

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1 Kommunikation immer und überall	9
1.1 Kommunikationsmöglichkeiten und -formen	10
1.1.1 Einleitung	10
1.1.2 Mündliche Kommunikation	10
1.1.3 Schriftliche Kommunikation	11
1.2 Informationsmanagement	12
1.2.1 Bürokommunikation	12
1.2.2 Enterprise-Resource-Planning (ERP)	12
1.3 Wahl des Kommunikationsmittels	16
2 Sachmittel der Telematik erleichtern den Informationsaustausch	17
2.1 Grundbegriffe	18
2.2 Telefon	20
2.2.1 Grundversorgung im Fernmeldebereich	20
2.2.2 Entwicklung	20
2.2.3 Festnetz: Voice over Internet Protocol (VoIP)	20
2.2.4 Internettelefonie	22
2.2.5 Mobile Kommunikation	23
2.2.6 Satellitentelefonie	25
2.2.7 Telefongespräche führen	25
2.3 Fax	28
2.4 Videokonferenz	29
2.5 Das Internet	30
2.5.1 Entstehung	30
2.5.2 Internet im Überblick	30
2.5.3 Zugang ins Internet	33
2.5.4 Adressen im Internet	33
2.5.5 Suchmaschinen im Internet	34
2.5.6 Website, Webseite und Homepage	36
2.6 Der Webbrowser	37
2.6.1 Einführung	37
2.6.2 Bildschirmaufbau, Adress- und Sucheingabe	38
2.6.3 Die Befehlsleiste	40
2.6.4 Einstellungen und erweiterte Einstellungen	45
2.6.5 Informationen in anderen Dokumenten weiterverarbeiten	48
2.7 Der richtige Umgang mit dem Internet	50
2.7.1 Sicheres Verhalten beim Surfen	50
2.7.2 Urheberrecht und Quellenangabe	52
2.7.3 Benimmregeln im Internet (Netiquette)	53
2.7.4 Verhalten in sozialen Netzwerken (Social Media)	54

3	Mit Outlook Mails, Kontakte und Kalender verwalten	57
3.1	Einführung	58
3.2	Grundlagen, Arbeitsoberfläche	59
3.2.1	Grundlagen	59
3.2.2	Die Arbeitsoberfläche	60
3.3	Personen (Kontakte)	64
3.3.1	Neue Kontakte anlegen	64
3.3.2	Kontakte in Listen anzeigen	67
3.3.3	Kontakte drucken	73
3.3.4	Das Adressbuch	74
3.4	Grundlagen zur E-Mail	76
3.4.1	Wie funktioniert E-Mail?	76
3.4.2	Verhalten beim Mailen	78
3.4.3	Ein E-Mail-Konto einrichten	83
3.5	Der Nachrichtenaustausch in Outlook	89
3.5.1	Nachrichten erstellen, versenden und empfangen	89
3.5.2	Nachrichten mit Anhängen versenden und empfangen	93
3.5.3	Nachrichten beantworten, weiterleiten und als Entwurf speichern	95
3.5.4	Lesebestätigung von Mails anfordern	96
3.5.5	Wichtigkeit und Vertraulichkeit der Nachricht bestimmen	99
3.6	Organisationsinstrumente in Outlook	100
3.6.1	Verteilerliste erstellen	100
3.6.2	Signaturen und Visitenkarten erstellen	101
3.6.3	Regeln erstellen und verwalten	103
3.6.4	Weitere nützliche Funktionen	106
3.7	Termin- und Aufgabenverwaltung	109
3.7.1	Termine im Kalender eintragen	109
3.7.2	Termine planen und verwalten	111
3.7.3	Besprechungsanfrage	114
3.7.4	Aufgabenverwaltung	115
3.8	Umgang mit Outlook-Datendateien	119
3.8.1	Outlook-Datendatei öffnen	119
3.8.2	In PST-Datei exportieren	120
4	Dokumente auf nicht elektronischem Weg übermitteln	121
4.1	Einführung	122
4.2	Posteingang	123
4.3	Postausgang	125
5	Büro der Zukunft ... papierlos oder papierarm?	129
5.1	Einführung	130
5.2	Papier	131
5.2.1	Historische Entwicklung	131
5.2.2	Herstellung und Papierarten	131
5.2.3	Korrektter Umgang mit Papier	132
5.2.4	Normen und Formate	133
5.3	Kopieren	137
5.3.1	Entstehung	137
5.3.2	Prinzip und Verfahrensschritte	137
5.3.3	Auswahl des Kopiergeräts	138
5.3.4	Umgang mit dem Kopierer	140

6	Arbeitsprozesse bewusst und effizient organisieren	141
6.1	Prozessorganisation	142
6.1.1	Prozessmodell	142
6.1.2	Regelungsdichte der Prozesse	143
6.1.3	Darstellung der Prozesse	145
6.2	Projektorganisation	148
6.2.1	Was ist ein Projekt?	148
6.2.2	Projektphasen nach der IPERKA-Methode	148
6.3	Zeitplanung	152
6.3.1	Prioritäten setzen	152
6.3.2	Zeitplan	153
6.4	Checklisten	154
6.5	Formulare	157
6.6	Informationen	159
6.6.1	Informationsbedarf und Informationsflut	159
6.6.2	Informationsorganisation	161
6.6.3	Informationen beschaffen	161
6.6.4	Informationen weitergeben	163
6.6.5	Informationen als Führungsinstrument	163
7	Akten und elektronische Speicher zweckmässig bewirtschaften	167
7.1	Aufbewahren von Akten	168
7.2	Ordnungssysteme	169
7.3	Aufbewahrungsplan	172
7.4	Schriftgutverwaltung am Arbeitsplatz	174
7.5	Ablage und Archivierung	175
7.5.1	Ablagesysteme und Organisationsmittel am Arbeitsplatz	176
7.5.2	Analoge Registratursysteme	177
7.5.3	Mikrofilm	178
7.5.4	Elektronische (digitale) Archivsysteme und Dokumentenmanagementsysteme	178
7.5.5	Hybride Langzeitarchive	179
7.5.6	Richtlinien für die Zulieferung und Ausgabe von archivierten Akten oder Dateien	179
7.5.7	Vernichten von Akten	180
8	Ergonomisches und ökologisches Denken	181
8.1	Ergonomie	182
8.1.1	Einführung	182
8.1.2	Anforderungen an den Arbeitsplatz	183
8.1.3	Grossraumbüros und Desksharing – die neuen Arbeitsplätze	185
8.1.4	Ergonomisches Verhalten am Arbeitsplatz	187
8.1.5	Psychische und soziale Aspekte	189
8.2	Büroökologie	193
8.2.1	Einleitung	193
8.2.2	Beschaffung Bürogeräte und Sachmittel	193
8.2.3	Energieeffizienz am Arbeitsplatz	198
8.2.4	Entsorgung und Recycling	200
8.2.5	Ist Ihr Büro energieeffizient und umweltfreundlich?	202
9	Glossar	
	Stichwortverzeichnis	205
	Glossar	206
	Bildquellenverzeichnis	220
	Stichwortverzeichnis	221