzeilen profitieren.
- ▶ Gehen Sie mit gutem Beispiel voran. Ob bewusst oder unbewusst: Irgendwann bringen Sie Ihre Empfänger dazu, es Ihnen gleich zu tun.
- ▶ Hartnäckige Betreffzeilenverweigerer weisen Sie darauf hin, dass Sie E-Mails ohne Betreff in Zukunft ungelesen löschen werden.

### „Betreff“ kommt von „treffend“

Der erste Eindruck zählt, und der Blick des Empfängers fällt meistens zuerst auf die Betreffzeile. Je mehr Informationen der Empfänger der Betreffzeile entnehmen kann, umso größer sind die Chancen, dass die E-Mail zügig beantwortet bzw. bearbeitet wird.

Damit der Empfänger, ohne die E-Mail öffnen zu müssen, schnell im Bilde ist, sollte der Betreff im Idealfall die folgenden Fragen beantworten:

- ▶ Muss die E-Mail **sofort** oder kann sie auch **später** gelesen werden?
- ▶ **Was** wird bis **wann** vom Empfänger erwartet?
- ▶ Muss auf die E-Mail **reagiert** werden, oder dient sie nur zur **Kenntnisnahme**?

### Betreffzeilen formulieren

- ▶ Schreiben Sie zuerst die Nachricht, dann den Betreff. So fällt es Ihnen leichter, eine Betreffzeile zu formulieren, die den Inhalt der E-Mail treffend beschreibt.
- ▶ Informationen sind wichtiger als vollständige Sätze. Setzen Sie den Betreff gegebenenfalls aus Stichwörtern zusammen:

**Betreff:** Neue Zulieferfirma: Terminbestätigung Ansprechpartner

- ▶ Vermeiden Sie aber, dass die Betreffzeile unfreundlich oder wie ein Befehl wirkt:

**Betreff:** Kunde rückrufen - 3. Reklamation!!!!!!



- ▶ Sparen Sie sich die typischen Betreff-Floskeln. In drei Tagen weiß niemand mehr, worum es in der E-Mail eigentlich ging:

**Betreff:** Wie gestern besprochen



**Betreff:** Anbei die gewünschten Infos



## 1.3 Betreffzeilen mit System

### Betreffzeilen strukturieren

Kennzeichnen Sie Ihre Betreffzeilen mithilfe von Kürzeln. Da die Kennzeichnung einheitlich und allen Beteiligten bekannt sein muss, eignet sie sich in erster Linie zur innerbetrieblichen Kommunikation. Es folgen ein paar Beispiele:

Kürzel	Zweck der E-Mail	Reaktion erforderlich?
I	Information	nein
K	Kenntnisnahme	nein
F	Frage	ja
A	Aufgabe	ja
E	Entscheidung	ja



**Betreff:** I: Interessante Tipps zu Word

**Betreff:** K: Vorstellung der neuen Azubis

**Betreff:** F: Welche Rabatte für Großkunden?

**Betreff:** A: Preise im Webshop schnellstmöglich aktualisieren

**Betreff:** E: Anzeigenentwürfe für März

Erhöhen Sie die Transparenz, indem Sie zusätzlich zum Kürzel Ihrer Betreffzeile eine Kategorie voranstellen:

#### Projektnummern

**Betreff:** E: 4148: Weiteres Vorgehen

#### Arbeitsprozesse

**Betreff:** I: Support: Richtlinien überarbeitet

#### Kundennamen

**Betreff:** K: Fa. Schmitz: Neuer Einkaufsleiter

## 1.4 Betreffzeilen-Mails

### Mit wenigen Worten viel Zeit sparen

Kurze Nachrichten, die mit weniger als 80 Zeichen auskommen, können Sie vollständig in der Betreffzeile unterbringen. Nutzen Sie diese Möglichkeit, um innerbetriebliche Informationen auf den Punkt zu bringen und viel Zeit zu sparen:

#### Termine

**Betreff:** Teamsitzung: Heute 30 Min. später (kT)

**Betreff:** Abstimmungsrounde: 13:30 Uhr in Raum 2 (kT)

#### Informationen

**Betreff:** Reklamation: Neue CD ist unterwegs (kT)

**Betreff:** TDD-Projekt: Abnahme erfolgt! (kT)

#### Aufforderungen

**Betreff:** Vertragsänderung: Bitte um Rückruf! (kT)

**Betreff:** Rg.-Nr. 233584: Bitte stornieren! (kT)

### Betreffzeilen-Mails kennzeichnen

Damit eine Betreffzeilen-Mail nicht doch versehentlich geöffnet wird, müssen sich alle Beteiligten auf eine einheitliche Kennzeichnung einigen, z. B. auf

- ▶ **kWT** („kein weiterer Text“)
- ▶ **kT** („kein Text“)
- ▶ **oT** („ohne Text“)

Im internationalen E-Mail-Verkehr hat sich das Kürzel **n/t** („no text“) etabliert.

**Betreff:** License: I'll send the contract tomorrow by mail n/t

Falls noch keine Kennzeichnung vereinbart wurde, sollten Sie durch einen Gruß zeigen, dass die E-Mail mit der Betreffzeile endet:

**Betreff:** Teamsitzung: Wird von 9 Uhr auf 11 Uhr verschoben - Gruß, Martin

## 1.5 Betreff bei Antworten

### In der Betreffzeile antworten

Oftmals lassen sich selbst längere E-Mails mit einem schlichten Ja oder Nein bzw. mit wenigen Worten beantworten. Nutzen Sie die Betreffzeile also auch für knappe Rückmeldungen ...

**Betreff:** Drucker kaputt?



**Betreff:** AW: Drucker kaputt? - Läuft wieder! (kT)

... oder für Entscheidungen:

**Betreff:** Welche Schriftfarbe: HKS 92 oder HKS 93? (kT)



**Betreff:** AW: Welche Schriftfarbe: HKS 92 oder HKS 93? - HKS92 (kT)

### Betreff beim Antworten prüfen

Erhalten Sie die Übersichtlichkeit des Betreiffs, indem Sie die Anzahl der Antwortpräfixe (z. B. AW: oder RE:) reduzieren:

**Betreff:** AW: AW: AW: AW: AW: Kostenplanung



**Betreff:** AW: AW: Kostenplanung

Aktualisieren Sie den Betreff, sobald sich das Thema der E-Mail-Diskussion geändert hat:

**Betreff:** AW: AW: Kostenplanung



**Betreff:** AW: Ideen für Optimierungsmaßnahmen

## 2.1 Inhalt von E-Mails

### Von der Textwüste zur übersichtlichen E-Mail

E-Mails können entweder so ...

**Betreff:** Zuarbeit



Hello Sabine, wie war dein Urlaub? Wir hatten total schlechtes Wetter, es hat 2 Wochen lang fast nur geregnet. Ich bin gerade ziemlich im Stress und brauche bis morgen die aktuellen Umsatzzahlen, die Fotos der neuen Produkte (möglichst in Farbe) und die Texte der Pressemitteilungen. Eine PowerPoint-Vorlage für Präsentationen habe ich gefunden. Nur ist da noch das alte Logo drauf. Deshalb kann ich die Vorlage nicht verwenden. Du kannst ja mal nachfragen, ob es eine aktuellere Version gibt. Wenn nicht, schickst du mir einfach das Logo als Bilddatei. Gruß Bernd

... oder so geschrieben werden:

**Betreff:** A: Zuarbeit für Präsentation bis zum 18.4.

Hello Sabine,

es wäre nett, wenn du mir bis zum 18.4., 15 Uhr, folgende Informationen schicken könntest:

- die aktuellen Umsatzzahlen
- die Fotos der neuen Produkte
- die Texte unserer Pressemitteilungen
- eine PowerPoint-Vorlage mit dem \*neuen\* Firmenlogo

Falls es noch keine Vorlage gibt, schicke mir bitte das Logo als Bilddatei.

Vielen Dank und herzliche Grüße  
Bernd

Und nun raten Sie mal, welche der beiden Varianten schneller gelesen ist und weniger Fragen aufwirft ...

*Wie ist das gemeint?  
Was ist zu tun?*

*Bis wann?*

*Was wäre wenn?*

## 2.2 Gliederung und Formatierung

### Kurz und knackig schreiben

E-Mails werden für rasche Sachinformationen genutzt.

- ▶ Schreiben Sie so kurz wie möglich und so ausführlich wie nötig.
- ▶ Beginnen Sie mit den Informationen, die am wichtigsten sind.
- ▶ Formulieren Sie Ihr Anliegen so konkret, dass kein Deutungsspielraum entsteht.

### E-Mail inhaltlich strukturieren

**Nur ein Thema pro E-Mail**

**Betreff:** A: Zuarbeit für Präsentation bis zum 18.4.

Hallo Sabine,

es wäre nett, wenn du mir bis zum **18.4., 15 Uhr**, folgende Informationen schicken könntest:

- die aktuellen Umsatzzahlen
- die Fotos der neuen Produkte
- die Texte unserer Pressemitteilungen
- eine PowerPoint-Vorlage mit dem **\*neuen\*** Firmenlogo

Falls es noch keine Vorlage gibt, schicke mir bitte das Logo als **Bilddatei**.

Vielen Dank und herzliche Grüße  
Bernd

**Wann?**  
Geben Sie eindeutige Termine und Zeitangaben.

**Was?**  
Fakten statt Floskeln.  
Treffen Sie klare Aussagen – ohne Wortspiele.

**Was wäre wenn?**  
Eventualitäten gehören an den Schluss.

Achten Sie auf ein übersichtliches Erscheinungsbild:

**Betreff:** A: Zuarbeit für Präsentation bis zum 18.4.

Hallo Sabine,

es wäre nett, wenn du mir bis zum **18.4., 15 Uhr**, folgende Informationen schicken könntest:

- die aktuellen Umsatzzahlen
- die Fotos der neuen Produkte
- die Texte unserer Pressemitteilungen
- eine PowerPoint-Vorlage mit dem **\*neuen\*** Firmenlogo

Machen Sie von **Aufzählungen** Gebrauch, um Fakten übersichtlich aufzulisten.

**Verbessern Sie die Lesbarkeit**  
mithilfe von Leerzeilen und Absätzen.

**Betonen Sie wichtige Wörter**  
durch Hervorhebungen.

## 2.3 Anrede und Grußzeile

### Höflichkeit ist Trumpf

Beginnen Sie immer mit einer persönlichen Anrede, auch bei Kollegen.

- ▶ Richtet sich eine E-Mail an mehrere Empfänger, reden Sie sie einzeln an.
- ▶ Bei Kollegen oder anderen vertrauten Empfängern dürfen Sie auch gerne eine gemeinsame Anrede wie z. B. „Hallo zusammen“ oder „Liebe Kollegen“ verwenden.
- ▶ Empfänger im Cc- bzw. Kopie-Feld werden grundsätzlich nicht angeredet!
- ▶ Bei mehrfachem E-Mail-Wechsel innerhalb einer kurzen Zeit darf die Anrede auch entfallen.

**An:** Sandra Kurz

**Cc:** Martin Karstensen

**Betreff:** A: Einladung zum Marketing-Workshop

Hallo Sandra,

Viele Grüße  
Marina

Grußformel nicht vergessen!

Empfänger im Cc-Feld werden nicht persönlich angesprochen.

Die persönliche Anrede gehört zum guten Ton!

Ein freundliches „Bitte“ kommt immer gut an!

damit du die Marketingaktionen für Herbst 2007 vorbereiten kannst, möchten wir dir die neuen Produkte kurz vorstellen. Herr Karstensen aus der Entwicklung hat sich bereit erklärt, dir die Neuheiten vorzuführen. Bitte vereinbare kurzfristig einen Termin mit ihm.

Beenden Sie jede Nachricht mit einer Grußformel. Kürzen Sie den Gruß aber nicht ab: Ein Gruß wirkt ehrlicher, wenn Sie sich die Mühe machen, ihn auszuschreiben.

Falls Ihre Signatur eine Grußzeile enthält, sollten Sie sie gegebenenfalls an den Empfänger anpassen: Während ein „Mit freundlichen Grüßen“ bei Kollegen zu förmlich wirkt, kann ein „Tschüss“ bei fremden Empfängern flapsig klingen.

Ein **PS**, also ein Nachtrag unter der Grußzeile, sollte grundsätzlich keine relevanten Informationen enthalten.

### Vornamen grundsätzlich ausschreiben

Kürzen Sie Vornamen nicht ab, damit der Empfänger beim Antworten nicht rätseln muss, ob er Sie als Frau oder Mann anreden muss:

Mit freundlichem Gruß

F. Wagner

Frank Wagner?  
Franziska Wagner?



## 2.4 Rechtschreibung und Stil

### Für und nicht gegen den Empfänger schreiben

E-Mails sind wie Visitenkarten; vor allem dann, wenn der Empfänger Sie nicht kennt.

- ▶ Legen Sie bei E-Mails den gleichen Wert auf Rechtschreibung und Grammatik, wie Sie es auch bei der konventionellen Briefkorrespondenz tun würden. Aktivieren Sie die Rechtschreibkorrektur Ihrer E-Mail-Software!

Sehr geehrte Frau Schneider



bitte beachten sie, das die Frist für die Rücksendung am 25. 8.2007 abläuft.

- ▶ Vergessen Sie nicht, dass Umlaute durchaus auch in E-Mails erwünscht sind:

Guten Tag Frau Mueller,



vielen Dank für ihre E-Mail. Der neue Katalog wird im Maerz erscheinen.

- ▶ Vermeiden Sie durchgängige Großschreibung, denn dies wird von vielen Empfängern als Schreien empfunden:

LIEBE KOLLEGEN,



WER VON EUCH ERBARMT SICH, DIE SPÜLMASCHINE EINZUSCHALTEN?

- ▶ Durchgängige Kleinschreibung in E-Mails kann vom Empfänger als Überheblichkeit, mangelnde Rechtschreibkenntnisse oder schlachtweg Faulheit interpretiert werden:

danke für ihre e-mail. der neue katalog wird im märz erscheinen. ihr  
anregungen werde sie an den zuständigen kollegen weiterleiten.



- ▶ Vermeiden Sie unbedingt Abkürzungen, Slang- und Fachbegriffe, die der Empfänger möglicherweise nicht bzw. falsch versteht.

Wir sollten unser altes Corporate Design canceln und a.s.a.p. einen  
Pitch ausschreiben, um das Branding neu zu definieren. Bei dieser  
Gelegenheit sollten wir auch über einen neuen Claim nachdenken.



- ▶ Verzichten Sie bei formaler Korrespondenz auf Smileys wie z. B. ;-) oder :-(.

## 2.5 Rhetorik

### Positiv formulieren

Gerade im stressigen Tagesgeschäft können sehr schnell E-Mails entstehen, die auf den Empfänger genervt und frustriert wirken:

Sehr geehrte Frau Holler,  
ich **muss** die gewünschte Ware **erst** bestellen, was **aber** auf jeden Fall **fünf Tage dauern** wird.



Positiv formuliert klingt der gleiche Sachverhalt so:

Sehr geehrte Frau Holler,  
gerne bestelle ich Ihnen die gewünschte Ware. In voraussichtlich fünf Tagen wird sie bei Ihnen eintreffen.

Nutzen Sie positive Formulierungen, um Missverständnisse zu vermeiden und – ohne dass der Eindruck von Zwang entsteht – zur richtigen Handlung aufzufordern:

Sehr geehrter Herr Franz,  
beachten Sie bitte, dass die Rechnung so lange nicht storniert wird, bis die Ware bei uns eingegangen ist.



Sehr geehrter Herr Franz,  
bitte schicken Sie uns die Ware zurück, damit wir die Rechnung stornieren können.

Formulieren Sie auch Ihre Fragen positiv. So vermeiden Sie beim Empfänger das Gefühl, dass ihm etwas unterstellt wird, und verhindern außerdem mehrdeutige Antworten (doppelte Verneinung):

> Hast du das Protokoll nicht bekommen?  
Nein.



> Hast du das Protokoll bekommen?  
Nein.

## 2.6 Besondere Fälle

### Eilige Nachrichten

- ▶ Für dringende E-Mails gelten die gleichen Regeln wie für „normale“ E-Mails. Denken Sie daran: Für Missverständnisse ist dann noch weniger Zeit.
- ▶ Kennzeichen Sie dringende Nachrichten im E-Mail-Programm mit **hoher Priorität**.

Gehen Sie mit dieser Kennzeichnung aber sparsam um, sonst wird sie nicht mehr ernst- bzw. wahrgenommen.

### Unangenehme Nachrichten

„Problematische“ Mitteilungen wie etwa Absagen, Verzögerungen oder Preiserhöhungen sollten nicht auch noch mit negativen Floskeln dramatisiert werden:

Sehr geehrte Frau Holler,



zu unserem Bedauern müssen wir Ihnen leider mitteilen, dass die von Ihnen bestellte Ware nicht länger produziert wird und aus dem Sortiment genommen wurde.

Der Empfänger wird den Inhalt der E-Mail auch ohne Ihr Zutun bedauern. Falls Sie Ihr Mitgefühl zeigen möchten, tun Sie es am Ende der E-Mail und bitten Sie z. B. im Schlussatz um Verständnis.

### Missverständnisse bei internationalen E-Mails vermeiden

E-Mails, die Sie in das fremdsprachige Ausland versenden, unterscheiden sich nicht nur durch die Sprache.

- ▶ Denken Sie an abweichende Maßeinheiten, Zeit- und Datumsformate.
- ▶ Vermeiden Sie es, deutschsprachige Floskeln bzw. Redewendungen zu übersetzen.
- ▶ Berücksichtigen Sie eventuelle Zeitverschiebungen, bevor Sie nachfassen.
- ▶ Stellen Sie im E-Mail-Programm englische Antwort- und Weiterleitungs-Präfixe ein.

### Telefon statt E-Mail

Trotz der Vorteile von E-Mails sollten Sie in bestimmten Situationen ein Telefonat oder persönliches Gespräch bevorzugen.

- ▶ Konflikte aller Art
- ▶ Lob, Kritik und andere emotionale Themen
- ▶ komplexe Sachverhalte, die Rückfragen erwarten lassen
- ▶ vertrauliche Angelegenheiten
- ▶ Anlässe, die eine sofortige Reaktion erfordern

lassen sich am Telefon sicherer, schneller und besser klären.

Apropos Vertraulichkeit: Eine unverschlüsselte E-Mail ist eher mit einer Postkarte als mit einem Brief zu vergleichen. Technisch ist es möglich, dass auch Unbefugte vom Inhalt der E-Mail Kenntnis nehmen können.



## 2.7 Anhänge

### Anhänge mit Inhaltsbeschreibung versenden

Anhänge, die zuvor nicht angekündigt oder vereinbart wurden, haben immer etwas von einer Katze im Sack. Informieren Sie den Empfänger im Nachrichtentext darüber, was Sie ihm als Anhang zusenden.

- ▶ Benennen Sie die angehängte Datei aussagekräftig.
- ▶ Beschreiben Sie kurz den Anhang im E-Mail-Text.
- ▶ Geben Sie an, in welchem Format die Datei vorliegt bzw. womit sie geöffnet wird.

Hallo Franziska,

anbei findest du ein Word-Dokument mit dem aktuellen Projektstand.

Tipp: Fügen Sie immer zuerst den Anhang ein, danach schreiben Sie den Text – so vergessen Sie den Anhang nicht.

### Große Anhänge ankündigen

Die Gesamtgröße eines Anhangs kann begrenzt sein.

- ▶ Kündigen Sie Anhänge, die größer als 1 MB sind, in einer separaten E-Mail vorher an.
- ▶ Teilen Sie auch die ungefähre Größe und das Dateiformat des Anhangs mit.

Sehr geehrter Herr Faller,

gerne würde ich Ihnen einen ersten Entwurf zusenden. Die Datei liegt im PDF-Format vor und ist etwa 8 MB groß. Geht das in Ordnung?

### Pfad statt Anhang

Falls Sie und der Empfänger Zugriff auf einen gemeinsamen Ordner im Netzwerk haben, können Sie bei firmeninternen E-Mails sogar ganz auf Anhänge verzichten.

- ▶ Versenden Sie eine E-Mail mit einer Angabe, wo sich die Datei befindet:

Lieber Klaus,

ein aktuelles Produktfoto findest du hier: K:\Marketing\Pressefotos\2007

Tipp: Lassen Sie sich die Eigenschaften der Datei bzw. des Ordners anzeigen. Markieren Sie den angezeigten Pfad, und kopieren Sie ihn über die Zwischenablage in die E-Mail.

### Anhänge schützen

Vertrauliche Anhänge schützen Sie mit einem Kennwort. Office-Dokumente können Sie direkt mit einem Kennwort schützen. Alle anderen Dateien versenden Sie in einem passwortgeschützten ZIP-Archiv. Wichtig: Teilen Sie dem Empfänger das Passwort möglichst telefonisch oder zumindest in einer separaten E-Mail mit.

## 2.8 Vorlagen

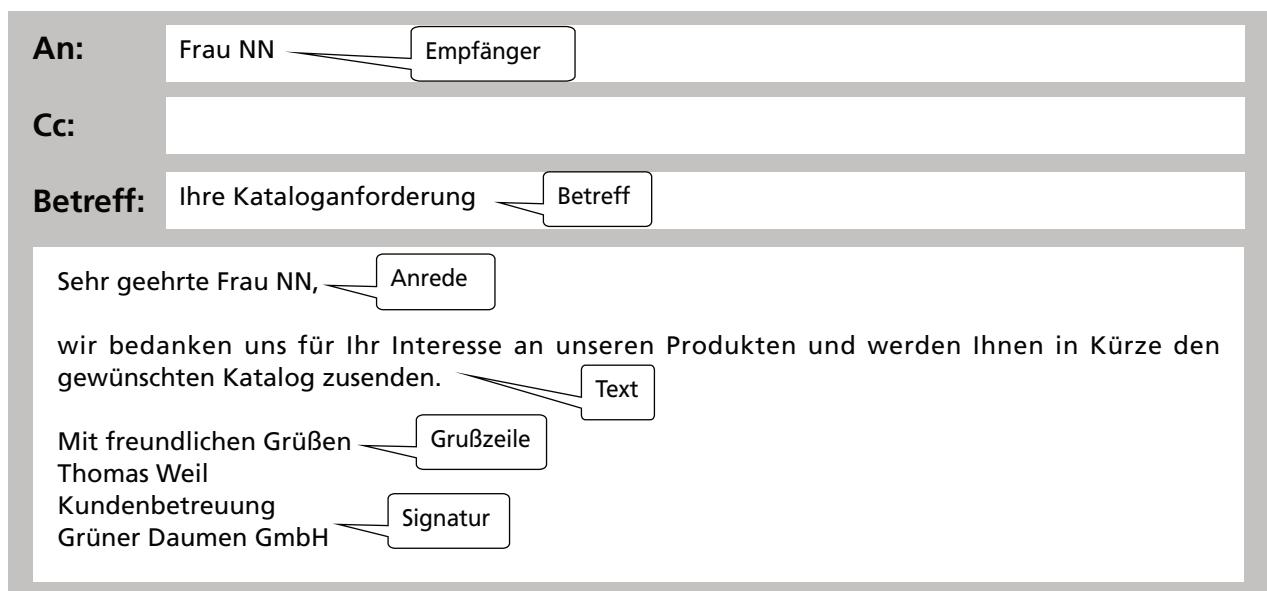
### Routine routiniert vermeiden

Sparen Sie Unmengen an Tipparbeit, indem Sie E-Mails,

- ▶ die Sie regelmäßig oder häufig versenden
- ▶ und die den gleichen oder ähnlichen Inhalt haben,

als Vorlagen speichern. Praktisch jedes E-Mail-Programm bietet Ihnen diese Möglichkeit.

Einmal als Vorlage abgelegt, steht Ihnen die E-Mail mit wenigen Mausklicks zur Verfügung. Folgende Elemente können mit Informationen vorbelegt werden:



### Typische Anwendungen für Vorlagen

- ▶ Bestätigungen aller Art
- ▶ Interne und externe Bestellungen
- ▶ Begleitschreiben von Protokollen, Berichten und ähnlichen Dokumenten
- ▶ Danksagungen
- ▶ Absagen
- ▶ Vorstellung des Unternehmens
- ▶ Informationen zum Projektstatus

### Signaturen als Vorlagen „zweckentfremden“

In vielen E-Mail-Programmen können Sie mehrere Signaturen erstellen. Signaturen sind nichts anderes als Textbausteine.

- ▶ Nutzen Sie diese Möglichkeit, um oft benötigte Textbausteine in Ihre E-Mail schnell und komfortabel einzufügen.
- ▶ Denken Sie daran, dass Sie auf diese Weise auch mehrere Textbausteine kombinieren können.

### 3.1 E-Mails adressieren

#### Wen könnte es interessieren?

Dass der Komfort, eine E-Mail an beliebig viele Empfänger versenden zu können, nicht immer von Vorteil ist, zeigt die folgende Geschichte:

Herr K. arbeitet bei einem bekannten Hersteller von Mobiltelefonen. Gerade hat er festgestellt, dass ein neu entwickeltes Handy-Modell wegen technischer Probleme nicht zum vorgesehenen Zeitpunkt in die Fertigung gehen kann. Herr K. hat den Sachverhalt in eine E-Mail geschrieben und überlegt nun, wer alles von seinen Kollegen die Mail erhalten soll.



Und weil das Hinzufügen von Empfängern bei E-Mails so wunderbar einfach geht, wählt Herr K. gleich alle vier Personen als Empfänger aus.

Leider hat Herr K. vergessen, seine Bereichsleiterin Erika H. zu informieren. Kein Wunder also, dass diese leicht pikiert war, als sie zufällig von der Personalabteilung erfuhr, dass sich die Produktion des neuen Produktes verzögern wird ...



## 3.2 Empfänger auswählen

### Firmeninternen „Spam“ vermeiden

Jede E-Mail bedeutet eine Unterbrechung des Arbeitsflusses. Stellt sich dann auch noch heraus, dass die E-Mail für den Empfänger ohne jeden Belang ist, stößt man sehr schnell auf Unverständnis.

Spam bezeichnet unaufgefordert zugesandte Werbe-E-Mails. Der negative Eindruck von Spam und E-Mails, die den falschen Empfänger erreichen, ist ähnlich. Denken Sie jedes Mal daran, wenn Sie einen Empfänger auswählen!

### Regeln zur Empfängerauswahl

Versenden Sie Ihre E-Mails an so wenig Empfänger wie möglich. Unterscheiden Sie:

- ▶ Für wen ist die E-Mail wichtig?
- ▶ Für wen ist die E-Mail „nur“ interessant?

Wählen Sie daher ausschließlich Empfänger aus,

- ▶ von denen Sie konkret eine **Reaktion** erwarten
- ▶ die Ihre **Information** zur Ausübung ihrer Tätigkeit benötigen

Sind Sie sich bei einer Person unsicher, stellen Sie sich die Frage: „Was passiert schlimmstenfalls, wenn die Person die E-Mail nicht bekommt?“ Lautet die Antwort „Nichts“, streichen Sie den Empfänger.

### Zuständigkeiten ermitteln

Wenn Ihnen der richtige Ansprechpartner nicht bekannt ist, sollten Sie die E-Mail nicht „auf Verdacht“ an mehrere Empfänger versenden. Im schlimmsten Fall reagiert nämlich niemand auf Ihre E-Mail.

Erkundigen Sie sich besser vorher, wer für Ihr Anliegen zuständig ist. Unterm Strich sparen Sie so viel mehr Zeit und bringen sich nicht selbst in Misskredit.

### Verteilerlisten mit Bedacht nutzen

Praktisch jedes E-Mail-Programm bietet die Möglichkeit, mehrere E-Mail-Adressen in Verteilerlisten zusammenzufassen. Auf diese Weise können Sie mit wenigen Mausklicks eine ganze Gruppe mit Empfängern auswählen.

Diese Vorgehensweise ist einerseits bequem, birgt andererseits aber die Gefahr, dass nicht jeder Empfänger von der E-Mail betroffen ist. Beachten Sie die folgenden Punkte:

- ▶ Prüfen Sie, ob die E-Mail, die Sie versenden möchten, auch wirklich für jedes Mitglied der Liste relevant ist.
- ▶ Erstellen Sie bei Bedarf eine maßgeschneiderte Verteilerliste.
- ▶ Fragen Sie im Zweifelsfall beim Empfänger nach, bevor Sie ihn in eine Verteilerliste aufnehmen.
- ▶ Halten Sie Ihre Verteilerlisten aktuell.

### 3.3 Adressfelder ausfüllen

#### Welches Feld für welchen Empfänger?

Nutzen Sie das richtige Adressfeld, um dem Empfänger zu signalisieren, welche Reaktion Sie von ihm erwarten.

In das **An**-Feld tragen Sie Empfänger ein,

- ▶ die Sie mit Ihrer E-Mail direkt ansprechen möchten
- ▶ von denen Sie eine Handlung oder Antwort erwarten

In das **Cc**- bzw. **Kopie**-Feld tragen Sie zusätzliche Empfänger ein,

- ▶ die Sie über den Inhalt der E-Mail lediglich in Kenntnis setzen möchten
- ▶ die auf Ihre E-Mail reagieren können, aber nicht müssen

Strapazieren Sie das Cc-Feld nicht über Gebühr, z. B. indem Sie Ihren Abteilungsleiter bei jeder noch so unbedeutenden E-Mail auf Kopie setzen.

Mit dem **Bcc**- bzw. **Blindkopie**-Feld legen Sie „geheime Mitwisser“ fest,

- ▶ von denen die anderen Empfänger der E-Mail nichts mitbekommen sollen
- ▶ deren E-Mail-Adressen verborgen werden sollen

Das Bcc-Feld hat immer etwas von Geheimniskrämerei und Verschwörung. Nutzen Sie dieses Feld nur, um z. B. bei Rundschreiben oder bei Presseverteilern die E-Mail-Adressen der Empfänger gegenseitig zu verbergen. Bei firmeninternen E-Mails lassen Sie dieses Feld am besten leer.

#### Aufgaben konkret zuweisen

Bei E-Mails, in denen Sie Aufgaben delegieren, sollten Sie möglichst nur einen Empfänger in das An-Feld eintragen. Wird die Zuständigkeit nicht klar kommuniziert, kann es passieren, dass die Aufgabe entweder von allen oder von keinem der Empfänger erledigt wird.

Ausnahme: Bei vertrauten Empfängern können Sie Anweisungen Namen voranstellen:

<b>An:</b>	Klaus Salomon, Heike Henkel
<b>Cc:</b>	Iris Marquart
<b>Betreff:</b>	A: Messevorbereitung
<p>Hallo Klaus, liebe Heike!</p> <p>Es ist mal wieder so weit: Die Messevorbereitungen stehen an. Bitte arrangiert die notwendigen Termine und holt die Angebote ein.</p> <p>Frank: Kümmere du dich bitte um die Standreservierung und den Messebau.        Heike: Bitte organisiere das Catering und übernimm die Hotelbuchungen.</p>	

Schulversion

# Eingehende E-Mails



# Eingehende E-Mails

## E-Mails in Überdosen ...

### Kennen Sie eine oder mehrere dieser Situationen?

„Sie haben E-Mail.“ Reflexartig lassen Sie den Stift fallen und greifen nach der Maus. Einen Doppelklick später ärgern Sie sich schon wieder, dass Sie Ihre Arbeit wegen einer belanglosen E-Mail unterbrochen haben.

Ein Kollege bittet Sie per E-Mail um eine Information. Keine zehn Minuten nach Eingang der E-Mail meldet sich Ihr Kollege telefonisch und fragt Sie ungeduldig, wo denn die Antwort bleibe.



Gerade sind Sie aus dem Urlaub zurück, und schon quillt Ihr Posteingang förmlich über. Sie brauchen den gesamten ersten Arbeitstag, um sämtliche Nachrichten zu sichten und zu bearbeiten.

Händeringend durchsuchen Sie die Tiefen Ihres Posteingangs nach einer älteren E-Mail, die Ihr Abteilungsleiter wegen einer Unstimmigkeit mit einem Kunden dringend benötigt.

### Wo liegt das Problem?

Nicht das Medium E-Mail an sich ist das Problem, auch nicht die hohe Anzahl an E-Mails, die manche Menschen tagtäglich erhalten. Das Problem liegt darin, dass einfach zu viele E-Mails missverständliche, unvollständige, überflüssige, redundante oder nicht relevante Informationen enthalten.

Der Aufwand, wichtige von unwichtigen Informationen zu trennen, steigt mit der Anzahl der E-Mails, die man erhält. Noch schwieriger wird das Ganze, wenn man sich seinen Arbeitsablauf vom E-Mail-Programm diktieren lässt und ständig seine Arbeit unterbricht.

### Und wie befreie ich mich nun von der E-Mail-Flut?

Eingehende E-Mails verlieren ihren Schrecken, wenn Sie

- ▶ sich von E-Mails nicht bei Ihrer aktuellen Tätigkeit unterbrechen lassen
- ▶ eingehende E-Mails nach einem festen Schema abarbeiten
- ▶ sich die Bearbeitungszeit für E-Mails richtig einteilen
- ▶ den Posteingang aufgeräumt halten
- ▶ Spam, Ketten-E-Mails und andere obskure Nachrichten gekonnt entsorgen

Wie Sie diese Regeln mit nur wenig Aufwand im Tagesgeschäft umsetzen, erfahren Sie auf den folgenden Seiten.

## 4. Eingangsbearbeitung

4.1	Routine statt Stress .....	34
4.2	E-Mails beurteilen .....	35
4.3	Ordnung im Posteingang .....	36
4.4	Persönliches Ordnersystem .....	37
4.5	E-Mails abarbeiten .....	38

Lassen Sie sich von der E-Mail-Flut nicht stressen, sondern arbeiten Sie eingehende E-Mails systematisch ab und halten Sie Ihren Posteingang mithilfe eines Ordnersystems aufgeräumt.

## 5 Antworten

5.1	Antworten und Zitieren .....	39
5.2	Mehrfachantworten und Bestätigungen .....	40
5.3	Verzögerungen und Abwesenheit .....	41

Antworten Sie so, dass der Empfänger Ihre Rückmeldung schnell und unmissverständlich erfassen kann. Kommunizieren Sie, falls Sie abwesend sind oder aus anderen Gründen nicht zeitnah antworten können.

## 6 Unerwünschte E-Mails

6.1	Spam .....	42
6.2	Sicherheit .....	43

Hier erfahren Sie, wie Sie mit lästiger Werbung und mit verdächtigen E-Mails sachgemäß umgehen.

## 7 Aufräumarbeiten

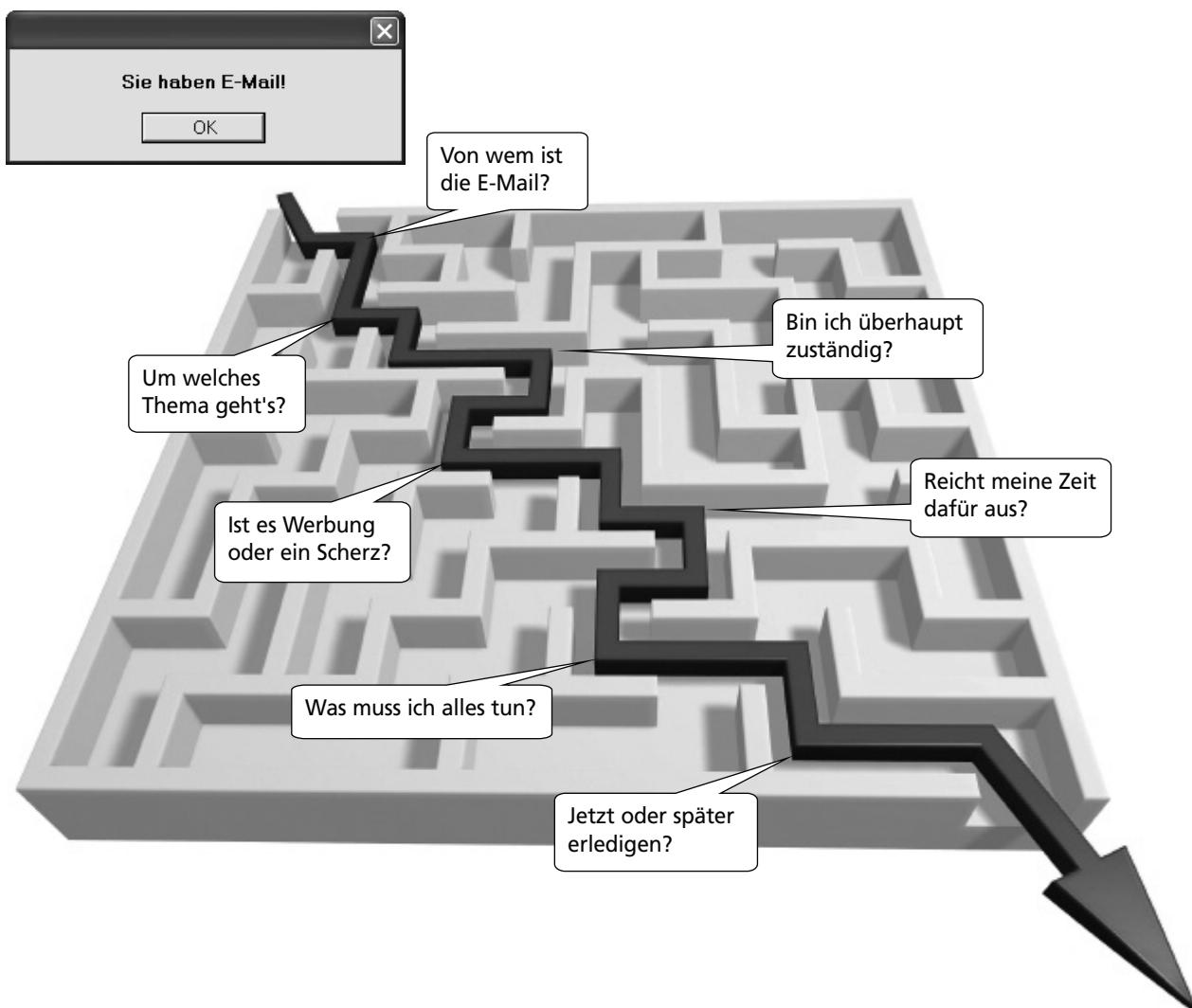
7.1	Archivieren und Suchen .....	44
-----	------------------------------	----

Was tun mit alten E-Mails? Archivieren? Löschen? Hier finden Sie Antworten.

## 4.1 Routine statt Stress

### E-Mails systematisch bearbeiten

Der Weg bis zur erledigten E-Mail kann ziemlich verworren sein:



Gut, dass es einen roten Faden gibt, der Sie durch dieses Gedankenlabyrinth führt!

### Bleiben Sie gelassen

Der rote Faden beginnt damit, dass *Sie selbst* Ihren Arbeitsablauf bestimmen und *nicht* Ihr E-Mail-Programm:

- ▶ Lassen Sie sich von eingehenden E-Mails nicht ablenken, sondern bringen Sie Ihre aktuelle Tätigkeit immer erst zu Ende.
- ▶ Wenn das Beantworten von E-Mails nicht zu Ihren Kernaufgaben gehört, sollten Sie Ihre E-Mails zu festen Zeiten abrufen, z. B. zu jeder vollen Stunde, nach der Mittagspause oder je einmal am Vor- und Nachmittag.
- ▶ Bei den meisten E-Mail-Programmen können Sie die automatische Benachrichtigung abschalten. Machen Sie davon Gebrauch, wenn Sie Arbeiten erledigen, bei denen Sie nicht gestört werden möchten.
- ▶ Bitten Sie drängelnde Kollegen höflich, Sie in wirklich dringenden Fällen künftig anzurufen.

## 4.2 E-Mails beurteilen

### Immer nach Schema B vorgehen

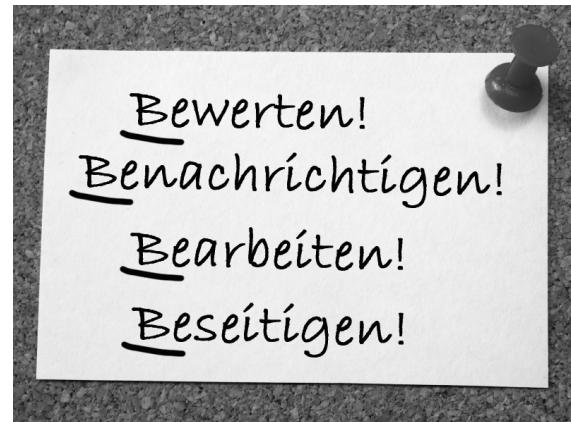
Gewöhnen Sie sich eine feste Vorgehensweise bei der Bearbeitung der eingegangenen E-Mails an.

**Bewerten** Sie die Wichtigkeit und Dringlichkeit:

- ▶ Wer hat die E-Mail geschickt?
- ▶ Worum geht es?
- ▶ Wann kam die E-Mail an?

**Benachrichtigen** Sie den Absender, falls Sie

- ▶ nicht in angemessener Zeit antworten können
- ▶ nicht der zuständige Ansprechpartner sind



**Bearbeiten** Sie die E-Mail durch

- ▶ Kenntnisnahme
- ▶ Antworten
- ▶ Handeln
- ▶ Weiterleiten
- ▶ Archivieren

„**Beseitigen**“ Sie die E-Mail bei folgenden Inhalten:

- ▶ Alles, was unwichtig ist
- ▶ Werbung bzw. Spam
- ▶ Scherz-E-Mails oder Kettenbriefe

### Bearbeitungszeit einteilen

Genehmigen Sie sich für die Bearbeitung Ihrer E-Mails so viel Zeit wie nötig und so wenig wie möglich. Die folgenden Regeln helfen Ihnen dabei:

- ▶ Versuchen Sie innerhalb einer Minute zu entscheiden, wie Sie auf eine E-Mail reagieren.
- ▶ Nehmen Sie sich für die Bearbeitung aber ausreichend Zeit. Es kommt auf das Ergebnis, nicht auf die Schnelligkeit Ihrer Reaktion an!
- ▶ E-Mails, deren Bearbeitung weniger als fünf Minuten dauert, bearbeiten Sie sofort.
- ▶ E-Mails, die mehr Zeit in Anspruch nehmen, bearbeiten Sie innerhalb eines Arbeitstages.
- ▶ Nehmen Sie jede E-Mail möglichst nur einmal „in die Hand“



## 4.3 Ordnung im Posteingang

### Posteingang aufräumen

Der Posteingang Ihrer E-Mail-Software füllt sich schneller, als Ihnen lieb ist. Schnell geraten gelesene E-Mails und unbearbeitete Nachrichten durcheinander.

Die Folge: Sie verlieren den Überblick, lesen E-Mails mehrmals durch und stehen somit auch mehrmals vor der Entscheidung, wie Sie mit der E-Mail verfahren.

Der Ausweg aus dieser Situation: Halten Sie den Posteingang für neu eingegangene und unbearbeitete E-Mails frei.

E-Mail-Programme bieten Ihnen verschiedene Hilfsmittel an, mit denen Sie Ihren Posteingang aufgeräumt halten.

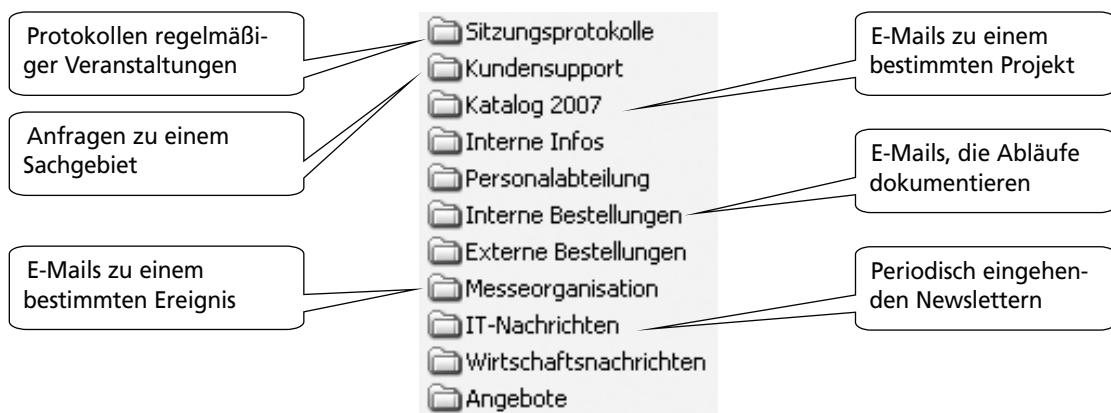


### E-Mails in Ordner verteilen

Jedes E-Mail-Programm ermöglicht das Anlegen von Ordnern. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch.

Bewahren Sie den Überblick und sorgen Sie für einen aufgeräumten Posteingang, indem Sie unwichtige E-Mails löschen und dann die noch verbleibenden E-Mails, die Sie gelesen bzw. bearbeitet haben, in Ordner verteilen.

Nutzen Sie Ordner beispielsweise zum Sammeln von



Welche und wie viele Ordner Sie verwenden, hängt von Ihren Aufgaben ab und bleibt Ihnen überlassen.

Damit Sie auch wirklich jede E-Mail einem passenden Ordner zuordnen können und damit das Einsortieren möglichst schnell und intuitiv erfolgen kann, sollten Sie ein auf Ihre Tätigkeit maßgeschneidertes **Ordnersystem** planen.

## 4.4 Persönliches Ordnersystem

### Ordnersystem planen

Setzen Sie sich einen Termin, ab dem Sie das neue Ordnersystem nutzen werden. Entscheiden Sie sich für ein **Ordnungsprinzip**, nach dem Sie eingehende E-Mails in Ordner einsortieren, z. B.

- ▶ nach Projekten, Teilprojekten oder Aufträgen
- ▶ nach Produkten oder Dienstleistungen
- ▶ nach Absendern oder Kunden
- ▶ nach Termin, Priorität oder Bearbeitungsstatus

Mischen Sie nicht mehrere Prinzipien, da sonst ein und dieselbe E-Mail in mehrere Rubriken passen könnte. Jede E-Mail würde einen Entscheidungsprozess erfordern, der ein schnelles Einsortieren unnötig behindert.

### Ordnungsprinzip ermitteln

- ▶ Schauen Sie sich die E-Mails an, die in den vergangenen vier Wochen bei Ihnen eingegangen sind.
- ▶ Überlegen Sie sich ein Ordnungsprinzip, das am besten zu den E-Mails passt. Denken Sie sich passende Ordnernamen aus.
- ▶ Spielen Sie das Ordnersystem gedanklich durch, indem Sie die vorhandenen E-Mails gedanklich in die Ordner einsortieren.
- ▶ Bei welchen E-Mails hatten Sie Schwierigkeiten beim Einsortieren? Welche Ordner müssen angelegt werden, damit auch diese E-Mails zugeordnet werden können?

### Ordnersystem anlegen

Beachten Sie beim Anlegen der Ordner folgende Aspekte:

- ▶ Beschränken Sie sich auf 10 bis 12 Ordner pro Ebene.
- ▶ Legen Sie für nicht eindeutig zuweisbare E-Mails z. B. einen Ordner „Sonstiges“ an.

Legen Sie auch Ordner an für E-Mails, die

- ▶ Sie regelmäßig erhalten (z. B. Protokolle von Teamsitzungen, Newsletter etc.)
- ▶ über Cc: bzw. Kopie: an Sie adressiert wurden

### Ordnersystem auf Praxistauglichkeit prüfen

Sortieren Sie Ihre vorhandenen E-Mails in die neuen Ordner ein. Sichten Sie anschließend die E-Mails, die Sie nicht richtig zuordnen konnten, und überlegen Sie, ob gegebenenfalls weitere Ordner erforderlich sind bzw. ob die E-Mails nach Erledigung gelöscht werden können.

- ▶ Nehmen Sie sich zwei Wochen Zeit, um sich an die Ordnerstruktur zu gewöhnen.
- ▶ Notieren Sie sich während dieser Testphase, falls eine E-Mail nicht bzw. nicht eindeutig einem bestimmten Ordner zugeordnet werden kann.

Falls sich das Ordnersystem während der Testphase im Tagesgeschäft als sperrig und unpraktisch erweist, sollten Sie es anpassen oder komplett überdenken.

## 4.5 E-Mails abarbeiten

### E-Mails einsortieren

Sichten Sie den Betreff, den Absender, das Datum und ob evtl. ein Anhang enthalten ist. Danach entscheiden Sie, ob Sie

- ▶ die E-Mail ungeöffnet löschen
- ▶ die E-Mail öffnen

Wenn Sie eine E-Mail öffnen und ihren Inhalt lesen, entscheiden Sie, was zu tun ist.

- ▶ E-Mails, die in weniger als fünf Minuten erledigt sind, erledigen Sie sofort.
- ▶ E-Mails, die Sie für Ihre Arbeit nicht benötigen, löschen Sie.
- ▶ E-Mails, die Sie für Ihre weitere Arbeit benötigen bzw. die Sie erst später erledigen werden, sortieren Sie in Ihr Ordnersystem ein.

Wenn Ihr E-Mail-Programm über eine Termin- und Aufgabenverwaltung verfügt, können Sie entsprechende E-Mails in Termine bzw. Aufgaben umwandeln.

### E-Mails zur späteren Bearbeitung kennzeichnen

Wichtige E-Mails, die Sie zwar gelesen, aber noch nicht zu Ende bearbeitet haben, sollten Sie kennzeichnen. Gleichermaßen gilt für E-Mails, die zwar keine weitere Reaktion mehr erfordern, auf die Sie aber bei Bedarf schnell zugreifen müssen. In vielen E-Mail-Programmen lassen sich Nachrichten

- ▶ zur **Nachverfolgung** bzw. **Wiedervorlage** kennzeichnen
- ▶ mit **Symbolen** oder **Farben** markieren

Bei E-Mails, die Sie zur Nachverfolgung bzw. Wiedervorlage gekennzeichnet haben, können Sie sich zu einem bestimmten Termin eine Erinnerungsmeldung anzeigen lassen.

### E-Mails automatisch in Ordner sortieren lassen

E-Mails, die über bestimmte Merkmale (z. B. ein bestimmter Absender, ein bestimmtes Wort im Betreff etc.) verfügen, können Sie mithilfe sogenannter **Regeln** automatisch in Ordner einsortieren oder auch löschen lassen. Testen Sie selbst erstellte Regeln gründlich – insbesondere dann, wenn die Regel dazu dient, bestimmte E-Mails zu löschen.

### E-Mails löschen

Folgende E-Mails können Sie ungelesen löschen:

- ▶ Jede Form von unaufgefordert zugesandter Werbung
- ▶ Spaß-Mails, Kollegenscherze (Fotos, Präsentationen etc.)
- ▶ Gerüchte und Ketten-E-Mails

Diese E-Mails können Sie unmittelbar nach dem Lesen löschen:

- ▶ E-Mails, die nur Grüße enthalten
- ▶ E-Mails, die irrtümlich an Sie geschickt wurden
- ▶ Abwesenheitsbenachrichtigungen



## 5.1 Antworten und Zitieren

### Grundregeln beim Antworten

- ▶ Sind mehrere E-Mails eingetroffen, lesen Sie erst alle neuen E-Mails durch, bevor Sie antworten. Vielleicht hat sich die eine oder andere Antwort ja schon erledigt.
- ▶ Antworten Sie niemals spontan und unüberlegt – vor allem dann nicht, wenn Sie verärgert sind. Zwingen Sie sich, etwas zu warten, bevor Sie auf „Senden“ klicken.
- ▶ Einige E-Mail-Programme meinen es besonders gut und schicken beim Antworten auch die Anlagen mit zurück. Löschen Sie diese Anhänge. Der Empfänger und auch Ihre E-Mail-Datenbank werden es Ihnen danken.
- ▶ Fragen Sie nach, falls Sie einen Sachverhalt in der Originalnachricht nicht verstanden haben. So vermeiden Sie Missverständnisse.

### Zitieren Sie ...

- ▶ Schicken Sie Antworten immer mit den dazugehörigen Fragen zurück!
- ▶ Zitieren, also die Übernahme von Textpassagen aus der Originalnachricht, erleichtert dem Empfänger der Antwort die Zuordnung Ihrer Informationen.
- ▶ Sie sparen eine Menge Zeit beim Tippen und Formulieren, da Ihre Antwortsätze erheblich kürzer ausfallen werden.

### ... richtig!

- ▶ Textbereiche im Zitat, die für Ihre Antwort nicht zwingend erforderlich sind, sollten Sie löschen.
- ▶ Lassen Sie den zitierten Text ansonsten aber unverändert.
- ▶ Fügen Sie zwischen Ihren und den zitierten Zeilen Leerzeilen ein.
- ▶ Stellen Sie Ihr E-Mail-Programm so ein, dass die Zeilen der Originalnachricht automatisch mit dem Präfixzeichen „>“ gekennzeichnet werden.
- ▶ Damit der Empfänger möglichst wenig scrollen muss, fügen Sie Ihre Antworten zwischen den Zeilen des Zitates ein:

**Betreff:** A: Entwurf der neuen Broschüre

Hallo Laura!

> Das Foto auf der zweiten Seite hat eine miserable Qualität. Gibt es da  
> keine bessere Version?

Das ist nur ein Platzhalter. Die endgültigen Fotos sind noch nicht fertig.

> Auf der Titelseite ist ein Zahlendreher in der Telefonnummer.

Stimmt, den habe ich schon korrigiert.

> Das neue Layout gefällt mir sehr gut. Nur die Schrift ist viel zu klein.

Wir haben gleich ein Meeting, wo wir u. a. auch das besprechen werden.

## 5.2 Mehrfachantworten und Bestätigungen

### Wirklich allen antworten?

Wenn Sie über die Schaltfläche **Allen antworten** eine E-Mail beantworten, wird Ihre Antwort an alle Empfänger der Originalnachricht (auch alle Kopie- und Blindkopie-Empfänger) gesendet.

Mal angenommen, Ihr Abteilungsleiter fragt Sie und neun weitere Kollegen per E-Mail, ob ein Termin in Ordnung geht. Teilt auch nur ein Mitarbeiter mittels **Allen antworten** mit, dass der Termin ungelegen kommt, erhalten alle anderen neun Kollegen eine E-Mail, die für sie absolut nicht relevant ist. Würden drei oder noch mehr Mitarbeiter auf diese Weise verfahren, hätte das schon eine regelrechte E-Mail-Flut zur Folge.

- ▶ Fragen Sie sich daher jedesmal, bevor Sie auf **Allen antworten** klicken, ob Ihre Antwort auch wirklich für jeden Einzelnen der Empfänger von Bedeutung ist.
- ▶ Sofern nichts anderes vereinbart wurde, koordiniert der Absender der Originalnachricht die Antworten. Regeln Sie den Kommunikationsfluss gegebenenfalls in der E-Mail selbst:

**Betreff:** F: Nächster Termin für Abteilungskegeln

Hallo zusammen,

als Termin für unser nächstes Abteilungskegeln schlage ich den 12.3. vor. Habt ihr an diesem Termin Zeit? Rückmeldungen bitte nur an mich, ich werde die Antworten sammeln und bei Bedarf einen alternativen Termin vorschlagen.

### Bestätigungen sparsam verwenden

Je nach verwendetem E-Mail-Programm bzw. je nach Einstellung Ihres E-Mail-Servers können Sie sich mithilfe von Übertragungs- bzw. Lesebestätigungen den Erhalt von E-Mails quittieren lassen. Diese an sich praktische Option sollte jedoch nicht überstrapaziert werden.

Wird ein Empfänger permanent von angeforderten Lesebestätigungen gestört, ignoriert er sie entweder nach kurzer Zeit oder er stellt sein E-Mail-Programm so ein, dass es Bestätigungen automatisch ablehnt.

- ▶ Gehen Sie mit der Anforderung von Bestätigungen sparsam um!
- ▶ Eine Bestätigung garantiert nicht, dass die E-Mail auch tatsächlich gelesen wurde.
- ▶ Achten Sie darauf, dass Ihr E-Mail-Programm so eingestellt ist, dass es nicht mit jeder gesendeten E-Mail eine Lese- bzw. Übertragungsbestätigung anfordert.
- ▶ Bedenken Sie, dass das Anfordern einer Bestätigung auch als Misstrauen interpretiert werden kann.

Alternativ können Sie im E-Mail-Text um eine kurze Bestätigung bitten:

Achtung Thomas,

das Treffen mit Herrn Senft wurde um eine Stunde vorverlegt. Bitte gib mir kurz Bescheid, dass du die Terminänderung zur Kenntnis genommen hast.

## 5.3 Verzögerungen und Abwesenheit

### Verzögerungen mitteilen

Informieren Sie kurz den Absender, falls Sie für die Beantwortung einer E-Mail länger als einen Arbeitstag benötigen. Wenn möglich, teilen Sie einen konkreten Zeitpunkt mit, an dem der Absender mit Ihrer endgültigen Antwort rechnen kann.

**Betreff:** AW: Fertigstellungstermin

Sehr geehrte Frau Tessel,

leider kann ich Ihnen im Moment noch keinen Termin mitteilen, da unsere Projektplanung noch nicht abgeschlossen ist. Ich werde Ihnen die gewünschten Informationen am 17.3. zukommen lassen.

Viele Grüße,  
Matthias Schneider

### Abwesenheit kommunizieren

Viele E-Mail-Programme verfügen über eine Abwesenheitsfunktion, die automatisch Antworten versendet. Achten Sie beim Verfassen der Hinwestexte auf folgende Punkte:

- ▶ Nennen Sie nicht den letzten Tag Ihrer Abwesenheit, sondern das Datum, ab dem Sie wieder erreichbar sind.
- ▶ Geben Sie, wenn möglich, die E-Mail-Adresse Ihrer Vertretung an.

**Betreff:** Sandra Kessler ist außer Haus

Ich werde ab dem 15.5. nicht im Büro sein. Ich kehre zurück am 18.5. und werde Ihre E-Mail nach meiner Rückkehr schnellstmöglich beantworten.

Bitte wenden Sie sich in dringenden Fällen an meinen Kollegen Joachim Merz (jmerz@muster.de).

### Automatische Weiterleitung

Falls Ihr E-Mail-Server diese Möglichkeit bietet, können Sie alle oder nur bestimmte eingehende E-Mails automatisch an eine Vertretung weiterleiten lassen – und zwar alternativ oder zusätzlich zur Abwesenheitsbenachrichtigung.

Besprechen Sie gegebenenfalls mit Ihrer Vertretung, ob bestimmte E-Mails während Ihrer Abwesenheit relevant werden können, und leiten Sie diese an Ihren Kollegen weiter.

Geben Sie Ihr E-Mail-Passwort niemals weiter – auch nicht an Ihren Vertreter. Jede Person, die Zugriff auf Ihr E-Mail-Konto hat, kann E-Mails in Ihrem Namen versenden. Die Verantwortung für alle Aktionen, die von Ihrem E-Mail-Konto ausgehen, haben Sie.

## 6.1 Spam

### Mit Spam richtig umgehen

Beherzigen Sie die folgenden Regeln, um die Spam-Flut einzudämmen:

- ▶ Öffnen Sie Spam-E-Mails nicht, da manche E-Mail-Programme Übertragungsbestätigungen versenden und Spam-Versender auf diese Weise erfahren, dass Ihre E-Mail-Adresse tatsächlich gültig ist.
- ▶ Veröffentlichen Sie Ihre E-Mail-Adresse möglichst nicht in Foren, Newsgroups oder Gästebüchern. Verwenden Sie stattdessen eine extra für diesen Zweck angelegte zweite E-Mail-Adresse, die per Web-mail abgefragt werden kann.
- ▶ Antworten Sie niemals auf Spam, da Sie auf diese Weise bestätigen, dass Ihre E-Mail-Adresse existiert bzw. in Gebrauch ist. Antworten Sie auch dann nicht, wenn in der E-Mail versprochen wird, Sie dann aus der Liste zu streichen.
- ▶ Kaufen Sie grundsätzlich keine Waren bzw. Dienstleistungen bei Spam-Versendern.
- ▶ Klicken Sie niemals auf Links, die in Spam-E-Mails enthalten sind.

### Spam-Filter nutzen

Zu den Aufgaben Ihres E-Mail-Providers bzw. der IT-Abteilung Ihres Arbeitgebers gehört, dass in Ihren Posteingang keine Spam-E-Mails gelangen. Meistens werden Spam-E-Mails nicht gelöscht, sondern in der Betreffzeile gekennzeichnet:

**Betreff:** \*\*\*\*\* Spam \*\*\*\*\* How to make your first million - read on !!!

Manche Spam-E-Mails gelangen unerkannt in Ihren Posteingang. Aktuelle E-Mail-Programme verfügen über sogenannte **Junk-Mail-** oder **Spam-Filter**, die unerwünschte E-Mails entweder in einen besonderen Spam-Ordner oder in den Papierkorb verschieben. Stellen Sie sicher, dass dieser Schutz auch aktiviert ist.

### Versenden auch *Sie* keinen Spam

- ▶ Beachten Sie die gesetzlichen Bestimmungen, und versenden Sie keine unaufgeforderten Werbe-E-Mails. Zudem sind solche Werbe-E-Mails bei den meisten Empfängern unerwünscht und schaden möglicherweise Ihrem Ruf.
- ▶ Senden Sie bei Serien-E-Mails keine Anhänge mit, sondern bieten Sie über einen Link eine Download-Option an.
- ▶ Achten Sie darauf, dass Sie bei Serien-E-Mails die E-Mail-Adressen der Empfänger nicht versehentlich preisgeben. Tragen Sie die Empfänger in das Bcc-/Blindkopie-Feld ein.

### Lassen Sie Ketten-E-Mails ins Leere laufen

Ein **Hoax** ist eine Falschmeldung, die im Schneeballsystem – also wie ein Kettenbrief – per E-Mail verbreitet wird. Hoaxes werden für gewöhnlich so formuliert, dass sie von vielen Lesern als wahr betrachtet und an Freunde bzw. Kollegen weitergeleitet werden.

So kann z. B. dazu aufgefordert werden, eine bestimmte Datei zu löschen, weil sich angeblich ein Virus dahinter verbirgt. Löscht man die Datei tatsächlich, kann der Computer nicht mehr funktionieren.

- ▶ Löschen Sie niemals Dateien, nur weil Sie eine E-Mail dazu auffordert.
- ▶ Ignorieren Sie E-Mails, in denen explizit zur Weiterleitung des Textes aufgefordert wird.

## 6.2 Sicherheit

### Seien Sie misstrauisch

Grundsätzlich gilt: Öffnen Sie nicht wahllos jede E-Mail, und klicken Sie nicht vorschnell auf jeden Link. Zeigen Sie ein gesundes Misstrauen bei E-Mails, die

- ▶ ähnlich lautende Betreffzeilen haben
- ▶ zum Anklicken von Links bzw. zur Eingabe von Zugangsdaten auffordern
- ▶ eine oder mehrere Dateien als Anhang haben
- ▶ einen deutschen Absender, aber englischen Inhalt haben

### Gefährliche Anhänge

Durch das Öffnen von E-Mail-Anhängen können Viren, Würmer und andere Schadprogramme auf den Computer gelangen. Das gilt auch dann, wenn Ihnen der Absender bekannt ist; denn viele Würmer durchsuchen befallene Computer nach E-Mail-Adressen und verschicken sich von selbst weiter.

Seien Sie misstrauisch bei Anhängen, die Sie nicht angefordert haben und die z. B. Dateien mit diesen Endungen enthalten:

- ▶ .exe .com .pif .bat .scr .cmd .vbs .wmf .vxd .chm
- ▶ Office-Dokumente (.doc, .xls, .ppt) können sogenannte Makroviren enthalten.

Viele Schadprogramme täuschen harmlose Dateiendungen vor. Stellen Sie Windows so ein, dass immer die Dateinamenerweiterung angezeigt wird:

- ▶ Öffnen Sie das Startmenü, und klicken Sie auf *Systemsteuerung*.
- ▶ Klicken Sie doppelt auf das Symbol *Ordneroptionen*. Sollte das Symbol nicht angezeigt werden, klicken Sie links auf *Zur klassischen Ansicht wechseln*.
- ▶ Wechseln Sie in das Register *Ansicht*, und entfernen Sie das Häkchen bei *Erweiterungen bei bekannten Dateitypen ausblenden*.

### Phishing

Bei dieser Betrugsmethode erhält das Opfer eine offiziell wirkende E-Mail, die es verleiten soll, vertrauliche Informationen im guten Glauben dem Täter mitzuteilen. Ein Link in der E-Mail führt auf eine täuschend echt aussehende Website, die zur Eingabe vertraulicher Zugangsdaten wie z. B. Kennwort oder PIN auffordert.

Phising-E-Mails lassen sich oft an folgenden Merkmalen erkennen:

- ▶ Es wird z. B. aufgefordert, schnellstmöglich eine angebliche „Sicherheitsüberprüfung“ (oder andere wichtig klingende Aktionen) durchzuführen.
- ▶ Es wird gedroht, dass etwas passiert, wenn die Aktion nicht durchgeführt wird.
- ▶ Praktisch immer führt aus der E-Mail ein Link auf ein Webformular, in das Sie Zugangsdaten oder andere sicherheitsrelevante Informationen eingeben sollen.
- ▶ Keine persönliche, sondern eine allgemeine Anrede wie „Sehr geehrter Kunde“
- ▶ Rechtschreib- und Grammatikfehler im Text, z. B. „ae“ anstatt „ä“ oder ungebräuchliche bzw. dilletantisch übersetzte Worte (etwa „eintasten“ anstatt „eingeben“)

## 7.1 Archivieren und Suchen

### E-Mails archivieren

Viele E-Mail-Nutzer neigen dazu, alle E-Mails aufzuheben. Das Problem: Je mehr und je länger Sie Ihre E-Mails aufbewahren, umso zeitraubender gestaltet sich das Suchen.

Hinzu kommt, dass E-Mail-Datenbanken in Firmen oft auf eine bestimmte Größe begrenzt sind. Es gibt zwei Möglichkeiten, um die Anzahl der gespeicherten E-Mails in Grenzen zu halten:

- ▶ E-Mails, die Sie nicht mehr benötigen, werden gelöscht.
- ▶ E-Mails, die aufbewahrt werden müssen bzw. die Sie evtl. noch einmal benötigen, werden archiviert/ ausgelagert.

Ziel der Archivierung ist es, möglichst schnell und unkompliziert auf alte Nachrichten zugreifen zu können. In der Praxis bietet sich zumeist eine Archivierung nach Jahreszahlen an. Wichtig ist, dass Sie wissen, wie Sie archivierte E-Mails öffnen und wo die archivierten E-Mails abgelegt werden. Im Idealfall ist dies ein Ordner im Netzwerk, der in die zentrale Datensicherung miteinbezogen ist.

Für E-Mails, bei denen Sie sich nicht sicher sind, ob Sie sie löschen können oder nicht, legen Sie als eine Art Pseudo-Papierkorb einen besonderen Ordner an. Prüfen Sie seinen Inhalt alle drei Monate, und löschen Sie darin befindliche E-Mails, die sich tatsächlich als bedeutungslos herausgestellt haben.

### E-Mails endgültig löschen

Wenn Sie eine E-Mail löschen, wird diese in der Regel nur in den Ordner **Papierkorb** verschoben. Zum endgültigen Löschen von E-Mails sind weitere Schritte erforderlich:

- ▶ Leeren Sie regelmäßig den Papierkorb und – sofern vorhanden – den Spam-Ordner.
- ▶ Komprimieren Sie die E-Mail-Datenbank einmal pro Monat bzw. wenn Sie eine größere Zahl an E-Mails in einem Rutsch gelöscht haben. Erst dann steht Ihnen der Speicherplatz gelöschter E-Mails wieder zur Verfügung.

Wichtig: Erkundigen Sie sich über die gesetzlichen und auch die betriebsintern geregelten Aufbewahrungsfristen für E-Mails.

### E-Mails suchen

Eines der wichtigsten Ziele der organisierten E-Mail-Ablage ist das schnelle Wiederfinden bestimmter Nachrichten. Nutzen Sie die **Suchfunktion** der E-Mail-Software, wenn Sie sich an einen eindeutigen Begriff erinnern, der im Betreff oder im Nachrichtentext vorkommt. Mithilfe der **erweiterten Suche** können Sie gezielt nach einzelnen oder mehreren Kriterien suchen, etwa nach Datum und/oder nach Absender.

Wenn Ihnen kein geeigneter Suchbegriff einfällt, sollten Sie E-Mails mithilfe der **Spaltensortierung** suchen. Wenn Sie z. B. wissen, von wem die gesuchte E-Mail stammt, lassen Sie sich die E-Mails vorübergehend nach Absender sortiert anzeigen. Wenn einheitlich strukturierte Betreffzeilen vorhanden sind, können Sie E-Mails auch nach Themen, Projekten oder Aufgaben sortieren.

Sollten Sie regelmäßig Schwierigkeiten haben, bestimmte E-Mails wiederzufinden, ist das ein Hinweis darauf, dass Ihr persönliches Ordnersystem noch nicht optimal funktioniert..

# E-Mail-Programme im Griff



# E-Mail-Programme im Griff

## Outlook und Notes effizient nutzen

Zur effizienten E-Mail-Kommunikation gehört auch ein sattelfester Umgang mit Ihrem E-Mail-Programm. E-Mails-Clients wie z. B. Outlook oder Notes enthalten eine Menge nützlicher Funktionen, die Ihnen beim Schreiben, Bearbeiten und Organisieren Ihrer E-Mails behilflich sind und eine Menge Zeit sparen helfen – immer vorausgesetzt, Sie machen von ihnen Gebrauch ...

Der nächste Abschnitt liefert Ihnen daher Anweisungen, Lösungen und Tipps, die Sie in den folgenden E-Mail-Programmen direkt anwenden können:

- ▶ Microsoft Outlook 2002 / 2003 / 2007
- ▶ Lotus Notes 6.5 / 7

Folgende Kenntnisse bekommen Sie vermittelt:

- ▶ Ordner anlegen und nutzen
- ▶ E-Mails archivieren, suchen und sortieren
- ▶ Vorlagen und Signaturen erstellen
- ▶ Regeln einrichten
- ▶ E-Mails zur Wiedervorlage markieren
- ▶ E-Mail-Benachrichtigung ausschalten
- ▶ Abwesenheitsnotiz aktivieren

## 8 Microsoft Outlook 2002

8.1	E-Mails schnell überblicken . . . . .	50
8.2	E-Mails sortieren, suchen und kennzeichnen . . . . .	51
8.3	E-Mails ordnen und archivieren . . . . .	52
8.4	E-Mails bei Abwesenheit . . . . .	53
8.5	Regeln erstellen . . . . .	54
8.6	Vorlagen und Signaturen . . . . .	55
8.7	Weitere Tipps und Tricks . . . . .	56

Schon das ältere Microsoft Outlook 2002 bietet Ihnen sinnvolle Werkzeuge und Optionen zur effizienten E-Mail-Nutzung an.

## 9 Microsoft Outlook 2003\*/2007

9.1	E-Mails schnell überblicken . . . . .	59
9.2	E-Mails kennzeichnen und nachverfolgen . . . . .	60
9.3	E-Mails sortieren und suchen . . . . .	61
9.4	E-Mails ordnen und archivieren . . . . .	62
9.5	E-Mails bei Abwesenheit . . . . .	63
9.6	Regeln erstellen . . . . .	64
9.7	Vorlagen und Signaturen . . . . .	65
9.8	Weitere Tipps und Tricks . . . . .	66

Hier erfahren Sie, wie Sie mithilfe der neueren Outlook-Versionen 2003/2007 E-Mails effizient schreiben, bearbeiten und organisieren.

## 10 Lotus Notes

10.1	Mehr Übersicht bei E-Mails . . . . .	69
10.2	E-Mails versenden, weiterleiten und beantworten . . . . .	70
10.3	E-Mails auf Wiedervorlage setzen . . . . .	71
10.4	E-Mails sortieren und suchen . . . . .	72
10.5	E-Mails aufräumen . . . . .	73
10.6	Archivdatenbank erstellen . . . . .	74
10.7	E-Mail-Archiv nutzen . . . . .	75
10.8	E-Mails bei Abwesenheit . . . . .	76
10.9	Entwürfe, Signaturen und Vorlagen . . . . .	77
10.10	Regeln erstellen . . . . .	78
10.11	Anhänge und Verknüpfungen . . . . .	79
10.12	Weitere Tipps und Tricks . . . . .	80

Die Programme Lotus Notes 6.5 und 7 verfügen ebenfalls über Funktionen, mit denen Sie beim Mailen viel Zeit sparen können.

\*In Abschnitt 9 beziehen sich alle Bildschirm- und Symbolabbildungen auf Microsoft Outlook 2007. Die meisten Handlungsanweisungen gelten unverändert auch für Outlook 2003. Eventuelle Abweichungen sind entsprechend gekennzeichnet.

Schulversion

# Outlook 2002



## 8.1 E-Mails schnell überblicken

### Lassen Sie über die Outlook-Leiste schnell die benötigten Informationen anzeigen

- Über die Symbole wechseln Sie schnell zwischen den Ordner.
- Mit den Schaltflächen wechseln Sie zwischen den Gruppen **Outlook-Verknüpfungen**, **Eigene Verknüpfungen** und **Weitere Verknüpfungen**.

Die Outlook-Leiste ist nicht zu sehen?

- Blenden Sie über das Menü **ANSICHT** die **OUTLOOK-LEISTE** ein.



### Ordner über die Ordnerliste wechseln

- Blenden Sie die Ordnerliste durch Klicken auf diese Schaltfläche ein.
- Blenden Sie die Ordner durch Klicken auf das Symbol ein.
- Zum Wechseln klicken Sie auf den gewünschten Ordner.

Der aktuelle Ordner, z. B. **Gesendete Objekte**, wird nun auf der Schaltfläche angezeigt.



### Nehmen Sie einen Ordner in die Outlook-Leiste auf

- Klicken Sie mit rechts in die Outlook-Leiste.
- Wählen Sie **VERKNÜPFUNG AUF OUTLOOK-LEISTE**.
- Wählen Sie den Ordner aus.
- Zum Umbenennen oder Entfernen von Verknüpfungen klicken Sie mit rechts und wählen Sie den entsprechenden Befehl.
- Zum Verschieben ziehen Sie das Symbol an die gewünschte Position.



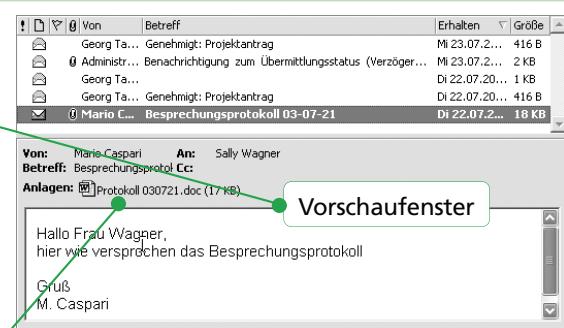
### Lesen Sie E-Mail-Nachrichten direkt in der Vorschau

- Öffnen Sie den **Posteingang**.

Im Vorschaufenster sehen Sie den Inhalt der markierten Mail.

Falls die Vorschau nicht angezeigt wird, wählen Sie **ANSICHT - VORSCHAUFENSTER**. Auch auf Anlagen können Sie direkt über die Vorschau zugreifen:

- Klicken Sie mit rechts auf den Dateinamen, und wählen Sie, ob Sie öffnen, speichern oder drucken möchten.



## 8.2 E-Mails sortieren, suchen und kennzeichnen

### So lassen Sie sich nur die ungelesenen E-Mails anzeigen

- Wählen Sie im Posteingang **ANSICHT - AKTUELLE ANSICHT - UNGELESENE NACHRICHTEN**.
- Um wieder alle Nachrichten anzuzeigen, wählen Sie **ANSICHT - AKTUELLE ANSICHT - NACHRICHTEN**.

### Sortieren Sie Ihre E-Mails über den Anzeigebereich

- Klicken Sie im Spaltenkopf auf die Rubrik, nach der der Anzeigebereich sortiert werden soll.

The screenshot shows the Microsoft Outlook inbox with several emails listed. The columns are labeled 'Von' (From), 'Betreff' (Subject), 'Erhalten' (Received), and 'Größe' (Size). A green arrow points from the text 'Sortieren Sie nach Absender.' to the 'Von' column header. Another green arrow points from the text 'Sortieren Sie nach Eingangsdatum.' to the 'Erhalten' column header. A third green arrow points from the text 'Der Pfeil kennzeichnet das aktuelle Sortierkriterium und die Sortierrichtung.' to the downward-pointing arrowhead at the end of the 'Erhalten' column header.

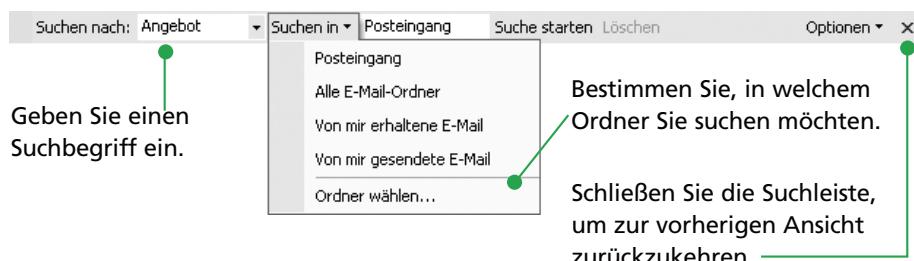
Von	Betreff	Erhalten	Größe
Laura Thomas	Zugesagt: Neue Quartalszahlen	Mi 23.07.2003 15:34	768 B
Sally Wagner		Mi 23.07.2003 15:29	1 KB
Georg Tannenb...	Genehmigt: Projektantrag	Mi 23.07.2003 11:18	416 B
Administrator	Benachrichtigung zum Übermittlungsstatus (Verzö...)	Mi 23.07.2003 05:46	2 KB

Sie möchten Ihre E-Mails nach **mehreren Kriterien** sortieren?

- Klicken Sie mit gedrückter **Shift**-Taste auf die gewünschten Rubriken.

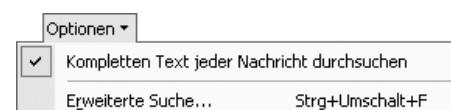
### So suchen Sie schnell nach einer bestimmten E-Mail

- Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Suchen**.



Sie möchten den Inhalt einer E-Mail durchsuchen?

- Klicken Sie auf **OPTIONEN**.
- Aktivieren Sie **KOMPLETTEN TEXT JEDER NACHRICHT DURCHSUCHEN**.



### Weisen Sie E-Mails von bestimmten Absendern eine eigene Farbe zu

- Wechseln Sie in den **Posteingang**.
- Klicken Sie auf **Organisieroptionen**, um den Bereich **Organisieroptionen** zu öffnen.
- Klicken Sie auf **Farben verwenden**.
- Nehmen Sie die Einstellungen vor, und schließen Sie den Bereich mit .

### So markieren Sie wichtige E-Mails zur Wiedervorlage

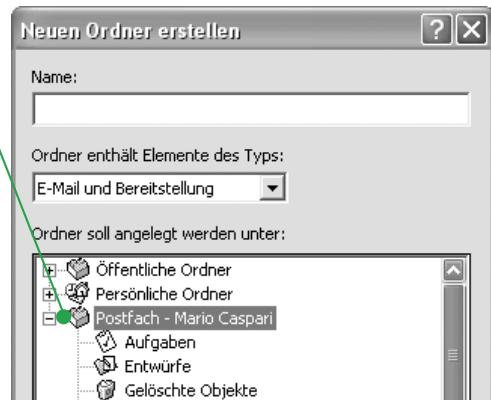
- Markieren Sie den E-Mail-Eintrag durch Anklicken, und wählen Sie **ACTIONEN - ZUR NACHVERFOLGUNG**.
- Legen Sie den Termin fest, an dem Sie an die E-Mail erinnert werden möchten.

Sobald der Termin erreicht wird, bekommen Sie eine Meldung angezeigt.

## 8.3 E-Mails ordnen und archivieren

### Sortieren Sie Ihre E-Mails in Ordner

- ▶ Klicken Sie auf DATEI - NEU - ORDNER.
- ▶ Geben Sie einen Namen an und legen Sie den Ordner in Ihrem Postfach an.
- ▶ Lassen Sie Outlook eine Verknüpfung anlegen. Der Ordner erscheint nun in der Gruppe **Eigene Verknüpfungen**.
- ▶ Wechseln Sie in den E-Mail-Ordner, und markieren Sie alle Nachrichten, die in den neuen Ordner verschoben werden sollen.
- ▶ Ziehen Sie die markierten Einträge vom Anzeigebereich auf den Ordner der Outlook-Leiste.

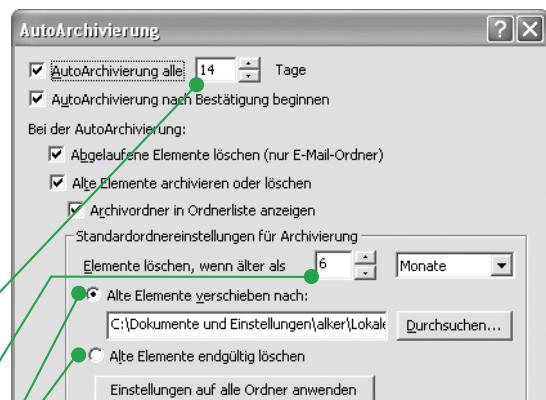


### Archivieren Sie ältere E-Mails automatisch

Die Funktion **AutoArchivierung** verschiebt alle Elemente, die älter als sechs Monate sind, in den **Archivordner**.

Sie möchten das Verhalten der AutoArchivierung ändern?

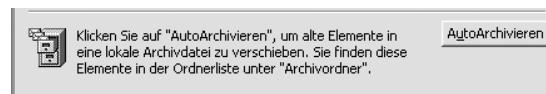
- ▶ Klicken Sie unter EXTRAS - OPTIONEN im Register **Weitere** auf **AutoArchivierung**.
- ▶ Stellen Sie das Intervall ein, in dem die Archivierung automatisch durchgeführt wird.
- ▶ Legen Sie fest, nach welchem **Zeitraum** Elemente zur Archivierung freigegeben werden.



Bestimmen Sie, ob die Elemente nach Ablauf **gelöscht** oder **archiviert** werden.

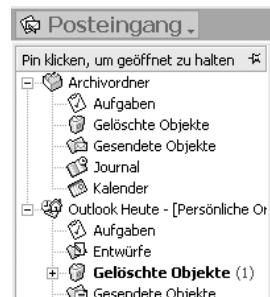
So starten Sie die AutoArchivierung **manuell**:

- ▶ Wählen Sie EXTRAS - POSTFACH AUFRÄUMEN.
- ▶ Klicken Sie auf **AutoArchivieren**.



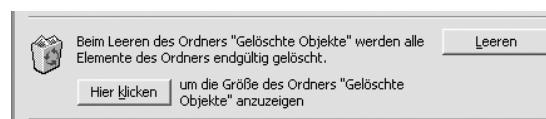
Sie möchten auf archivierte E-Mails zurückgreifen?

- ▶ Wählen Sie in der Ordnerliste den Eintrag **Archivordner** aus.



### Löschen Sie regelmäßig den Ordner „Gelöschte Objekte“

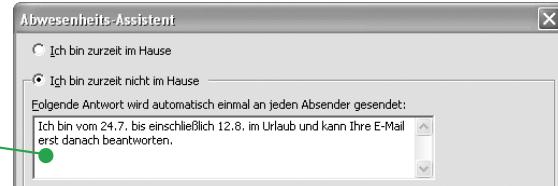
- ▶ Wählen Sie EXTRAS - POSTFACH AUFRÄUMEN.
- ▶ Klicken Sie auf **Leeren**.



## 8.4 E-Mails bei Abwesenheit

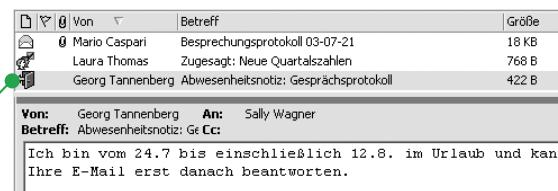
### Benachrichtigen Sie die Absender eingehender E-Mails

- ▶ Wählen Sie EXTRAS - ABWESENHEITS-ASSISTENT.
- ▶ Aktivieren Sie die Option *Ich bin zurzeit nicht im Hause*.
- ▶ Geben Sie hier den Text der Benachrichtigung ein.



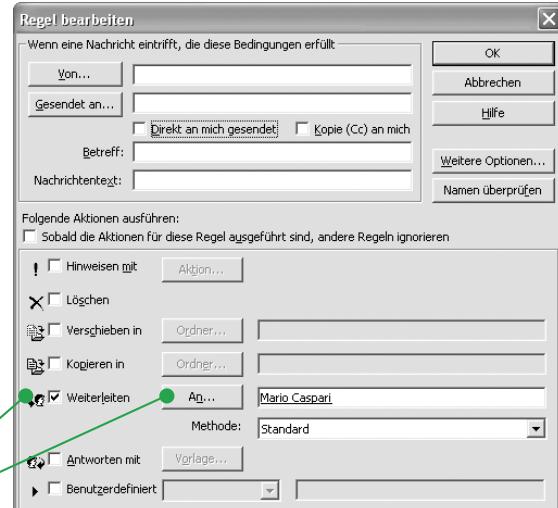
Jede an Sie eingehende E-Mail wird nun automatisch mit einer Abwesenheitsnotiz beantwortet.

Abwesende Mitarbeiter werden mit gekennzeichnet.



### Sie möchten eingehende E-Mails an einen Kollegen weiterleiten?

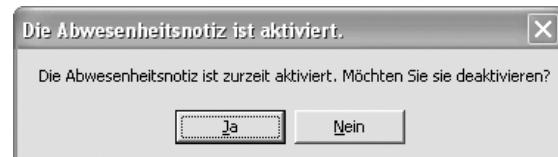
- ▶ Wählen Sie EXTRAS - ABWESENHEITS-ASSISTENT.
- ▶ Aktivieren Sie die Option *Ich bin zurzeit nicht im Hause*.
- ▶ Klicken Sie auf *Regel hinzufügen*.



- ▶ Aktivieren Sie **WEITERLEITEN**.
- ▶ Wählen Sie den Adressaten der Weiterleitung aus.

### Sie sind wieder anwesend?

Wenn Sie sich das nächste Mal bei Outlook anmelden, erscheint automatisch eine Abfrage, ob die Abwesenheitsnotiz aufgehoben werden soll.



## 8.5 Regeln erstellen

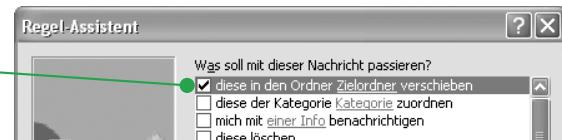
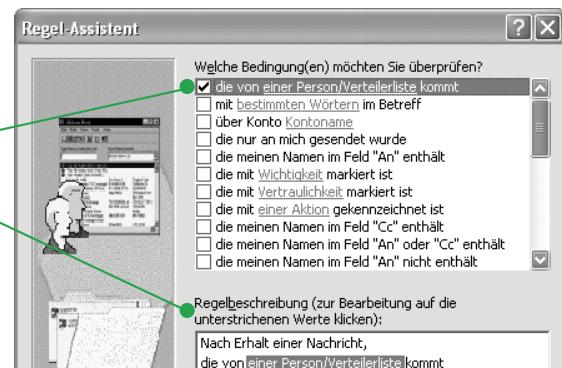
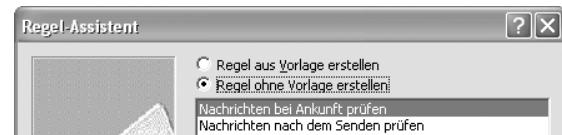
### Erstellen Sie Regeln, wie Outlook auf eingehende E-Mails reagieren soll

Typische Anwendungen für Regeln:

- Automatisches Einsortieren in Ordner
- Löschen unerwünschter E-Mails
- Kennzeichnung von E-Mails
- Signalisierung wichtiger E-Mails

- ▶ Wählen Sie **EXTRAS - REGEL-ASSISTENT**, und klicken Sie auf **Neu**.
- ▶ Klicken Sie auf **Regel ohne Vorlage erstellen**, und markieren Sie z. B. den Eintrag **Nachrichten bei Ankunft prüfen**.
- ▶ Wählen Sie im nächsten Schritt das Kriterium aus, nach dem eingehende E-Mails überprüft werden.
- ▶ Spezifizieren Sie hier die Details der ausgewählten Bedingung.

Beachten Sie, dass Sie innerhalb einer Regel auch **mehrere Bedingungen** kombinieren können.

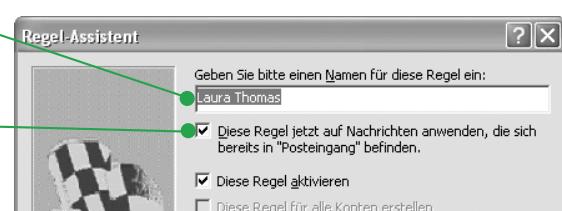
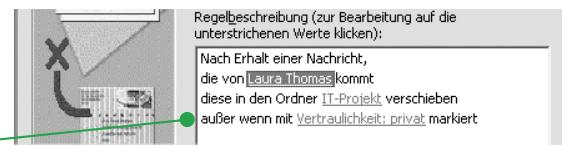


Im nächsten Schritt besteht die Möglichkeit, Ausnahmen festzulegen.

- ▶ Kontrollieren Sie hier noch einmal, ob die Regelbeschreibung zutrifft.
- ▶ Benennen Sie die Regel.

Die Regel soll auf bereits eingegangene E-Mails nachträglich angewandt werden?

- ▶ Klicken Sie auf **Fertig stellen** und dann auf **OK**, um die neue Regel in Kraft zu setzen.



### Sie möchten eine Regel deaktivieren?

- ▶ Klicken Sie auf **EXTRAS - REGEL-ASSISTENT**, und schalten Sie die Regel ab.

Regeln in dieser Reihenfolge anwenden:  
 Laura Thomas -> IT-Projekt: (nur Client)

## 8.6 Vorlagen und Signaturen

### So sparen Sie mit Vorlagen viel Tipparbeit

Zunächst legen Sie einen Ordner für Ihre Vorlagen an. Dies müssen Sie nur einmal tun.

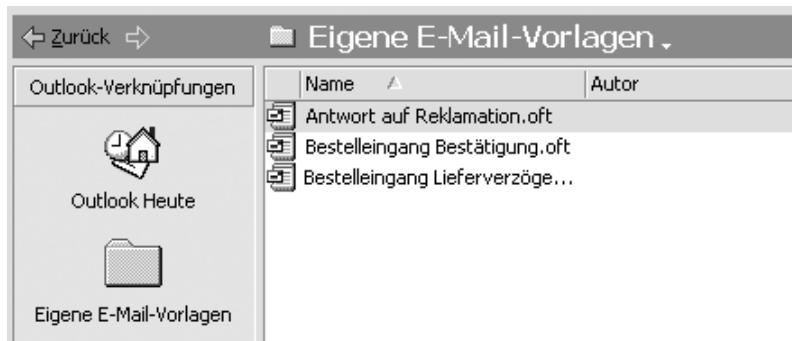
- ▶ Legen Sie im Netzwerk oder auf Ihrer Festplatte einen Ordner namens **Eigene E-Mail-Vorlagen** an.
- ▶ Ziehen Sie den Ordner mit gedrückter Maustaste in die Outlook-Leiste.

Die Vorlagen selbst erstellen Sie so:

- ▶ Erstellen Sie eine neue E-Mail.
- ▶ Tragen Sie die gewünschten Vorgaben in das Formular ein.
- ▶ Klicken Sie auf **DATEI - SPEICHERN UNTER** und wählen Sie **Outlook-Vorlage** als **Dateityp** aus.
- ▶ Wechseln Sie in den Ordner **Eigene E-Mail-Vorlagen**, und speichern Sie die Vorlage.

So rufen Sie Ihre Vorlagen auf:

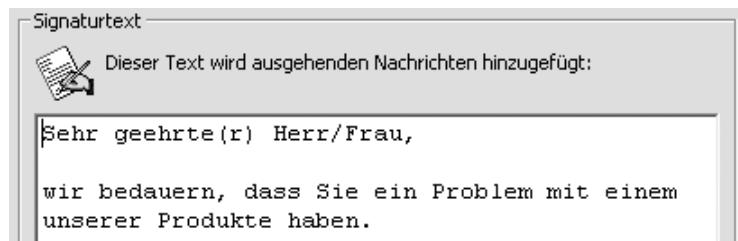
- ▶ Klicken Sie in der Outlook-Leiste auf den Ordner **Eigene E-Mail-Vorlagen**.
- ▶ Wählen Sie die gewünschte Vorlage mit einem Doppelklick aus.
- ▶ Ergänzen bzw. aktualisieren Sie den Inhalt, und versenden Sie die E-Mail.



### So nutzen Sie Signaturen als Textbausteine

Beim Antworten auf eine Nachricht verwenden Sie oftmals dieselben Formulierungen. In Outlook können Sie solche Textbausteine als Signatur speichern und jederzeit in eine neue E-Mail einfügen bzw. mit anderen Texten kombinieren.

- ▶ Wählen Sie **EXTRAS - OPTIONEN**.
- ▶ Klicken Sie im Register **E-Mail-Format** auf die Schaltfläche **Signaturen**.
- ▶ Wählen Sie **Neu**, und erstellen Sie die Signatur gemäß den Anweisungen auf dem Bildschirm.



Ein auf diese Weise erstellter Textbaustein kann jederzeit mit **EINFÜGEN - SIGNATUR** ausgewählt und in das E-Mail-Formular eingefügt werden.

## 8.7 Weitere Tipps und Tricks

### E-Mail-Benachrichtigung deaktivieren

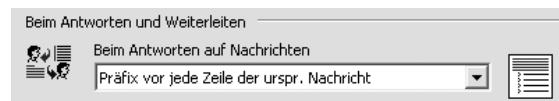
Wenn Sie von eingehenden E-Mails nicht gestört werden möchten, deaktivieren Sie in Outlook die E-Mail-Benachrichtigung:

- ▶ Wählen Sie **EXTRAS - OPTIONEN**, und klicken Sie im Register **Einstellungen** auf **E-Mail-Optionen**.
- ▶ Schalten Sie die Option **Benachrichtigungstext bei Ankunft neuer E-Mail** aus.



### Zitate generell mit einem Präfix versehen

- ▶ Wählen Sie **EXTRAS - OPTIONEN**, und wechseln Sie in das Register **Einstellungen**.
- ▶ Klicken Sie auf **E-Mail-Optionen**, und wählen Sie die Einstellung **Präfix vor jeder Zeile der urspr. Nachricht** aus.



### Nutzen Sie das automatische Vervollständigen von E-Mail-Adressen

- ▶ Tippen Sie eine E-Mail-Adresse ein.

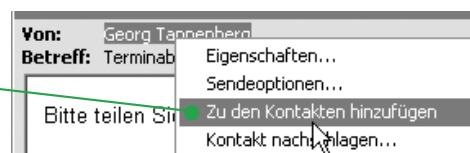
Outlook vergleicht die eingetippten Zeichen mit vormals verwendeten E-Mail-Adressen und schlägt gegebenenfalls eine Adresse vor.

- ▶ Drücken Sie bzw. , um den vorgeschlagenen Adressaten zu übernehmen, oder schreiben Sie einfach weiter, um den Vorschlag zu ignorieren.



### Schnell einen neuen Kontakt zu einem Absender erstellen

- ▶ Klicken Sie in der Vorschau oder in der E-Mail mit rechts auf einen Namen, und wählen Sie **ZU DEN KONTAKTEN HINZUFÜGEN**.
- ▶ Oder ziehen Sie eine Mail des Absenders auf das **Kontakte**-Symbol in der Outlook-Leiste.
- ▶ Vervollständigen Sie eventuell den Kontakt.
- ▶ Klicken Sie im Kontaktfenster auf **Speichern und Schließen**.



### Kontakt als vCard weiterleiten

- ▶ Öffnen Sie den Bereich **Kontakte**.
- ▶ Markieren Sie den entsprechenden Kontakt durch Anklicken.
- ▶ Wählen Sie **ACTIONEN - ALS VCARD WEITERLEITEN**.
- ▶ Wählen Sie nun den Empfänger aus, und geben Sie einen kurzen Begleittext ein.

# Outlook 2003/2007



Schulversion

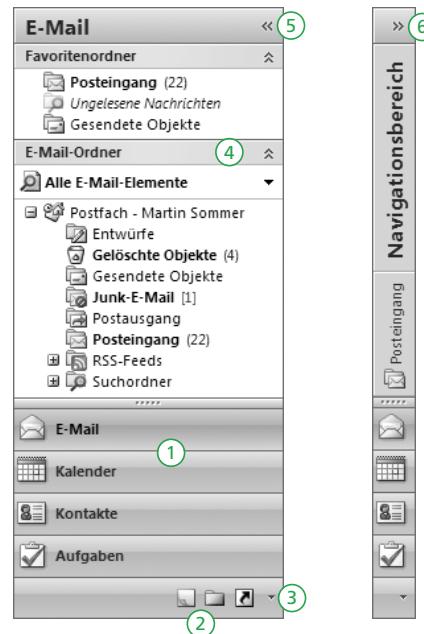
## 9.1 E-Mails schnell überblicken

### Wechseln Sie über den Navigationsbereich zu den benötigten Informationen

- Über die Schaltflächen im Navigationsbereich ① wechseln Sie zwischen den häufig benötigten Bereichen **E-MAIL**, **KALENDER**, **KONTAKTE** und **AUFGABEN**.
- Den Ordner **Notizen** sowie die komplette **Ordnerliste** blenden Sie über die Symbole ② bzw. ③ unterhalb der Schaltflächen ein ②.
- Anpassungen des Navigationsbereichs nehmen Sie über das Symbol ④ vor ③.
- Im oberen Teil des Navigationsbereichs ④ wählen Sie – je nach gewähltem Outlook-Programmbereich – einen Ordner, ein Kalenderdatum oder eine Ansicht aus.

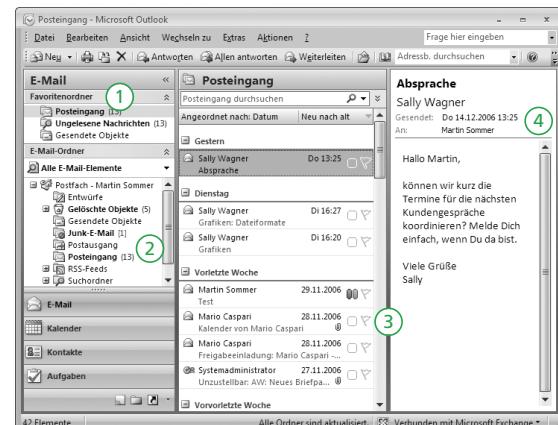
Outlook 2007:

- Minimieren Sie den Navigationsbereich ⑤, falls Sie mehr Platz für den Anzeigebereich benötigen. Sie können den Navigationsbereich jederzeit wieder normal anzeigen ⑥.



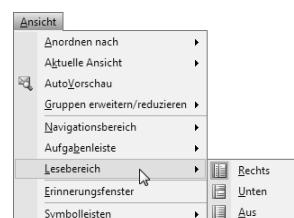
### Betrachten Sie E-Mail-Nachrichten direkt im Lesebereich

- Öffnen Sie im Bereich **E-Mail** den **Posteingang**. Sie finden diesen sowohl unter **Favoritenordner** ① als auch unter **E-Mail-Ordner** ②.
- Die Größe des Lesebereichs verändern Sie, indem Sie die Trennlinie ③ zwischen Mailliste und Lesebereich anklicken und verschieben.
- Auch auf Anlagen ④ greifen Sie direkt über den Lesebereich zu. Per Doppelklick oder mit einem rechten Mausklick auf das Symbol/den Namen können Sie den Anhang öffnen bzw. speichern.



#### Sie möchten den Lesebereich anders anordnen?

- Standardmäßig wird der Lesebereich rechts von der Nachrichtenliste eingeblendet. Sie können den Lesebereich auch in anderen Outlook-Modulen einblenden.
- Menü **ANSICHT - LESEBEREICH - RECHTS** bzw. **UNTEN** bzw. **AUS**.



#### Verwenden Sie die AutoVorschau als Schnellüberblick:

Um sich über die ersten Zeilen einer Mail zu informieren, können Sie, z. B. alternativ zum Lesebereich, auch die **AutoVorschau** verwenden.

- Menü **ANSICHT - AUTOVORSCHAU**



## 9.2 E-Mails kennzeichnen und nachverfolgen

### Zur Nachverfolgung – wichtige Mails nicht vergessen!

Sie können wichtige Mails in Ihrem Posteingang zur Nachverfolgung kennzeichnen.

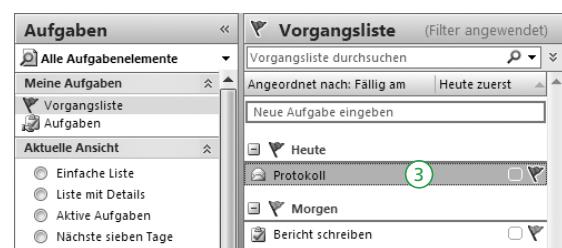
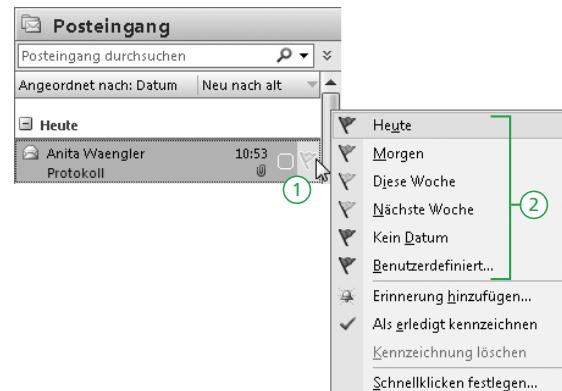
- ▶ Klicken Sie auf das Fähnchen der betreffenden Mail (1).
- ▶ Outlook 2007: Klicken Sie mit rechts auf das Fähnchen, und wählen Sie den gewünschten Fälligkeitseintrag aus (2).
- ▶ Wechseln Sie über die Modulschaltflächen zum Ordner **Aufgaben** bzw. **Zur Nachverfolgung** (Outlook 2003).

Die Nachricht erscheint in der Liste und kann dort bearbeitet werden (3).

#### So setzen Sie gekennzeichnete Mails auf erledigt:

- ▶ Klicken Sie auf das Fähnchen.

Statt des Fähnchens wird ein Erledigt-Haken gesetzt, und die Mail wird von der Vorgangsliste im Aufgabenmodul bzw. aus dem Ordner **Zur Nachverfolgung** entfernt.



### Zusammengehörende E-Mails auf einen Blick erkennen

Unter Outlook 2007 können Sie E-Mails sowie Terminen, Kontakten, Aufgaben oder Notizen Farbkategorien zuweisen.

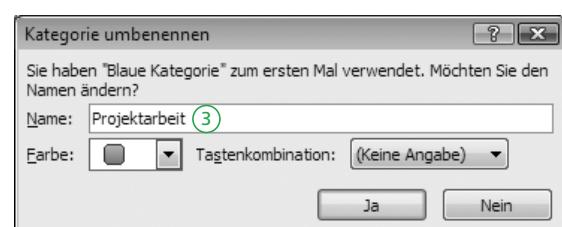
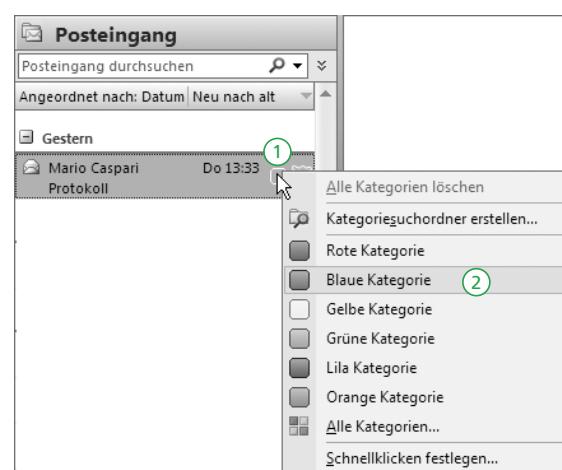
- ▶ Klicken Sie im E-Mail- oder im Aufgabenmodul mit rechts in die Spalte **Kategorie** (1), und wählen Sie eine Farbkategorie aus (2).
- ▶ Oder klicken Sie im Kalender-, Kontakt- bzw. Notizenmodul rechts auf ein Element, und wählen Sie **KATEGORISIEREN**.
- ▶ Geben Sie eine Bezeichnung für die Kategorie ein (3).

In den E-Mail- und Aufgabenmodulen wird das Kästchen in der Spalte **Kategorie** entsprechend eingefärbt. Vergrößern Sie den Anzeigebereich, um die Beschriftungen der Kategorie anzuzeigen.

Termine bzw. Notizen werden entsprechend Ihren Zuweisungen farbig hervorgehoben. Um die Farbkategorien im Kontaktmodul zu betrachten, wechseln Sie zu einer tabellarischen Ansicht, z. B. **ANSICHT - AKTUELLE ANSICHT - NACH KATEGORIE**.

#### So weisen Sie eine häufig verwendete Kategorie schnell zu:

- ▶ Klicken Sie mit rechts auf ein Element, und wählen Sie **KATEGORISIEREN - SCHNELLKICKEN FESTLEGEN**.
- ▶ Wählen Sie eine Kategorie aus. Diese Kategorie weisen Sie mit einem einfachen Klick der linken Maustaste in der Spalte **Kategorie** zu.



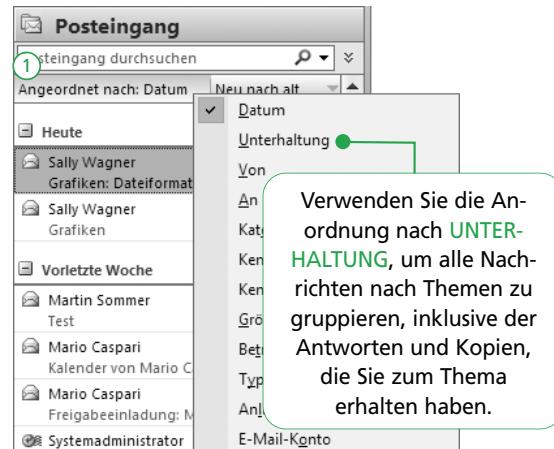
## 9.3 E-Mails sortieren und suchen

### So sortieren Sie Ihre Post

- Wählen Sie einen Mail-Ordner aus.
- Im Spaltenkopf wird die aktuelle Anordnung angezeigt (**Angeordnet nach:**). Klicken Sie mit rechts in den Spaltenkopf ①.
- Wählen Sie die gewünschte Sortierung aus.

Blenden Sie den Lesebereich aus, und vergrößern Sie das Anwendungsfenster, bis die zu sortierenden Spaltenköpfe angezeigt werden.

- Klicken Sie im Spaltenkopf auf die Rubrik, nach der sortiert werden soll.
- Durch nochmaliges Anklicken der Rubrik kehren Sie die Sortierrichtung um.
- Benötigen Sie eine Sortierung, die nicht im Spaltenkopf angezeigt wird, klicken Sie mit **rechts** auf die Spaltenüberschrift und wählen Sie **ANORDNEN NACH**.

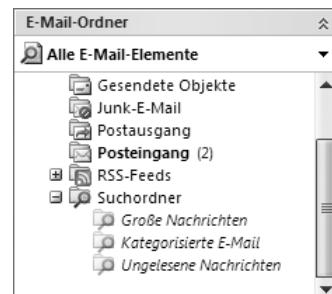


Posteingang			Posteingang d...
	Betreff	Erhalten	Größe
Datum: Gestern	Sortieren nach: Von		
	Sally Wagner Grafiken: Dateiformate	Di 12.12.200...	5 KB
	Sally Wagner Grafiken	Di 12.12.200...	5 KB
Datum: Vorletzte Woche			
	Martin Sommer Test	Mi 29.11.200...	4 KB
	Mario Caspari Kalender von Mario Caspari	Di 28.11.200...	69 KB
	Mario Caspari Freigabeeinladung: Mario Caspari...	Di 28.11.200...	8 KB
	Systemadministrator Unzustellbar: AW: Neues Briefpapi...	Mo 27.11.200...	8 KB
Datum: Vorvorletzte Woche			
	Uwe Schneider WG: Hot Hot Mail	Fr 24.11.200...	3 KB
	Uwe Schneider Desktop-Publishing	Mo 20.11.200...	13 KB

### Finden Sie ähnliche Nachrichten über Suchordner

Standardmäßig sind drei Suchordner bereits angelegt, über die Sie schnell alle Nachrichten mit Anlagen, alle ungelesenen Nachrichten bzw. alle kategorisierten Nachrichten anzeigen können.

- Öffnen Sie unter **E-Mail-Ordner** den Suchorder **Große Nachrichten**, **Ungelesene Nachrichten** bzw. **Kategorisierte E-Mail** (Outlook 2003: [Zur Nachverfolgung](#)).

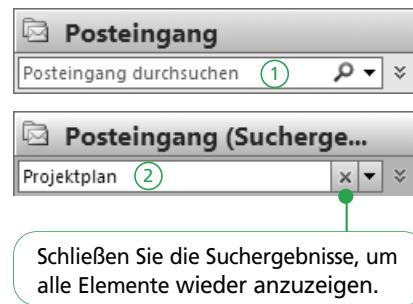


So erstellen Sie einen Suchordner für den E-Mail-Verkehr mit einer bestimmten Person:

- Klicken Sie mit rechts auf den Ordner **Suchordner**, und wählen Sie **NEUER SUCHORDNER**.
- Wählen Sie im Dialogfenster **Neuer Suchordner** den Eintrag **Nachrichten von oder an bestimmte Personen**.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Auswählen**, und wählen Sie die gewünschte Person aus dem Adressbuch aus.

Outlook 2007: Die Sofortsuche ① können Sie in jedem Outlook-Modul verwenden, um bestimmte Mails, Termine, Aufgaben, Kontakte oder Notizen zu finden. Falls erwünscht, können Sie den zu durchsuchenden Ordner im Navigationsbereich durch Markieren bestimmen.

- Geben Sie einen Suchbegriff ein ②, und betätigen Sie **Enter**. Das Ergebnis erscheint im Anzeigebereich. Die Fundstellen werden hier gelb markiert.



## 9.4 E-Mails ordnen und archivieren

### Sortieren Sie Ihre Mails in Ordnern

- ▶ Menü DATEI - NEU - ORDNER
- ▶ Geben Sie den Namen des Ordners an ①.
- ▶ Markieren Sie den Ordner, unter dem der neue Ordner angelegt werden soll ②, z. B. Postfach - Ihr Name.

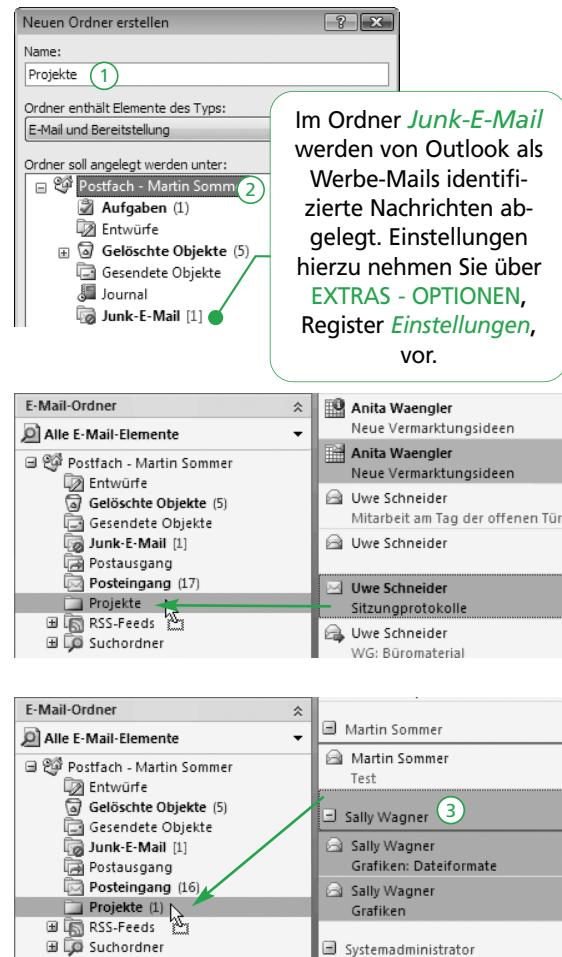
**So verschieben Sie Mails in den neuen Ordner:**

- ▶ Wechseln Sie in den E-Mail-Ordner, und markieren Sie alle Nachrichten, die in den neuen Ordner verschoben werden sollen.
- ▶ Ziehen Sie die markierten Nachrichten auf den neuen Ordner im Navigationsbereich.

Möchten Sie Nachrichten in einen Ordner kopieren, halten Sie beim Ziehen mit der Maus die Taste **Strg** gedrückt.

**So verschieben Sie ganze Gruppen in einem Schritt:**

- ▶ Wählen Sie eine entsprechende Sortierung aus, z. B. nach Absender.
- ▶ Klicken Sie auf die Gruppen-Überschrift ③, und ziehen Sie alle Nachrichten der Gruppe auf den Ordner im Navigationsbereich.



### Archivieren Sie ältere Mails automatisch, und räumen Sie Ihr Postfach auf

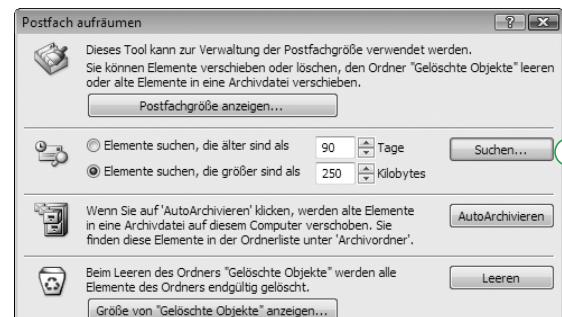
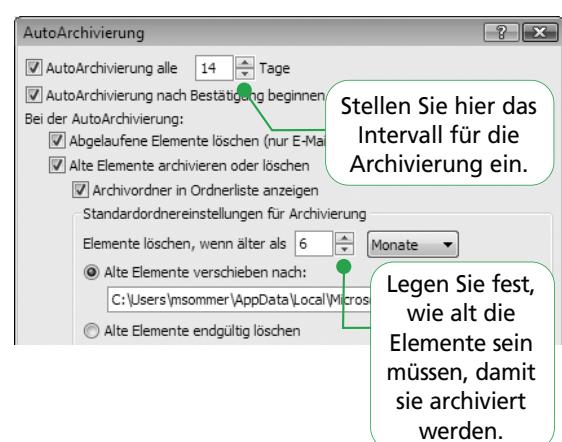
Die Funktion **AutoArchivierung** wird standardmäßig 14-täglich durchgeführt und verschiebt auf Rückfrage alle Elemente, die älter als sechs Monate sind, in den **Archivordner**. Den Archivordner finden Sie nach der ersten Archivierung im Navigationsbereich unter **E-Mail-Ordner**.

**Sie möchten das Verhalten der AutoArchivierung ändern?**

- ▶ Klicken Sie unter EXTRAS - OPTIONEN im Register **Weitere** auf **AutoArchivierung**.

**Sie möchten Ihr Postfach aufräumen?**

- ▶ Menü EXTRAS - POSTFACH AUFRÄUMEN
- ▶ Suchen Sie nach alten und großen Elementen ①.
- ▶ Starten Sie die AutoArchivierung manuell ②.
- ▶ Leeren Sie den Ordner **Gelöschte Objekte** ③.



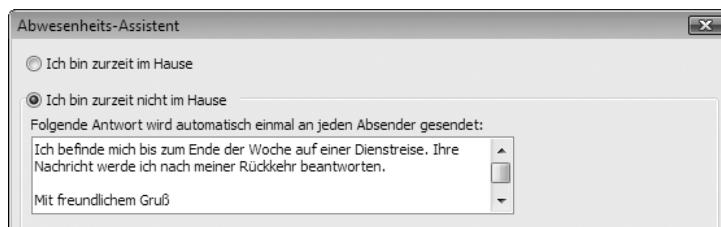
## 9.5 E-Mails bei Abwesenheit

### So benachrichtigen Sie die Absender eingehender Mails über Ihre Abwesenheit

- ▶ Menü EXTRAS - ABWESENHEITS-ASSISTENT
- ▶ Aktivieren Sie *Ich bin zurzeit nicht im Hause*.
- ▶ Geben Sie den Text der Benachrichtigung ein.

Jede an Sie eingehende E-Mail wird nun automatisch mit einer Abwesenheitsnotiz an den Absender der Mail beantwortet ①.

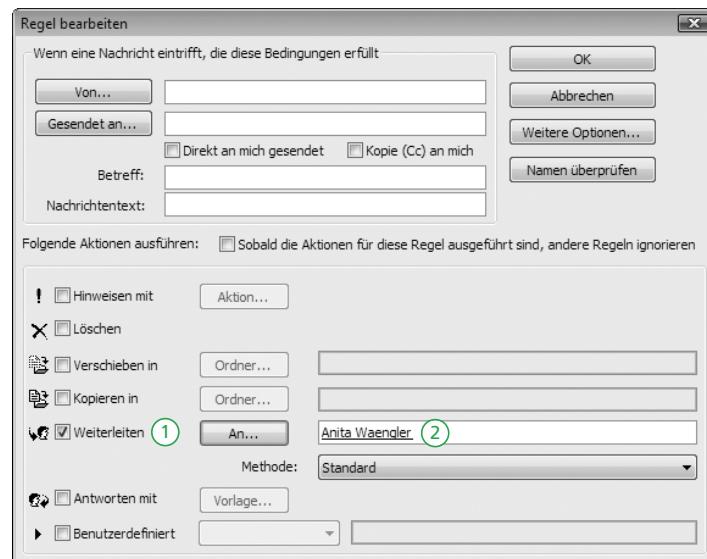
Abwesende Mitarbeiter werden in der Nachrichtenliste mit dem Symbol ⬇ gekennzeichnet.



### Sie möchten eingehende E-Mails während Ihrer Abwesenheit weiterleiten?

- ▶ Menü EXTRAS - ABWESENHEITS-ASSISTENT
- ▶ Aktivieren Sie *Ich bin zurzeit nicht im Hause*.
- ▶ Klicken Sie auf *Regel hinzufügen*.
- ▶ Aktivieren Sie das Feld *Weiterleiten* ①.
- ▶ Wählen Sie den Adressaten der Weiterleitung aus ②.

Sie können auch mehrere Adressaten oder Ihre private E-Mail-Adresse eintragen.



### Nach der Rückkehr ins Büro – Abwesenheit ausschalten

Wenn Sie sich das nächste Mal bei Outlook anmelden, erscheint automatisch eine Abfrage, ob die Abwesenheitsnotiz aufgehoben werden soll.



#### Sie möchten die Abwesenheit aufheben?

- ▶ Klicken Sie in der Statusleiste auf *Abwesend*.
- ▶ Aktivieren Sie *Abwesenheitsnotizen deaktivieren*.

Outlook 2003:

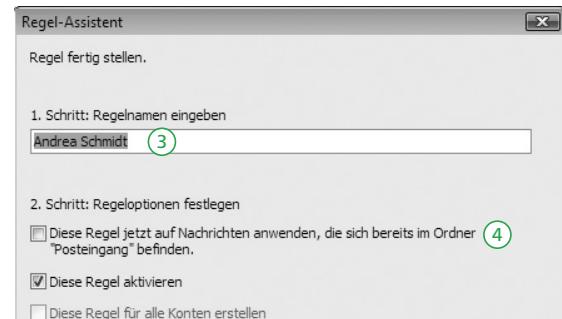
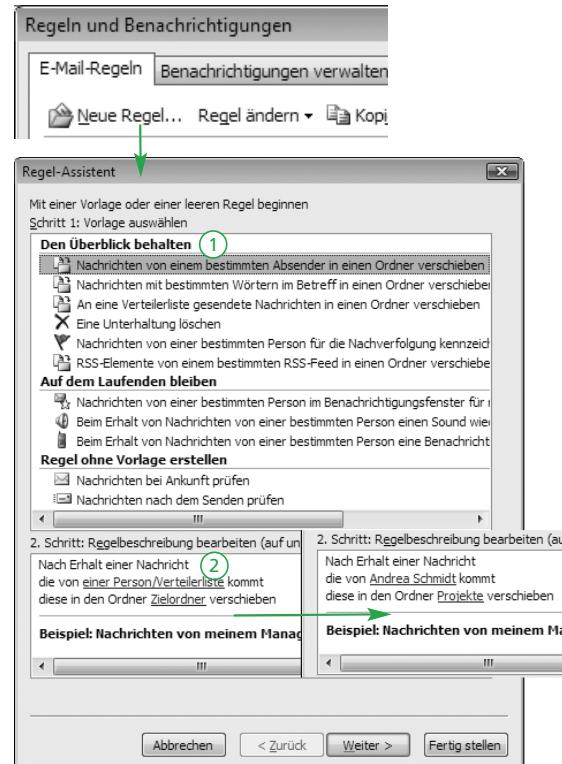
- ▶ Wählen Sie EXTRAS - ABWESENHEITS-ASSISTENT.
- ▶ Aktivieren Sie *Ich bin zurzeit im Hause*.

## 9.6 Regeln erstellen

### Erstellen Sie Regeln, wie eintreffende Mails behandelt werden sollen

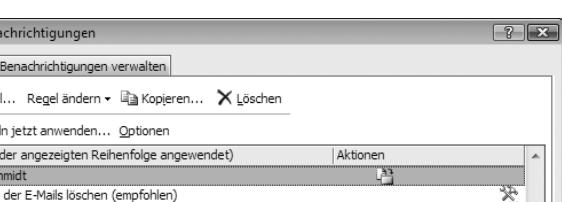
Typische Anwendungen für Regeln sind z. B.:

- Automatisches Einsortieren in Ordner
  - Löschen unerwünschter E-Mails
  - Kennzeichnung von E-Mails
  - Signalisierung wichtiger E-Mails
- Menü EXTRAS - REGELN UND BENACHRICHTIGUNGEN
- Outlook 2003: Klicken Sie auf *Regel aus Vorlage erstellen*.
- Klicken Sie im Register *E-Mail-Regeln* auf **NEUE REGEL**.
- Wählen Sie die passende Regel aus ①.
- Definieren Sie die einzelnen Bedingungen der Regel ②.
- Klicken Sie dreimal auf die Schaltfläche *Weiter*.
- Benennen Sie die Regel ③.
- Soll die Regel auf bereits eingegangene E-Mails nachträglich angewandt werden ④?
- Prüfen Sie die Regel nochmals anhand der Regelbeschreibung, und klicken Sie auf *Fertig stellen*, um die neue Regel in Kraft zu setzen.
- Klicken Sie im folgenden Fenster auf **OK**.



### Sie möchten eine bestimmte Mail als Ausgangspunkt für eine Regel verwenden?

- Klicken Sie die Mail mit rechts an, und wählen Sie **REGEL ERSTELLEN**.
- Legen Sie im folgenden Fenster die Bedingungen für die Regel durch Einschalten der passenden Felder fest ①.
- Aktivieren Sie das Kontrollfeld ②, und wählen Sie im eingeblendeten Dialogfenster einen Ordner aus.
- Aktivieren Sie die Regel mit **OK**.
- Aktivieren Sie das Kontrollfeld im eingeblendeten Hinweis.



Schulversion

## 9.7 Vorlagen und Signaturen

### So sparen Sie mit Vorlagen viel Tipparbeit

So erstellen Sie Ihre individuellen Vorlagen:

- ▶ Erstellen Sie eine neue E-Mail.
- ▶ Tragen Sie die gewünschten Vorgaben in das Formular ein.
- ▶ Office 2007: Öffnen Sie im E-Mail-Formular das **OFFICE**-Menü, klicken Sie auf **SPEICHERN UNTER**, und wählen Sie **Outlook-Vorlage** als **Dateityp** aus.
- ▶ Office 2003: Klicken Sie auf **DATEI - SPEICHERN UNTER**, und wählen Sie **Outlook-Vorlage** als Dateityp aus.
- ▶ Speichern Sie die Vorlage in den von Outlook vorgeschlagenen Ordner.

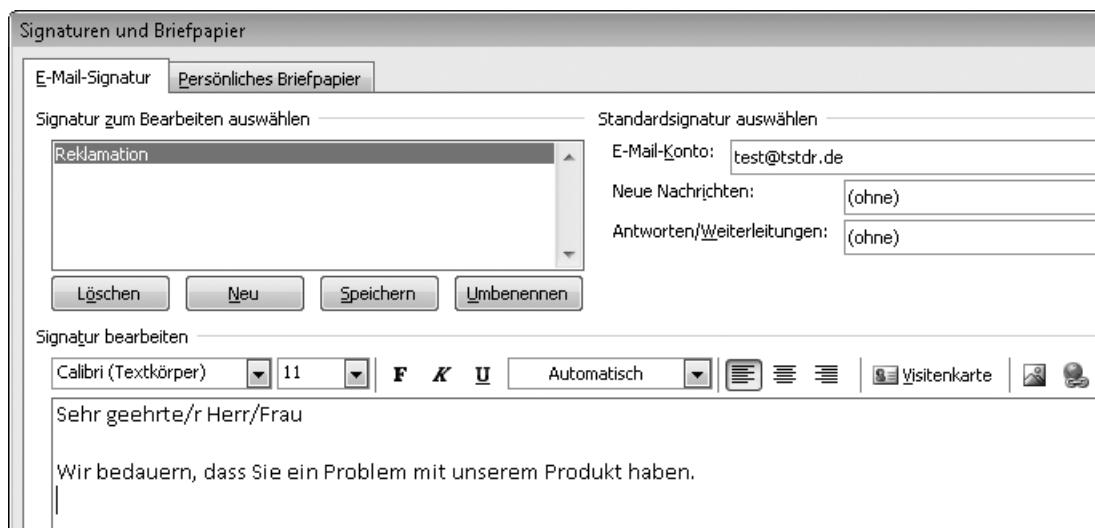
So rufen Sie Ihre Vorlagen auf:

- ▶ Outlook 2007: Klicken Sie auf **DATEI - NEU - FORMULAR AUSWÄHLEN**, und wählen Sie **Vorlagen im Dateisystem** im Listenfeld **Suchen in** aus.
- ▶ Outlook 2003: Klicken Sie auf **DATEI - NEU - FORMULAR**, und wählen Sie **Vorlagen im Dateisystem** im Feld **Suchen in** aus.
- ▶ Klicken Sie die gewünschte Vorlage doppelt an.
- ▶ Ergänzen bzw. aktualisieren Sie den Inhalt, und versenden Sie die E-Mail.

### So nutzen Sie Signaturen als Textbausteine

Beim Antworten auf eine Nachricht verwenden Sie oftmals dieselben Formulierungen. In Outlook können Sie solche Textbausteine als Signatur speichern und jederzeit in eine neue E-Mail einfügen bzw. mit anderen Texten kombinieren.

- ▶ Wählen Sie **EXTRAS - OPTIONEN**.
- ▶ Klicken Sie im Register **E-Mail-Format** auf die Schaltfläche **Signaturen**.
- ▶ Wählen Sie **Neu**, und erstellen Sie die Signatur gemäß den Anweisungen auf dem Bildschirm.

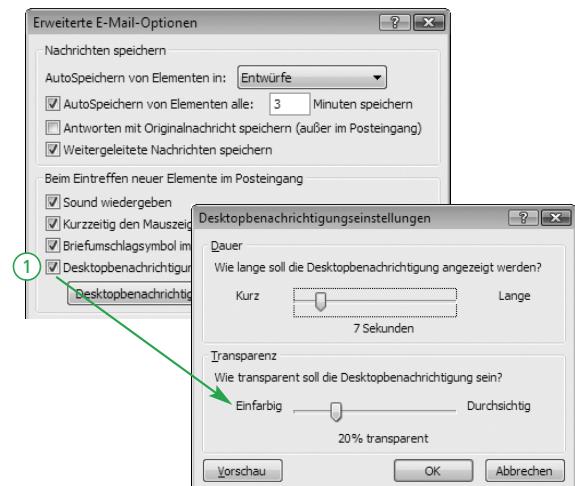


Ein auf diese Weise erstellter Textbaustein kann jederzeit über **EINFÜGEN - SIGNATUR** ausgewählt und in das E-Mail-Formular eingefügt werden.

## 9.8 Weitere Tipps und Tricks

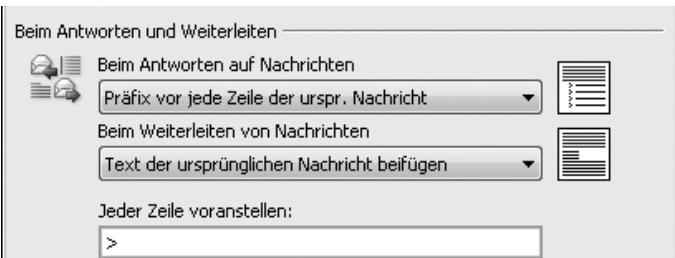
### E-Mail-Benachrichtigung deaktivieren

- ▶ Menü **EXTRAS - OPTIONEN**, Register *Einstellungen*
- ▶ Klicken Sie auf die Schaltfläche *E-Mail-Optionen*.
- ▶ Klicken Sie auf die Schaltfläche *Erweiterte E-Mail-Optionen*.
- ▶ Im folgenden Fenster können Sie die Desktopbenachrichtigungen ein- bzw. ausschalten ①.
- ▶ Über die Schaltfläche *Desktopbenachrichtigungseinstellungen* nehmen Sie Einstellungen zur Transparenz und zur Dauer der Anzeige vor.



### Zitate generell mit einem Präfix versehen

- ▶ Wählen Sie **EXTRAS - OPTIONEN**, und wechseln Sie in das Register *Einstellungen*.
- ▶ Klicken Sie auf *E-Mail-Optionen*, und wählen Sie die Einstellung *Präfix vor jede Zeile der urspr. Nachricht* aus.



### Schnell einen neuen Kontakt zu einem Absender erstellen

- ▶ Klicken Sie im Lesebereich oder in der geöffneten Mail mit rechts auf den Namen des Absenders, und wählen Sie **ZU OUTLOOK-KONTAKTEN HINZUFÜGEN**.
- ▶ Oder ziehen Sie aus der Mailliste eine Mail vom entsprechenden Absender auf die Kontakte-Schaltfläche im Navigationsbereich.
- ▶ Vervollständigen Sie den Kontakt.
- ▶ Klicken Sie im Kontaktfenster auf *Speichern & schließen*.



### Kontakt als Visitenkarte weiterleiten

- ▶ Öffnen Sie den Bereich Kontakte.
- ▶ Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den entsprechenden Kontakt, und wählen Sie **ALS VISITEN-KARTEN SENDEN**.
- ▶ Outlook 2003: **AKTIONEN - ALS VCARD WEITERLEITEN**
- ▶ Wählen Sie nun den Empfänger aus, und geben Sie einen kurzen Begleittext ein.

# Lotus Notes

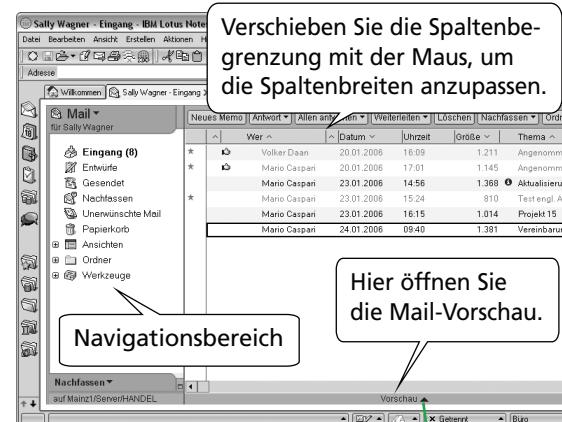


Schulversion

## 10.1 Mehr Übersicht bei E-Mails

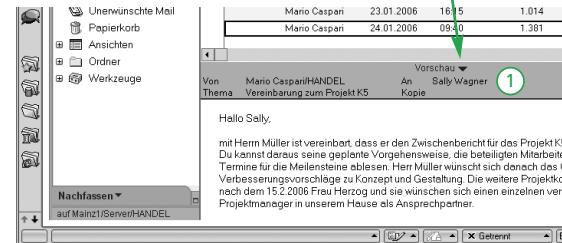
### So greifen Sie schnell auf die Mail-Nachrichten zu

- Öffnen Sie die Mail-Datenbank über das Lesezeichen .
- Der Navigationsbereich enthält eigene Ansichten für **Nachfassen** (für Mails auf Wiedervorlage) und **Unerwünschte Mail**.
- Hinter manchen Ansichten wird standardmäßig die Anzahl der ungelesenen Dokumente angezeigt.
- Die Ansichten **Alle Dokumente** und **Mail-Verlauf** befinden sich unter **Ansichten**.
- Alle zusätzlich erstellten Ordner finden Sie in **Ordner**.
- Unter **Werkzeuge** finden Sie die Ansichten **Archiv**, **Regeln** und **Vorlagen**.
- Veränderte Spaltenbreiten bleiben auch beim nächsten Notes-Start erhalten.



### Lesen Sie Mails direkt in der Vorschau

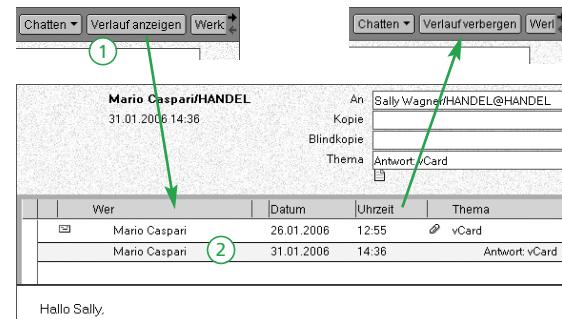
- Klicken Sie auf **Vorschau ▲**, um die Mail-Vorschau einzublenden.
- Durch Ziehen mit der Maus an der Begrenzungslinie der Vorschau ① verkleinern/vergrößern Sie den Vorschaubereich.
- Mit Klick auf **Vorschau ▼** blenden Sie sie wieder aus.



### Verfolgen Sie den Mail-Verlauf eingehender Nachrichten

Sie haben die Möglichkeit, die Betreffzeilen aller Mails, die mit der von Ihnen gerade gelesenen Nachricht in Verbindung stehen, in der geöffneten Mail einzublenden.

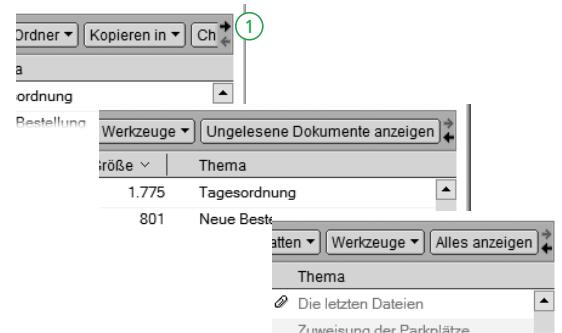
- Klicken Sie auf ①, um den Mail-Verlauf ② oberhalb des Nachrichtentextes einzublenden.



### So zeigen Sie schnell alle ungelesenen Dokumente an

Ungelesene Mails werden im Posteingang durch ein Sternchen sowie rote Schrift angezeigt.

- Um nur die ungelesenen Mails anzuzeigen, klicken Sie auf **Ungelesene Dokumente anzeigen**.
- Diese Schaltfläche befindet sich ganz rechts in der Schaltflächen-Leiste. Wird die Schaltfläche nicht angezeigt, klicken Sie zunächst auf den Pfeil ① am rechten Rand, um die Schaltflächen-Leiste zu verschieben.
- Mit **Alles anzeigen** blenden Sie alle Dokumente wieder ein.

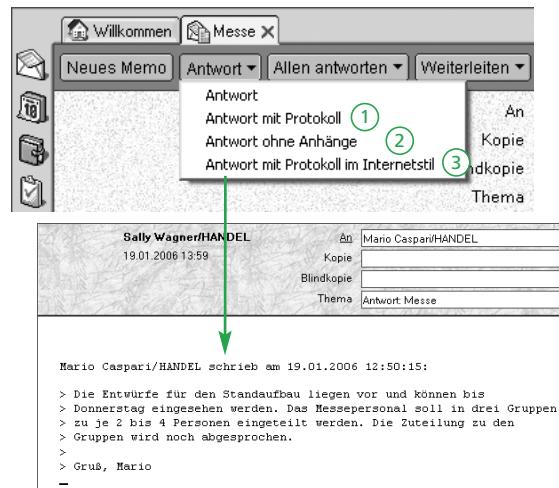


## 10.2 E-Mails versenden, weiterleiten und beantworten

### So versenden Sie immer die passende Antwort

In Notes 7 haben Sie zusätzliche Auswahlmöglichkeiten beim Versenden von Mail-Antworten:

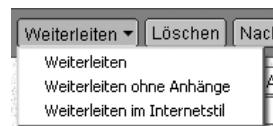
- ▶ Klicken Sie auf **Antwort ▾**.
- **ANTWORT MIT PROTOKOLL** erzeugt eine Antwort-Mail mit Zitat **(1)**.
- **ANTWORT OHNE ANHÄNGE** versendet eine Nachricht ähnlich wie **ANTWORT MIT PROTOKOLL**, aber ohne Dateianhänge **(2)**.
- **ANTWORT MIT PROTOKOLL IM INTERNETSTIL** versendet eine Nachricht mit gekennzeichnetem Protokolltext ohne jegliche Grafiken oder Dateianhänge **(3)**.



### Leiten Sie Mails ohne Anhänge oder im Internetstil weiter

Beim Weiterleiten von Mails stehen Ihnen diese Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung:

- **WEITERLEITEN OHNE ANHÄNGE** versendet die Nachricht ohne Dateianhänge, **WEITERLEITEN IM INTERNETSTIL** versendet die Nachricht mit gekennzeichnetem Protokolltext ohne jegliche Grafiken oder Dateianhänge.



### So erkennen Sie weitergeleitete oder beantwortete Mails direkt in der Ansicht

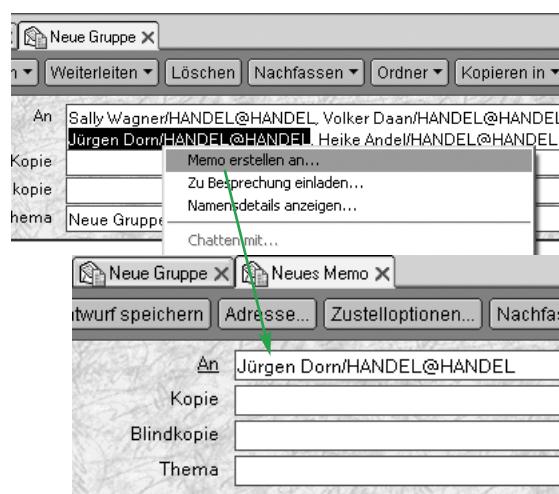
In einer extra Spalte der Mailliste wird ein Symbol (grüner Pfeil) für beantwortete **(1)** und ein Symbol mit blauem Pfeil für weitergeleitete Mails **(2)** angezeigt.



### So setzen Sie schnell Mailadressen aus dem Adressfeld in eine neue Mail ein

Möchten Sie von einer eingegangenen Mail aus einer Nachricht versenden, die nicht als Antwort klassifiziert sein soll, gehen Sie wie folgt vor:

- ▶ Öffnen Sie die Mail.
- ▶ Klicken Sie mit rechts auf den Namen im Adressfeld, und wählen Sie **MEMO ERSTELLEN AN**.
- Markieren Sie vor dem Rechtsklick mehrere Adressen, werden diese in die neue Mail übernommen.



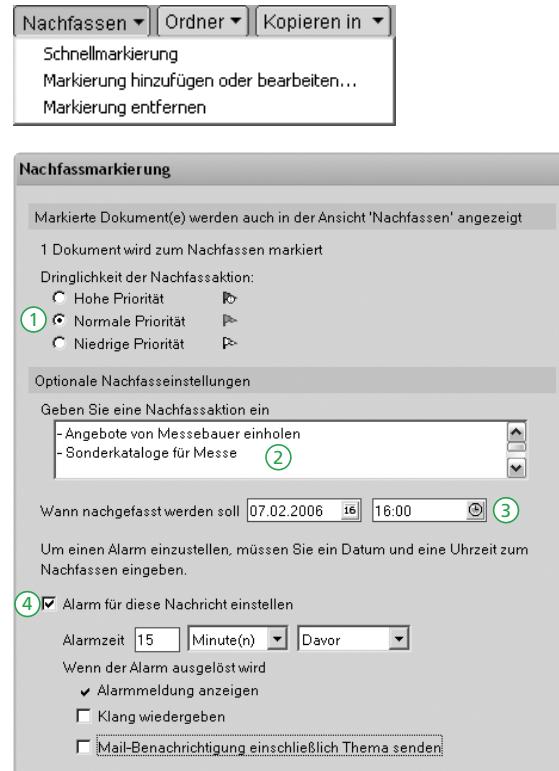
## 10.3 E-Mails auf Wiedervorlage setzen

### Nachfassen – wichtige Mails nicht vergessen!

In Notes 7 haben Sie die Möglichkeit, wichtige Mails in Ihrem Posteingang zur Wiedervorlage zu kennzeichnen:

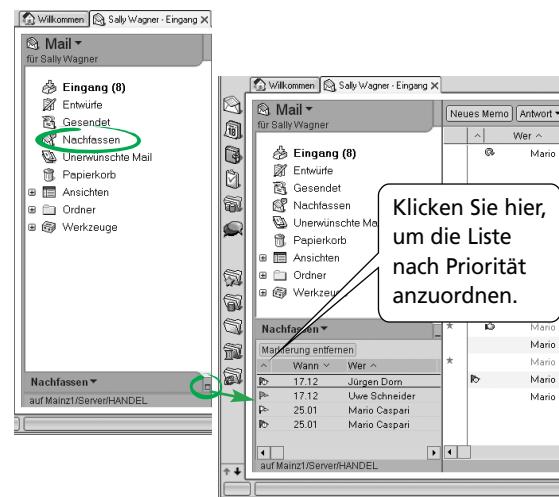
- ▶ Markieren oder öffnen Sie die Mail, und klicken Sie auf **Nachfassen ▾ - MARKIERUNG HINZUFÜGEN ODER BEARBEITEN**.
- ▶ Im folgenden Fenster stellen Sie die Nachfassaktionen ein:
  - Bestimmen Sie die Priorität ①.
  - Geben Sie bei Bedarf zusätzliche Informationen zur Wiedervorlage ein ②.
  - Bestimmen Sie, falls gewünscht, ein Wiedervorlage-Datum ③ und einen Alarm für das Nachfassen ④.

Mit der Option **Nachfassen ▾ - SCHNELL - MARKIERUNG** kennzeichnen Sie die Mail zur Wiedervorlage mit den unter **Werkzeuge ▾ - VORGABEN** festgelegten Einstellungen, ohne dass eine Rückfrage erfolgt.



### So finden Sie alle Mails mit der Nachfassen-Markierung

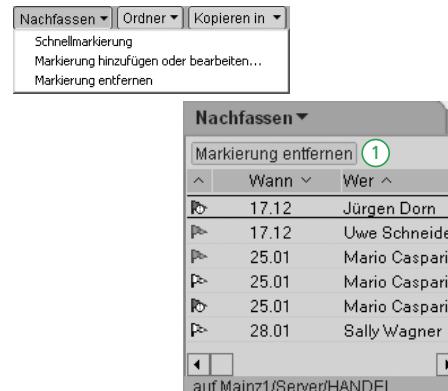
- Mails mit einer Nachfassen-Markierung werden durch ein Fähnchen gekennzeichnet. Je nach vergebener Priorität ist die Farbe für das Fähnchen unterschiedlich.
- In der Ansicht **Nachfassen** sehen Sie alle zum Nachfassen gekennzeichneten Nachrichten auf einen Blick.
- Unabhängig von der aktuellen Ansicht können Sie bei Bedarf die Nachfassen-Liste im unteren Teil des Navigationsbereichs öffnen. Klicken Sie hierzu auf , um die sogenannte Mini-Ansicht zu öffnen.



### So entfernen Sie eine Nachfassen-Markierung

- ▶ Markieren oder öffnen Sie die Mail, und klicken Sie auf **Nachfassen ▾ - MARKIERUNG ENTFERNEN**.
- ▶ Oder: Markieren Sie die Mail in der Nachfassen-Liste, und klicken Sie auf **Markierung entfernen** ①.

Die Mail wird aus der Ansicht **Nachfassen** sowie der Nachfassen-Liste entfernt.



## 10.4 E-Mails sortieren und suchen

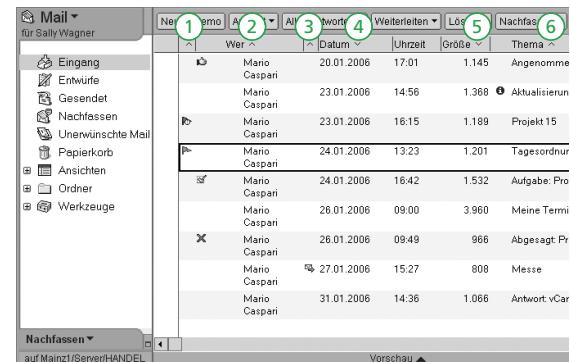
### So sortieren Sie Ihre Post

Sie besitzen in Notes vielseitige Sortierungsmöglichkeiten. So können Sie beispielsweise nach Mails sortieren, die zum Nachfassen markiert sind, oder nach beantworteten oder weitergeleiteten Mails.

- ▶ Wählen Sie eine Mail-Ansicht aus.
- ▶ Klicken Sie in den Spaltenkopf der Spalte, nach der Sie sortieren möchten.

Spalten, nach denen Sie sortieren können, erkennen Sie am Zeichen  bzw. .

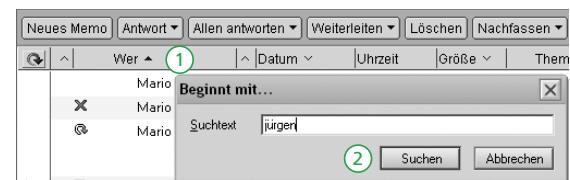
- Sortieren Sie die Liste nach Mails, die zum Nachfassen markiert sind ①.
- Sortieren Sie nach Namen ②.
- Sortieren Sie nach weitergeleiteten und beantworteten Mails ③.
- Sortieren Sie nach *Datum* ④.
- Finden Sie schnell Mails mit Anhängen, indem Sie nach *Größe* ⑤ sortieren. Diese werden oben in der Liste aufgeführt.
- Sortieren Sie die Mails nach dem Thema ⑥ in der Betreffzeile.



### So finden Sie schnell eine bestimmte Mail

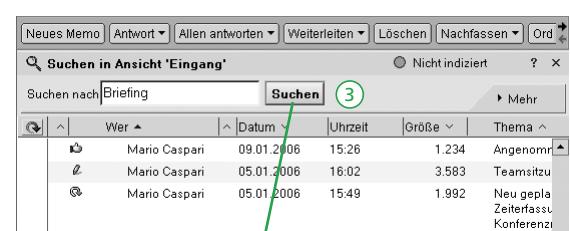
**Sie suchen nach einem bestimmten Absender?**

- ▶ Sortieren Sie die Mailansicht nach Namen, indem Sie auf den Spaltenkopf *Wer* klicken ①.
- ▶ Geben Sie den/die ersten Buchstaben des Namens ein, und starten Sie die Suche ②.



**Sie suchen nach einem bestimmten Inhalt?**

- ▶ Wechseln Sie in die passende Ansicht.
- ▶ Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Lupensymbol .
- ▶ Geben Sie einen Suchbegriff ein, und starten Sie die Suche ③. Der komplette Inhalt der Mails wird nach dem Begriff durchsucht.



Wenn Sie eine umfangreiche Ergebnisliste erhalten, können Sie in dieser nochmals eine Suche durchführen.



Schließen Sie die Suchleiste, um die vorherige Ansicht wieder einzublenden.

## 10.5 E-Mails aufräumen

### Löschen Sie nicht mehr benötigte Mails

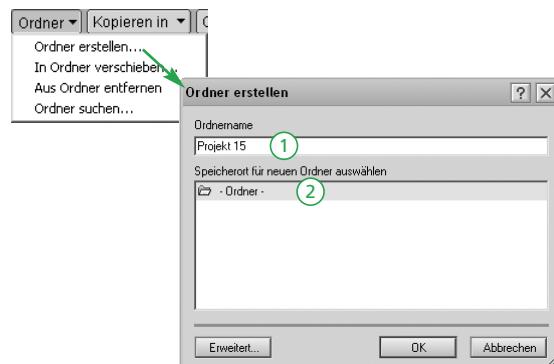
- Markieren Sie die Mail(s), und betätigen Sie die Taste **Entf** oder klicken Sie auf **Löschen**.
- Bis Sie den Papierkorb leeren oder einzelne Mail(s) in der Ansicht **Papierkorb** endgültig löschen, verbleiben die Mails dort.

Hinweis:

Gelöschte Mails werden direkt in den Papierkorb verschoben.

### Sortieren Sie Ihre Mails in Ordner

- Klicken Sie auf **Ordner** ▾, und wählen Sie **ORDNER ERSTELLEN**.
- Geben Sie den Namen für den Ordner ein ①.
- Markieren Sie in der Ordnerstruktur den Ordner, unter dem der neue Ordner angelegt werden soll ②.



#### So verschieben Sie Mails in den neuen Ordner:

- Wechseln Sie in die passende Ansicht, und markieren Sie alle Nachrichten, die in den neuen Ordner verschoben werden sollen ③.
- Ziehen Sie die markierten Nachrichten auf den neuen Ordner im Navigationsbereich ④.

Möchten Sie Nachrichten in einen Ordner **kopieren**, halten Sie beim Ziehen mit der Maus die **Strg**-Taste gedrückt.

#### So benennen Sie Ordner um oder löschen sie:

- Klicken Sie den gewünschten Ordner im Navigationsbereich mit rechts an, und wählen Sie **ORDNER UMBENENNEN** oder **ORDNER LÖSCHEN**.

Möchten Sie Ordner **verschieben**, ziehen Sie sie mit der Maus an die gewünschte Position.

### So blockieren Sie Mails von bestimmten Absendern

Indem Sie bestimmte Adressen blockieren, erreichen Sie, dass eingehende Mails unerwünschter Personen oder Domänen (Spam) sofort im Ordner **Unerwünschte Mail** abgelegt werden.

- Markieren Sie eine unerwünschte Mail ①.
- Klicken Sie auf **Werkzeuge** ▾ ②, und wählen Sie **MAIL VON DIESEM ABSENDER BLOCKIEREN**. Ist die Schaltfläche **Werkzeuge** ▾ nicht zu sehen, klicken Sie auf **+** ③, um die Leiste zu verschieben.
- Blockieren Sie alle Mails von diesem Absender ④.
- Blockieren Sie alle Mails, die von der gleichen Internetdomäne kommen ⑤.

## 10.6 Archivdatenbank erstellen

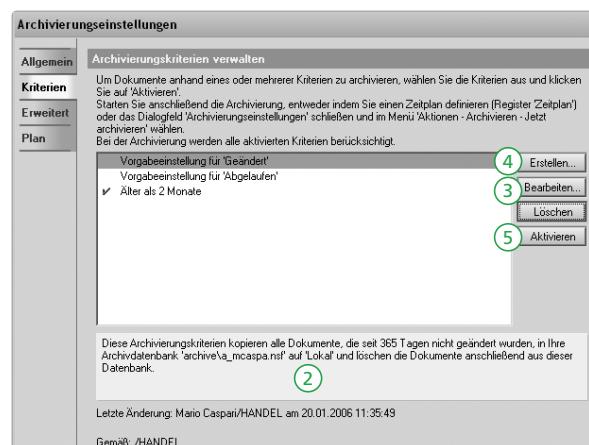
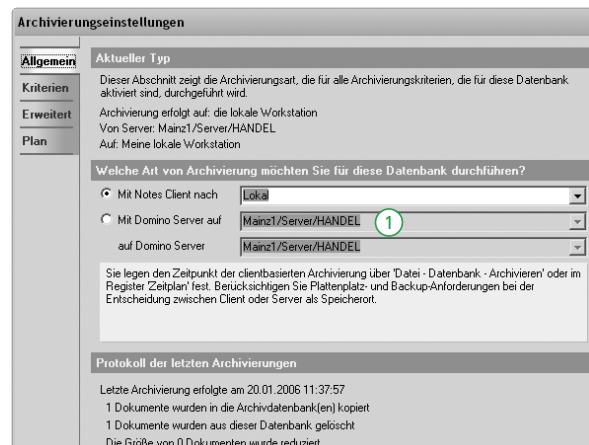
### So richten Sie das Archivieren von Mails ein

Beim Archivieren werden ältere oder von Ihnen als abgelaufen markierte Mails in eine separate Archivdatenbank verschoben.

Häufig ist die Archivierung durch den Administrator bereits eingerichtet und läuft automatisiert auf einem Notes-Server ab.

In den Fällen, in denen keine zentrale Archivierung eingerichtet ist, erstellen Sie das Archiv selbst. Lassen Sie sich gegebenenfalls von Ihrem Administrator unterstützen.

- ▶ Klicken Sie auf **Werkzeuge ▾**, und wählen Sie **ARCHIVIERUNGSEINSTELLUNGEN**. Im Register **Allgemein** erhalten Sie die Informationen über den Status und den Speicherort der Archivierungsdatenbank ①.
- ▶ Ist keine zentrale Archivierung eingerichtet, wählen Sie das Register **Kriterien**. Prüfen Sie anhand der Erläuterungen ② die Vorgabeeinstellungen, bzw. bearbeiten Sie die Einstellungen zu geänderten und abgelaufenen Dokumenten ③.
- ▶ Fügen Sie bei Bedarf weitere Archivierungskriterien hinzu ④. Aktivieren Sie die Archivierung für jedes Kriterium ⑤.



### So starten Sie die Archivierung und legen einen Zeitplan fest

Möchten Sie die Archivierung von Mails manuell starten,

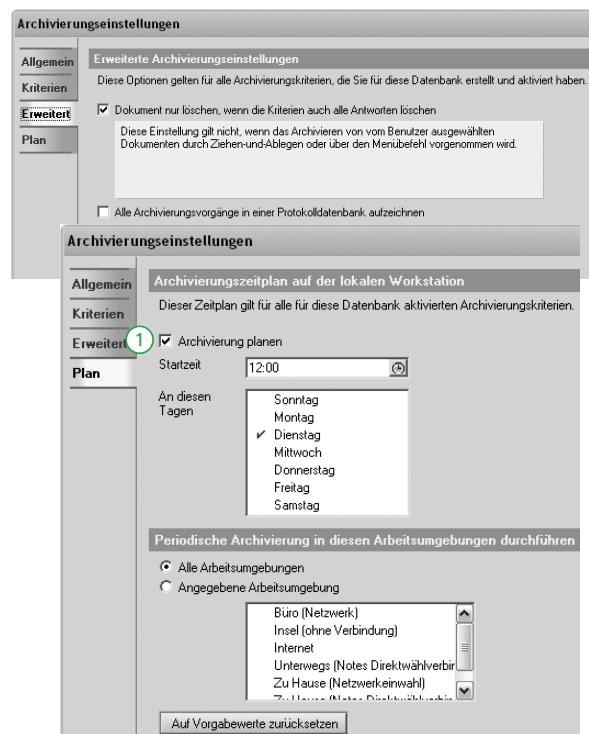
- ▶ wählen Sie **DATEI - DATENBANK - ARCHIVIEREN**.

Die Archivierung startet sofort, und die Archivdatenbank wird erstellt.

Möchten Sie eine regelmäßige Archivierung einstellen, gehen Sie folgendermaßen vor:

- ▶ Klicken Sie auf **Werkzeuge ▾**, und wählen Sie **ARCHIVIERUNGSEINSTELLUNGEN**.
- ▶ Im Register **Plan** aktivieren Sie **Archivierung planen** ①.
- ▶ Stellen Sie den Wochentag und die Uhrzeit für die Archivierung ein.

Die periodische Archivierung startet zum angegebenen Zeitpunkt und wird danach regelmäßig in den festgelegten Abständen durchgeführt.

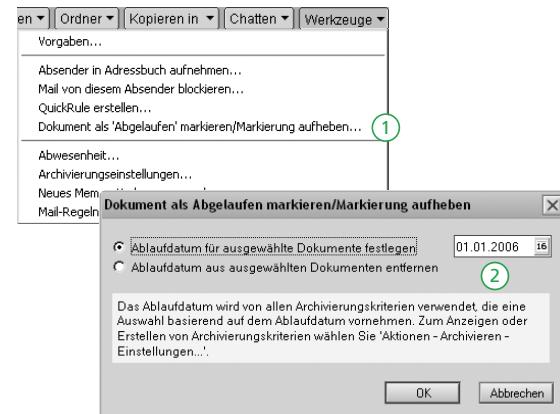


## 10.7 E-Mail-Archiv nutzen

### So kennzeichnen Sie Mails als abgelaufen

- ▶ Markieren Sie in der Mail-Ansicht eine oder mehrere Mails.
- ▶ Klicken Sie auf **Werkzeuge ▾**, und wählen Sie **DOKUMENT ALS 'ABGELAUFEN' MARKIEREN/ MARKIERUNG AUFHEBEN** ①.
- Bestimmen Sie das Ablaufdatum ②.

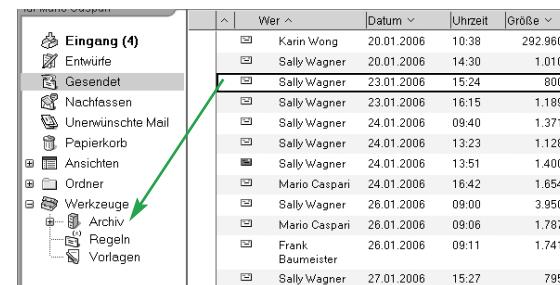
Als abgelaufen markierte Mails erhalten in der Ansicht eine kleine Uhr als Kennzeichnung ③. Bei der nächsten Archivierung werden die Mails – in Abhängigkeit von den Archivierungskriterien der Vorgabeeinstellungen – in die Archivdatenbank verschoben.



### So archivieren Sie schnell veraltete Dokumente

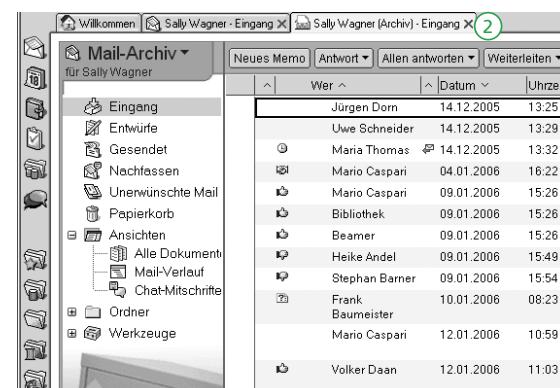
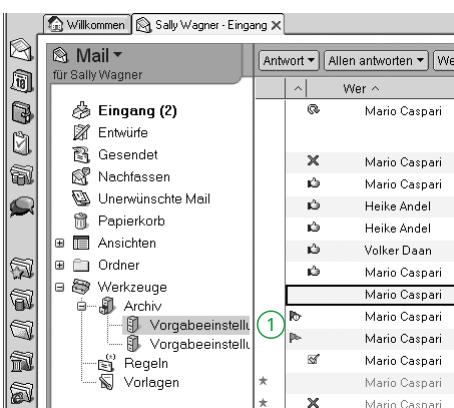
Ist eine Archivdatenbank einmal vorhanden, können Sie jederzeit auch zwischendurch Dokumente archivieren:

- ▶ Klicken Sie auf die Mail, die Sie archivieren möchten, oder markieren Sie mehrere Dokumente.
- ▶ Ziehen Sie die markierten Dokumente mit der Maus auf den Ordner **Archiv** im Navigationsbereich.



### So greifen Sie auf archivierte Mails zu

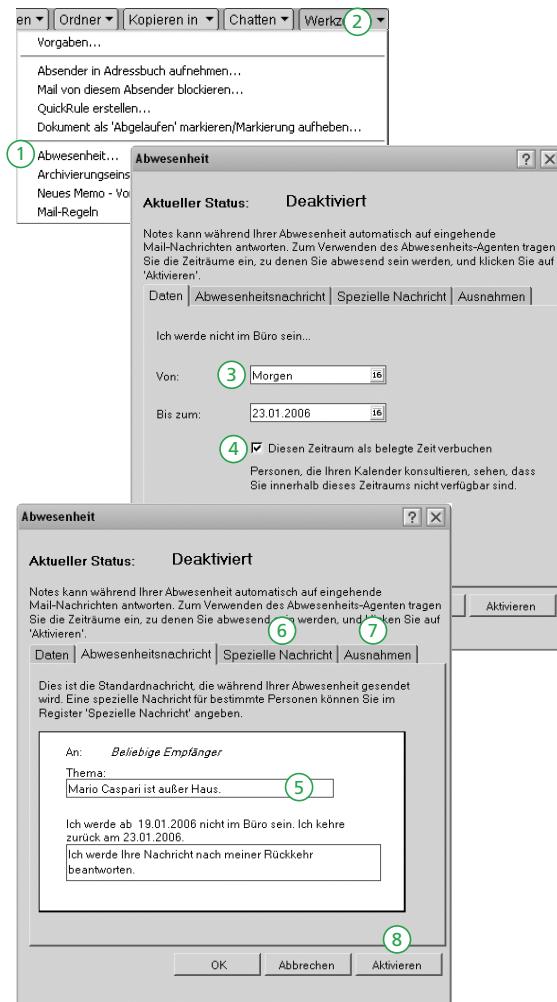
- ▶ Öffnen Sie die Ansicht **WERKZEUGE - ARCHIV**.
- ▶ Klicken Sie auf eine der Vorgabeeinstellungen ①.
- ▶ Die Archivdatenbank wird geöffnet ②.



## 10.8 E-Mails bei Abwesenheit

### So benachrichtigen Sie die Absender eingehender Mails über Ihre Abwesenheit

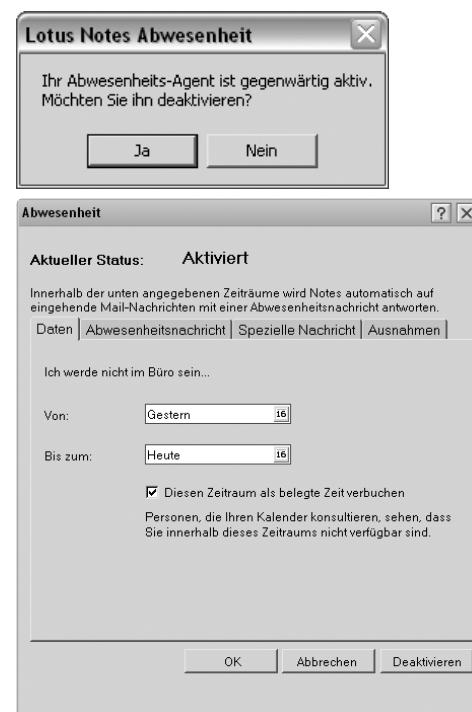
- ▶ Klicken Sie auf **Werkzeuge ▾**, und wählen Sie **ABWESSENHEIT** ①. Ist die Schaltfläche **Werkzeuge** nicht zu sehen, klicken Sie auf den Pfeil ②, um die Leiste zu verschieben.
- ▶ Stellen Sie das Datum für Beginn und Ende Ihrer Abwesenheit ein ③. Beachten Sie, dass Notes das Datum im Feld **Bis zum** als ersten Tag der Anwesenheit interpretiert.
- ▶ Standardmäßig wird dieser Zeitraum als belegte Zeit verbucht ④.
- ▶ Im Register **Abwesenheitsnachricht** können Sie Betreffzeile und Mitteilungstext für die Antwort-Mail an alle Empfänger eingeben ⑤.
- ▶ Möchten Sie an bestimmte Absender von Mails eine spezielle Benachrichtigung senden, verwenden Sie das Register **Spezielle Nachricht** ⑥.
- ▶ Ausnahmen von der Abwesenheitsbenachrichtigung definieren Sie über das Register ⑦.
- ▶ Klicken Sie auf **Aktivieren** ⑧, um den Abwesenheitsagenten einzuschalten.



### Nach der Rückkehr ins Büro: Abwesenheit ausschalten

Sobald Sie sich nach Ihrer Rückkehr in Notes anmelden, wird eine Meldung angezeigt, dass der Abwesenheitsagent aktiv ist.

- ▶ Möchten Sie den Abwesenheitsagenten direkt deaktivieren, bestätigen Sie mit **Ja**.
- ▶ Um den Abwesenheitsagenten erst zu einem späteren Zeitpunkt zu deaktivieren, schließen Sie den Hinweis mit **Nein**. In diesem Fall schalten Sie den Abwesenheitsagenten zu einem von Ihnen gewählten Zeitpunkt aus:
- ▶ Klicken Sie auf **Werkzeuge ▾**, und wählen Sie **ABWESSENHEIT**.
- ▶ Klicken Sie auf **Deaktivieren**.

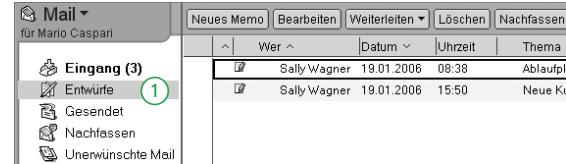


## 10.9 Entwürfe, Signaturen und Vorlagen

### Speichern Sie Mails, die Sie später versenden oder fertig stellen möchten, als Entwurf

- ▶ Erstellen Sie eine Mail wie gewohnt.
- ▶ Klicken Sie auf **Als Entwurf speichern**.

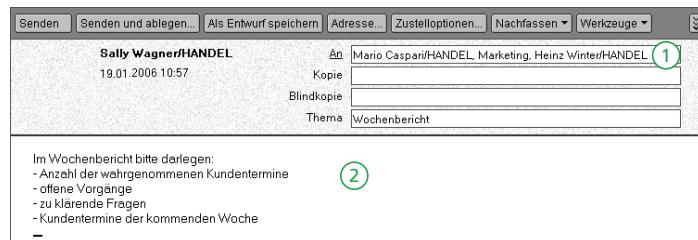
Alle Entwürfe befinden sich in der Ansicht **Entwürfe** ①.



### So erstellen Sie eine Mail-Vorlage

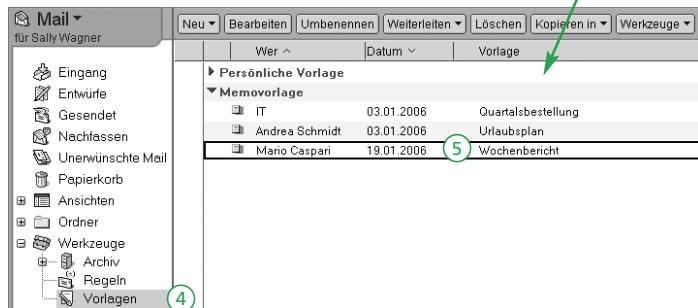
Benötigen Sie bestimmte Mails in ähnlicher Form immer wieder, legen Sie sich Vorlagen für diese Zwecke an.

- ▶ Erstellen Sie eine neue Mail wie gewohnt.
- ▶ Geben Sie die Empfänger an ①.
- ▶ Erstellen Sie den Text ②.
- ▶ Klicken Sie auf **Werkzeuge ▾**, und wählen Sie **ALS VORLAGE SPEICHERN**.
- ▶ Vergeben Sie einen Namen für die Vorlage ③.



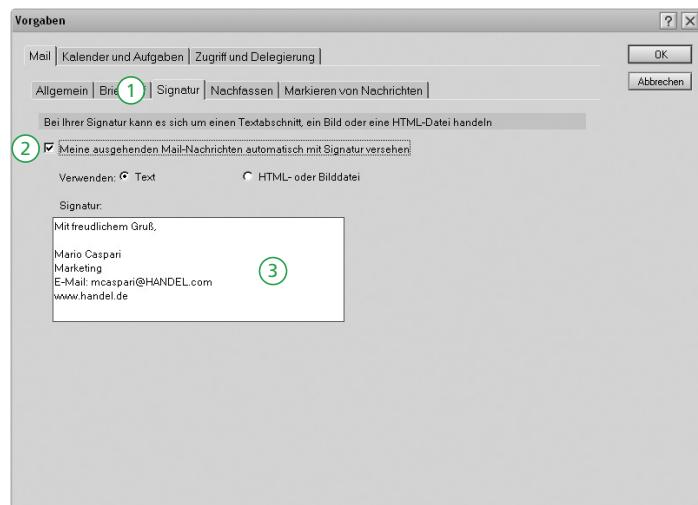
### So erstellen Sie eine Nachricht aus einer Vorlage

- ▶ Öffnen Sie die Ansicht **Werkzeuge - Vorlagen** ④.
- ▶ Öffnen Sie die Vorlage ⑤.
- ▶ Ergänzen oder entfernen Sie Empfänger.
- ▶ Ergänzen oder verändern Sie bei Bedarf den vorhandenen Mail-Text.
- ▶ Versenden Sie die Mail wie gewohnt.



### Erstellen Sie eine Signatur für Ihre Mails

- ▶ Klicken Sie auf **Werkzeuge ▾**, und wählen Sie **VORGABEN**.
- ▶ Wählen Sie im Register **Mail** das Unterregister **Signatur** ①.
- ▶ Aktivieren Sie das Feld ②, um alle künftigen Mails mit der Signatur zu versehen.
- ▶ Fügen Sie eine oder mehrere Leerzeilen für den Abstand vom Text ein. Geben Sie den Text für Ihre Signatur ein ③.



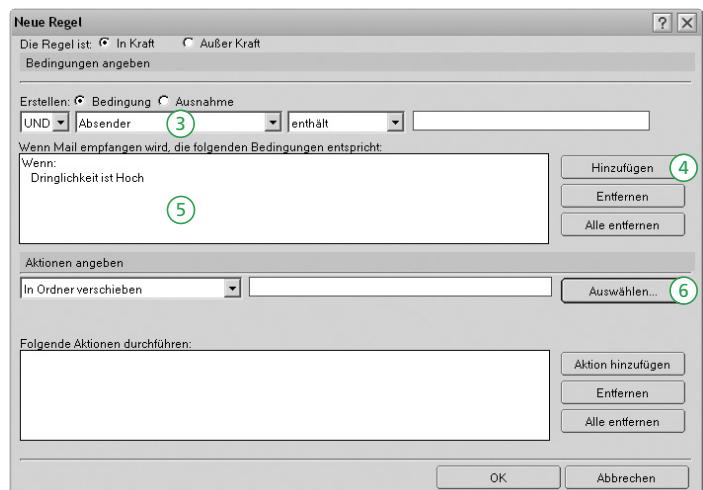
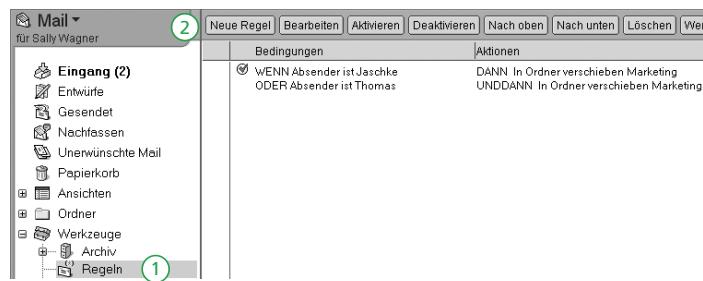
## 10.10 Regeln erstellen

### Erstellen Sie Regeln, wie eintreffende Mails behandelt werden sollen

Typische Anwendungen für Regeln sind z. B.:

- Automatisches Einsortieren in Ordner
  - Löschen unerwünschter E-Mails
  - Kennzeichnung von E-Mails
  - Signalisierung wichtiger E-Mails
- Öffnen Sie die Ansicht *Werkzeuge - Regeln* (1).
- Klicken Sie auf *Neue Regel* (2).
- Definieren Sie die Bedingung (3).
- Klicken Sie auf *Hinzufügen* (4).
- Wählen Sie im Listenfeld (5) die auszuführende Aktion. Abhängig von der gewählten Aktion haben Sie unterschiedliche Auswahlmöglichkeiten, z. B. die Festlegung eines Ordners (6).
- Bestätigen Sie mit *Aktion hinzufügen*.
- Fügen Sie bei Bedarf eine weitere Bedingung hinzu.

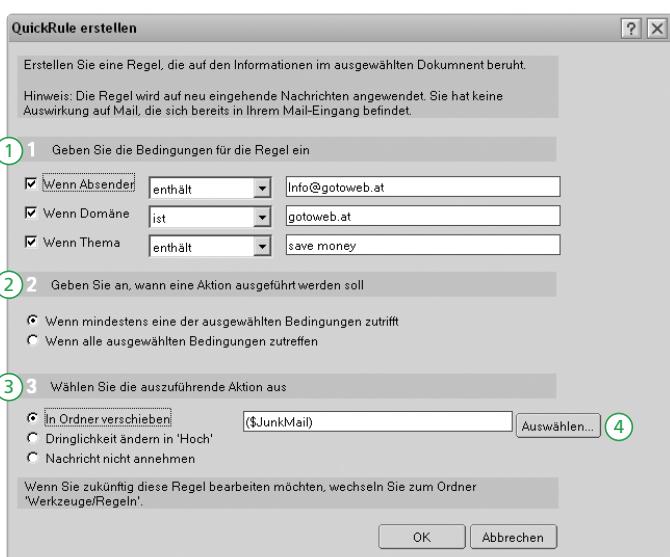
Die Regel tritt sofort in Kraft.



### So erstellen Sie auf der Basis einer vorhandenen Mail eine Regel

Mit einer QuickRule können Sie auf der Grundlage einer vorhandenen Mail schnell eine Regel erstellen. Beispielsweise können Sie mit einer QuickRule Spam-Mails automatisch in den Ordner Unerwünschte Mail verschieben lassen.

- Markieren Sie die Mail.
- Klicken Sie auf *Werkzeuge ▾*, und wählen Sie **QUICKRULE ERSTELLEN**.
- Legen Sie mit den Feldern (1) und (2) die Filterbedingungen fest.
- Aktivieren Sie z. B. *In Ordner verschieben* (3).
- Klicken Sie auf *Auswählen*, und legen Sie den Ordner fest.



## 10.11 Anhänge und Verknüpfungen

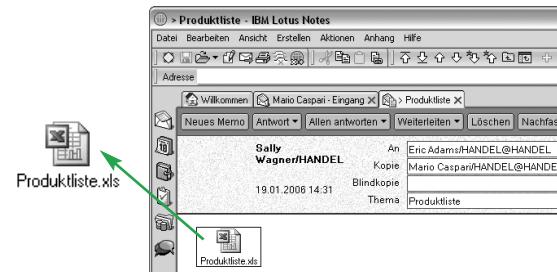
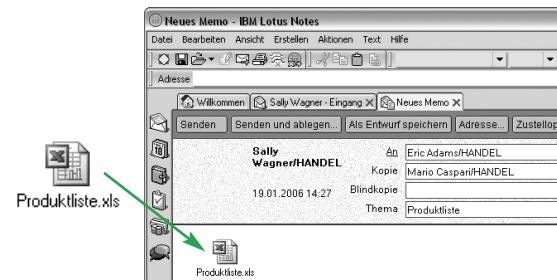
### Fügen Sie Ihrer E-Mail eine Anlage hinzu und lösen Sie schnell einen Anhang

Neben der Möglichkeit, Dateien über den Menüpunkt **DATEI - ANHÄNGEN** bzw. das Symbol anzuhängen, können Sie auch so vorgehen:

- ▶ Ziehen Sie die Datei(en) vom Desktop oder aus einem Ordnerfenster mit der Maus direkt in den Eingabebereich des E-Mail-Fensters.

Erhalten Sie eine Mail mit Anhang, können Sie diesen jetzt direkt per Drag & Drop auf die Festplatte kopieren:

- ▶ Ziehen Sie die Datei mit der Maus in ein geöffnetes Ordnerfenster oder auf den Desktop.



### So lösen und löschen Sie Anhänge in einem Schritt und verändern einen Anhang direkt in der Mail

Um einen Anhang in einem Schritt zu speichern und aus der Mail zu entfernen, gehen Sie folgendermaßen vor:

- ▶ Klicken Sie mit rechts auf den Anhang.
- ▶ Wählen Sie **SPEICHERN UND LÖSCHEN**.
- ▶ Nach dem Speichern des Anhangs schließen Sie die veränderte Mail über **Speichern und Schließen**.

Wenn Sie ein bereits angehängtes Dokument z. B. vor dem Versenden nochmals verändern möchten, können Sie dies jetzt direkt in der Mail.

- ▶ Klicken Sie mit rechts auf den Anhang.
- ▶ Wählen Sie **BEARBEITEN**.
- ▶ Nach dem Bearbeiten und Speichern des Anhangs im Originalprogramm senden oder speichern Sie die Mail mit dem veränderten Anhang.

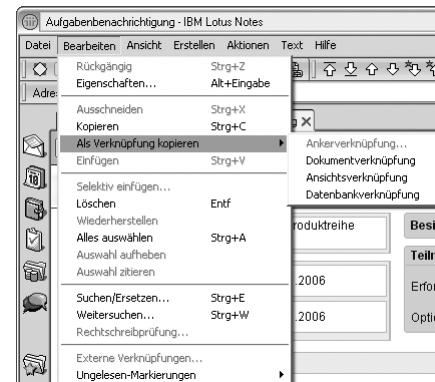
### So erstellen Sie eine Verknüpfung

Erstellen Sie Verknüpfungen in Mails, wenn Sie den Empfänger auf ein Dokument, eine Ansicht oder eine Datenbank hinweisen möchten. Beachten Sie, dass dies nur innerhalb von Notes möglich ist und der Empfänger die Informationen nur dann einsehen kann, wenn er über die entsprechenden Zugriffsrechte verfügt.

- ▶ Öffnen Sie das Element, zu dem Sie eine Verknüpfung erstellen möchten.
- ▶ Menü **BEARBEITEN - ALS VERKNÜPFUNG KOPIEREN**
- ▶ Wählen Sie die Verknüpfungsart aus.

#### So fügen Sie die Verknüpfung ein:

- ▶ Erstellen Sie ein neues Memo wie gewohnt.
- ▶ Stellen Sie den Cursor an die Position für das Verknüpfungssymbol, und fügen Sie die Verknüpfung ein, z. B. mit **Strg V**.



Hello Jürgen,  
hier ist die Verknüpfung zum gewünschten Dokument.

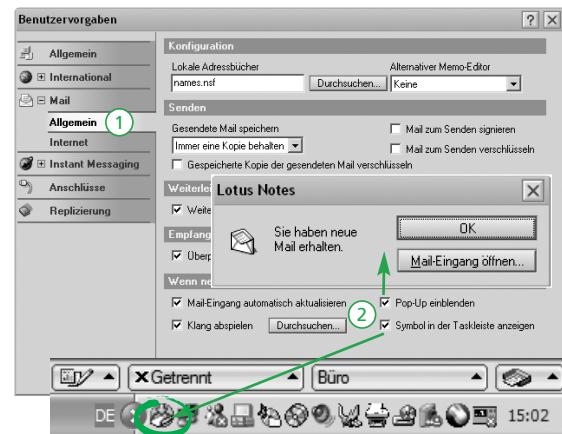
## 10.12 Weitere Tipps und Tricks

### So schalten Sie die E-Mail-Benachrichtigung ab

Standardmäßig werden Sie auf den Eingang neuer Mails hingewiesen.

Wenn Sie von eingehenden E-Mails nicht gestört werden möchten, können Sie die Benachrichtigungen auch unterbinden.

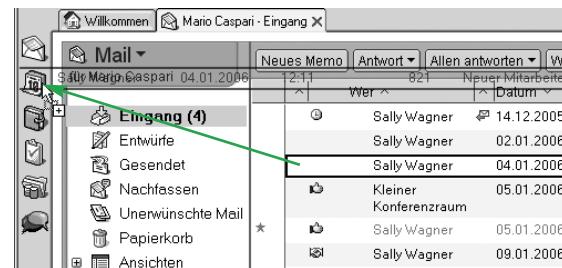
- ▶ Menü DATEI - VORGABEN - BENUTZERVORGABEN
- ▶ Wählen Sie im Bereich *Mail* das Register *Allgemein* ①.
- ▶ Deaktivieren Sie das betreffende Feld ②.



### Erstellen Sie aus Mails schnell Kalendereinträge, Aufgaben oder weitere Mails

Erleichtern Sie sich das Erstellen neuer Kalender-Einträge, Aufgaben oder Mails, indem Sie eine Mail als Ausgangspunkt verwenden:

- ▶ Ziehen Sie die Mail direkt auf das Symbol von *Kalender*, *Aufgaben* oder *Mails*.
- Je nach gewähltem Bereich wird das passende Eingabefenster geöffnet, in dem die Informationen aus der Mail bereits eingetragen sind.



### So kennzeichnen Sie ausgehende Mails

Die wichtigsten Zustelloptionen von Mails stehen Ihnen zur Verfügung, ohne dass Sie ein Dialogfenster öffnen müssen.

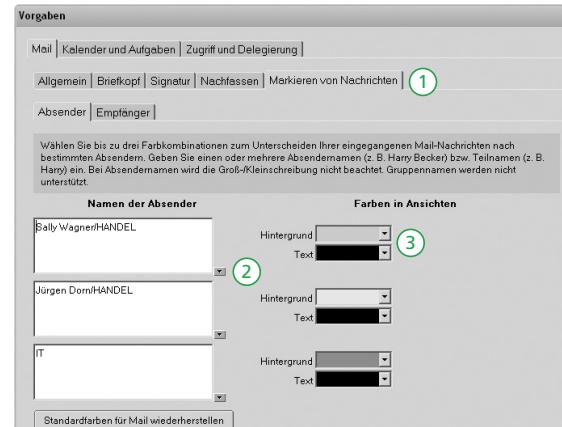
- ▶ Aktivieren Sie bei der Mail-Erstellung die gewünschte Zustelloption ①.
- ▶ Klicken Sie auf die Schaltfläche ②, um die Zustelloptionen auszublenden.



### So kennzeichnen Sie eingegangene Mails farbig

- ▶ Klicken Sie auf **Werkzeuge ▾**, und wählen Sie **VORGABEN**.
- ▶ Wählen Sie im Register *Mail* das Unterregister *Markieren von Nachrichten* ①.
- ▶ Klicken Sie im Unterregister *Absender* auf ②, und wählen Sie die gewünschten Absender aus dem Adressbuch aus.
- ▶ Legen Sie mit den Listenfeldern ③ Farben für den Hintergrund des Maileintrags und den Text fest.

Im Unterregister *Empfänger* können Sie eingehende Mails danach kennzeichnen, ob diese an Sie (●), Sie und weitere Personen (◎) oder nur in Kopie an Sie (○) verschickt wurden.



# Anhang



# Anhang

## Die rechtlichen Aspekte von E-Mail

E-Mails haben gerade im geschäftlichen Bereich die Korrespondenz per Briefpost oder Fax in weiten Bereichen verdrängt. So stellt sich natürlich auch die Frage nach der rechtlichen Relevanz von E-Mails. Und tatsächlich gibt es bei der Kommunikation per E-Mail eine ganze Reihe rechtlicher Aspekte zu beachten ...

### Kennzeichnungspflicht

Seit Anfang 2007 bestehen neue formale Anforderungen für Geschäftsbriefe. E-Mails, die von Unternehmen verschickt werden, zählen zur Geschäftspost und sind von den neuen Bestimmungen auch betroffen. Je nach Gesellschaftsform muss eine E-Mail in der „Fußzeile“ (also am Ende der E-Mail bzw. in der Signatur) bestimmte Angaben zum Unternehmen enthalten, z. B. Rechtsform, Name des Geschäftsführers, Handelsregisternummer, Registergericht.

Bei Nichtbeachtung dieser Vorschriften drohen Abmahnungen wegen unlauteren Wettbewerbs und empfindlich hohe Zwangsgelder.



### Aufbewahrungspflicht

Weil sie zur Geschäftspost zählen, gelten auch für E-Mails die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen. Darüber hinaus können auch betriebsinterne Vereinbarungen die Dauer der Aufbewahrung von E-Mails regeln. Löschen Sie also nicht voreilig wichtige E-Mails.

### E-Mail als Willenserklärung

Bei E-Mails gelten ähnliche rechtliche Rahmenbedingungen wie bei mündlich oder per Fax abgeschlossenen Verträgen. Per E-Mail übermittelte Willenserklärungen können rechtswirksam werden. Beachten Sie, dass E-Mail-Willenserklärungen in allen Fällen, die gemäß gesetzlicher Vorschriften oder vertraglicher Vereinbarungen die Schriftform fordern, unwirksam sind. Wichtige per E-Mail getroffene Vereinbarungen sollten Sie sich also grundsätzlich zusätzlich in Schriftform bestätigen lassen.

## Wann gilt eine E-Mail als zugegangen?

Ein herkömmlicher Brief gilt als zugestellt, sobald er sich im Briefkasten des Empfängers befindet. Das ist auch bei E-Mails so. Wichtig ist, dass die E-Mail an den richtigen Adressaten verschickt wurde. Hingegen spielt es keine Rolle, ob der Empfänger die E-Mail gelesen hat oder nicht. Wenn Sie Ihre E-Mail-Adresse in einem geschäftlichen Kontext angeben, sollten Sie Ihre E-Mails also regelmäßig lesen.

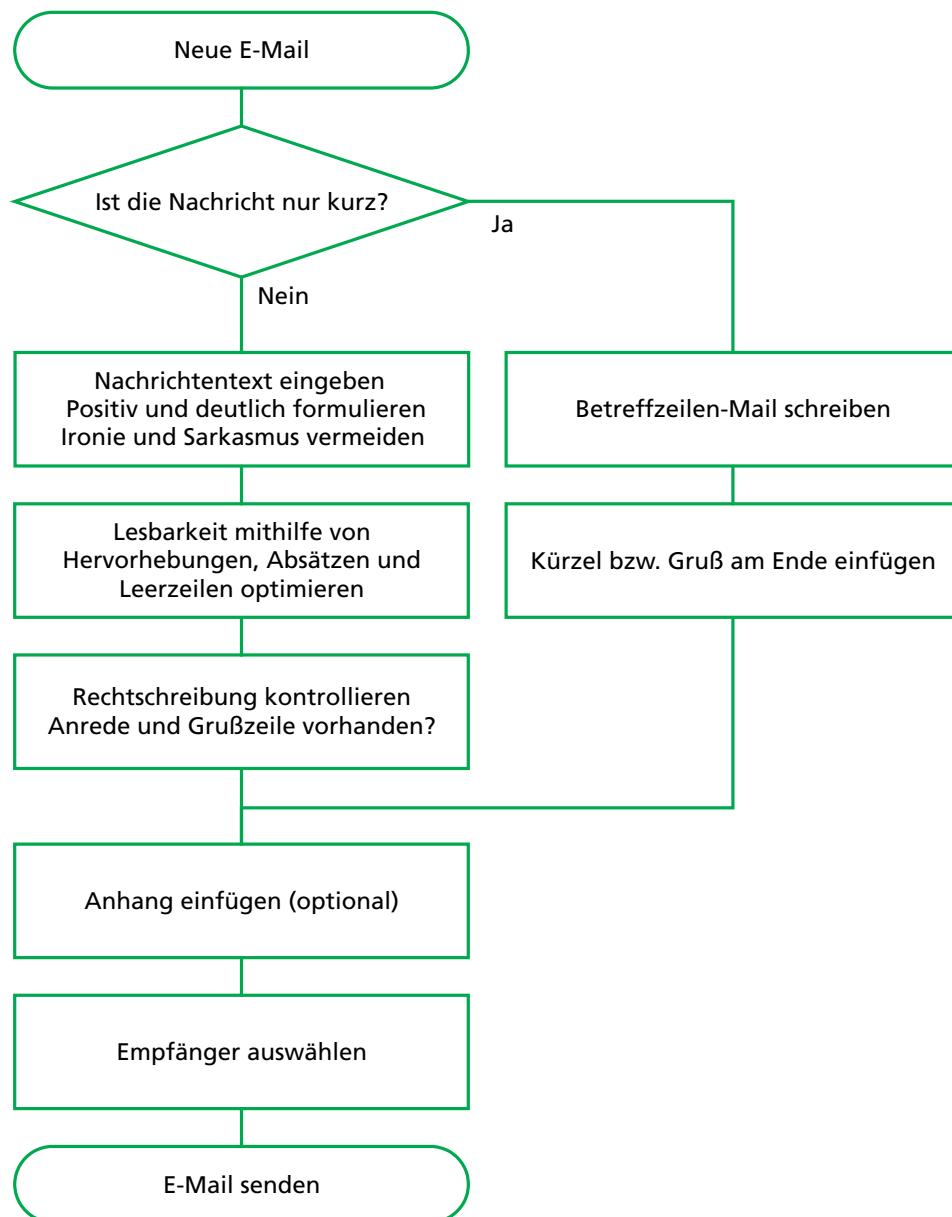
## Unerlaubte E-Mail-Werbung

Unaufgefordert per E-Mail zugesandte Werbung darf nur dann verschickt werden, wenn der Empfänger vorher ausdrücklich zugestimmt hat (sogenanntes Opt-in-Prinzip). Dies gilt auch, wenn es sich nicht um eine Massenaussendung handelt. Mögliche Ausnahmen:

- ▶ Sie haben die E-Mail-Adresse des Empfängers erhalten, weil er bereits eine Ware oder Dienstleistung bei Ihnen erworben hat.
- ▶ Sie verwenden die E-Mail-Adresse für die Direktwerbung von eigenen und vergleichbaren Produkten bzw. Dienstleistungen.
- ▶ Der Kunde hat der Verwendung seiner E-Mail-Adresse nicht widersprochen.
- ▶ Der Kunde wurde deutlich auf die Möglichkeit des Widerspruchs hingewiesen.

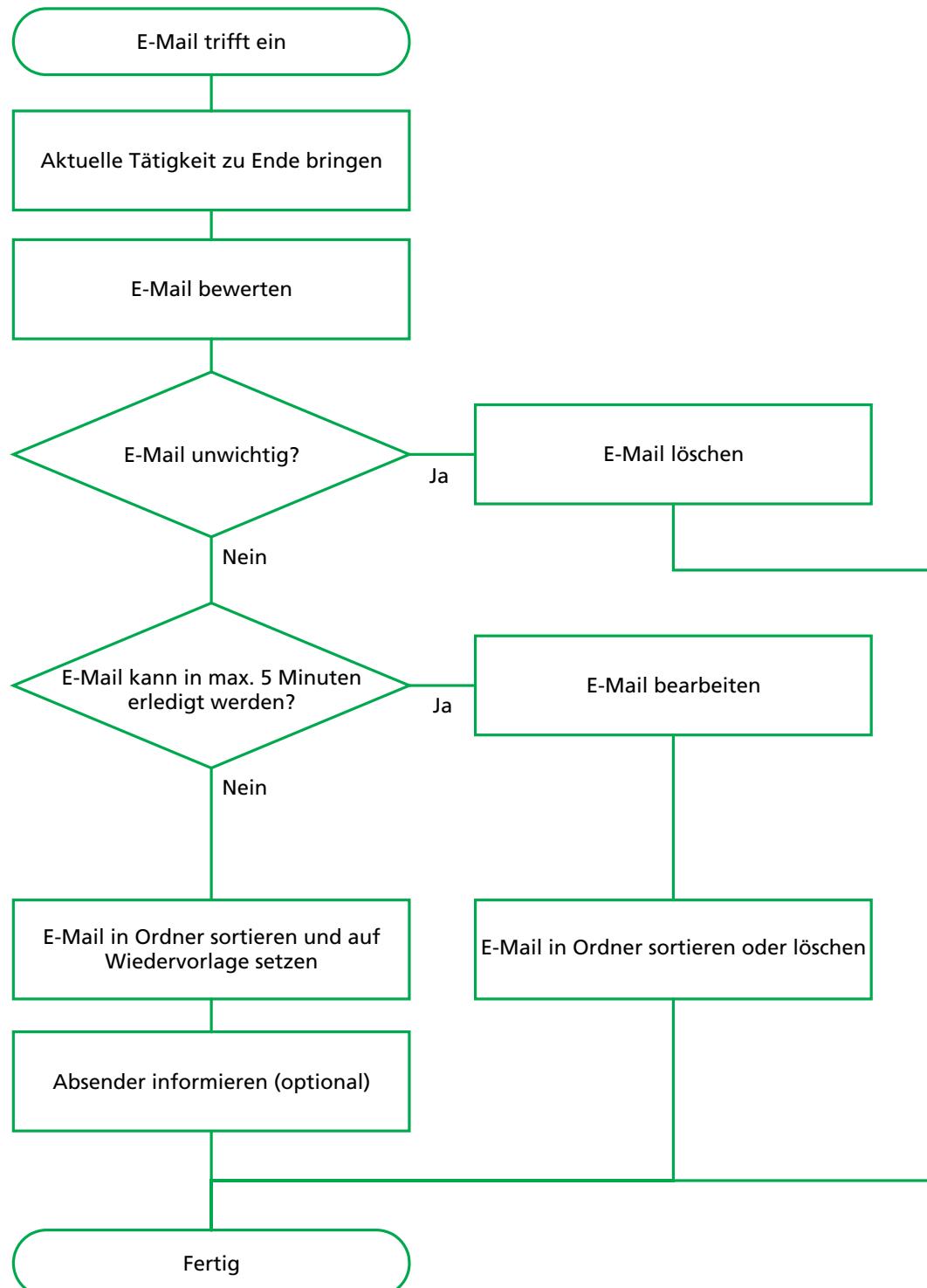
## E-Mail senden

### So gehen Sie beim Versenden von E-Mails vor:



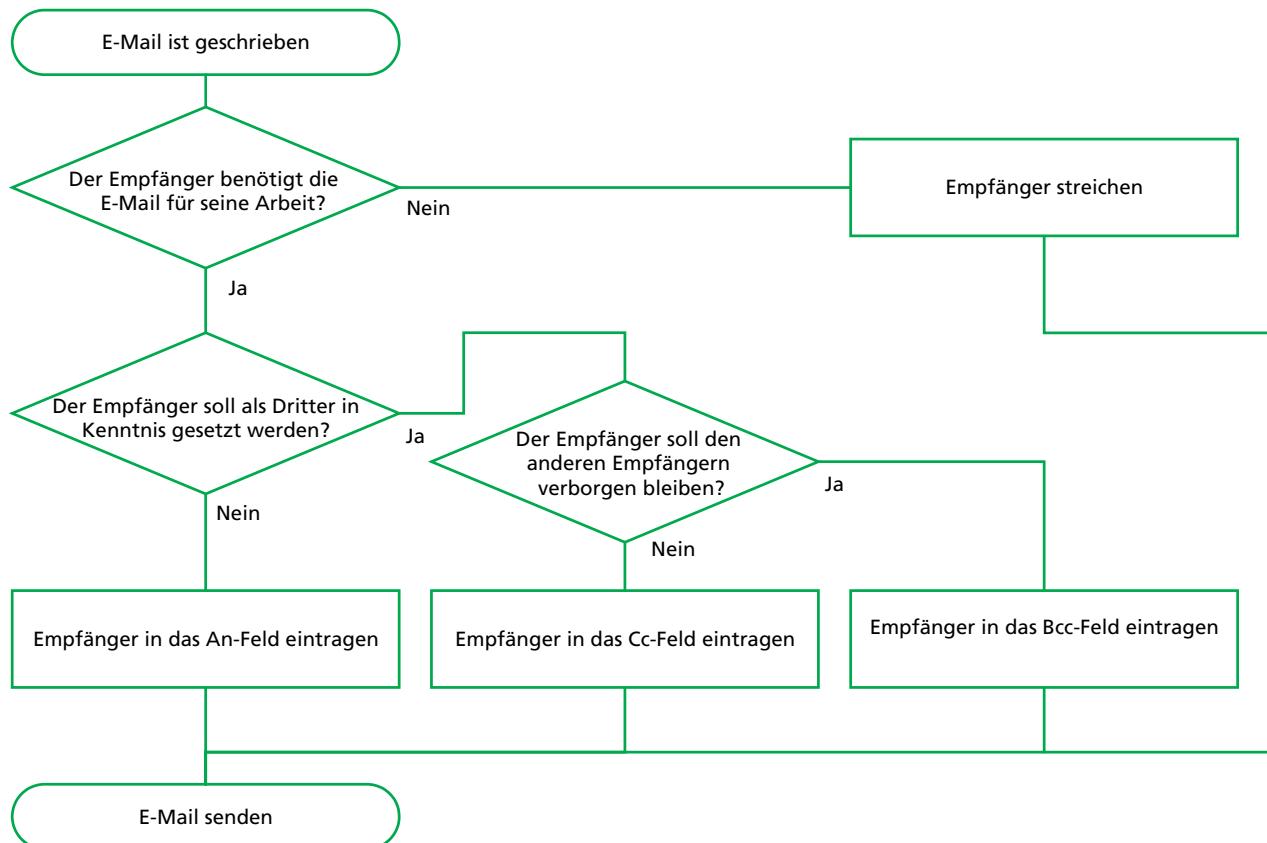
## E-Mail empfangen

So gehen Sie beim Bearbeiten von E-Mails vor:



## Empfänger auswählen

So füllen Sie die Adressfelder aus:



## Glossar

### **Attachment**

Englische Bezeichnung für ►Anhang

### **Abwesenheitsnotiz**

Automatisch erzeugte E-Mail-Antwort, die über die Abwesenheit des Empfängers informiert

### **An-Feld**

Eingabefeld, in das der bzw. die Empfänger der E-Mail eingetragen werden

### **Anhang**

Eine oder mehrere Dateien, die einer E-Mail beigefügt werden, z. B. Bilder oder Word-Dokumente

### **Authentifizierung**

Überprüfung der Identität einer Person, z. B. durch Eingabe von Benutzernamen und Passwort

### **Bcc-Feld**

Hier werden Empfänger eingetragen, von denen die anderen Empfänger nichts mitbekommen sollen.

### **Blindkopie**

►Bcc-Feld

### **Bodytext**

Englisch für Textkörper. Bezeichnet den eigentlichen Nachrichtentext in einer E-Mail

### **Cc-Feld**

Hier tragen Sie Empfänger ein, die die E-Mail zur Kenntnis nehmen sollen.

### **Dateiendung**

►Dateinamenerweiterung

### **Dateinamenerweiterung**

Kennzeichnung am Ende eines Dateinamens, die meistens aus drei Zeichen besteht und mit einem Punkt eingeleitet wird, z. B. „.doc“ oder „.jpg“. An der Dateinamenerweiterung erkennt der Computer, welche Daten enthalten sind.

### **E-Mail-Account**

Englische Bezeichnung für E-Mail-Konto. Die technische Abwicklung der ►E-Mail-Konten findet auf ►E-Mail-Servern statt. Zu einem E-Mail-Account gehört mindestens eine E-Mail-Adresse.

### **E-Mail-Client**

Programm zum Empfangen, Schreiben und Organisieren von E-Mails. Bekannte E-Mail-Clients sind Microsoft Outlook, Lotus Notes und Mozilla Thunderbird.

### **E-Mail-Server**

Ein ständig mit dem Internet verbundener Computer, der für das Empfangen und Versenden von E-Mails zuständig ist. Der E-Mail-Server steht in der Regel beim ►Provider.

### **Emoticon**

Symbole, die aus mehreren Tastaturzeichen zusammengesetzt sind und die Mimik des Schreibers verdeutlichen sollen, z. B. steht ;-) für Augenzwinkern

### **Filter**

Eine in vielen ►E-Mail-Clients enthaltene Funktion, die bestimmte E-Mails nach einstellbaren Kriterien automatisch aussortiert bzw. löscht

### **Freemail**

Ein kostenloser ►E-Mail-Account

### **Hoax**

Falschmeldung als ►Kettenbrief per E-Mail, z. B. die Aufforderung, eine bestimmte Datei zu löschen, weil diese angeblich einen Virus enthält

### **IMAP**

Protokoll zur Kommunikation mit einem ►E-Mail-Server. Bei IMAP werden zunächst nur die Absenderdaten und Betreffzeilen auf den ►E-Mail-Client übertragen. Die eigentlichen E-Mails werden erst bei Bedarf geladen.

## Glossar

### Inbox

International etablierte Bezeichnung für den Posteingang

### Inline-Quoting

Zitierstil, bei dem die Antworten zwischen den Zitatzeilen eingefügt werden. Das Gegenstück zum Inline-Quoting ist die ►TOFU-Methode.

### Junk-Mail

Andere Bezeichnung für ►Spam

### Kopie

►Cc-Feld

### Kettenbrief

Nachricht, die – oftmals unter Androhung negativer Konsequenzen – dazu auffordert, eine bestimmte Information an möglichst viele Freunde, Kollegen und Bekannte weiterzuleiten

### Makrovirus

Makroviren infizieren keine Programme, sondern verbreiten sich z. B. über Word-Dokumente weiter. Deshalb werden sie manchmal auch Dateiviren genannt.

### Malware

►Schadprogramm

### Nachverfolgung

►Wiedervorlage

### Netiquette

Stil- und Verhaltensregeln rund um die Kommunikation im Internet

### Opt-in-Prinzip

Opt-in bedeutet, dass E-Mails mit Werbung nur dann zugeschickt werden dürfen, wenn der Empfänger ausdrücklich zugestimmt hat.

### PIN

Abkürzung für *Personal Identification Number*. Geheimzahl für den Zugang zu Bankkonten, Mobiltelefonen etc.

### Phishing

Betrugsmethode, bei der durch gefälschte E-Mails Zugangsdaten ausspioniert werden sollen

### Provider

Dienstleister, der den Zugang zum Internet ermöglicht

### Quote

International etablierte Bezeichnung für ►Zitat

### Regel

Vom Anwender einstellbare Abfolge von Funktionen, die E-Mails automatisch bearbeiten

### Schadprogramm

Unerwünschte Software, die fremde Computer stören bzw. Betrugsdelikte vorbereiten soll, z. B. durch das Ausspionieren von ►Zugangsdaten

### Signatur

Ein am Ende der E-Mail automatisch eingefügter Textabschnitt, der üblicherweise die Position und die Kontaktinformationen des Absenders enthält

### Smiley

►Emoticons

### Spam

In großen Mengen unaufgefordert zugesandte Werbe-E-Mails

### Spammer

Versender von ►Spam

## Glossar

### **TOFU**

Akronym für *Text oben, Full Quote unten*. Zitierstil, bei dem die gesamte Antwort über dem gesamten Zitat steht

### **Trojaner**

Ein ►Schadprogramm, das sich tarnt und vertrauliche Daten ausspioniert bzw. Dritten einen unbefugten Zugang zum Rechner verschafft

### **Verteilerliste**

Liste mit mehreren Empfängern

### **Virus**

►Schadprogramm, das sich zunächst tarnt und sich heimlich von Computer zu Computer weiterverbreitet. Einige Viren sind so ausgelegt, dass sie zusätzlich noch Schaden anrichten, z. B. durch Löschen von Dateien.

### **Webformular**

Eingabemaske auf einer Webseite

### **Webmail**

Webseite, auf der – ähnlich wie mit einem ►E-Mail-Client – E-Mails abgerufen, geschrieben und organisiert werden können

### **Weiterleitung**

Eine eingegangene E-Mail unverändert an einen anderen Empfänger senden

### **Wiedervorlage**

Kennzeichnung einer E-Mail, an die zu einem bestimmten Zeitpunkt noch einmal erinnert werden soll

### **Wurm**

Virus, der sich selbstständig per E-Mail oder über Netzwerkverbindungen weiterverbreitet

### **ZIP-Archiv**

Datei, die – ähnlich wie ein Ordner – mehrere Dateien platzsparend zusammenfasst

### **Zitat**

Textabschnitt aus der ursprünglichen E-Mail, der in die Antwort-E-Mail eingefügt wurde

### **Zugangsdaten**

Daten, die zur Authentifizierung eingegeben werden müssen, z. B. Benutzername, Kennwort oder ►PIN

## Stichwortverzeichnis

### A

- Abkürzungen ..... 22  
Absagen ..... 24  
Absender suchen ..... 72  
Abwesenheit ..... 41, 53, 63, 76  
Abwesenheitsagent ..... 76  
Abwesenheitsnotiz ..... 53, 87  
Adressbuch ..... 61  
Adressen ..... 70  
Adressen blockieren ..... 73  
Adressfeld ..... 29, 70, 86  
Allen antworten ..... 40  
An-Feld ..... 29, 87  
Anhang ..... 25, 70, 79, 87  
Anhänge schützen ..... 25  
Anrede ..... 21  
Ansichten ..... 69  
Ansprechpartner ..... 28  
Antworten ..... 18, 39, 41, 70  
Antwortpräfixe ..... 18  
Antwortsätze ..... 39  
Arbeitsablauf ..... 34  
Archivdatenbank ..... 74, 75  
Archivieren ..... 74  
Archivierung ..... 75  
Archivordner ..... 52, 62  
Attachment ..... 87  
Aufbewahrungsfristen ..... 44  
Aufbewahrungspflicht ..... 82  
Aufgaben ..... 80  
Ausland ..... 24  
Authentifizierung ..... 87  
AutoArchivierung ..... 52, 62  
Automatische Weiterleitung ..... 41  
AutoVorschau ..... 59

### B

- Bcc-Feld ..... 29, 42, 87  
Bearbeitungszeit ..... 35  
Benachrichtigen ..... 35  
Benachrichtigung abschalten ..... 34  
Benachrichtigungen ..... 53, 63, 76, 80  
Bestätigungen ..... 40  
Betreff bei Antworten ..... 18  
Betreffzeilen ..... 14  
Betreffzeilen formulieren ..... 15  
Betreffzeilen strukturieren ..... 16  
Betreffzeilen, informativ ..... 15  
Betreffzeilen-Mails ..... 17  
Betreffzeilenverweigerer ..... 15  
Betrugsmethoden ..... 43

- Blindkopie ..... 29, 87  
Blindkopie-Feld ..... 42  
Bodytext ..... 87

### C

- Cc-Feld ..... 29, 87

### D

- Dateiendung ..... 43, 87  
Dateiformat ..... 25  
Dateinamen- erweiterung ..... 43, 87  
Desktop- benachrichtigungen ..... 66  
Deutungsspielraum ..... 20  
Direktwerbung ..... 83  
Doppelte Verneinung ..... 23  
Drängelnde Kollegen ..... 34

### E

- Eilige Nachrichten ..... 24  
E-Mail-Ablage ..... 44  
E-Mail-Account ..... 87  
E-Mail-Adresse ..... 29, 42, 56, 83  
E-Mail-Benachrichtigung ..... 56, 66, 80  
E-Mail-Client ..... 87  
E-Mail-Formular ..... 55, 65  
E-Mail-Kommunikation ..... 8  
E-Mail-Provider ..... 42  
E-Mails ..... 72  
E-Mails anzeigen ..... 51  
E-Mails archivieren ..... 44, 52  
E-Mails bearbeiten ..... 35  
E-Mails beurteilen ..... 35  
E-Mails bewerten ..... 35  
E-Mails einsortieren ..... 36, 37, 38  
E-Mails empfangen ..... 85  
E-Mails endgültig löschen ..... 44

- E-Mails inhaltlich strukturieren ..... 20  
E-Mails kennzeichnen ..... 38  
E-Mails löschen ..... 35, 38, 64, 73, 78  
E-Mails ordnen ..... 52  
E-Mails senden ..... 84  
E-Mails sortieren ..... 51, 61, 72  
E-Mails suchen ..... 44, 51  
E-Mails, internationale ..... 24  
E-Mail-Server ..... 87

- E-Mail-Verkehr, internationaler ..... 17  
E-Mail-Vorlagen ..... 55  
E-Mail-Wechsel ..... 21  
E-Mail-Werbung ..... 83

- Emoticon ..... 87

- Empfänger ..... 28, 29, 56  
Empfänger auswählen ..... 86  
Empfängerauswahl ..... 28  
Entscheidungsprozess ..... 37  
Entwürfe ..... 77  
Erhalt von E-Mails  
quittieren ..... 40  
Erscheinungsbild von E-Mails ..... 20

### F

- Fachbegriffe ..... 22  
Farben ..... 51  
Filter ..... 42, 87  
Foren ..... 42  
Formatierung von E-Mails ..... 20  
Formulierungen ..... 23  
Freemail ..... 87  
Fußzeile ..... 82

### G

- Gästebücher ..... 42  
Gefährliche Anhänge ..... 43  
Gelöschte Objekte ..... 52  
Geschäftspost ..... 82  
Gesellschaftsform ..... 82  
Gliederung von E-Mails ..... 20  
Grammatik ..... 22  
Großschreibung ..... 22  
Grundregeln der Kommunikation ..... 8  
Gruppen ..... 62  
Grußzeile ..... 21

### H

- Hoax ..... 42, 87  
Höflichkeit ..... 21

### I

- IMAP ..... 87  
Inbox ..... 88  
Inhalt suchen ..... 72  
Inhaltsbeschreibung ..... 25  
Inline-Quoting ..... 88  
IT-Abteilung ..... 42

### J

- Junk-Mail ..... 42, 88

### K

- Kalendereinträge ..... 80  
Kategorien ..... 60  
Kennwort ..... 25, 43  
Kennzeichnung von Betreffzeilen-Mails ..... 17

## Stichwortverzeichnis

Kennzeichnung von E-Mails	54, 64, 78
Kennzeichnungspflicht	82
Kettenbrief	42, 88
Kleinschreibung	22
Konflikte	24
Kontakte	56, 66
Kopie	88
Kopie-Feld	29
Korrespondenz	82
Korrespondenz, formale	22
Kritik	24
Kunden	83
<b>L</b>	
Lesebereich	59
Lesebestätigungen	40
Lesezeichen	69
Lob	24
Löschen	38, 54
<b>M</b>	
Makroviren	43, 88
Malware	88
Markieren	71
Massenaussendungen	83
Mehrfrachantworten	40
Missverständnisse	24
Missverständnisse vermeiden	23
Mitgefühl	24
<b>N</b>	
Nachfassen	71, 72
Nachverfolgung	38, 51, 60, 88
Navigationsbereich	59
Netiquette	88
Netzwerk	25
Newsgroups	42
Nonverbale Ausdrucksformen	8
<b>O</b>	
Office-Dokumente	25, 43
Opt-in-Prinzip	83, 88
Ordner	36, 37, 50, 52, 62, 73
Ordnerstruktur	73
Ordnersystem	36, 37, 44
Ordnerzahl pro Ebene	37
Ordnungsprinzip	37
Originalnachricht	39
Outlook-Leiste	50
<b>P</b>	
Papierkorb	42, 44
Passwort	25, 41
Persönliche Anrede	21
Persönliches Gespräch	24
Pfad	25
Phishing	43, 88
PIN	43, 88
Positiv formulieren	23
Posteingang	14, 36, 51
Postfach aufräumen	62
Präfix	24, 56, 66
Präfixzeichen	39
Presseverteilern	29
Priorität	71
Priorität, hohe	24
Provider	88
PS	21
<b>Q</b>	
QuickRule	78
Quote	88
<b>R</b>	
Rechtliche Rahmenbedingungen	82
Rechtschreibung	22
Redewendungen	24
Regel	38, 54, 64, 78, 88
Rhetorik	23
Rückmeldungen	18
Rundschreiben	29
<b>S</b>	
Sachinformationen	20
Sägezahn-Effekt	9
Schadprogramm	43, 88
Schriftform	82
Sicherheit	43
Signatur	21, 55, 65, 77, 82, 88
Smiley	22, 88
Sofortsuche	61
Sortierung	61
Spaltenkopf	51, 61, 72
Spaltensortierung	44
Spam	28, 42, 73, 88
Spam-Filter	42
Spammer	88
Spam-Ordner	44
Suchfunktionen	44
Suchordner	61
<b>T</b>	
Termine festlegen	51
Textbausteine	55, 65
TOFU	89
Trojaner	89
<b>U</b>	
Übertragungsbestätigungen	40
Umlaute	22
Unangenehme Nachrichten	24
Unerwünschte E-Mails	42
Ungelesene E-Mails	51
Ungelesene Mails	69
<b>V</b>	
vCard	56, 66
Verknüpfungen	79
Verlauf	69
Verteilerliste	28, 89
Vertrauliche Angelegenheiten	24
Vertrauliche Anhänge	25
Vertretung	41
Verzögerungen	24, 41
Viren	43, 89
Visitenkarte	66
Vorlagen	26, 55, 65, 77
Vornamen	21
Vorschau	56, 69
Vorschaufenster	50
<b>W</b>	
Webformular	89
Webmail	42, 89
Weiterleiten	70
Weiterleitung	41, 42, 89
Werbe-E-Mails	28, 42
Werbung	83
Widerspruch	83
Wiedervorlage	38, 51, 71, 89
Willenserklärung	82
Würmer	43, 89
<b>Z</b>	
Zeit- und Datumsformate	24
Zeitdruck	9
ZIP-Archiv	25, 89
Zitat	39, 56, 66, 89
Zitieren	39
Zugangsdaten	43, 89
Zuständigkeiten	28
Zustelloptionen	80
Zwischenablage	25