

Advertorial

# Ungenutzte Potenziale heben: Dos and Dont`s für die Outlook-Nutzung

Als E-Mail-Programm ist Outlook im Unternehmensumfeld wie bei privaten PC-Nutzern weit verbreitet und auch die Basisfunktionen des Outlook-Kalenders sind vielen bekannt. Der Nutzen lässt sich aber meist schon bei diesen Anwendungen deutlich steigern, wenn man sich an einige einfache Grundregeln hält. Das volle Potenzial der Software für Planung, Kommunikation und Zusammenarbeit kennen nur wenige. Wie es sich heben lässt, verrät Dr. Andreas Tremel, Geschäftsführer der auf Outlook integrierte Projektmanagementsoftware spezialisierten InLoox GmbH.

*Herr Dr. Tremel, Outlook ist in deutschen Unternehmen fast flächendeckend verfügbar. Wenn Sie sich die Nutzung dieser Software in den Firmen ansehen: Was läuft gut, was weniger?*

Wie gut Outlook genutzt wird, hängt in vielen Unternehmen vor allem vom einzelnen Anwender ab. Manche verwenden Outlook eher sporadisch, oft nur für E-Mails. Andere nutzen auch den Kalender. Aber schon dabei werden oft einfache Regeln nicht eingehalten, die klare Vorteile bringen würden. Nur wenige beherrschen die Funktionalität wirklich.

*Bleiben wir zunächst bei der elektronischen Post. Was sind hier die häufigsten Fehler?*

Das beginnt schon mit der oft unklaren Ansprache, wenn die Mail eine Aufforderung bzw. Aufgabe enthält. „Kann mir jemand von Euch bis morgen das Angebot korrigieren?“. Wer so eine Bitte an fünf Teammitglieder schickt, braucht sich nicht wundern, wenn gar nichts passiert. Hier empfehlen wir, konsequent nur einen verantwortlichen Adressaten ins „An-Feld“ zu nehmen und damit eindeutig zu definieren, wer aktiv werden soll. Die anderen, die den Vorgang kennen sollten, werden auf cc gesetzt. In diesem Beispiel steckt zudem ein weiterer Fehler, nämlich dass die Botschaft selbst unklar bleibt: Bezieht sich die Korrekturbitte auf die Rechtschreibung oder auch auf den Inhalt? Andere Mails sind inhaltlich zwar vielleicht gut formuliert, aber für den weiteren Verarbeitungsprozess eher ungeeignet.

## Dr. Andreas Tremel



Der promovierte Kommunikationswissenschaftler ist Mitbegründer und Geschäftsführer von InLoox. Er verantwortet neben der Strategieentwicklung auch die Marketing- und Vertriebsaktivitäten des Unternehmens. Er hat mehr als 15 Jahre Erfahrung im Bereich Unternehmensführung, Unternehmenskommunikation und im Markenmanagement.

*Was genau meinen Sie damit?*

Da sind z. B. die internen Mails, die mit Dateianhang verschickt werden, obwohl alle Beteiligten auf einen gemeinsamen Server zugreifen. Bei einer Weiterbearbeitung im Team kursieren dann schnell mehrere Versionen des Dokuments parallel und Speicherplatz kostet es außerdem. Eine Verlinkung mit dem Ablageort des Dokuments anstelle des Anhangs löst diese Probleme. Sehr wichtig für Planungs- und Kommunikationsprozesse ist zudem der Grundsatz: jedem Thema seine eigene Mail. Denn dann – und nur dann – kann man mit der Mail in Outlook sinnvoll weiterarbeiten.

*Würden Sie ein paar Beispiele nennen, was man mit den Mails noch tun kann und sollte?*

Ich selbst nutze meinen Posteingang wie eine To-do-Liste. Von den bis zu 200 Mails am Tag erhalte ich viele nur zur Kenntnis – die lese ich durch und archiviere sie sofort.

Wenn ich mich gefordert sehe, etwas im Auge zu behalten, wird die Mail mit einem Wiedervorlage-Fähnchen markiert, kategorisiert und terminiert. Oder ich wandle die Nachricht um in eine Aufgabe oder einen Kalendereintrag. Das geht, indem man die Mail einfach mit gedrückter Maustaste auf die Aufgaben oder den Kalender unten links im Navigationsbereich ziehe. Es lohnt sich wirklich, sich mit diesen weniger bekannten Features vertraut zu machen. Und nicht zu vergessen: Voraussetzung für solche Weiterverwendung ist, dass die Mail klar und eindeutig formuliert ist.

*Ist der Kalender zur Terminplanung und -koordination gut etabliert?*

Auch hier gibt es große Unterschiede. Nein, nicht alle, die Outlook als Mailprogramm nutzen, verwalten darin auch ihre Termine und wenn, dann wird oft nicht das ganze Potenzial genutzt. Als Grund für eine nur rudimentäre Kalenderpflege wird meist der Zeitaufwand genannt. Dabei kann man sich umgekehrt viel Aufwand sparen, wenn man professionell vorgeht und sich hilfreiche Grundfunktionen wie „Serientermine“ aneignet.

### **Unterscheiden zwischen gebucht und abwesend**

*Manche scheuen Outlook vielleicht, weil sie nicht wollen, dass andere zu viel Einblick in ihren Tagesablauf haben ...*

Bei beruflichen Terminen lässt sich einstellen, ob sie generell für andere freigeschaltet werden oder nur der Buchungsstatus, wobei mehr Transparenz für die Zusammenarbeit oft hilfreich ist. Zudem lassen sich private Eintragungen als solche kennzeichnen und auch bei beruflichen Terminen wie Personalgesprächen lässt sich durch eine solche Einstufung die Diskretion wahren. Dann sehen die anderen zwar, dass die Zeit verplant ist, aber nicht wofür. Wichtig ist, den Buchungsstatus korrekt zu benennen und klar zu unterscheiden zwischen „gebucht“ und „abwesend“. Denn Letzteres transportiert die hilfreiche Zusatzinformation, dass jemand nicht im Haus ist bzw. An- und Abreise zu berücksichtigen sind. Sehr unschön für die Zusammenarbeit ist es, wenn Anwender einfach ihre ganze Arbeitszeit als beschäftigt deklarieren, um möglichst unbehelligt zu bleiben. Dann ist das ganze Team bei der Ter-

minkoordination wieder bei der Handarbeit, sprich höchst aufwendigen telefonischen Abstimmungsrunden.

*Fallen Ihnen weitere wichtige Punkte für eine gute Terminplanung mit Outlook ein?*

Für die Selbstorganisation ist es wichtig, sich für Themen, die man bearbeiten möchte, Blocker im Terminplan zu setzen. Wer den Kollegen für dringende Angelegenheiten eine gewisse Flexibilität signalisieren möchte, setzt so einen Eintrag auf „frei“. Natürlich helfen klare Bezeichnungen für Einträge, Missverständnisse zu vermeiden. Für eine noch übersichtlichere Selbstorganisation lässt sich ein persönliches Farbsystem aufbauen, indem man etwa private Termine konsequent grau und wichtige Termine mit Vorbereitungsaufwand rot kennzeichnet. Was kaum einer macht, aber sehr hilfreich ist: Man kann den Outlook-Kalender auch als Journal nutzen, wenn man während der Termine oder kurz danach, die wesentliche Ergebnisse einträgt.

*Wie viele Zeit sollte man frei lassen?*

Da es gerade in der Projektarbeit so gut wie immer Unvorhergesehenes gibt, sollte man nach meiner Erfahrung maximal 70 Prozent verplanen. Alles andere verursacht Stress für einen selbst und auch für die Kolleginnen und Kollegen, die gemeinsame Termine organisieren möchten. Überlappende Termine und nahtlos aufeinanderfolgende Terminreihen ohne Zeitpuffer sollten generell die große Ausnahme sein.

*Apropos Stress: Auch eine gute Verwaltung der Mails und Termine in Outlook bedeutet einiges an Aufwand. Haben Sie einen Tipp, wie man damit am besten zurechtkommt?*

Es wird vieles einfacher, wenn man Outlook nicht einmal pro Woche aufräumt, sondern laufend oder zumindest täglich. Vor dem Großreinemachen drückt man sich gerne. Da ist es besser, den Spieltrieb zu nutzen und zu versuchen, den Posteingang kontinuierlich und konsequent klein zu halten. Wenn man Mails wie vorher beschrieben weiterverarbeitet, geht das besonders gut.

### ***Wenn Outlook nicht mehr ausreicht***

*Wo sind die Grenzen von Outlook in der Projektarbeit?  
Was kann ergänzende Software wie die Ihres Unternehmens leisten?*

Wenn es um die gemeinsame Bearbeitung von Themen bzw. Dokumenten geht, kommt Outlook tatsächlich schnell an seine Grenzen. Dann ist es hilfreich, wenn sich z. B. eine E-Mail hochstufen lässt zu einer Aufgabe, an der man im Team arbeiten kann, mit der sich Dateien verknüpfen lassen und die man im Sinne einer „Social Collaboration“ kommentieren kann – und zwar ohne ständige Gruppenmails an alle. Wenn diese gemeinsame Aufgabenbearbeitung noch nicht reicht, sollte es möglich sein, ein Projekt zu definieren, das Aufgaben, Termine und Dokumentenverwaltung umfasst.

*Wie können eine solche PM-Software und Outlook ineinandergreifen?*

Die User können selbstverständlich alle vorhandenen Kontakte im Projekt nutzen und müssen sie nicht erst ins Projekt rüberkopieren. Aufeinander aufbauende Termine mit den projektüblichen Abhängigkeiten lassen sich direkt in Outlook spiegeln. Bei Änderungen erfolgt die Anpassung dann auch dort automatisch. Bei einer dokumentenbasierten Zusammenarbeit im Team stellt sich generell die Frage: Ist E-Mail überhaupt das richtige Format? Oder hinterlegt man die Dokumente besser auf einer Plattform, über die sich die Anwender Projektunterlagen holen, wenn sie diese benötigen? In manchen Projekten reduziert das die E-Mail-Flut deutlich. Umgekehrt ist es natürlich hilfreich, wenn man Mails, die in Outlook ankommen, einfach ins jeweilige Projekt stellen kann, wo sie dann allen zugänglich sind und weiterverarbeitet werden können. Solche zusätzliche Funktionalität hilft, Outlook im Projektalltag enorm effizient zu einzusetzen.

*Herr Dr. Tremel, herzlichen Dank für das Gespräch!*

*Das Interview führte Elisabeth Wagner.*

#### **Kontakt:**

**InLoox GmbH, Kantstraße 2, 80807 München Telefon +49 89 3589988-0, Fax +49 (0)89 3589988-99,**

[info@inloox.com](mailto:info@inloox.com), [www.inloox.de](http://www.inloox.de)