

Zeitmanagement mit Outlook

Die Zeit im Griff mit Microsoft Outlook 2010 – 2019

**Das Standardwerk
in der 12. Auflage**

Lothar Seiwert
Holger Wöltje, Christian Obermayr

O'REILLY®



Pressestimmen

»Praxiswert: exzellent. Dieser Ratgeber ist durch und durch praktisch. Präsentation: gut. Das Buch punktet mit übersichtlichem Layout, klarer Gliederung, eindeutigen Anleitungen und einem ausführlichen Stichwortregister.«

Hamburger Abendblatt

»Das hochkarätige Autorenteam unter Leitung von Lothar Seiwert zeigt Ihnen, wie Sie mit System und einfachen Techniken wieder aus der Stressfalle herausfinden.«
cosmopolitan.de

»Wir empfehlen dieses runde und durchdachte Werk allen, die zu wenig Zeit und zu viele gute Vorsätze haben und die außerdem immer schon wissen wollten, was man mit Outlook so alles anstellen kann.«
getAbstract.com

»In dieser Art noch ohne Alternativen.«
ekz-Informationsdienst

»Das Buch bietet eine klasse Verschränkung von Zeitmanagement und Technik-Knowhow.«
www.info-management.de

»Zeit-Management mit Mausclick, Microsofts ‚Outlook‘ kann helfen, Arbeit und Freizeit besser in Einklang zu bringen.«
Computerwoche

»Absolut empfehlenswert! «
Saarländischer Tennisbund

»Ein Happyend muss auch in der Computer-Fachliteratur sein.«
Sonntagszeitung



Lothar Seiwert, Holger Wöltje, Christian Obermayr

Zeitmanagement mit Outlook

**Die Zeit im Griff mit Microsoft Outlook 2010–2019
Strategien, Tipps und Techniken**

**12., aktualisierte Auflage
mit zusätzlichen Videolektionen im Web**



O'REILLY®

Lothar Seiwert, Holger Wöltje, Christian Obermayr

Lektorat: Ariane Hesse

Korrektorat: Elisabeth Melachroinakes, Claudia Lötschert

Satz: Gerhard Alfes, mediaService, www.mediaservice.tv

Herstellung: Stefanie Weidner

Umschlaggestaltung: Michael Oreal, www.oreal.de

Druck und Bindung: mediaprint solutions GmbH, 33100 Paderborn

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN:

Print 978-3-96009-119-6

PDF 978-3-96010-365-3

ePub 978-3-96010-363-9

mobi 978-3-96010-364-6

12., aktualisierte Auflage

Copyright © 2020 dpunkt.verlag GmbH

Wieblinger Weg 17

69123 Heidelberg

Dieses Buch erscheint in Kooperation mit O'Reilly Media, Inc. unter dem Imprint »O'REILLY«. O'REILLY ist ein Markenzeichen und eine eingetragene Marke von O'Reilly Media, Inc. und wird mit Einwilligung des Eigentümers verwendet.

Hinweis:

Dieses Buch wurde auf PEFC-zertifiziertem Papier aus nachhaltiger Waldwirtschaft gedruckt. Der Umwelt zuliebe verzichten wir zusätzlich auf die Einschweißfolie.



Schreiben Sie uns:

Falls Sie Anregungen, Wünsche und Kommentare haben, lassen Sie es uns wissen: kommentar@oreilly.de.

Die vorliegende Publikation ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten. Die Verwendung der Texte und Abbildungen, auch auszugsweise, ist ohne die schriftliche Zustimmung des Verlags urheberrechtswidrig und daher strafbar. Dies gilt insbesondere für die Vervielfältigung, Übersetzung oder die Verwendung in elektronischen Systemen.

Es wird darauf hingewiesen, dass die im Buch verwendeten Soft- und Hardware-Bezeichnungen sowie Markennamen und Produktbezeichnungen der jeweiligen Firmen im Allgemeinen warenzeichen-, marken- oder patentrechtlichem Schutz unterliegen.

Alle Angaben und Programme in diesem Buch wurden mit größter Sorgfalt kontrolliert. Weder Autor noch Verlag können jedoch für Schäden haftbar gemacht werden, die in Zusammenhang mit der Verwendung dieses Buches stehen.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	11
Für welche Outlook-Versionen eignet sich dieses Buch?	12
Welche Outlook-Version nutzen Sie?	13
Office 365 – haben alle Firmen immer die gleiche Version?	14
Die Design-Updates/-Änderungen an der Benutzeroberfläche von Outlook 365 in 2019 und 2020	15
Erklärung der im Buch verwendeten Symbole	18
 Kapitel 1	
»E-Müll für dich!« – Wie Sie die Nachrichtenflut in den Griff bekommen	19
Warum komme ich vor lauter Mails nicht mehr zum Arbeiten?	20
Packen wir's an!	21
Nicht E-Mails sind das Problem, sondern wie wir damit umgehen	22
Lassen Sie sich nicht ablenken	22
Durchbrechen Sie das Muster des Reagierens	25
Vermeiden Sie unnötige Mails mit den Teamfunktionen von Outlook und Microsoft SharePoint	26
Halten Sie Ihren Posteingang aufgeräumt	26
Bearbeiten Sie Ihren E-Mail-Block mit dem AHA-System	27
Wandeln Sie E-Mails in Aufgaben und Termine um	28
Erstellen und verwenden Sie Ihre eigene Ordnerstruktur	34
Kennzeichnen Sie zur Bearbeitung anstehende Mails	36
Lassen Sie Outlook die Post für Sie vorsortieren	40
Kommunizieren Sie überlegt	42
Schreiben Sie empfängerorientiert	42
Formulieren Sie kurz, konkret und glasklar	43
Übungen	43

Die wichtigsten Neuerungen in Outlook	
2019/2016/2013 und 365 (Outlook in Office 365)	44
Die neue E-Mail-Ansicht mit Nachrichtenvorschau	45
Antworten und Weiterleiten direkt im Lesebereich	46
Die Archivieren-Schaltfläche von Outlook 2016/2019/365	47
OneDrive- bzw. SharePoint-Dateien direkt aus Outlook 2016/2019/365	
in E-Mails einfügen	48
Integration der Office 365-Gruppen seit Outlook 2016	49
Microsoft Teams – die neuere und verbesserte Alternative	
zu den Gruppen in Office 365	58
Alternativen zu Gruppen, die schon in Outlook 2010/2013 und auch ohne	
Office 365 nutzbar sind – spezialisierter und mit mehr Struktur	60
Das neue Design und Menüband von Outlook 365 seit 2019/2020	61
Zusammenfassung	63

Kapitel 2	»Bei mir ist alles wichtig!« Wie Sie mit Aufgaben und Prioritäten effektiver arbeiten	65
Warum Möchtegern-Actionhelden alles gerade noch in letzter Minute schaffen – oder eben auch nicht		66
Packen wir's an!		67
Wie man in den 24 Stunden eines Tages ein Land wie die USA regieren kann – setzen Sie Prioritäten		67
Konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche (Pareto-Prinzip)		68
Entscheiden Sie, was Vorrang hat – grobe Prioritäten setzen mit dem		
Eisenhower-Diagramm		69
Planen Sie schriftlich		72
Planen Sie flexibel und effektiv mit Aufgabenlisten		73
Aufgabe vs. Termin		73
Aufgaben in Outlook		73
Der Editor von Outlook		77
Definieren Sie eigene Ansichten		80
Räumen Sie mit Filtern Ihre Ansichten auf		82
Verfeinern Sie Ihre Prioritäten mit der 25.000-\$-Methode		83
Die Vorgangsliste – behalten Sie Aufgaben aus mehreren Ordnern		
und zu bearbeitende Mails auf einmal im Blick		87
Übungen		88
Die wichtigsten Neuerungen in Outlook 2019/2016/2013/365		88
Editor in den Kontakten nutzen/formatierte Kontaktnotizen		89
Das Aufgaben-Popup-Fenster anpassen		90
Zusammenfassung		90

Kapitel 3	»Dafür hab ich keine Zeit!« Wie Sie mit effektiver Wochenplanung mehr Zeit für das Wesentliche gewinnen.....	93
	Was zählt – und warum bleibt das dauernd liegen?	94
	Packen wir's an!	95
	Nutzen Sie Kategorien zum Zusammenfassen von Aufgaben	95
	Sorgen Sie mit Kategorien für Durchblick	96
	Behalten Sie mit Farben für Ihre wichtigsten Kategorien den Überblick	100
	Filtern und gruppieren Sie nach Kategorien	106
	Mit dem Kieselprinzip jede Woche mehr Zeit für das Wesentliche	113
	Halten Sie Ihr Leben in Balance	113
	Planen Sie Beruf und Privatleben zusammen	114
	Nehmen Sie sich regelmäßig Zeit für das, was wirklich zählt	117
	Wie Sie mit Outlook Ihre Woche planen	119
	Bereiten Sie Ihre Aufgabenliste für die Woche vor	119
	Planen Sie Aufgaben und Termine zusammen im Gleichgewicht	122
	Planen Sie Termine mit sich selbst, um sich auf das Wesentliche zu konzentrieren ..	124
	Übungen	127
	Die wichtigsten Neuerungen in Outlook 2019/2016/2013/365	128
	So blenden Sie Teile der Outlook-Aufgabenleiste ein/aus	128
	Reihenfolge der Teile Ihrer Aufgabenleiste: Was ist oben/unten?	128
	Im Kalender Termine für ein anderes Datum nachschlagen	129
	Zusammenfassung	130
Kapitel 4	»Es kommt sowieso alles anders« – Wie Sie Tagespläne erstellen, die funktionieren	133
	Welchen Problemen muss eine solide Tagesplanung standhalten?	134
	Packen wir's an!	135
	Grundlagen einer erfolgreichen Tagesplanung	136
	Fassen Sie gleichartige Aufgaben zu Blöcken zusammen	136
	Sehen Sie der Wahrheit ins Auge: Zeitprotokolle	138
	Berücksichtigen Sie Ihre Leistungs- und Störkurve	141
	Werden Sie deutlich produktiver mit stillen Stunden	142
	Ordnung muss sein	144
	Blenden Sie in den Wochen-/Tagesplanansichten die der Blockbildung zugewiesenen Aufgaben aus	145
	Heben Sie heute und morgen fällige Aufgaben farblich hervor	147
	Gewinnen Sie mit Terminlisten mehr Überblick	149

Feintuning für Ihren Tagesplan	152
Planen Sie anstehende Aufgaben mit der 25.000-\$-Methode	152
Weitere Schritte zur erfolgreichen Tagesplanung	155
Behalten Sie mit der Aufgabenleiste die nächsten fälligen Aufgaben im Blick	156
Übungen	158
Die wichtigsten Neuerungen in Outlook 2019/2016/2013/365	159
Zusätzlich zu heute weiter entfernt liegende Termine anzeigen	159
Was steht morgen/übermorgen um diese Uhrzeit an?	160
Sollte ich einen Schirm mitnehmen? Das Wetter im Kalender	160
Zusammenfassung	161

Kapitel 5	»Die reinste Chaostruppe!«	
	Im Team Termine planen und Informationen teilen	163
	Von viel zu vielen unpassenden Besprechungsanfragen und mangelnder Vorbereitung	164
	Packen wir's an!	165
	Technische Voraussetzung für die Nutzung dieses Kapitels	165
	Besprechungsanfragen mit Outlook – Grundregeln und Tipps	166
	Freie Zeiten finden und Antworten auswerten	166
	Sorgen Sie für »Durchblick«	171
	Gehen Sie sparsam mit Besprechungsanfragen um	176
	Optimieren Sie Ihren Kalender für Anfragen	180
	Besprechungen effektiv vorbereiten	185
	Steigern Sie die Effektivität durch die richtige Vorbereitung und Durchführung ...	185
	Nutzen Sie SharePoint zur Besprechungsvorbereitung und Zusammenarbeit im Team	187
	Lassen Sie sich automatisch über für Sie relevante Änderungen benachrichtigen ...	189
	Nutzen Sie Dokumentbibliotheken	190
	Entdecken Sie die Vorteile der weiteren SharePoint-Apps	191
	Übungen	192
	Die wichtigsten Neuerungen in Outlook 2019/2016/2013/365	192
	Ein neuer Wert für Anzeigen als: An anderem Ort tätig	192
	Dokumente & E-Mails im Team teilen mit Websitepostfächern	193
	Aus Outlook 2016/2019/365 im Team Gruppendateien (Office 365) teilen	194
	Gruppenkalender in Outlook 2016/2019/365	195
	In Outlook 2019/365 den Status der Zu-/Absagen zu Besprechungen auch als Teilnehmer sehen	197
	Zusammenfassung	197

Kapitel 6	»Ich hab alles im Kopf!« – OneNote als perfekte Ergänzung für Ziele, Ideen und Notizen	199
	Warum verschwinden wichtige Dokumente und Notizen ständig?	200
	Packen wir's an!	201
	Endlich ein Platz für all Ihre Notizen – mit System	201
	Planen Sie mit System	201
	Nutzen Sie trotz Notebook noch Papier für Notizen?	203
	Entdecken Sie die Vorteile von OneNote	204
	Grundlagen zu Notizen in OneNote	205
	Nutzen Sie die digitale Notizbuchstruktur	206
	Mit Abschnitten, Notizbüchern und Seiten arbeiten	208
	So füllen Sie Ihre Seiten	209
	Verwenden Sie Zeichenstifte, Textmarker und Farben	211
	Besprechungsmitsschriften in OneNote	216
	Nutzen Sie Gliederungen zur Vorbereitung	216
	Behalten Sie Folgeaktivitäten und wichtige Infos im Blick	220
	Verknüpfen Sie Ihre Informationen und nutzen Sie Outlook und OneNote als Team	223
	Erstellen Sie Seitenvorlagen und Checklisten	227
	Ideen und Ziele stets präsent	228
	»Druckmittel« – exportieren Sie Daten aus beliebigen Programmen	229
	Lassen Sie zwischen den Zeilen lesen – OCR für Bilder	231
	Setzen Sie sich Ziele – nicht nur für Ihren Umsatz	232
	Erstellen Sie Ihren Masterplan	235
	Übungen	236
	Die wichtigsten Neuerungen in OneNote 2019/2016/2013/365	237
	Zeichnen per Finger	237
	Ganzseitenansicht	238
	Verbesserte Tabellen und Excel-Tabellen in OneNote 2013/2016/365	238
	Onlinevideo einfügen in OneNote 2016/365	239
	Die OneNote-App von Windows 10	241
	Nachinstallieren von OneNote in Office 2019/365 und die Zukunft von OneNote	242
	Zusammenfassung	243

Kapitel 7	»Irgendwann könnte ich ja mal anfangen« – Wie Sie von diesem Buch maximal profitieren	245
	Was nützen tolle Strategien und Techniken?	246
	Packen wir's an!	246
	Wie Sie Ihre Zeit in den Griff bekommen	247
	So geht es weiter	248
	Die aktuelle Office-Version kostenlos testen	249
	Übernehmen Sie die Verantwortung – jetzt!	249
	Zeitmanagement ist Selbstdisziplin	250
	Entwickeln Sie Ihren persönlichen Aktionsplan	251
	Suchen Sie sich einen Sparringspartner	252
	Starten Sie sofort und bleiben Sie dran!	252
	Dank	253
	Zusätzliche Videolektionen im Web	254
	Literaturverzeichnis	255
	Stichwortverzeichnis	259

Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser,

als ich gebeten wurde, ein Vorwort für die aktuelle Ausgabe des seit nunmehr sechzehn Jahren erhältlichen Bestsellers *Zeitmanagement mit Outlook* zu schreiben, musste ich kurz innehalten – wie kann es sein, dass das Thema Zeitmanagement heute immer noch für Topseller sorgt? Haben wir doch heute im Vergleich zu damals Technologien zur Verfügung, mit denen man seine Arbeit in wesentlich kürzerer Zeit erledigen kann. Das *Outlook* von heute als Bestandteil von Office 365 ist mehr Cockpit für die Koordination des digitalisierten Lebens als das E-Mail- und Kalenderprogramm von 2007. Und doch ist das Thema Zeitmanagement heute en vogue wie vor sechzehn Jahren.

Wir haben heute selbstverständlich Zugriff auf Zetabytes an Daten, Maschinenintelligenz unterstützt unser gesamtes Leben, Smartphones und Cloudlösungen machen uns vernetzter, agiler, effizienter und schneller. Wir können uns im Handumdrehen mit Menschen weltweit vernetzen, sind befähigt, in Echtzeit zusammen an großen Herausforderungen zu arbeiten, können mehr erreichen und dank moderner Arbeitskonzepte wie Work-Life-Blending, Arbeit und private Lebenszeit viel besser unter einen Hut bringen als noch vor beispielsweise zwölf Jahren. Ich weiß aber natürlich wie auch der Leser, dass die allgegenwärtige *Digitalisierung* aller Arbeits- und Lebensbereiche neue Herausforderungen mit sich bringt: Arbeitsverdichtung, »always-on«, permanente Ablenkung und eine Beschleunigung im Arbeits- wie Privatleben, um nur einige zu nennen.

Nützliche Helfer wie dieses Buch *Zeitmanagement mit Outlook* können einen wichtigen Beitrag zur sinnvollen Nutzung unserer begrenzten Lebenszeit und Erhaltung von Klarheit leisten, und ich wünsche Ihnen wie mir bei der Lektüre viele sinnstiftende Inspirationen für die täglichen Herausforderungen auf der Reise in ein digitales Zeitalter.

Mit besten Grüßen

Ihre *Sabine Bendiek*

Vorsitzende der Geschäftsführung
Microsoft Deutschland GmbH

Für welche Outlook-Versionen eignet sich dieses Buch?

Die 12. Auflage dieses Buchs, die Sie gerade lesen, eignet sich für alle Ende 2019 aktuellen (und älteren, von Microsoft noch mit Sicherheitsupdates versorgten) Windows-Versionen von Outlook – das sind **Outlook 2019**, **2016**, **2013**, **2010** und **Outlook in Office 365**.

Outlook 2010 war und ist bereits ein solides Programm, das alle wesentlichen Funktionen für gutes Zeitmanagement enthält (sofern Sie zusätzlich OneNote für eine »strategische Planungsebene« über den Terminen und Aufgaben nutzen, siehe Kapitel 6). Seitdem sind in den neueren Versionen überwiegend kleine Detailfunktionen hinzugekommen sowie mehrere Designänderungen der Benutzeroberfläche erfolgt. Ansonsten hat sich bezogen auf den Einsatz für gutes Zeitmanagement gegenüber Outlook 2010 nichts wesentlich verändert. Manche Unternehmen hatten auch im Jahr 2019 noch immer Outlook 2010 im Einsatz (durch das Auslaufen des Supports für Outlook 2010 wird es jedoch spätestens 2020 Zeit für einen Wechsel).

Damit Sie als Leserinnen und Leser jederzeit die neueste Auflage dieses Buchs nutzen können, auch wenn Ihr Unternehmen eventuell aus bestimmten Gründen noch nicht die allerneueste Version von Office verwendet und damit Sie, wenn Ihr Unternehmen später auf eine neue Version wechselt, nicht das gesamte Buch noch einmal von vorn bis hinten lesen müssen, finden Sie in jedem Kapitel zunächst einen größeren allgemeinen Teil zu einem bestimmten Aspekt von Zeitmanagement und der Umsetzung mit Outlook, der in allen Versionen seit Outlook 2010 umsetzbar ist. Sollte ein Menüpfad dabei in einer Version abweichen (oder in einer/mehreren deutschen Version/en einfach nur mit anderen Worten von Microsoft aus dem Englischen übersetzt worden sein), finden Sie den entsprechenden Hinweis im Text – ansonsten heißen die Befehle in allen Versionen gleich.



Den offiziellen Namen **Outlook in Office 365** haben wir dabei als **Outlook 365** abgekürzt, damit der Text für Sie **leichter lesbar** ist – insbesondere, wenn mehrere Versionen auf einmal angesprochen werden (z.B. in Formulierungen wie »Outlook 2016/2019/365«).

Am Ende der einzelnen Kapitel stellen wir Ihnen dann jeweils die wichtigsten für Ihr Zeitmanagement oder die Bedienung/Benutzeroberfläche relevanten neuen Funktionen der neueren Outlook-Versionen vor. Wenn Ihr Unternehmen gerade die Outlook-Version gewechselt hat oder Sie einige Monate/Jahre nach dem ersten Lesen dieses Buchs dann z. B. von Outlook 2016 auf Outlook 365 oder von Outlook 2013 auf Outlook 2019 wechseln, können Sie so am Ende der Kapitel jeweils schnell nachschlagen, welche wesentlichen Neuerungen Sie erwarten.

Welche Outlook-Version nutzen Sie?



jeweils nächsten Versionsnummer. Wenn Ihr Outlook beim Start also 2019/2016/2013 oder 2010 zeigt, kennen Sie bereits Ihre Version.

Mit Office 365 hat sich das geändert: Wenn in dem jeweiligen Abonnement auch eine Lizenz für die Installation der Programme inklusive Outlook enthalten ist (es gibt mehrere verschiedene Office-365-Abonnement-Pläne, davon einige auch ohne Lizenz für die Programme), gibt es für Outlook (sowie die anderen enthaltenen Programme) auch vor der nächsten Version »mit Jahreszahl« immer wieder Aktualisierungen, z. B. die zwei Designupdates, die wir Ihnen gleich etwas weiter hinten in dieser Einleitung kurz vorstellen werden. *Für Outlook aus Office 365 gibt es daher viele verschiedene Zwischenversionen. Ganz kurz auf den Punkt gebracht kann es sein, dass Ihr Unternehmen ein Outlook-365-Update z. B. zehn Monate früher oder später erhält als eine andere Firma im Büro nebenan.* Falls Sie weitere Hintergründe dazu interessieren, finden Sie diese in den folgenden Absätzen.



Wenn Sie Outlook starten, blendet es während des Startvorgangs in der Bildschirmmitte ein rechteckiges Fenster ein, das Ihnen die Version anzeigt: Outlook 2010, 2013, 2016, 2019 oder Office 365. Die letzten Versionen mit einer Jahreszahl erschienen jeweils im Abstand von drei Jahren. Größere Design- und Funktionsupdates gab es nur mit der

Vorab aber zunächst die Antwort auf die Frage, wie Sie Ihre Outlook-Version ermitteln (einen ersten Hinweis erhalten Sie beim Start von Outlook durch die Jahreszahl oder »Office 365«): Wählen Sie in Outlook im Menü *Datei* links am Rand den Befehl *Office-Konto*. Daraufhin zeigt Ihnen Outlook rechts oben am Rand die Version (z. B. »Microsoft Office 2016« oder »Microsoft Office 365«). Wenn dort Office 365 steht, benötigen Sie die etwas weiter darunter zu findenden Daten mit der Überschrift *Infos zu Outlook*, z. B. *Version 1908* und *Monatlicher Kanal*.

Office 365 – haben alle Firmen immer die gleiche Version?

Wann genau Sie ein bestimmtes der erwähnten vielen kleinen Office-365-Updates erhalten, kann aufgrund der vielen von Ihrem Unternehmen bei Office 365 individuell wählbaren Faktoren im Detail etwas kompliziert werden: Da manche Anwender gern jede neu entwickelte Funktion so schnell wie möglich erhalten wollen, viele Unternehmen aber Updates erst einmal in Ruhe testen und erst danach (möglicherweise weiter verzögert) unternehmensweit bereitstellen möchten, gibt es bei Office 365 neben den verschiedenen Abos noch verschiedene Kanäle, unter anderem halbjährlich (der Standard für Unternehmen mit Office 365 ProPlus), monatlich sowie Varianten dieser Kanäle, damit z.B. Ihr IT-Support die Updates etwas früher bekommt und so testen und vorbereiten kann. Office 365 bietet also für viele verschiedene Anforderungen jeweils die passende Option.

Außerdem kann Ihr Unternehmen statt der aktuellen Version für diesen Kanal z.B. eine oder zwei Versionen zusätzlich abwarten, die Installation also im halbjährlichen Kanal um weitere sechs Monate oder ein Jahr verzögern. Das geschieht alles aus triftigen Gründen, z.B. beim Einsatz bestimmter Software von Drittanbietern oder Eigenentwicklungen, die sich in Office integrieren und bei Updates intensiven Tests sowie Anpassungen unterzogen werden müssen, oder aber wenn Schulungsunterlagen und Videos aufwendig produziert, in 40 Sprachen übersetzt und gerade erst fertig gestellt wurden, sodass die Software jetzt möglichst lange auf dem gleichen Stand bleiben soll.



Dass Ihr Unternehmen Office 365 nutzt, bedeutet **NICHT**, dass Sie auch zwingend die entsprechende Outlook-Version »Outlook in Office 365« installiert haben. Viele Unternehmen haben zwar Office 365 abonniert, installieren bei den Mitarbeitern aber trotzdem die Version 2016 oder 2019 – zum Beispiel um aus den eben genannten Gründen kurzfristige Updates zu vermeiden. Office 365 rüstet dabei teilweise auch Funktionen in diesen Versionen »mit Jahreszahl« nach, z.B. die Gruppen in Outlook 2016/2019 (siehe am Ende von Kapitel 1 »Integration der Office 365-Gruppen seit Outlook 2016«).

Insgesamt kann es daher sein, dass eine Office-365-Nutzerin und ihre Kollegen ein bestimmtes Outlook-Update z.B. im März 2020 bekommen, ein anderer Office-365-Nutzer aus einem anderen Unternehmen und seine Kolleginnen das exakt gleiche Update aber erst im Januar 2022 erhalten.

Keine Angst: Sie müssen das nicht weiter im Detail nachvollziehen, denn erstens hat sich bei Outlook in den letzten Jahren von gewissen Designanpassungen abgesehen wenig verändert und zweitens ist dieses Buch nicht nur für die bei Redaktionsschluss neueste Version von Outlook in Office 365, sondern auch für die Outlook-Versionen der letzten Jahre geeignet. Wenn Sie **Outlook aus Office 365** nutzen, wird Ihr Unternehmen in den meisten Fällen den **halbjährlichen Kanal** in der dafür aktuellen Version verwenden, auf dem die Angaben zu Office 365 in diesem Buch auch basieren.



Office 365 ist ein sehr spannendes und immer aktuelles Paket aus vielen Programmen und Diensten – wie auch Microsoft 365 (das kurz gesagt einfach noch umfangreicher ist als Office 365). In diesem Buch geht es jedoch nur um Zeitmanagement mit Outlook, nicht darum, was Office 365 sonst noch enthält. Wir haben Ihnen aber eine kurze, regelmäßig aktualisierte Übersicht dazu online bereitgestellt, die Sie bei Interesse unter www.zeit-im-griff.de/office-365 finden.

Die Design-Updates/-Änderungen an der Benutzeroberfläche von Outlook 365 in 2019 und 2020

Seit Outlook 2010 gab es bisher nur mit Outlook 2013 ein eher kleines Design-Update (siehe jeweils den letzten Teil der folgenden Kapitel, »Die wichtigsten Neuerungen ...«). Seitdem sahen Outlook 2013, 2016, 2019 und Outlook 365 bis 2019 sehr ähnlich aus.

Die regelmäßigen Updates von Outlook 365 bringen im von den meisten Unternehmen genutzten halbjährlichen Kanal nun seit den Jahren 2019 und 2020 zwei deutliche Design-Änderungen der Benutzeroberfläche mit sich: Zuerst wurden 2019 mit dem Juli-Update des halbjährlichen Kanals (Version 1902) die Farben und das Design der Schaltflächen in den Office-Anwendungen modernisiert (das betrifft neben Outlook zum Beispiel auch Excel, OneNote und Word). Position und Funktion aller Schaltflächen bleiben dabei unverändert, nur die Farben und Symbole variieren geringfügig, sodass Sie sich sofort daran gewöhnen werden.

Des Weiteren war ein zweites Design-Update für Outlook 365 in der Vorbereitung, das bei Redaktionsschluss der aktuellen Auflage dieses Buchs voraussichtlich im Laufe des Jahrs 2020 im halbjährlichen Kanal von Office 365 verfügbar sein dürfte – am auffälligsten ist dabei ein neues Menüband, das die Schaltflächen ganz anders als vorher anordnet – fast alle Funktionen und Beschriftungen bleiben aber auch dabei gleich, sie befinden sich jetzt nur an einer anderen Position auf dem Bildschirm. Um das Menüband zu vereinfachen und die Größe zu reduzieren, blendet Outlook 365 nach diesem Design-Update zukünftig je nach gewähltem Menü etwa ein Drittel bis die Hälfte der vorher sichtbaren Schaltflächen aus und zeigt diese erst wieder an, wenn Sie auf eine neue Schaltfläche mit drei Punkten klicken. (Der Umfang der ausgeblendeten Schaltflächen variiert abhängig von verschiedenen Faktoren. Beispielsweise können Sie selbst mit einem Rechtsklick schnell weitere von Ihnen nicht benötigte Schaltflächen über das Kontextmenü aus dem Menüband entfernen.) Wenn Sie die Position einer Schaltfläche kennen, werden Sie sie auch nach diesem Design-Update sofort wiederfinden: Alle Schaltflächen befinden sich in denselben Programmteilen auf denselben Registerkarten wie vorher – entweder ist eine Schaltfläche nach einem Klick auf den Namen einer Registerkarte sofort zu sehen oder nach dem Klick auf die drei Punkte. Sie finden also alle Schaltflächen wieder, und es gelten weiterhin die im Buch beschriebenen Anleitungen – sowohl für Versionen vor als auch nach dem Design-Update.

Mehr zum neuen Design finden Sie am Ende des ersten Kapitels dieses Buchs im letzten Teil zu den Neuerungen in Outlook 365 in »Das neue Design und Menüband von Outlook 365 seit 2019/2020«.

Für welche Outlook-Versionen eignet sich dieses Buch?

In den folgenden Abbildungen 1 und 2 sehen Sie sehr gut die ständige Weiterentwicklung der Outlook-Oberfläche im Vergleich:

A: Outlook 2010

B: Outlook 2019, 2016 und 365 sahen sich bis Sommer 2019 sehr ähnlich (bis inklusive der im halbjährlichen Kanal von Januar bis Juli 2019 aktuellen Version 1808 von Outlook 365)

C: Outlook 365 mit dem Design-Update der Schaltflächen (in der zum Jahreswechsel 2019/2020 im halbjährlichen Kanal aktuellen Version 1902)

D: Vorschau auf Outlook 365 mit dem nächsten Design-Update und neuem Menüband für 2020

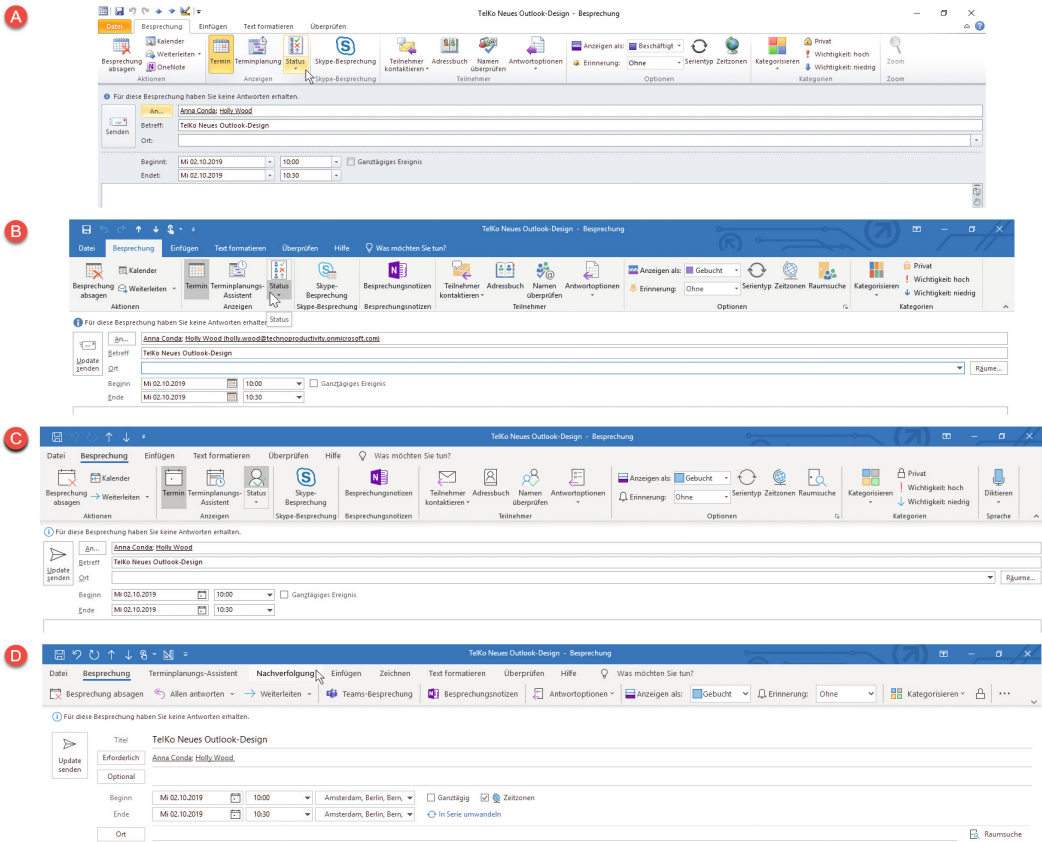


Abbildung 1: Hier sehen Sie eine von der einladenden Person geöffnete Besprechungsanfrage. Im neuen Design von Outlook 365 (Teil D unten im Bild) fällt außer dem verkürzten Menüband die an dieser Stelle veränderte Anordnung der Eingabefelder und Schaltflächen auf, die neue Registerkarte *Nachverfolgung* ersetzt jetzt den Befehl *Status* (zur Übersicht über die Zu-/Absagen, in den vorigen Versionen auf der Registerkarte *Besprechung*). Mehr zum Thema Besprechungsplanung finden Sie in Kapitel 5.

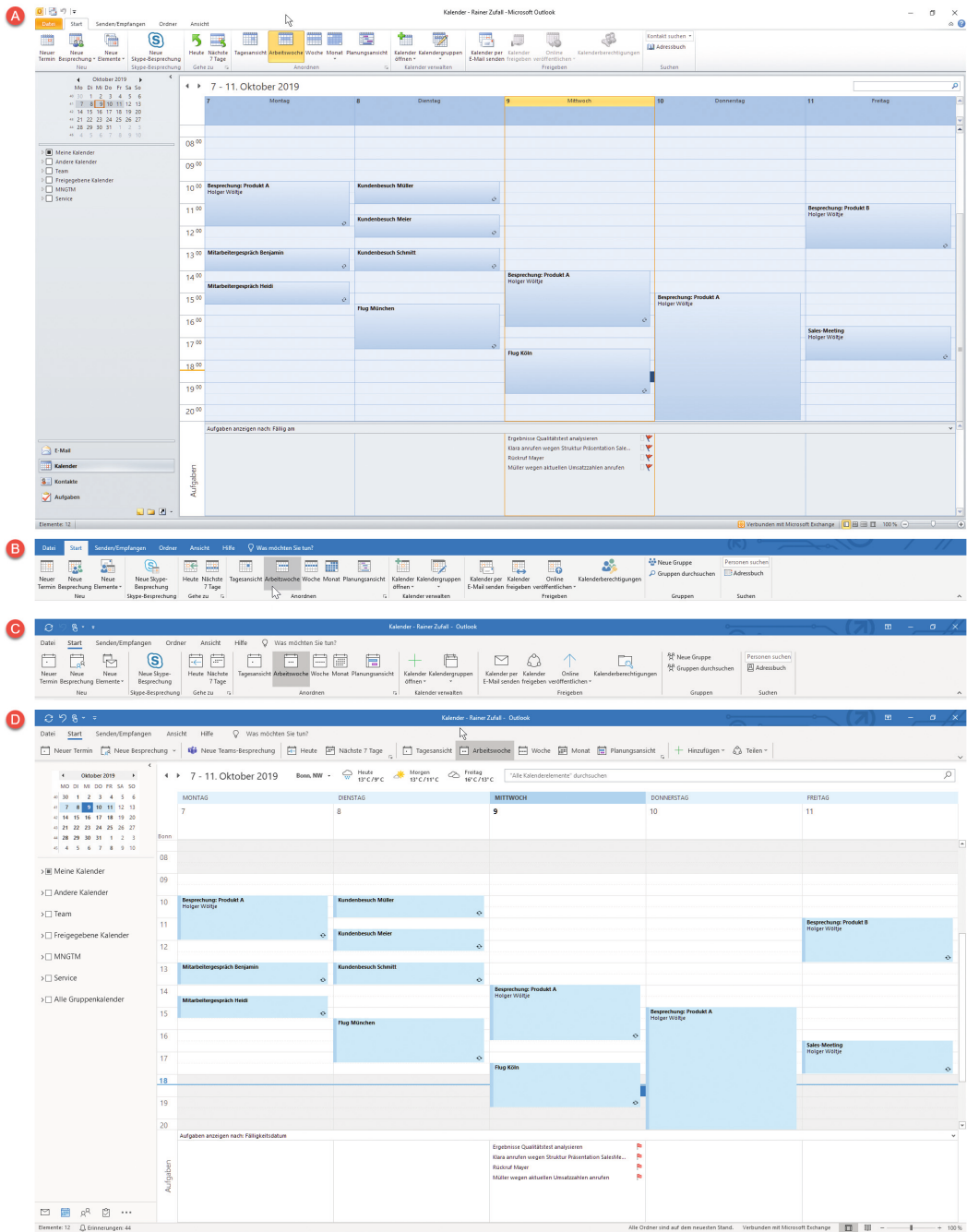


Abbildung 2: Selbst wer von Outlook 2010 auf das neue Design von Outlook 365 umsteigt, wird sich an den meisten Stellen schnell zurechtfinden – das Menüband sieht anders aus, belegt weniger Platz und ist besser mit dem Finger bedienbar, trotzdem sind die wesentlichen Funktionen und Befehle wie gewohnt vorhanden. Hier sehen Sie die nur in kleinen Details veränderte Arbeitswochenansicht im Kalender mit darunter eingblendeter Aufgabenliste (mehr dazu und zur Wochenplanung finden Sie in Kapitel 3).

Erklärung der im Buch verwendeten Symbole

Im Buch verwenden wir vier verschiedene Icons bzw. Symbole:



Um Sie vor einigen häufig vorkommenden Pannen beim Einsatz bestimmter Funktionen zu bewahren und auf mögliche Gefahren oder Nebeneffekte hinzuweisen, haben wir entsprechende Warnungen und Tipps mit dem Achtung-Symbol aufgenommen. Berücksichtigen Sie die Achtung-Einschübe, und Sie haben an der jeweiligen Stelle entsprechend vorgesorgt.



Als Hinweis gekennzeichnet finden sich an einigen Stellen vertiefende Details zu den im Fließtext gezeigten Techniken, Funktionen und Tipps. Auch wenn zu einer im Fließtext erwähnten Funktion eine bestimmte Frage häufig auftaucht, finden Sie die Antwort als Hinweis.



In diesem Buch finden Sie etliche hilfreiche Techniken und Tipps zum effizienteren und effektiveren Arbeiten. An einigen Stellen liefern wir zusätzlich zu diesen Infos im Fließtext eine noch weiter ins Detail gehende Information als vertiefenden Tipp zu Outlook oder Zeitmanagement-Softskills.



Besonders wichtige Hinweise und Merksätze haben wir ebenfalls hervorgehoben – z.B. reicht es nicht, über Zeitmanagement zu lesen und sich das »dann für irgendwann mal vorzunehmen« – das bringt nichts, wenn Sie nicht mit der Umsetzung beginnen. Der erste Schritt dazu ist, sofort einen klaren, schriftlichen Plan zu erstellen.

1

»E-Müll für dich!« – Wie Sie die Nachrichtenflut in den Griff bekommen



Warum komme ich vor lauter Mails nicht mehr zum Arbeiten?

Inzwischen verbringt der deutsche Büroarbeiter täglich durchschnittlich eineinhalb Stunden mit dem Bearbeiten seiner Mails. Trotz der enormen Vorteile, die dieses Kommunikationsmedium bietet, empfinden es viele als großen Zeitfresser, der zu Ablenkung, Missverständnissen, Stress und weiteren Problemen führt. Auch werden Sie einen großen Teil der Zeit, die Sie in Microsoft Outlook arbeiten, mit Mails verbringen. Grund genug, diesem Thema unser erstes Kapitel mit Taktiken und Methoden zum Lösen solcher Probleme zu widmen. Hier erfahren Sie, wie Outlook Sie dabei unterstützt, und erhalten Tipps & Tricks zum effizienteren Umgang mit elektronischer Post.

Rainers alltäglicher Frust beim Abarbeiten von Mails

Eigentlich wollte Rainer Zufall den Monatsbericht für seinen Vorgesetzten schon vor einer Stunde fertiggestellt haben, aber ... Immer wieder öffnet sich das kleine Meldungsfenster, um eine neue Nachricht anzukündigen. »Könnte ja irgendwas Wichtiges sein!«, denkt er sich jedes Mal – war es aber heute zumindest bisher nicht. »Ach, wo ich jetzt eh schon rübergeschaltet habe, kann ich das auch kurz beantworten.« Gedacht, getan. Fünfzehn Minuten später sitzt er wieder an seinem Bericht. Wo war er noch gleich stehen geblieben? In die Zahlen muss er sich erst wieder reindenken ...

Etwas später wird die nächste neue Nachricht angekündigt. »Nicht schon wieder!«, brummt Rainer. Gestern ging ein besonders günstiges, auch für den Privateinsatz nutzbares Angebot für ein neues Smartphone an alle Mitarbeiter. Dies ist seitdem die 18. E-Mail, in der jemand eine Bestellmitteilung oder Rückfrage nicht nur an den zuständigen Absender schickt, sondern durch unbedachten Einsatz der Schaltfläche *Allen antworten* auch gleich noch alle anderen Empfänger der ursprünglichen Nachricht unsinnigerweise damit zumüllt. »Aber immerhin ist es ja mal interessant zu sehen, wer das Gerät bestellt und was die anderen so fragen, auch wenn ich es schon seit drei Wochen besitze und damit die Entscheidung für mich nicht mehr ansteht ...« Somit liest er die Nachricht doch wieder komplett durch, bevor er sie löscht.

Kurz vorm Mittagessen hat er nun endlich den Monatsbericht fertig. Bevor er Richtung Kantine aufbricht, kümmert er sich noch schnell um die letzten Mails. Seine Teamleiterin erinnert ihn noch einmal höflich daran, dass sie ihn vor zwei Wochen gebeten hatte, ein Dokument zur Messevorbereitung noch einmal zu überarbeiten und dann an sie zu senden. Langsam wird es mit der Zeit eng. »Ups, so ein Mist!« Das hatte er doch glatt vergessen. Er scrollt etwa 150 Nachrichten nach unten und da liegt tatsächlich die Anfrage mit der Änderungsbitte von vor zwei Wochen, die er damals nicht sofort bearbeiten konnte – sie hatte ja auch noch zehn Tage Zeit. In seinem überfüllten Posteingang hat er sie danach leider völlig übersehen. Er wird sich gleich nach dem Essen darum kümmern, auch wenn noch genug andere dringende Dinge anstehen ...

Die am häufigsten auftretenden und größten Probleme im Zusammenhang mit E-Mail haben die folgenden Ursachen:

- **Ständige Unterbrechungen:** Oft möchte man sofort reagieren, wenn man eine neue E-Mail sieht. Sei es aus Neugier, sei es eine willkommene Ablenkung von so langweiligen Tätigkeiten wie dem Kontrollieren endloser Zahlenkolonnen oder sei es das Gefühl, man müsste es jedem recht machen und sofort antworten.
- **Andere »zumüllen«:** Wie oft bekommen Sie E-Mails, die für Sie und Ihre Arbeit nur geringfügig bis gar nicht relevant sind und von Ihnen weder eine Antwort noch Folgeaktion erfordern? Wie oft setzen Sie selbst »vorsichtshalber noch mal drei Personen mehr auf die Empfängerliste, die das ja vielleicht auch noch interessieren könnte«? Hin und wieder erlebt man dazu einen wahren »Antwort-Marathon«.
- **Unklares Formulieren:** Manche Dinge, die dem Absender der Mail sonnenklar sind, sind dem Empfänger überhaupt nicht klar und werden auch aus dem Text nicht deutlich. Ein Beispiel: »Ich fände es schön, wenn wir Feature XY noch integrieren könnten – aber das wird wohl zu aufwendig.« Ist das nun eine Idee, eine Frage zur Machbarkeit, ein indirekter Kommentar, dass der Zuständige dazu wohl nicht in der Lage ist, eine Mitteilung, dass man darauf verzichten kann, oder ein Appell, es gefälligst zu integrieren?
- **Der emotionale Faktor:** Bei E-Mail sind Missverständnisse im Vergleich zu anderen Kommunikationsformen geradezu vorprogrammiert. Es gibt keinen Unterton, man sieht keine Mimik/Gestik des Gegenübers und man führt einen relativ langen Monolog, ohne die Möglichkeit, bei Unklarheiten etc. sofort nachfragen/reagieren zu können. Haben Sie schon einmal voller Verärgerung zwei Stunden lang eine Antwort auf eine Mail verfasst und damit eine Eskalation der Diskussion verursacht oder den Text dann doch verworfen, anstatt ihn in dieser Form zu senden?
- **»Im Halbschlaf« antworten, ohne nachzudenken:** Manchmal schalten wir auf reines Reagieren um, weil es ja so vermeintlich am schnellsten geht. Immer wieder recherchieren wir dazu Dinge bzw. erzeugen Diskussionen, die unerheblich sind. Oder provozieren mehrfache Nachfragen bzw. überflüssige Mehr-/Nacharbeit, weil wir in der Eile bestimmte Informationen vergessen.
- **Mangelnde Ordnung führt zum Datenfriedhof:** Eine wichtige Nachricht nicht beantwortet oder die benötigte Information im entscheidenden Moment nicht gefunden? Immer wieder trifft man auf Leute, die über 500 oder gar Tausende Mails im Posteingang liegen haben. Auch wenn die Suchen-Funktionen oder ein gutes Gedächtnis (»Claudia Meyer hatte doch vor zwei Wochen zu Projekt XY eine Anfrage geschickt!«) in 90 % der Fälle helfen – die restlichen 10 % der offenen Fragen und zu erledigenden Punkte gehen in diesem »Müllberg« unter.

Packen wir's an!

Um die tägliche E-Mail-Flut zu bewältigen, helfen uns die folgenden Schritte:

- Lassen Sie sich nicht dauernd ablenken. Antworten Sie bewusst und überlegt, anstatt auf jede Nachricht immer sofort zu reagieren.
- Senden Sie eine E-Mail nur an die Empfänger, die die Nachricht wirklich benötigen.

- Schreiben Sie empfängerorientiert. Sorgen Sie für eine eindeutige, klare Kommunikation.
- Schaffen Sie sich ein System zum Abarbeiten eingehender Nachrichten: So, dass Sie auch später fällige Folgeaktivitäten genau dann im Blick haben, wenn Sie sie benötigen. So, dass Sie wissen, wo Sie eine abgelegte Information schnell und zuverlässig wiederfinden. So, dass Sie mit ein bisschen Übung und ein paar Wochen Eingewöhnungszeit bald nichts mehr vergessen.
- Halten Sie damit Ihren Posteingang aufgeräumt. Maximal 50 Nachrichten – und Sie behalten stets den Überblick.

Praxiserprobte Tipps und Methoden dazu – und wie Outlook Sie dabei optimal unterstützen kann – erfahren Sie im Folgenden.

Nicht E-Mails sind das Problem, sondern wie wir damit umgehen

Nachdem wir die Probleme benannt haben, die uns am effektiven Arbeiten hindern, gilt es, deren Ursachen ausfindig zu machen. Welchen Einfluss haben wir selbst auf die Probleme bzw. inwieweit sind wir für deren Entstehung verantwortlich oder verstärken sie? Wenn wir sie nun nicht verhindern oder ausmerzen können, gilt es, sie zu akzeptieren und unseren Umgang damit zu ändern.

Lassen Sie sich nicht ablenken

Fangen wir direkt mit den Ablenkungen an: Müssen Sie wirklich ständig E-Mails checken und gleich antworten, ohne einmal in Ruhe andere Tätigkeiten zu Ende zu bringen? Oder ist das vielmehr eine (schlechte und hinderliche) Gewohnheit? Oder sogar ein unbewusster Versuch, sich vor der eigentlich gerade anstehenden Aufgabe zu drücken? Was würde schlimmstenfalls passieren, wenn Sie die nächsten zwei Stunden den Posteingang einfach mal ignorieren würden? Meistens lautet die Antwort: nichts. Eher im Gegenteil. Vielleicht bekämen Sie dann ja endlich den Monatsbericht fertig – und hätten nicht mehr dieses flaue Gefühl im Magen.

Aber was, wenn Ihr Vorgesetzter von Ihnen sofort eine Antwort braucht und diese dann erst zwei Stunden später erhält? Nun, sofern Sie nicht immer auf jede E-Mail innerhalb von 15 Minuten reagieren (und wer kann das schon ständig?), sollte Ihr Chef merken, dass das Ganze entweder doch noch Zeit hat, oder andernfalls anrufen und Sie um sofortige Erledigung bitten bzw. die Antwort direkt am Telefon erfragen.

»Erziehen« Sie drängelnde Absender

In dringenden Fällen ist ein Anruf ohnehin die bessere Wahl: ein sofortiger Dialog mit direkter Antwortmöglichkeit statt eine Aneinanderreihung wechselseitiger E-Mail-Monologe mit dazwischen liegenden Wartezeiten. Sofern es nicht Ihre Kernaufgabe ist, im Support oder Kundenservice ständig Anfragen per Live-Chat oder E-Mail innerhalb von Minuten zu lösen, ist es absurd, auf E-Mails eine sofortige Antwort zu erwarten. Sollte also einmal jemand drängeln oder sich beschweren, bitten Sie ihn höflich, künftig in dringenden Fällen einfach anzurufen – mit dem Argument, dass er dann ja auch gleich feststellen kann, ob Sie überhaupt erreichbar sind.



Eventuell gibt es in Ihrem Unternehmen einen Richtwert zu E-Mail-Antwortzeiten oder Sie legen selbst einen Zeitraum fest, den Sie Ihrem E-Mail-»Gesprächs«partner nennen können, z.B. höchstens. Achten Sie dann aber darauf, diesen Zeitraum auch einzuhalten. Beachten Sie in diesem Zusammenhang bitte auch die folgenden Punkte:

- Schalten Sie Ihre Abwesenheitsnotiz ein, wenn Sie ein paar Tage im Urlaub sind oder so lange nicht auf Nachrichten antworten können, dass Sie den zugesagten Beantwortungszeitrahmen nicht mehr einhalten können.
- Denken Sie an mögliche Extremfälle. Sorgen Sie am besten dafür, dass ein Stellvertreter (z. B. Kollege/ Sekretariat) Zugriff auf Ihr Postfach hat, falls Sie einmal krank sind. Beachten Sie, dies ggf. Absendern mitzuteilen, von denen Sie vertrauliche Mails erwarten.

Deaktivieren Sie die Benachrichtigung über neue Mails

Schalten Sie die Benachrichtigung über neu eingetroffene Mails ab. Sie werden dadurch nur abgelenkt oder im schlimmsten Fall sogar dazu motiviert, eine wichtige, aber unangenehme Arbeit schon wieder zu unterbrechen und zu verschieben. Auch wenn Sie nur ca. zwei bis vier Minuten die Nachricht »zwischen durch« beantworten, bremst dies Aufgaben, die über einen längeren Zeitraum hinweg hohe Konzentration erfordern, ganz enorm. Sie werden nach jeder Unterbrechung von mehr als ein paar Sekunden Dauer wieder ein paar Minuten länger benötigen, um sich voll zu konzentrieren und im selben Tempo wie vorher weiterzuarbeiten.



Wenn Sie in den nächsten Stunden eine dringende und wichtige Nachricht erwarten, weil diese für Ihr Weiterarbeiten höchste Priorität hat, sollten Sie ggf. den Absender bitten, kurz per Anruf, SMS oder Chat (zum Beispiel der Chat-Funktion in Microsoft Teams) auf den gerade erfolgten Versand der so zeitkritischen Nachricht hinzuweisen. Das ist besser, als wenn Sie sich fünf Stunden lang von jedem Newsletter bei der Arbeit unterbrechen lassen oder alle zwei Minuten nachsehen, ob schon etwas angekommen ist und dann bestimmt ein Thema finden werden, mit dem Sie sich ablenken ... Oder Sie vereinbaren mit ihm einen Termin, sodass Sie wissen, wann die Mail eintreffen sollte, und vorher sowieso nicht nachsehen müssen.

So deaktivieren Sie die visuelle und/oder akustische Benachrichtigung über neue Mails

1. Klicken Sie in Outlook auf der Registerkarte *Datei* auf *Optionen*.
2. Klicken Sie im Dialogfeld *Outlook-Optionen* links oben auf *E-Mail*.
3. Deaktivieren Sie alle Kontrollkästchen im Bereich *Nachrichteneingang*.
4. Schließen Sie alle geöffneten Dialogfelder mit *OK*.

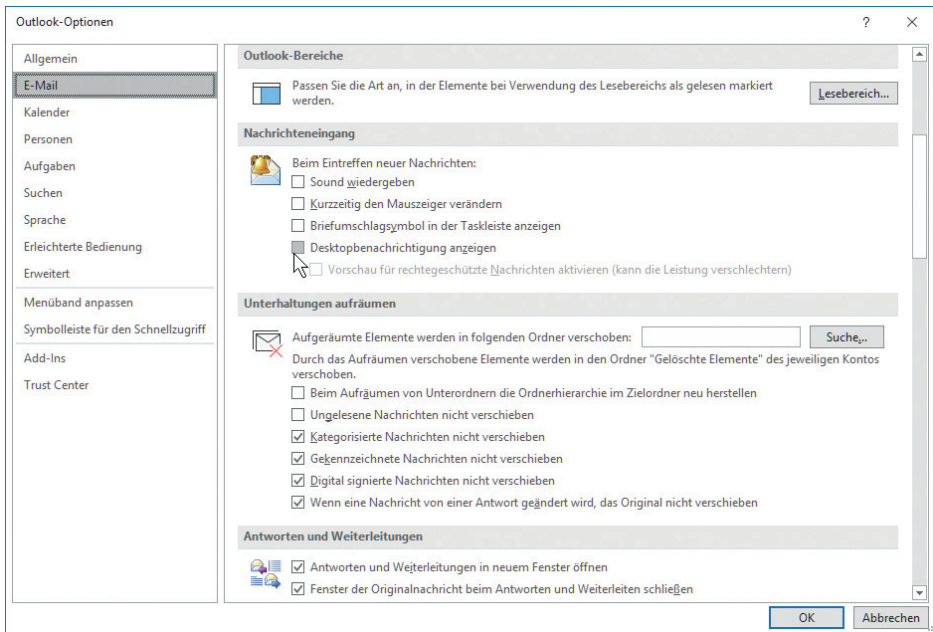


Abbildung 1.1: Lassen Sie sich nicht durch jede neue Mail ablenken – schalten Sie die Benachrichtigung ab

So deaktivieren Sie das automatische Herunterladen neuer Nachrichten

Wenn Sie komplett vor eingehenden Nachrichten verschont bleiben möchten, solange Sie diese nicht über *Alle Ordner senden/empfangen* bzw. *Senden/Empfangen* explizit abrufen (z. B. um in Ruhe die bisher im Posteingang liegenden Nachrichten abzuarbeiten, ohne dass währenddessen wieder neue hinzukommen), klicken Sie in Outlook auf der Registerkarte *Senden/Empfangen* in der Gruppe *Senden und Empfangen* auf *Senden-Empfangen-Gruppen* und wählen anschließend *Automatisches Senden/Empfangen deaktivieren*.

Arbeiten Sie Mails im Block ab

Überlegen Sie sich, wie oft Sie Ihren Posteingang wirklich überprüfen müssen. Intuitiv schauen wir meist viel zu häufig nach. Würde es nicht reichen, beispielsweise zweimal am Tag je eine Stunde, dreimal 40 Minuten oder viermal für je 30 Minuten den Posteingang zu bearbeiten? (Zu den Vorteilen der Blockbildung beim Abarbeiten von Aufgaben siehe den entsprechenden Abschnitt in Kapitel 4.)

Gerade beim Abarbeiten von E-Mails hilft die Blockbildung besonders, Unwichtiges schneller zu beantworten bzw. gleich zu löschen. »Noch zehn weitere Mails nach dieser – oh Mann, ich habe ja noch was anderes vor und diese hier gehört nicht zu den drei wichtigsten, also fasse ich mich kurz und beeile mich.« (Näheres zum AHA-System im Zusammenhang mit dem Abarbeiten von Mails finden Sie im Abschnitt »Halten Sie Ihren Posteingang aufgeräumt« weiter hinten in diesem Kapitel.)

Manchmal führt eine durch die Blockbildung um ein paar Stunden erhöhte Bearbeitungszeit sogar zur Reduzierung der Anzahl der eintreffenden Mails – wenn es für die Kollegen dann wieder schneller geht, bestimmte Informationen selbst rauszusuchen, anstatt eine E-Mail an Sie zu schicken.

Durchbrechen Sie das Muster des Reagierens

Der nächste Tipp kostet im ersten Moment vielleicht etwas Zeit, die Sie dafür jedoch an anderer Stelle mehr als zurückgewinnen. Halten Sie vor dem Beantworten einer E-Mail erst einmal drei Sekunden inne und horchen Sie in sich hinein, ob Sie emotional neutral schreiben können. Falls Sie wütend, genervt, verängstigt, besonders nervös oder gerade etwas verwirrt sind, so warten Sie noch mit der Antwort, falls irgendwie möglich. Fragen Sie sich außerdem vor dem Beantworten: »Wieso habe ich diese Anfrage im Posteingang, wo kommt sie her, was passiert, wenn ich jetzt eine kurze Antwort zurückschreibe, und ist E-Mail tatsächlich das richtige Antwortmedium?«

Meist werden Sie fast so antworten wie bisher – nur etwas bewusster. Hin und wieder werden Sie jedoch durch diese Fragen deutliches Verbesserungspotenzial entdecken. So mancher Mail-Marathon, der sich über einige Nachrichten und Stunden hinzieht, ist mit einem zweiminütigen Telefonat vermeidbar.



Wenn Sie den Absender (oder einen beliebigen anderen Empfänger) einer E-Mail anrufen möchten, er aber keine Signatur mit seinen Telefonnummern eingefügt hat, müssen Sie nicht erst zu den Kontakten wechseln, um die entsprechenden Informationen zu erhalten. Klicken Sie einfach im Vorschauenfenster (oder in der geöffneten Nachricht) mit der rechten Maustaste auf die betreffende Absender-Adresse (bzw. eine beliebige Adresse im Feld *An*, *Cc* oder *Bcc*). Wenn für diese Person bereits Rufnummern in Ihrem Kontakte-Ordner eingetragen sind, sehen Sie die entsprechenden Nummern im daraufhin angezeigten Kontextmenü (je nach Outlook-Version und Systemeinstellungen müssen Sie ggf. noch auf *Visitenkarte öffnen* bzw. *Outlook-Kontakt nachschlagen* klicken).

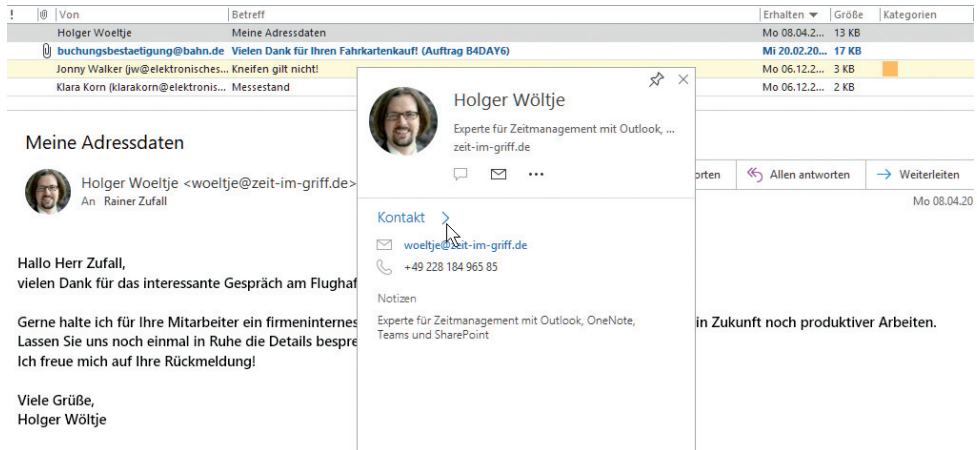


Abbildung 1.2: Wählen Sie im Kontextmenü die Visitenkarte bzw. die gewünschte Rufnummer aus oder öffnen Sie alle hinterlegten Kontaktdaten des Absenders

Vermeiden Sie unnötige Mails mit den Teamfunktionen von Outlook und Microsoft SharePoint

Anstatt alle Kommunikation via E-Mail abzuwickeln, ist es hilfreich, definierte Berichte (z.B. Projektstatus, Besprechungsprotokolle) zu festgelegten Terminen an zentralen Stellen abzulegen. Dies kann beispielsweise mit einer SharePoint-Site im Intranet erfolgen. Mehr zu den Teamfunktionen von Outlook und Microsoft SharePoint erfahren Sie in Kapitel 5.



Wenn Ihnen einer Ihrer Kollegen per E-Mail die Frage nach der Telefonnummer eines Ansprechpartners schickt, ist es natürlich das Einfachste und auf den ersten Blick auch vermeintlich Schnellste, kurzerhand die betreffende Nummer zurückzuschreiben. Doch die beste Lösung ist das nicht unbedingt.

Falls so etwas häufiger vorkommt, sollte man sich die Frage nach dem Warum stellen. Eventuell gibt es ja bisher keine zentrale Adressverwaltung. Wenn man nun zukünftig einen öffentlichen Kontakte-Ordner oder eine Adressliste auf einer SharePoint-Site mit Daten zu Ansprechpartnern für das Team anlegt und pflegt, spart man sich Zeit und Unterbrechungen, da derjenige bei Bedarf selbst nachschlagen kann und sofort die Antwort findet.

Halten Sie Ihren Posteingang aufgeräumt

Der erste Schritt auf dem Weg zum leeren – oder sagen wir aufgeräumten – Posteingang ist die Blockbildung für Mails, durch die Sie bereits produktiver arbeiten werden. Der zweite Schritt ist die konsequente und disziplinierte Anwendung eines Systems, um die Nachrichten im Block abzarbeiten.

Die mit vernünftigem Aufwand erreichbare Minimalanzahl an übrigen Mails im Posteingang am Ende eines E-Mail-Blocks oder Arbeitstages variiert. Je nach Branche, Arbeitsweise, Position und Unternehmenskultur sind vielleicht 20 oder 30 Nachrichten bereits ein Top-Ergebnis – manche Anwender schaffen in bestimmten Arbeitsumfeldern sogar fünf bis null verbleibende Mails. Solange Sie nicht mehr als 30 bis 50 Nachrichten im Posteingang liegen haben, können Sie diese in jedem Fall schnell und gut überblicken. Außerdem vermittelt es einfach ein gutes, beruhigendes Gefühl – ganz im Gegensatz zu einem überquellenden »Datenmüllberg«, der ein schlechtes Gewissen macht, weil man darin vieles nicht mehr wiederfindet.

Bearbeiten Sie Ihren E-Mail-Block mit dem AHA-System

Vielleicht kennen Sie noch die gute alte Regel zur Reduktion der Papierflut auf dem Schreibtisch: »Nehmen Sie jedes Blatt nur einmal in die Hand«. Dies ist auch ein guter Leitsatz für E-Mail. Viele Nachrichten können Sie bereits beim ersten Lesen bearbeiten, für andere brauchen Sie zwei bis drei Arbeitsgänge. Nehmen Sie sich also zu Beginn Ihres E-Mail-Blocks alle Nachrichten der Reihe nach vor und beurteilen Sie sie unter den folgenden Aspekten und Fragen:

- **Abfall:** Das Beste und Zeitsparendste, was Sie mit eingehenden Mails tun können: löschen. Löschen Sie so viel und so schnell wie möglich. Die erste Frage zu jeder Mail lautet: Kann ich diese bedenkenlos löschen? Oft reicht für die Entscheidung ein Blick auf Absender und Betreffzeile.
- **Sofortiges Handeln:** Besonders wichtige Nachrichten, die zugleich auch dringlich sind, bearbeiten Sie sofort. Ebenso Kleinigkeiten, deren vollständiges Abarbeiten nur drei bis vier Minuten dauert. Wenn Sie diese Nachrichten nämlich liegen lassen, wird sich bald ein riesiger Berg bilden. Für Kleinigkeiten zunächst einen späteren Erledigungstermin zu planen, eine Aufgabe anzulegen oder sie mehrmals in einer Liste »noch offene kleinere Dinge« anzusehen, kostet viel mehr Zeit und Kraft als die sofortige Erledigung. Sie müssen ja keine andere Tätigkeit unterbrechen, denn Sie beschäftigen sich zurzeit mit Ihrem E-Mail-Block. Also: Tempo und so schnell wie möglich weg damit – so kommen Sie Ihrem Ziel eines (fast) leeren Posteingangs wieder einen Schritt näher.
- **Ablage:** Wenn die Bearbeitung einer Nachricht mehr als fünf Minuten dauern würde und nicht sofort erledigt werden muss, sortieren Sie diese in Ihre Ablage. Allerdings bitte so, dass Sie die betreffende Nachricht dann beim nächsten Anklicken erledigen können – und auch wirklich wiederfinden, wenn Sie sie brauchen. (Details zu einer Ablagestruktur finden Sie im Abschnitt »Erstellen und verwenden Sie Ihre eigene Ordnerstruktur« weiter hinten in diesem Kapitel.)



Denken Sie dran: Beim effektiven Umgang mit der Nachrichtenflut ist der Papierkorb Ihr bester Freund und wichtigster Verbündeter!

Auch auf E-Mails, die Sie nicht sofort bearbeiten, können Sie die vier Prioritätsstufen des Eisenhower-Diagramms (siehe Kapitel 2) gut anwenden. Prüfen Sie, ob sich drei (»4er«- bzw. »D«-Mails sofort löschen) entsprechende Ordner für Sie eignen. Diese Ordner können Sie zu festen Zeiten sowie im Rahmen Ihres E-Mail-Blocks nach kompletter Bearbeitung aller neu eingegangenen Nachrichten abarbeiten. Planen Sie die Erledigung besonders wichtiger und gleichzeitig dringender »Prio-1«-/»A«-Nachrichten als Termin mit sich selbst in Ihrem Kalender, wenn keine Zeit zur sofortigen Erledigung bleibt.

Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob Sie eine Nachricht gleich löschen können:

- Fragen Sie sich, ob von Ihnen eine Reaktion bzw. Folgeaktivität gefordert wird (und diese berechtigt bzw. wirklich erforderlich ist).
- Falls nein: Fragen Sie sich, ob von Ihnen eine bloße Antwort erforderlich ist.
- Falls nein: Fragen Sie sich, ob Sie diese E-Mail später einmal zum Nachschlagen der enthaltenen Information benötigen werden *und* ob Sie diese E-Mail dann anhand Ihrer Suchkriterien auch finden würden.
- Falls nein: Löschen Sie die Nachricht.



Beachten Sie bitte die in Ihrem Unternehmen (eventuell) geltenden Richtlinien zur Archivierungs- und Aufbewahrungspflicht von E-Mails. Möglicherweise dürfen Sie bestimmte (oder im Extremfall sogar alle) Nachrichten, für die wir hier das Löschen empfehlen, nicht endgültig löschen. Legen Sie sich in diesem Fall einen Ordner »Kompost«, »Abfallarchiv« o.Ä. an, in den Sie die Nachrichten verschieben, wann immer wir von »löschen« sprechen. Falls Sie das Archiv sogar nach bestimmten anderen Kriterien als Datum, Absender oder Betreff sortiert halten müssen, legen Sie entsprechende Unterordner für diesen Ordner an (siehe Abschnitt »Erstellen und verwenden Sie Ihre eigene Ordnerstruktur« weiter hinten in diesem Kapitel).

Wenn Sie eine E-Mail in Ihre Ablage einsortieren möchten, gibt es drei Möglichkeiten:

- Es ist eine klar benennbare Folgeaktivität erforderlich oder diese Nachricht enthält Informationen, die sich auf einen bestimmten Termin beziehen: Wandeln Sie sie in eine Aufgabe oder einen Termin um.
- Diese Nachricht erfordert eine spätere Rückantwort oder weitere Bearbeitungsschritte: Legen Sie die Mail in Ihrer Ordnerstruktur ab und markieren Sie sie zur späteren Bearbeitung (siehe hierzu Abschnitt »Kennzeichnen Sie zur Bearbeitung anstehende Mails« weiter hinten in diesem Kapitel).
- Es ist weder eine Antwort noch eine andere Folgeaktivität von Ihnen erforderlich, aber Sie möchten die Nachricht zum späteren Nachschlagen aufbewahren: Legen Sie sie in Ihrer Ordnerstruktur ab.

Wandeln Sie E-Mails in Aufgaben und Termine um

Manche E-Mails sind nichts anderes als eine oder mehrere Aufgaben, die Sie zu erledigen haben. Wieder andere sind Terminvereinbarungen (dazu gehört z.B. auch die Bestätigung