

FÜR INHABER:INNEN VON TREUHAND- UND BEWIRTSCHAFTUNGSFIRMEN

Der Inbox-Stundenzähler

Zähl einen Arbeitstag lang zwei Dinge: die Mails, die hereinkommen, und die Antworten, die am selben Tag rausgehen. Danach siehst Du, ob die Stunden im Volumen stecken oder in einem Stau vor der Freigabe stehen.

A large, bold, green number '27' followed by a green percentage symbol '%'. The number is significantly larger than the text it represents, making it the focal point of the lower half of the page.

der Bewirtschaftungsstunden standen 2026 in Zeilen, die eine Mail nennen. 2025 waren es 14%.

Basis: Timesafe-Export eines Bewirtschaftungsmandats, Januar bis September, 313.4 von 1'176.0 Stunden (26.6%), gleicher Zeitraum 2025 14.3%. Die Zeilen enthalten auch andere Arbeit. Eine Treuhandfirma mit 12 bis 15 Leuten, anonymisiert.

Eine weitere Stelle schreibt mehr Antworten. Ob die Inbox dadurch leerer wird, sagen Dir zwei Zahlen.

Im Pilot dieses Herbstes lebt ein Bewirtschafter in der Mieter- und Eigentümer-Inbox. Das Team ist seit April 2025 deutlich gewachsen, das Volumen kaum, und die Stunden sind massiv gestiegen. Trotzdem will das Team schon wieder mehr Leute.

Wie viel davon Mail ist, liest Du aus dem Export nicht heraus. Die Mail steht in derselben Zeile wie Pendenzen, Vermietungen und Telefonate. Darum zählst Du einen Tag lang direkt in der Inbox.

ZWEI ZAHLEN, DREI BEFUNDE

1 Mails rein

+

2 Antworten am selben Tag

V Volumen

Fast alles geht am selben Tag raus.

Die Stunden stecken in den Mails selbst. Schau, welche Antworten sich wiederholen.

S Stau

Viele Mails liegen über Nacht.

Die Stunden stehen vor der Freigabe oder beim Nachschlagen. Eine weitere Person schreibt Antworten, die auch warten.

R Rückläufer

Schnelle Antworten bringen neue Mails.

Die Antwort klärt die Frage nicht ganz. Zähl die Rückläufer separat.

Beim Befund Volumen kann eine weitere Person helfen. Bei Stau und Rückläufern schreibt sie mehr Antworten, die warten oder zurückkommen.

WAS DER PILOT ZEIGTE

26.6%

der Bewirtschaftungsstunden standen Januar bis September 2026 in Zeilen, die eine Mail nennen. Gleicher Zeitraum 2025: 14.3%.

313.4 Std.

in diesen Zeilen, Januar bis September 2026. Separat verrechnet wurden davon 11.4 Std.

50%

der Zeilen mit Mail hat seit August 2024 eine einzige Person gebucht, 141 von 281.

Timesafe-Export eines Bewirtschaftungsmandats. Die Zeilen enthalten auch andere Arbeit. Eine Treuhandfirma mit 12 bis 15 Leuten, anonymisiert.

Ein Arbeitstag, eine Inbox, eine Strichliste. Mehr brauchst Du für die erste Runde nicht.

1 Wähl einen gewöhnlichen Arbeitstag und eine Inbox.

Nimm die Inbox, in die Mieter und Eigentümer schreiben, und einen Tag ohne Ferienrückkehr und ohne Abrechnungstermin. Leg die Strichliste von Seite 5 daneben. Zählen kann die Person, die die Inbox führt, oder Du selbst.

2 Mach für jede Mail, die hereinkommt, einen Strich.

Getrennt nach Mieter, Eigentümer und Andere, also Handwerker, Verwaltung oder Versicherung. Ist die Mail eine Antwort auf eine Antwort vom selben Tag, kommt zusätzlich ein Strich bei Rückläufer.

3 Mach für jede Antwort, die am selben Tag rausgeht, einen Strich.

Was am Abend unbeantwortet liegt, bekommt einen Grund: wartet auf Freigabe oder wartet auf Unterlagen, etwa das Reglement der Gemeinschaft oder die Mandatsakte. Stopp bei fünf Mails die Minuten, vom Öffnen bis zur gesendeten Antwort.

4 Rechne auf den Monat und lies den Befund.

Mails pro Tag mal Minuten pro Mail, geteilt durch 60, mal Arbeitstage im Monat. Seite 4 zeigt die Rechnung mit Beispielwerten. Dann teilst Du die Antworten am selben Tag durch die Mails und suchst auf Seite 2 den Befund, der passt.

WAS DU BRAUCHST

- ☐ Die Strichliste auf Seite 5, ausgedruckt.
- ☐ Eine Uhr oder den Timer im Telefon für die fünf Mails.
- ☐ Einen Tag, an dem die Inbox so läuft wie sonst.

DIE DREI BEFUNDE

- V Volumen**
Die Mails selbst kosten die Stunden.
- S Stau**
Antworten warten auf Freigabe oder Unterlagen.
- R Rückläufer**
Jede schnelle Antwort bringt die nächste Mail.

WARUM EINE ANTWORT WARTET

- Freigabe
- Reglement
- Mandatsakte
- Handwerker
- Rückfrage beim Eigentümer

Schreib den Grund neben jede Mail, die am Abend noch offen ist. Daran siehst Du, wo der Stau steht.

Nach einem Tag hast Du zwei Zahlen, die Du Deinem Team zeigen kannst. Vorher hast Du einen Eindruck.

Die Minuten pro Mail entscheiden, wie viele Stunden im Monat in der Inbox liegen.

Die Tabelle rechnet Mails pro Arbeitstag mit 3, 5 und 8 Minuten pro Mail auf Stunden, bei 21 Arbeitstagen im Monat. Das sind Rechenbeispiele, keine Pilotwerte. Deine eigenen Minuten misst Du an fünf Mails, siehe Schritt 3. Die letzte Zeile ist für Deine Zahl.

MAILS PRO ARBEITSTAG	STUNDEN PRO TAG			STUNDEN PRO MONAT		
	3 MIN.	5 MIN.	8 MIN.	3 MIN.	5 MIN.	8 MIN.
20	1.0	1.7	2.7	21	35	56
40	2.0	3.3	5.3	42	70	112
60	3.0	5.0	8.0	63	105	168
80	4.0	6.7	10.7	84	140	224
100	5.0	8.3	13.3	105	175	280
Deine Zahl	_____	_____	_____	_____	_____	_____

STIMME AUS DEM PILOT

«Wenn er schnell antwortet, hat er gleich 15 Mails mehr in der Inbox.»

Aus der Geschäftsleitung im Pilot

Darum zählst Du die Rückläufer separat. Sonst stecken sie in derselben Zahl wie die neuen Mails, und eine schnellere Antwort sieht aus wie mehr Volumen.

21 Arbeitstage im Monat sind die Annahme der Tabelle. Setz Deine eigenen ein.

11.4 Std. von 313.4 Std. in Zeilen mit Mail wurden im Pilot Januar bis September 2026 separat verrechnet. Der Rest lief über die Pauschale.

Ein Arbeitstag, Stunde für Stunde. Am Abend zählst Du zusammen.

INBOX

DATUM

GEZÄHLT VON

ARBEITSTAGE IM MONAT

MINUTEN PRO MAIL

ZEIT	MIETER	EIGENTÜMER	ANDERE	DAVON RÜCKLÄUFER	ANTWORT AM SELBEN TAG	WARTET AUF FREIGABE	WARTET AUF UNTERLAGEN
	ein Strich pro Mail	ein Strich pro Mail	ein Strich pro Mail	Antwort auf Antwort	ein Strich pro Antwort	am Abend offen	am Abend offen
vor 08							
08 bis 09							
09 bis 10							
10 bis 11							
11 bis 12							
12 bis 13							
13 bis 14							
14 bis 15							
15 bis 16							
16 bis 17							
nach 17							
Summe							

MINUTEN PRO MAIL, GESTOPPT AN FÜNF MAILS

Mail 1

Mail 2

Mail 3

Mail 4

Mail 5

Durchschnitt

MAILS REIN

ANTWORTEN AM SELBEN TAG

ANTWORTEN DURCH MAILS, IN %

STUNDEN PRO MONAT

Stunden pro Monat = Mails rein × Minuten pro Mail ÷ 60 × Arbeitstage

BEFUND

☐ **V** Volumen

☐ **S** Stau

☐ **R** Rückläufer

WER GIBT BEI DIR EINE ANTWORT FREI, UND WO SIEHST DU SPÄTER, WAS FREIGEgeben WURDE?

Mit zwei Zahlen ins Gespräch über die nächste Stelle.

Nach einem Tag weisst Du, wie viele Mails hereinkommen, wie viele am selben Tag eine Antwort bekommen und wie viele Stunden das im Monat sind. Dazu kennst Du den Grund für jede Mail, die liegen blieb.

Steckt es im Volumen, redest Du über Kapazität. Steht es vor der Freigabe, redest Du darüber, wer freigibt und mit welchen Unterlagen. Kommen viele Rückläufer, redest Du über die Antworten selbst. Nur im ersten Fall ist eine Stelle die naheliegende Antwort.

WENN DU ES NICHT VON HAND MACHEN WILLST

Als laufender Ablauf sieht das so aus: Jede Mieter- und Eigentümer-Mail bekommt eine vorbereitete Antwort, geprüft gegen das Reglement der Gemeinschaft und die Mandatsakte. Der Bewirtschafter liest, passt an und sendet am selben Tag. Was die AI vorschlägt und was er freigibt, steht im Replay-Log.

Mail → Entwurf mit Reglement → Deine Freigabe → Replay-Log

Für diesen Teil gibt es im Pilot noch keine Messung. Darum steht hier keine Zahl.



Antworte mir in der DM mit **Deinen zwei Zahlen: Mails rein und Antworten am selben Tag**. Und sag mir, wer bei Dir die Mieter-Mails beantwortet.

Schreib mir: office@growamplified.com

Timon Wick · Grow Amplified

Fünfzehn Jahre Finanzen und Operations, in denen jeder Schritt eine Revision überstehen musste.

Die Zahlen in diesem Zähler stammen aus einem einzigen Pilot, anonymisiert und mit Basis angegeben. Die Tabelle auf Seite 4 ist Rechnung mit Beispielwerten, kein Pilotwert. Deine Inbox kann anders aussehen.