

HOE U GRIP KRIJGT OP UW DIGITALE POSTVAK

Lekker met een lege inbox op vakantie

In de dagelijkse hectiek schiet het verwerken van e-mail er al snel bij in. Tussen de vergaderingen en afspraken door komt u er misschien nog net aan toe om uw nieuwe berichten te scannen. De meest urgente beantwoordt u, maar de rest blijft helaas staan totdat er een keer 'meer tijd' is. Dat gebeurt alleen nooit! De meeste managers krijgen veel te veel e-mails, hebben geen overzicht meer over alles wat er speelt en zijn er te veel tijd aan kwijt!

De vaak net iets rustiger zomertijd is een mooi moment om orde op zaken te stellen. Er zijn namelijk wel oplossingen. U heeft eigenlijk alleen een systeem nodig dat u helpt om letterlijk elke dag een keer uw inbox leeg te maken. Dat systeem heeft grote voordelen. Als u de bodem kunt zien, weet u bijvoorbeeld zeker dat alle belangrijke informatie is verwerkt. Dat geeft rust en overzicht. Geen twijfel of gepieker meer over de vraag of er nog iets belangrijks in staat wat eigenlijk nu meteen uw aandacht nodig heeft.

Simpel

En als het dan ook nog lukt om deze zomer eens wat simpele afspraken met uw directe collega's te maken over e-mailen, raakt uw inbox misschien minder snel vol in de rest van het jaar. Er zijn maar weinig bedrijven waar concrete afspraken worden gemaakt over e-mailen. Natuurlijk wordt er bij de koffieautomaat wel uitvoerig geklaagd over de 'cc-cultuur'. Maar vervolgens is er niemand die daar echt een agendapunt van maakt en

zorgt dat er heldere afspraken komen. Eén veelgemaakte fout is dat mensen e-mails wel lezen, maar ze vervolgens in hun postvak laten staan, zonder er echt een concrete beslissing over te nemen. U weet bijvoorbeeld nog niet zo goed wat u met een e-mail moet, dus u laat 'm even staan. Als u na een paar uur weer in uw inbox kijkt, leest u de mail nog een keer.

Na de vakantie een rijstebrijberg van mail

Een grote oorzaak voor mailproblemen is dat de meeste mensen nooit hebben geleerd hoe ze informatie snel kunnen verwerken. Ze doen dat dus ook verschrikkelijk onhandig. Vorige zomer is dat onderzocht in de Nationale Mail Index. Uit de resultaten bleek dat de gemiddelde werknemer na de vakantie 171 e-mails in zijn inbox vond. Het kostte gemiddeld 5,6 uur om die allemaal te verwerken. Getrainde e-mailverwerkers halen het dubbele aantal mails per uur!

En morgen nog een keer. Totdat de e-mail van het scherm verdwijnt en u 'm nooit meer terugziet. Zonde van al die leestijd, als u er toch niets mee gaat doen.

Beslissing

Neem meteen de eerste keer dat u een e-mail leest een beslissing over wat u ermee wilt. En haal de e-mail dan ook weg uit uw inbox. De optie 'markeren als ongelezen' is niet alleen een leugen, maar ook niet goed voor uw gezondheid! Mensen die dat gebruiken om aan te geven 'dat ze er nog iets mee moeten', stellen het nemen van een echte beslissing uit. En dat is zonde van de denktijd. U kunt beter een kopie van elke e-mail maken die u opslaat in een aparte map naar wat het voor u betekent. Van elke mail waar u alleen maar op hoeft te wachten, gaat bijvoorbeeld een kopietje naar de 'Wachten Op'-map. De mail kan vervolgens uw archief in. Eens per week lees u de 'Wachten Op'-map door en kijkt of u dat item al kunt verwijderen, of u er nog een week op wilt wachten, of dat u nu actie moet ondernemen om uw bestelling alsnog binnen of uw vraag beantwoord te krijgen.

Later

Datzelfde geldt voor alles waar u ooit nog eens wat mee moet doen, maar niet deze week. Die items kopieert u naar de map 'Later/Misschien'. Afspraken kopieert u naar uw agenda en acties die wel voor deze week zijn naar uw takenlijst. Zo weet u zeker dat u die informatie op het

Software kan u tijd besparen

In Outlook kunt u ook met de sneltoets Ctrl+E razendsnel zoeken in een Outlook-map. Probeer ook 'Windows Search' en 'Google Desktop' voor Windows, of 'Spotlight' voor Apple en zie dat u die € 1.000 aan ijzer ook werkelijk voor u laat werken.

Toveren

Gebruik software om lange teksten af te korten. Outlook heeft die functionaliteit al aan boord in de functies 'Autocorrectie' en 'Snelonderdelen'. Maar externe tools als 'Fingertips' en 'TypePilot' voor Win-

dows, of 'Typinator' en 'TextExpander' voor Apple werken handiger. Waarom zou u die routebeschrijving elke keer opnieuw opzoeken en 'm kopiëren naar uw e-mail, als u 'm ook met drie letters tevoorschijn kunt toveren? Als u mailt: 'Mocht u verder nog vragen hebben, dan hoor ik het graag', dan meent u dat wel, maar u wilt het niet elke keer intikken.

Ook kan het voor sommige mensen veel tijd schelen door tekst in te spreken in plaats van deze te typen. Daarvoor bestaat software als Dragon NaturallySpeaking.

juiste moment weer tegenkomt.

Na het maken van een kopietje op basis van wat het voor u betekent, kunt u de mail verplaatsen naar uw archief. Op die manier kunt u elke e-mail weer snel en makkelijk terugvinden – bijvoorbeeld als u erover wordt gebeld – zonder dat u zich hoeft te herinneren welke beslissing u had genomen. Bovendien heeft u op deze

manier al uw e-mails nog netjes bewaard voor als u later wilt terugmailen of nog informatie wilt terugzoeken.

Submapje

Sla zo veel mogelijk e-mail op in één archiefmap. Zo voorkomt u dat u voor elke e-mail een beslissing moet nemen in

welk sub-sub-submapje u hem gaat opslaan. Gemiddeld genomen zoeken mensen toch maar 2 tot 10% van alle gearchiveerde mail nog eens terug. Daarom kunt u beter optimaliseren op het archiveren dan op het terugzoeken. En bij het archiveren zelf werkt het opslaan in één archiefmap nu eenmaal een heel stuk sneller.

De uitzondering zijn die projecten waarbij u nu al weet dat u alle mails die erbij horen, later nog eens wilt overdragen of uitprinten. Of natuurlijk die mails waarvan het ISO9002-certificaat zegt dat u ze bij elkaar in één map moet archiveren.

Lokaliseren

Laat uw computer zoeken als u iets nodig heeft. Als u iets zoekt in uw archiefmap, gaat dat vaak het snelst door de map te sorteren op de afzender. In Outlook kunt u dan zelfs simpelweg de naam van de afzender intikken om de e-mail die u zoekt te lokaliseren.

Tijd besparen kan ook door over te stappen naar het gebruik van sneltoetsen.

Werken met sneltoetsen gaat volgens onderzoek zo'n 50% sneller. Bovendien houdt het uw hoofd vrij voor creatieve ideeën, in plaats dat u steeds moet schakelen tussen het verzinnen van een zin en de oog-handcoördinatie die u nodig heeft bij het werken met een muis. Voor het verwerken van e-mail heeft u waarschijnlijk maar vier sneltoetsen nodig, dus zo veel moeite is het niet om die uit uw hoofd te leren. En het scheelt razend veel tijd.

Hersenscan

Ook blind typen levert een forse tijdsparing op. In een tijd van e-mail en toetsenborden is er geen excuus meer om uw berichten met één vinger in te toetsen. Zet blauwe schermpjes, belletjes en het automatisch checken van e-mail uit. Als u geconcentreerd moet werken, wilt u zich toch niet laten afleiden door het feit dat iemand anders besloten heeft om u juist op dat moment een e-mail te sturen? Datzelfde geldt trouwens op uw Blackberry of Smartphone. E-mail opha-

Efficiëntere mailafspraken maken

Als het dan eenmaal lukt om uw eigen inbox goed leeg te houden, wordt het tijd om afspraken met collega's te maken. Dat scheelt nóg meer tijd.

- Antwoord zo veel mogelijk de volgende werkdag. Zo voorkomt u aan de ene kant dat mensen heel lang op uw reactie moeten wachten, maar aan de andere kant dat u de indruk wekt dat u elk mailtje meteen binnen tien minuten beantwoordt. Dat mañana-principe is ook handig om elke dag te zien hoeveel e-mail u precies moet verwerken.
- Wees zuinig met cc en bcc. Aandacht en tijd van de ander kost ook geld.
- Pak de telefoon als degene met wie u wilt communiceren geen e-mail, maar een belinterface heeft. Iedereen heeft z'n eigen voorkeur van communiceren. Het is handig om daar rekening mee te houden.

- Geef elke e-mail die u stuurt een duidelijk onderwerp. Wat wilt u precies dat de ander doet?
- Antwoord in maximaal vijf regels. Als dat niet lukt, kunt u even nadenken of het niet handiger is om te bellen of even langs te lopen om te overleggen. Lange mails worden slecht gelezen en kosten veel tijd om in te tikken.
- Maak geen ruzie per e-mail. Als u dan toch ruzie maakt, is het veel leuker om dat ouderwets face-to-face te doen, toch? In sommige gevallen kan het echter waardevol zijn om meningsverschillen juist wel per mail te verwoorden. Zo heeft u rustig de tijd om uw gedachten op een rijtje te zetten en genuanceerd te blijven. Bovendien heeft u de discussie zwart-op-wit, wat handig kan zijn als u er samen niet uit komt.

len wanneer u maar wilt, kan knap handig zijn. Maar elke tien minuten een piepje zorgt voor een mailverslaving die misschien wel op een hersenscan aantoonbaar is.

Afkorten

Beantwoord een e-mail meteen, als dat binnen twee minuten kan. Niet meteen als hij binnenkomt natuurlijk, maar zodra u uw inbox gaat leegmaken. Elk mailtje dat u binnen twee minuten kunt beantwoorden, is mooi meegenomen. En met software om lange teksten af te korten, kan dat al snel. Meer over tijdbesparende software vindt u in het kader linksboven.

“Takenlijst scheelt een hoop nadenkwerk per week”

Het heeft geen zin om uren aan het herindelen van uw digitale postvak te besteden. Neem een kwartiertje om e-mail te beantwoorden en ga dan weer iets anders doen. Zo stimuleert u uzelf om zo productief mogelijk e-mails te beantwoorden. En houdt u nog tijd over voor de rest van uw werk.

Nadenkwerk

Gebruik takenlijsten. Als u een e-mail naar een takenlijst kopieert, geeft u dat

Tijd voor actie!

Als u nu meteen orde op zaken wilt stellen in uw postvak, kunt u zich inschrijven voor de gratis minicursus die meereffect aanbiedt. U krijgt dan vijf dagen achter elkaar een mail met handige tips en hulpmiddelen om efficiënter met uw mail om te gaan. Ga naar www.meereffect.nl/outlook/minicursus om u aan te melden.

FOKKE & SUKKE ZIJN ZONDER LAPTOP OP VAKANTIE

DE RUGZAK ZIT
HELEMAAL VOL
MET UITGEPRINTE
MAILTJES...

...DIE WE NOG
MOETEN LEZEN!



de mogelijkheid om een eigen omschrijving in te tikken van wat u wilt gaan doen met de inhoud van die e-mail. Dat stimuleert uw denken ('Wat moet ik nu eigenlijk precies gaan doen?'), maar helpt ook bij het nalezen van uw takenlijst met alles wat u die week nog wilt gaan doen. Bovendien hoeft u dan voor elke e-mail maar één keer te bedenken wat u exact wilt gaan doen. Dat scheelt een hoop nadenkwerk in de loop van een week.

Desastreus

Nog een aantal tips voor efficiëntere e-mailafhandeling en besparing van uw waardevolle werktijd:

- Zet de functie van het meteen-verzenden van e-mails uit. Het kan soms desastreuze gevolgen hebben als u een mail net te snel verzendt voordat u een laatste controle heeft uitgevoerd. Als verzending handmatig moet plaatsvinden, heeft u wat meer ruimte om fouten te maken zonder dat dit onplezierige consequenties heeft. Dat scheelt weer tijd.

- Maak regels om spam te verwijderen en nieuwsbrieven in aparte mapjes te parkeren. Die kunt u in uw inbox missen als kiespijn – en op een dood moment zoekt u ze mooi terug om alsnog te lezen.
- Meld u af van nieuwsbrieven waar u toch niets van leert of iets mee doet.

“Meld u af van nieuwsbrieven waar u toch niets van leert”

Hoe vaak komt het niet voor dat u deze zonder te lezen in een map zet en die map elke maand leegt? En als u de unsubscribe-knop niet kunt vinden: maak een regel om die nieuwsbrief meteen te verwijderen bij binnenkomst.

Taco Oosterkamp, meereffect, tel.: (0343) 421 13 81, e-mail: info@meereffect.nl, www.meereffect.nl