

个人经验分享-邮件篇

Tools内部分享

liuhaiyang@gmail.com

@海阳的阳

TO和CC

- TO 张三
 - 和张三有直接关系
 - 需要张三回复
 - 需要张三跟进
- CC 张三
 - 请张三知晓
 - 张三可以不回应
- BCC
 - 你不知道我知道你知道...

TO和CC

- 一些例子
- 错误的例子
 - TO 应用运维
 - Hi, 张三
- 不专业的例子
 - TO ops_tools, CC 张三
 - Hi, 张三
- 正确的例子
 - TO 张三, CC ops_tools
 - Hi,张三

基本原则

- TO过来的必须快速回应
 - TO ME意味着有task pending在我身上
 - 优先处理和回复，**减少对方等待时间**
 - 要take action的，迅速告知对方
 - 预计**何时开始**
 - 预计**何时完成**
 - 不想干的时候
 - 坦率告知：我不干！和为什么。
 - **不要选择不回复**
 - **不要指望对方会忘记**
- TO过去的要跟踪
 - 不要指望每个人都像你一样专业，所以
 - 如果对方不回复，**定时追踪/催促**
 - 就事论事，不要跑题

例子：TO ME 优先处理

- 5分钟能确认的
 - 结果拖到下周
- 如何避免？
 - 5分钟能搞定的
 - 第一优先级处理
 - 5分钟搞不定的
 - 邮件告知完成时间
- 原则
 - 5分钟内回复！

发件人: 沙阳欧 SamuelSha
发送时间: 2012年7月23日 15:35
收件人: 杨浩 EricYang; Ops_idc
主题: 回复: 答复: 五大核心机房整理

5分钟能确认的事情
被拖延到第二周

网络监控的两台找何腾确认，其它的找 web 组确认

沙阳欧

发件人: 杨浩 EricYang
发送时间: 2012-07-23 15:33
收件人: 沙阳欧 SamuelSha; Ops_idc
主题: 答复: 五大核心机房整理

第二次催

沙总管啊，以下这些机器的使用情况，有结果了吗？谢谢！

Yang Hao

发件人: 杨浩 EricYang
发送时间: 2012年7月20日 18:06
收件人: 沙阳欧 SamuelSha; Ops_idc
主题: 答复: 五大核心机房整理

第一次催

老沙，等待结果中~~

Yang Hao

发件人: 杨浩 EricYang
发送时间: 2012年7月20日 11:38
收件人: 沙阳欧 SamuelSha; Ops_idc; Ops_vod; ops_tools; 余从博 BowellYu
主题: 答复: 五大核心机房整理

沙，以下机器请确认以下机器的使用情况，谢谢！

例子：发出去的邮件要追踪

- TO ME 优先处理
 - 但别人未必
- 怎么办？
 - 催！
- 邮件找不到怎么办？
 - 抄送给自己
 - 出现在Inbox

答复: 请安排录入cmdb

■ 刘海阳 HaiyangLiu

黄色类别

发送时间: 2012/7/20 (周五) 19:14

收件人: ■ 单超 EricShan; ■ 黄成 AaronHuang; ■ 李帅 ShuaiLi; ■ 沙阳欧 Samue

抄送: Ops_idc; ■ 刘海阳 HaiyangLiu

Hi,黄成

这批数据还没有录入？

Hi,单超

持续跟踪一下吧，收件人可能会忽略邮件，而这个task又很重要

-HY

发件人: 单超 EricShan

发送时间: 2012年7月19日 18:38

收件人: 黄成 AaronHuang; 李帅 ShuaiLi; 沙阳欧 SamuelSha

抄送: Ops_idc

主题: 请安排录入cmdb

Hi,

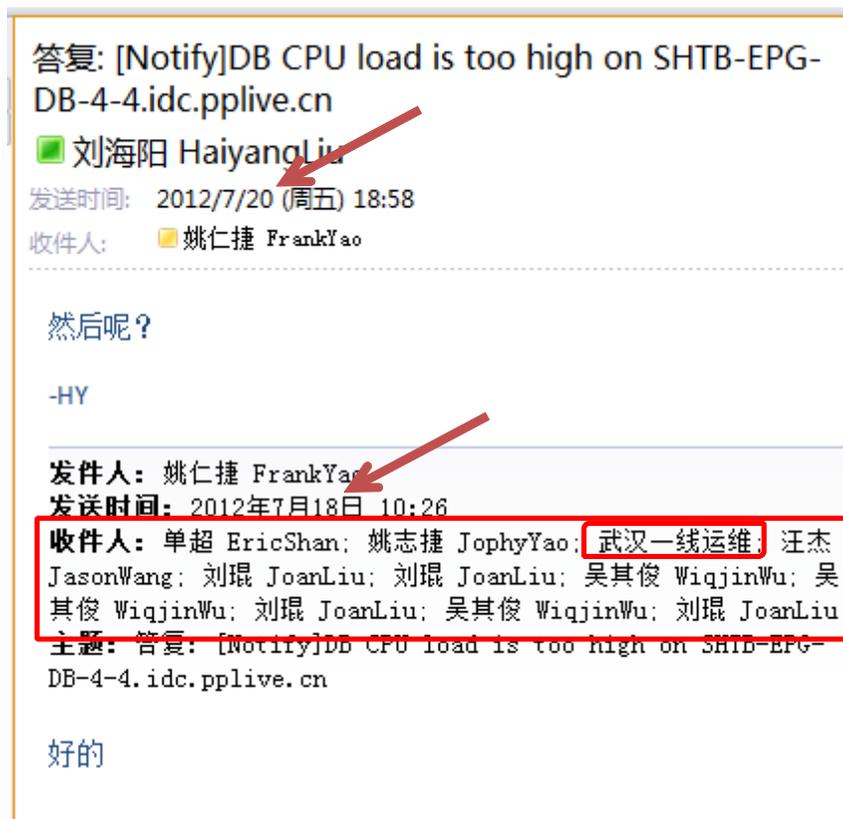
下面机器是分配出来作为广告投放业务的物理机和虚拟机，请将虚拟机信息

邮件的生命期

- 例子：
 - 张三：李四请帮我做XXX吧
 - 李四：请补充信息
 - 张三：信息如下。。。
 - 李四：搞定了！
- 别忘记回复“搞定了！”，即使已经F2F通知
 - 不然会忘记
 - 留下记录
 - 通知CC列表中的人

例子：回复Done很重要

- 邮件TO给几十人
 - 没结贴？太监了？
 - 造成几十人的困惑
- Don't Make Me Think



麻烦

- Inbox邮件太多了怎么办？
- 用规则给TO ME的加标志了，还是会忘记
- 找不到发出去的邮件

个人经验

- 一封邮件就是一个Task!
- CC给自己
 - 需要后续跟踪
 - 日后可能要查找
- 建立waiting文件夹
 - 专用于追踪发出去等待回复的邮件
 - 催！每天催！

还不够

- **Waiting**还不够
- 加个**Tracking**文件夹
 - 记录事不关己，但是需要追踪的task
 - 尤其当你是个leader的时候
- 再来个**Pending**文件夹
 - 外部影响，放进Pending文件夹吧
- **Maybe, Long Term**
 - Maybe:是否take action还没决定
 - Long Term:长期目标的task

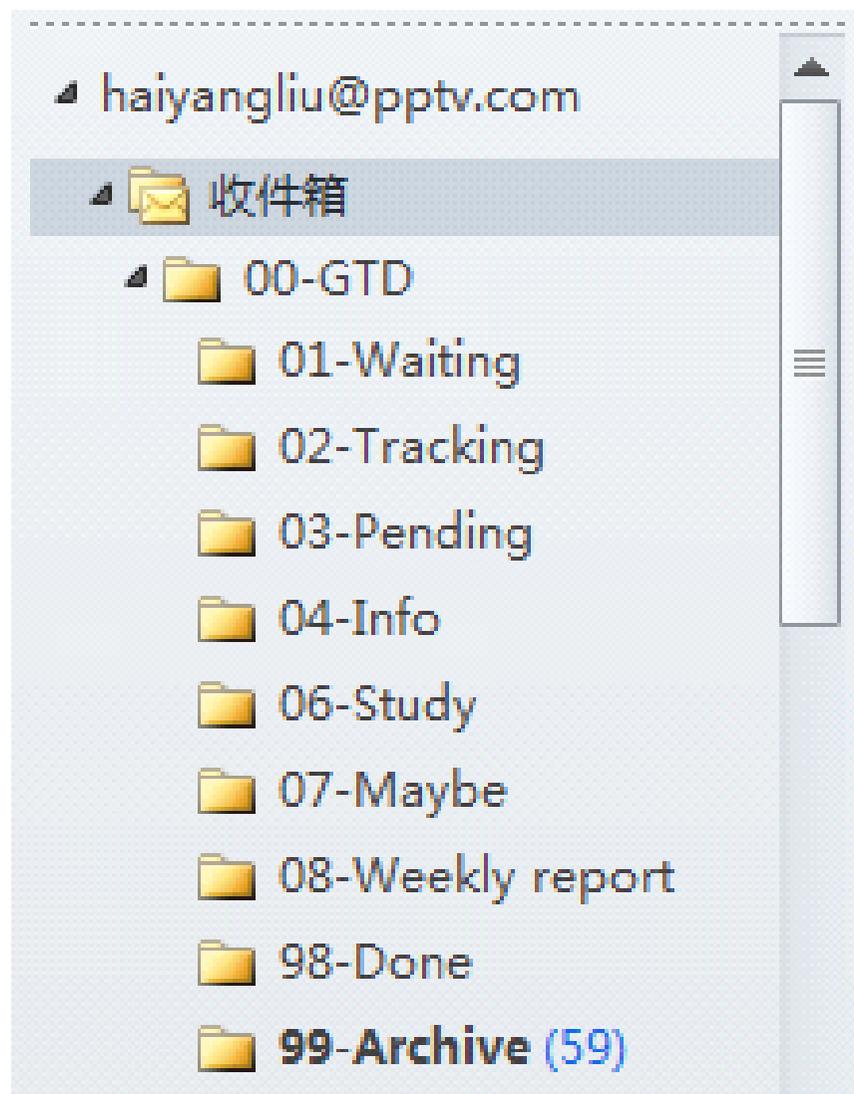
杀手锏！

- **Inbox里不放邮件！**
 - Inbox就是TODO List！
 - 每天的任务就是：**清空Inbox**
- 如何做到？
 - Archive文件夹：事不关己
 - Done文件夹：搞定了(回想：邮件的生命周期)

日常工作

- 收邮件，事不关己的Archive起来
- 开始处理Inbox剩余的TODO List
 - Tips: 可以自己给自己发邮件
- 回复邮件并CC给自己，再拖进waiting文件夹
- 干完的活拖进Done文件夹
- 下班前：检查waiting文件夹，催！催！催！
 - 如果每个人都遵守基本原则，这个世界会更美好

我的邮箱



发送密码

- 不要明文发密码
- 全文搜索“密码”
 - 密码邮件分离

发件人: 诸超 [\[mailto:chaozhu@pptv.com\]](mailto:chaozhu@pptv.com)
发送时间: 2012年7月23日 10:02
收件人: 王平 TerryWang; 张望斌 MichelZhang
DeanWei; 肖建华 FreewenXiao; 余从博 BowellY
抄送: Ops_idc
主题: 远程管理卡新密码
重要性: 高

不好意思忘了通知武汉兄弟，
远程管理卡默认密码都已经修改；
新的密码是 S 

Meeting Request

- 发Meeting Request**一定要**带提纲
 - 组织者整理思路
 - 参会者知道内容
 - 提高会议效率，避免跑火车
- **一定要**响应Meeting Request
 - 让会议组织者掌握充分的信息
 - 不然要逐个人肉确认
 - 没时间/没兴趣就直接点“拒绝”
 - 你不会得罪组织者的，老板也不怕