

Richtig (e)mailen

Januar 2012

- 1) Absender
Als Absender entscheiden Sie über den Erfolg ihrer email. Ob der elektronische Brief über ein Webportal oder aus einem Email-Programm geschrieben wird, obliegt dem User. Daher werde ich auf solche Umstände im Detail nicht eingehen. Für ein Unternehmen empfiehlt sich natürlich die Verwendung eines Layouts, daher wird sich hier ein Programm durchsetzen. Dabei sollte im Absender ihr Name, ev. mit Firmenbezeichnung stehen, jedoch nicht nochmals ihre E-Mail-Adresse.
- 2) Empfänger
Hier geschehen schon die ersten wichtigen Schritte! Ins AN-Feld sollte(n) nur der/die direkt angesprochenen Empfänger gehören. Für „Mitleser“ bzw. zur Information sollte man weitere Empfänger im CC-Feld angeben.
Für Großaussendungen gelten etwas eigene Regeln. Ob Newsletter, Info-Rundschreiben, Einladung an viele Personen oder auch z.B. bei den netten Fun-Mails für die geistige Auflockerung soll man alle Adressaten ins BCC-Feld legen. Für nicht private Zwecke ev. die eigene Adresse ins AN-Feld.
Grund: Die empfangenden PCs bzw. deren Programme (speziell Viren, Trojaner, etc.) können nur sichtbare email-Adressen auslesen und diese für Spam verwenden. Wenn nun also ein Absender eine Fun-Mail an 128 Personen im An-Feld schickt und ein PC dabei verseucht ist, kann es sein, dass genau diese 129 (inkl. der eigenen!) auf einen Server kopiert werden, der Spam-Mails ausschickt.
Gegenargument: Ich will eine Einladung an 25 bestimmte Personen ausschicken. Natürlich obliegt es meinem Empfinden, ob es Sinn macht, dass die Empfänger voneinander wissen.
Nicht geltenden Gegenargument: Auch bei Emails, die per BCC verschickt werden, kann man an den Absender antworten!!
- 3) Betreff:
Der Betreff sollte eine kurze informative Aussage über den Sinn, den Grund oder den Inhalt der email geben. Auch hier kann man dem Empfänger das Leben leicht oder schwer machen (z.B. kann man anhand des Betreffs entscheiden, ob ich die E-Mail sofort lesen, beantworten bzw. bearbeiten muss oder ob das auch später möglich ist.
ACHTUNG: Wer ständig „Dringend“ dazuschreibt oder die Priorität auf Hoch setzt, dem glaubt man nicht mehr.
Kurze Fragen/Informationen können auch nur im Betreff stehen (z.B. „Hotel für Schulung am 28.5. in Sittendorf gebucht“)
- 4) Text (Inhalt):
Der Sinn einer Email liegt in der Information. Wie bei einem Vortrag nimmt die Aufmerksamkeit des Lesers nach einer gewissen Zeitspanne/Textmenge ab. Bei mehreren Anliegen ist es daher sogar effizienter, mehrere Emails zu schicken (je nach Komplexität können auch zwei, drei,... Punkte in einer Mail zusammengefasst werden). Auch die Antworten werden dadurch qualitativer sein!
- 5) Grafiken, Verschönerungen:
Tolle Briefpapiere sind in der geschäftlichen email-Welt absolutes Tabu! Für den privaten Bereich sollten sie ebenfalls auch Briefpapier, Sonder-Smileys, etc. verzichten – allerdings ist ein Spezielles Muster für Glückwunsch-emails wiederum „ausnahmsweise“ kreativ...

- 6) Signaturen:
Was bei Firmen, Behörden und auf fast allen offiziellen Wegen gang und gäbe ist, ist im privaten Bereich kein Muss aber auch nicht falsch.
Nutzen Sie auch die Möglichkeit, im email-Programm unterschiedliche Signaturen anzulegen. Diese sollten ein oder zwei Leerzeilen nach dem Text beginnen, ev. eine Trennlinie enthalten und danach eine Kurzinfo (meist Name, Firma, Adresse, Erreichbarkeiten) zum Absender geben.
- 7) Textgestaltung:
Schreiben Sie ihren Text wie gewohnt in Groß- und Kleinschreibung. Speziell bei der Konversation mit Kunden, Auftragnehmern und –gebern sollte man die Schreibweise nicht ändern. Die reine Kleinschreibung setzt sich zwar weiterhin fort, findet aber im geschäftlichen Bereich selten Anklang (ist eher als „Insider“ in der IT-Branche anzusehen), manchmal aber firmenintern genutzt (der angebliche Geschwindigkeitsvorteil ist marginal!).
Vermeiden Sie nur GROSSBUCHSTABEN, da dies als lautes Aussprechen gilt (Schreien)!
Nutzen Sie auch die Rechtschreibprüfung der email-Programme!
- 8) Anhänge:
Verschicken Sie Anhänge wenn nötig! Auch verschickt man nicht unnötig viele Dateien als Anhang. Maßgebend ist die Größe des Anhanges. Es gibt zwei Engstellen beim Versand von Emails: Das Ausgangs-Postfach (quasi der Briefkasten, wo sie ihren E-Mail-Brief einwerfen) und das Eingangs-Postfach des Empfängers (der Hausbriefkasten). Im Regelfall kann man heutzutage von ca. 20MB pro email ausgehen (die Möglichkeiten schwanken zwischen 2MB und 50MB, Einzelfälle reißen nach oben und unten aus).
ACHTUNG: Es gilt zu bedenken, dass ein E-Mail mit 16MB Anhang in Summe ca. 18MB bis 19MB Datenverkehr verursacht, also richten Sie den Anhang immer etwas kleiner als die Maximalgröße der möglichen Emails.
Besonderes Augenmerk ist auf den Versand von Digitalbildern zu legen. Da diese immer größer werden (ein 12MPixel-Bild hat ca. 4MB), müssen diese vor Versand verkleinert werden. Auch rühmt es sich nicht, dreißig Bilder (verkleinert) als Anhang zu schicken. Bei dieser Menge sollte eine gepackte Datei (ZIP/RAR/7Z/etc.) versendet werden!
- 9) Lesebestätigungen anfordern
Fordern Sie nur vereinzelt in bestimmten Fällen Lesebestätigungen ein, nicht bei jeder email!
Stellen Sie ihre Optionen so um, dass diese Anforderungen nicht automatisch bei jedem email erfolgen, es führt zu unnützem Datentransfer.
- 10) Unbekannter Absender – email mit Anhang
Hier ist spezielle Vorsicht geboten! Ob Link, Textdokument, PDF, Word-, Excel-Dokument. Oftmals handelt es sich hierbei um Viren und Trojaner-Programme!
Achten Sie auch auf die Hinweise ihres Virenschutzprogrammes!
- 11) Unerwünschte Emails
Ketten-Emails, Funmails, Virenmeldungen (wovon ca. 85% unwahr sind!!), etc. – wenn man oft „zeitraubende und unnötige“ Emails bekommt, sollte man den Absender auf die Sperrliste (Junk-Email) setzen, dadurch werden Emails automatisch gelöscht.
Wenden Sie sich hierzu auch an ihren Administrator, der auch über weitere Schritte und Maßnahmen Auskunft geben kann!

Und nun: Viel Spaß mit der elektronischen Post!

Verfasst von Ing. Ronald Eitler
 (digitale Unterschrift:)

Signaturwert	pCjGfP/3jj2G1CN+SXE6oF2beu/iZv4Yi9Rec7C77qCb6p0sPyGWNATYsI6Aq3VtyBZvtx VYvqnW15VD01LZtA==	
	Unterzeichner	Ing. Ronald Eitler
	Aussteller-Zertifikat	CN=a-sign-premium-mobile-03,OU=a-sign-premium-mobile-03,O=A-Trust Ges. f. Sicherheitssysteme im elektr. Datenverkehr GmbH,C=AT
	Serien-Nr.	658192
	Methode	urn:pdfsigfilter:bka.gv.at:binaer:v1.1.0
	Parameter	etsi-bka-atrust-1.0:ecdsa-sha256:sha256:sha256:sha1
Prüfinformation	Signaturprüfung unter: http://www.signaturpruefung.gv.at	
Datum/Zeit-UTC	2012-01-28T22:23:25Z	