

Auszug aus:

David Rosenthal: Internet – auch für meine Firma?
Orell Füssli Verlag, Zürich 1999.

Alle Rechte vorbehalten. Nur zur privaten Information.

Teil II

Elektronische Post (E-Mail)

Zeitversetzte
Kommunikation

Elektronische Post (E-Mail) ermöglicht es, mit anderen Personen oder Computern über das Internet zeitversetzt Botschaften und andere Daten auszutauschen. Mit einem E-Mail kann grundsätzlich alles versandt werden, was auch mit einer Diskette per Post verschickt werden könnte, also nicht nur Texte, sondern auch Bilder, Programme und andere Daten.

Vorteile elektronischer Post

Schnell, billig und
zuverlässig

E-Mails sind in der Regel schneller und billiger als jedes andere Kommunikationsmittel. Sie sind entgegen landläufiger Ansicht auch relativ zuverlässig; kann ein Empfänger nicht erreicht werden, erhält der Absender in der Regel eine Fehlermeldung. Normalerweise ist eine E-Mail in wenigen Sekunden oder Minuten zugestellt – weltweit.

Für Absender vor
allem bequem

E-Mails sind für den Absender sehr bequem und zeitsparend: Er braucht sich anders als beim Telefon oder Telefax nicht darum zu kümmern, ob der Empfänger gerade verfügbar ist. Es braucht nichts ausgedruckt zu werden. Der Versand ist direkt am PC mit einigen wenigen Mausklicks möglich. Von E-Mails wird nicht erwartet, dass sie «schön» aussehen, weshalb das Schreiben meist sehr viel weniger Zeit beansprucht als das Verfassen eines Telefax oder eines Briefes; nicht selten wird sogar die Anrede weggelassen. E-Mail-Dialoge sind daher häufig so etwas wie geschriebene Telefongespräche.

Mühselige Telefo-
nate erübrigen
sich

E-Mails sind ein sehr direkter Zugang zu einer Person, weil viele Empfänger sie noch persönlich abrufen. Trotzdem muss sich der Sender nicht mit seinem Gegenüber auseinandersetzen, wenn er zum Beispiel keine Zeit hat oder aus anderen Gründen nicht mit ihm sprechen will: Er schreibt, was er zu sagen hat, schickt die Botschaft ab und kann sich um andere Dinge kümmern. Die Antwort kommt irgendwann später. Das kann auch in geschäftlichen Verhandlungen gezielt eingesetzt werden – und sei es nur, um Zeit zu gewinnen.

Auszug aus:

David Rosenthal: Internet – auch für meine Firma?
Orell Füssli Verlag, Zürich 1999.

Alle Rechte vorbehalten. Nur zur privaten Information.

Zeit kann aber auch gespart werden: Elektronische Dokumente wie zum Beispiel Texte, Bilder, Kalkulationsblätter, Vorträge oder Baupläne können so versandt werden, dass sie der Empfänger auf seinem Computer weiterbearbeiten kann; bisher war das nur mit einem Versand von Disketten oder anderen mühseligen Zwischenschritten möglich. Dadurch können zudem Fristen bei der Ablieferung von Arbeiten besser ausgeschöpft werden.

Dokumenten-
versand als
Zeitersparnis

Mit elektronischer Post können heute im übrigen auch sehr viele Personen privat erreicht werden, während dies über Telefax noch nicht möglich ist. Es bleibt dann nur noch der Brief und der Telefonanruf am Abend, oder eine Person wird an ihrem Arbeitsplatz kontaktiert.

Auch Private
haben E-Mail

Für den Empfänger sind E-Mails ebenfalls eine bequeme Sache: Er braucht nicht sofort zu antworten, und wenn er es tut, kann er das ursprüngliche Mail als Vorlage benutzen, was Zeit und Floskeln wie «Bezugnehmend auf ...» spart. E-Mails können vom Empfänger auch sehr einfach weitergeleitet werden, sollte er nicht zuständig sein.

Empfänger kann
abwarten

E-Mails haben im Gegensatz zu Telefonaten den Vorteil, dass der Empfänger etwas Schriftliches in der Hand hat, auf das er auch später noch zurückgreifen kann. So kann der Einsatz selbst in kleinsten Betrieben auch intern sinnvoll sein, etwa um einer anderen Person eine Notiz nicht auf einem Zettel hinterlassen zu müssen, der verlorengehen könnte oder, noch häufiger, womöglich nicht lesbar ist.

Etwas Schriftliches
in der Hand

E-Mails können nicht nur für die individuelle Kommunikation benutzt werden. Es ist möglich, ein E-Mail an mehrere Personen gleichzeitig zu versenden, auch im verborgenen. Wer E-Mail hat, kann sich aber auch bei zahlreichen, meist kostenlosen Informationsdiensten²² oder E-Mail-basierenden Diskussionsrunden zu allgemeinen und fachspezifischen Themen ein Abonnement einrichten²³.

Kostenlose Infor-
mationsdienste
und mehr

Immer mehr Unternehmen entdecken E-Mail-Newsletters auch für sich selbst als einfache, aber sehr wirksame Methode, um ihre Kunden regelmässig und direkt mit Informationen anzusprechen.

Günstiges
Medium für
Kundenkontakte

22 Z. B. ein tägliches Schweizer Nachrichtenbulletin (kostenlos, <http://www.newsmail.ch>) oder Schlagzeilen aus der Weltwirtschaft des Wall Street Journal (kostenpflichtig, <http://wsj.com>).

23 Siehe z. B. <http://www.lisde.de>, <http://www.liszt.com>.

Auszug aus:

David Rosenthal: Internet – auch für meine Firma?
Orell Füssli Verlag, Zürich 1999.

Alle Rechte vorbehalten. Nur zur privaten Information.

Sie ist deutlich billiger als die herkömmlichen Formen aktiver Kundenkontakte.

In wenigen Minuten erlernt

Die Versenden und Empfangen von E-Mails ist in wenigen Minuten erlernt. Manche Büroprogramme wie Word²⁴ haben heute bereits eine E-Mail-Versandfunktion eingebaut.

Zugriff auch von unterwegs

Wer sich sein E-Mail-System entsprechend einrichtet, kann auch von unterwegs auf seine elektronische Post zugreifen und antworten. Es genügt je nach Installation ein beliebiges Internet-Terminal. Es ist auch möglich, sich E-Mails zum Beispiel auf ein Handy weiterleiten zu lassen. Eine E-Mail-Adresse bleibt im Idealfall ein Leben lang gültig, auch bei einem Umzug.

Nachteile elektronischer Post

Zu viele unwichtige Dinge

Der Vorteil der elektronischen Post ist zugleich ihr grösster Nachteil: Die einfache und bequeme Kommunikation verleitet dazu, öfters und auch über weniger wichtige Dinge zu kommunizieren, für die es sich bisher nicht lohnte, den Telefonhörer in die Hand zu nehmen oder ein Telefax zu senden.

E-Mail-Flut belastet

Erhält eine Person jeden Tag Dutzende von E-Mails, von denen viele überdies nur «zur Kenntnis» übermittelt wurden, kann dies nicht nur eine zeitliche Belastung, sondern auch ein Stressfaktor sein. In grösseren Unternehmen der Computerbranche sind heute 100 bis 200 E-Mails pro Tag und Person keine Seltenheit.

Unverlangte Werbepost

Ein besonderer Stressfaktor sind unverlangte Werbe-E-Mails (sogenannte Spams): Weil das Versenden von elektronischer Post den Absender fast nichts kostet, versenden viele Unternehmen Werbung heute per Massen-E-Mails. Solches «Spamming» ist zwar vielerorts verboten, lässt sich aber nicht wirksam verhindern und kann ganze Rechner von Providern lahmlegen²⁵.

Computerviren

Elektronische Post wird heute auch als Transportvehikel für Computerviren gebraucht. Sie können sich in mitgeführten Dateien (auch Textdokumenten) verstecken, können aber über Antiviren-Programme bekämpft werden²⁶; die immer wieder in E-Mail-

²⁴ Word 97: Menü «Datei», «Senden an», «E-Mail-Empfänger» wählen (eine passende E-Mail-Software muss installiert sein).

²⁵ Mehr Informationen und Links: <http://www.cauce.org>.

²⁶ Siehe z. B. <http://www.symantec.com>, <http://www.nai.com>, <http://www.antivirus.com>, <http://www.norman.ch>.

Auszug aus:

David Rosenthal: Internet – auch für meine Firma?
Orell Füssli Verlag, Zürich 1999.

Alle Rechte vorbehalten. Nur zur privaten Information.

Kettenbriefen kursierenden Warnungen vor angeblich gefährlichen E-Mails sind aber normalerweise frei erfunden²⁷.

Mit gewissen technischen Inkompatibilitäten muss ebenfalls gerechnet werden, wenn nicht nur Text ausgetauscht wird. Dateien müssen zur Übermittlung speziell codiert werden; sprechen die Programme des Absenders und Empfängers nicht dieselbe «Sprache», wird der Empfänger auf seinem Schirm nur unverständliche Zeichen sehen. Auch die Übertragung von Umlauten klappt nicht immer.

Datensalat bei inkompatiblen Programmen

Ein inhaltliches Risiko ist die hohe Gefahr von Missverständnissen. Elektronische Post bietet nicht die «nonverbalen» Elemente, die für eine Kommunikation sehr wichtig sind. Ist zum Beispiel eine ironisch gemeinte Bemerkung nicht als solche gekennzeichnet, wird sie der Empfänger ernst nehmen. E-Mails eignen sich daher zum Beispiel nicht für Kritik oder für Themen, die den Empfänger persönlich betreffen.

Missverständnisse

Wer E-Mails verschickt, weiss auch nicht, was damit später geschieht. Elektronische Post kann nicht nur sehr einfach weitergeleitet, sondern auch jahrelang aufbewahrt werden – und zwar an verschiedensten Orten, nicht nur beim Empfänger. Deshalb sollte ein E-Mail nicht für Aussagen benutzt werden, die der Verfasser nicht auch öffentlich machen würde. Trotzdem benutzen viele Personen E-Mails auch für Dinge, die sie sich sonst nur am Telefon sagen würden.

E-Mails sind nichts für delikate Angelegenheiten

Ein eher praktischer Nachteil ist die Beschaffung von E-Mail-Adressen. Es gibt weder eine Norm, wie die E-Mail-Adresse einer bestimmten Person lauten muss, noch gibt es umfassende oder offizielle Verzeichnisse für E-Mail-Adressen²⁸. E-Mail-Adressen werden von Unternehmen aber immer häufiger von sich aus kommuniziert.

Es gibt keine guten Adressverzeichnisse

Eine richtige E-Mail-Adresse garantiert nicht, dass der Empfänger sein Postfach auch leert und seine E-Mails empfangen hat. Es gibt im Internet nur über private Dienstleistungsanbieter die Möglichkeit, elektronische Post «eingeschrieben» zu versenden

Normalerweise keine Empfangsbestätigung

²⁷ Infos: <http://www.tu-berlin.de/www/software/hoax.shtml>,
<http://www.symantec.com/avcenter/hoax.html>

²⁸ Einige Verzeichnisse gibt es, so z. B. <http://people.yahoo.com/>,
<http://www.whowhere.lycos.com/>, <http://www.suchen.de/>,
<http://www.iaf.net/> oder <http://www.directories.ch/>.

Auszug aus:

David Rosenthal: Internet – auch für meine Firma?
Orell Füssli Verlag, Zürich 1999.

Alle Rechte vorbehalten. Nur zur privaten Information.

oder zuverlässige Empfangsquittungen zu erhalten²⁹. Diese werden aber noch kaum benutzt.

Missbräuche
durch Mitarbeiter

Wie jedes Kommunikationsinstrument, können auch E-Mails durch Mitarbeiter missbraucht werden. Zu denken ist vor allem an private Post und den Versand nicht erlaubter Inhalte (Pornographie, Raubkopien, Firmengeheimnisse). Eine Gefahr kann auch sein, dass ein Unternehmen für eine private Äusserung per E-Mail einstehen muss, weil die meist den Firmenabsender trägt (zur Haftung siehe ab Seite 240, zu Nutzungsregeln ab Seite 242).

Anwendungen elektronischer Post

Ein bald alltägliches Kommunikationsmittel neben Fax, Post und Telefon

Hauptanwendung wird die individuelle Kommunikation mit Kunden, Zulieferern und Partnern sein. Kunden können E-Mails anstelle eines Telefax, eines Anrufes oder Briefes benutzen, weil es für sie bequemer ist und schneller geht. Denkbar ist aber auch die Nutzung des Mediums E-Mail zur Übermittlung von Bestell- und Anfrageformularen von der eigenen Website, so dass die Kunden gar nicht merken, dass ihre Anfrage per E-Mail weitergeleitet wurde.

Aufträge und
Bestellungen

Firmen können heute nicht mehr nur mit allgemeinen Anfragen, sondern konkreten Aufträgen bzw. Bestellungen per Internet rechnen. Dies gilt im übrigen auch in Branchen, in denen das auf den ersten Blick nicht zu erwarten wäre wie etwa im Bereich der Rechtsberatung.

Verkaufsgespräche

Anders als bei einer Bestellung per Fax oder per Brief kann ein Kunden-E-Mail sehr viel einfacher als Anlass für ein «Verkaufsgespräch» benutzt werden, weil es für den Kunden in der Regel sehr viel unkomplizierter und weniger zeitraubend ist, auf ein formloses E-Mail zu antworten statt auf ein formelles Schreiben. Es baut also Barrieren ab.

Eigene
Besorgungen

Unternehmen sollten aus denselben Gründen wie ihre Kunden elektronische Post auch dort einsetzen, wo sie selbst die Kunden sind oder mit Partnern kommunizieren wollen. Es ist in vielen Fällen einfacher und spart Zeit.

Unterwegs besser
erreichbar

Mitarbeiter, die viel reisen, sollten sich um die Möglichkeiten eines mobilen E-Mail-Zugriffs kümmern, und sei es, über einen

²⁹ So z. B. <http://www.viacode.net>.

Auszug aus:

David Rosenthal: Internet – auch für meine Firma?
Orell Füssli Verlag, Zürich 1999.

Alle Rechte vorbehalten. Nur zur privaten Information.

sogenannten Gratis-E-Mail-Dienst³⁰ (siehe Seite 52). Sie können so auch unterwegs mit dem Büro in Kontakt bleiben, ohne dass fremde Telefaxnummern benutzt werden müssen und hohe Telefongebühren anfallen³¹. Im Gegensatz zur normalen Post, Telefonaten und Telefaxen lassen sich E-Mails relativ einfach umleiten.

E-Mails können in Kombination mit anderen Kommunikationsmitteln eingesetzt werden. So ist es zum Beispiel bei gewissen Mobiltelefonanbietern möglich, dass Nachrichten, die von Anrufern hinterlassen wurden, automatisch an eine bestimmte E-Mail-Adresse weitergeleitet werden. Umgekehrt kann es sinnvoll sein, sich über einen Pager oder ein Handy über den Eingang eines E-Mails informieren zu lassen; mehrere Provider bieten das an. Es gibt inzwischen sogar Dienstleistungsfirmen, die Briefpost in Empfang nehmen, in den Computer einlesen und dem reisenden Geschäftsmann per E-Mail zustellen³².

Als eine von vielen interessanten Anwendungen erwiesen haben sich auch die zahlreichen «Mailing-Listen», in die sie sich eintragen können³³. Sie werden dann zu einem bestimmten Thema regelmässig per E-Mail informiert (siehe Seite 47), müssen sich nicht aktiv um die Informationsbeschaffung kümmern und zugleich nicht fürchten, etwas zu verpassen.

Wichtig ist, dass die elektronische Post regelmässig geleert wird, also mindestens einmal am Tag, optimalerweise aber in regelmässigen Abständen mehrmals am Tag, so zum Beispiel jede oder jede zweite Stunde. E-Mail-Programme können das automatisch tun. Kunden, die ein Unternehmen per E-Mail kontaktieren, erwarten eine Antwort innert spätestens 12 bis 24 Stunden, Tendenz fallend (siehe dazu auch Seite 212). Die Regel sind leider einige Tage, auch bei ganz grossen Firmen.

Die Erfahrung zeigt jedoch, dass eine sofortige Reaktion auf Kundenanfragen per E-Mail die Geschäftschancen stark zu steigern vermag, weil sich der Kunde oft noch in der Orientierungsphase befindet. Eine vielleicht unerwartet schnelle Reaktion auf

Zusammen mit
Handy und Pager

Informations-
dienste

Regelmässige
Leerung

Schnelle
Reaktion = mehr
Geschäfte

30 So etwa <http://www.hotmail.de>, <http://www.gmx.net>,
<http://www.firemail.de>.

31 Gratis-E-Mail-Dienste führen ein Postfach für E-Mails, das weltweit von jedem (auch fremden) Internet-Terminal geleert werden kann. E-Mails lassen sich gleich auch beantworten.

32 Z. B. <http://www.smartmessage.de>.

33 Siehe z. B. <http://www.lisde.de>, <http://www.liszt.com>.

Auszug aus:

David Rosenthal: Internet – auch für meine Firma?
Orell Füssli Verlag, Zürich 1999.

Alle Rechte vorbehalten. Nur zur privaten Information.

seine E-Mail gibt ihm ein gutes Gefühl hinsichtlich seines potentiellen Geschäftspartners.

Nie unverlangte
Werbe-E-Mails
versenden!

Mailings können ein sehr interessantes Werkzeug zur Kundenbearbeitung sein, doch sollte auf unverlangte Werbesendungen (Spams; siehe Seite 48) in jedem Fall verzichtet werden, auch wenn sie von Dritten ausgeführt werden. Es droht nicht nur der Verlust des eigenen Internet-Zugangs, sondern jede Menge Proteste, Racheakte und rechtliche Konsequenzen (siehe Seite 236). Wer also Mailings verschicken will, sollte dies nur an jene Leute tun, die das ausdrücklich gewünscht haben.

Was es für elektronische Post braucht

Ein Postfach beim
Provider ...

Wer E-Mails senden und empfangen will, braucht ein passendes Postfach auf einem Rechner im Internet. Solche Postfächer bietet jeder Anbieter eines Internet-Zugangs (Provider) seinen Kunden an.

... oder bei
einem Gratis-
E-Mail-Dienst

Es gibt auch eine ganze Reihe von Provider-unabhängigen E-Mail-Diensten³⁴, die werbefinanziert (und damit fast oder ganz kostenlos) Rechner betreiben, auf denen sich Internet-Benutzer nach Belieben Postfächer eröffnen können. Einen eigenen Internet-Zugang braucht es dafür nicht; es genügt ein Gerät in einem Internet-Café, einer Bibliothek oder einem anderen Ort irgendwo auf der Erde. Sie eignen sich insbesondere auch als Zweitanschluss für Fälle, in denen jemand seine Hauptadresse nicht nennen möchte.

Mail-Programm
oder Browser

Auf ein Postfach kann normalerweise mit einem E-Mail-Programm³⁵ zugegriffen werden. Das funktioniert je nach Provider nur über dessen Internet-Zugang oder aber von irgendwo im Internet. Einige Postfachbetreiber bieten auch oder statt dessen einen «Web-Zugriff». In diesem Falle kann Post gelesen und gesandt werden, indem der Benutzer mit seinem Surfprogramm (Browser) die Adresse des Rechners mit dem Postfach im World Wide Web aufruft.

34 So etwa <http://www.hotmail.de>, <http://www.gmx.net>,
<http://www.firemail.de>.

35 Gemeint ist eine Software, die alle eingetroffenen E-Mails via Internet auf den eigenen PC übertragen, anzeigen und aufbewahren kann. Solche «E-Mail-Clients» werden als einzelne Programme oder als Teil von Web-Browsern (Surfprogrammen) angeboten.