

# Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	<b>9</b>
<b>1. Büro ist Informationsverarbeitung</b> .....	<b>11</b>
Bürowerkzeuge.....	12
<b>2. Posteingang</b> .....	<b>17</b>
Posteingangsroutine.....	18
15 Chef-Minuten .....	20
<b>3. E-Mail-Management</b> .....	<b>23</b>
Posteingang.....	23
Das Postfach leeren .....	23
E-Mail-Ordner kreativ benennen.....	25
Methoden der E-Mail-Verarbeitung .....	26
E-Mail-Management in Outlook 2010.....	29
E-Mail-Management in Lotus Notes 8.5 .....	45
<b>4. Termine und Aufgaben verwalten</b> .....	<b>51</b>
Termine vereinbaren.....	52
Elektronische Kalender pflegen.....	57
Alle Aufgaben im Blick .....	64
Aufgaben und E-Mail-Kennzeichnung in Outlook 2010.....	68
Aufgaben und E-Mail-Kennzeichnung in Lotus Notes 8.5 .....	78
<b>5. Gute Briefe – gute E-Mails</b> .....	<b>85</b>
Das Hamburger Verständlichkeitskonzept.....	85
Schreibpraxis .....	88
Bausteine der Geschäftskorrespondenz.....	89
DIN 5008 – für Geschäftskorrespondenz .....	95
Firmeninterne Korrespondenz .....	102

Serien-E-Mails.....	105
Adressen aus dem Adressbuch einfügen.....	107
<b>6. Besprechung, Meeting, Konferenz .....</b>	<b>109</b>
Vorbereitung.....	109
Terminfindung.....	111
Agenda.....	112
Raum.....	114
Protokoll.....	116
Telefonkonferenz, Videokonferenz, Telepräsenz, Webkonferenz.....	119
<b>7. Ordnungskonzepte .....</b>	<b>123</b>
S-S-Aktion – Den Schreibtisch entrümpeln.....	123
Kanban-Karte.....	124
One-Point-Lesson .....	125
<b>8. Dynamische Dokumente –</b>	
<b>Ordnung am Platz .....</b>	<b>127</b>
Einstellmappen .....	131
Hängemappen .....	133
Konzept für die dynamische Ablage.....	135
Muster für eine dynamische Ablage .....	136
Dynamische Ablage von elektronischen Dokumenten und E-Mails .....	139
<b>9. Statische Dokumente –</b>	
<b>Die Ablage organisieren .....</b>	<b>141</b>
Loseblatt oder geheftet?.....	141
Ordnung im Ordner.....	142
DIN 5007 – Alphabetische Ordnung .....	144
Gesetzliche Aufbewahrungsfristen .....	146
Ordnerplan erstellen.....	148
Umsetzung einer neuen Ordnung im Büro.....	155

<b>10. Dienste in der Cloud .....</b>	<b>159</b>
Dateien immer griffbereit .....	160
Sicherheitsaspekte .....	161
Büroanwendungen in Web-Diensten .....	163
<b>11. Dokumentenmanagementsysteme .....</b>	<b>165</b>
Gründe für ein Dokumentenmanagementsystem .....	165
Worauf Sie bei der Anschaffung eines DMS achten müssen .....	171
<b>12. Qualität im Büro .....</b>	<b>177</b>
Standards setzen, Qualität sichern .....	177
Ebenen der Qualität .....	178
Abläufe optimieren.....	181
Drei Kristallisationspunkte der Qualität in administrativen Prozessen.....	182
Prozesse visualisieren.....	185
Transparenz durch ein Office-Handbuch.....	186
<b>13. Erfolgreich sein – gutes Selbstmanagement.....</b>	<b>189</b>
Erfolgsstrategie nach dem Pareto-Prinzip .....	191
Arbeitsprotokoll – Die eigene Leistung benennen.....	192
Umgang mit Unterbrechungen und Störungen.....	196
Hohe Ansprüche – Die drei Antreiber.....	200
Nein sagen ohne Kollateralschäden.....	202
Gesundes Selbstmarketing .....	204
Den Berufsweg planen.....	205
<b>14. Anhang .....</b>	<b>213</b>
Agenda.....	213
Protokoll.....	214
Aufbewahrungsfristen Stand Juni 2012 .....	216
Muster: Klassischer Aktenplan Büro .....	221
Flowchart Bewerbung.....	227

<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>229</b>
<b>Anmerkungen .....</b>	<b>231</b>
<b>Über die Autorin.....</b>	<b>235</b>
<b>Stichwortverzeichnis.....</b>	<b>237</b>