

Projektbeispiel: Verbesserung der E-mail-Kultur

Die Ausgangssituation:

Der Produktionsleiter eines internationalen Medizintechnikunternehmens stellt sich die Frage, wie er die E-Mail-Flut im Unternehmen zukünftig eindämmen und den Bearbeitungsprozess vereinfachen kann. Er bittet conpega, ihn bei der Konzeptionierung und Etablierung einer neuen E-Mail-Kultur zu unterstützen.

Unsere Lösung:

Zuerst haben wir den IST-Stand analysiert, indem wir die Mitarbeiter mit Hilfe eines Fragebogens am Standort zu ihren E-Mail-Gewohnheiten befragt haben. Außerdem baten wir sie, die genaue Anzahl ihrer E-Mails pro Tag zu nennen und die Relevanz einer jeden einzelnen E-Mail für ihre Arbeit zu bewerten. In einem Workshop mit Abteilungsvertretern haben wir die Ergebnisse ausgewertet und Hypothesen zur Vereinfachung der E-Mail-Bearbeitung aufgestellt. Diese Hypothesen haben wir zuerst nur auf Ihre Durchführbarkeit hin überprüft und im Anschluss den Teams präsentiert und gemeinsam einen Leitfaden zur Gestaltung einer E-Mail erarbeitet. Dieser Leitfaden beinhaltete unter anderem Empfehlungen für folgende Themen: „Was steht in einer Betreffzeile?“, „Wen setze ich in CC?“, „Wie gehe ich mit Dateianhängen um?“, „Wann benötige ich eine Abwesenheitsnotiz?“ ...

Darüber hinaus haben wir uns gemeinsam Gedanken gemacht, wann eine E-Mail überhaupt der richtige Kommunikationsweg ist.

Nach Einführung der erarbeiteten Richtlinien hat sich die Anzahl der internen E-Mails deutlich verringert und sich eine klarere Kommunikation etabliert. Doch damit nicht genug: Nachdem sich die Mitarbeiter auch bei externen Empfängern für eine längere Zeit an diese Richtlinien gehalten haben, stuften sie sogar die von extern eingegangenen E-Mails als zielführender und jobrelevanter ein. Hiermit zeigte sich deutlich, dass gute und zielgerichtete Kommunikation in der Ansprache auch gute und zielgerichtete Kommunikation in der Antwort herbeiführt.

Oft kann eine E-mail oder eine Besprechung auch durch sinnvollere Tools ersetzt oder unterstützt werden. Hier ein paar Tipps: Für schnelle Rückmeldungen sind interne Messenger oder Bloglösungen von Vorteil (auch als Gruppenchat möglich), Daten können sehr gut über Cloud-Lösungen allen zur Verfügung gestellt werden und Terminvereinbarungen laufen sehr gut mit Hilfe von doodle o.ä. Der Datenschutz und die IT-Sicherheit darf dabei jedoch nicht außer Acht gelassen werden.