

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1 Kommunikation immer und überall	9
1.1 Kommunikationsmöglichkeiten und -formen	10
1.2 Informationsmanagement	12
1.3 Wahl des Kommunikationsmittels	15
2 Sachmittel der Telematik erleichtern den Informationsaustausch	17
2.1 Grundbegriffe	18
2.2 Telefon	20
2.3 Fax	31
2.4 Videokonferenz	32
2.5 Internet, Intranet, E-Mail	33
3 Mit Outlook Mails, Kontakte und Kalender verwalten	63
3.1 Einführung	64
3.2 Grundlagen, Arbeitsoberfläche	65
3.3 Personen (Kontakte)	69
3.4 Nachrichtenaustausch	80
3.5 Termin- und Aufgabenverwaltung	117
3.6 Umgang mit Outlook-Datendateien	127
4 Dokumente auf nicht elektronischem Weg übermitteln	129
4.1 Einführung	130
4.2 Posteingang	131
4.3 Postausgang	133
5 Büro der Zukunft ... papierlos oder papierarm?	137
5.1 Einführung	138
5.2 Papier	139
5.3 Kopieren	145
6 Arbeitsprozesse bewusst und effizient organisieren	151
6.1 Prozessorganisation	152
6.2 Projektorganisation	158
6.3 Zeitplanung	162
6.4 Checklisten	164
6.5 Formulare	168
6.6 Informationen	170
7 Ergonomisches und ökologisches Denken	177
7.1 Einführung	178
7.2 Ergonomie	180
7.3 Büroökologie	190

8	Akten und elektronische Speicher zweckmässig bewirtschaften	201
8.1	Aufbewahren von Akten	202
8.2	Ordnungssysteme	203
8.3	Aufbewahrungsplan	206
8.4	Schriftgutverwaltung am Arbeitsplatz	208
8.5	Ablage	209
8.6	Richtlinien für die Zulieferung und Ausgabe von Akten	214
8.7	Vernichten von Akten	215
9	Glossar	217
	Stichwortverzeichnis	217