



# INHALT

<b>1</b>	<b>ARBEITSPLATZGESTALTUNG</b>	<b>1</b>
1.1	Ergonomie – Ihre Gesundheit geht vor!	1
1.2	Arbeitsplatz: Büromöbel	1
1.2.1	Bürostuhl	1
1.2.2	Arbeitstisch	2
1.2.3	Licht und Beleuchtung	3
1.2.4	Bildschirm	3
1.2.5	Tastatur	4
1.3	Software-Ergonomie	6
1.4	Arbeits- und Betriebsklima	7
1.4.1	Emotionale und soziale Aspekte	7
1.4.2	Work-Life-Balance	8
1.5	Büro-Ökonomie und -Ökologie	10
1.5.1	Ökonomie, Ökologie = Recycling?	10
1.5.2	Umweltschutzmassnahmen und Nutzen	11
<b>2</b>	<b>ARBEITSORGANISATION</b>	<b>13</b>
2.1.	Checklisten	13
2.1.1	Arbeitsprozesse planen	13
2.2	Für Profis: Projekte	16
2.2.1	Projektphasen	17
<b>3</b>	<b>KOMMUNIKATION</b>	<b>19</b>
3.1	Formen der Kommunikation	19
3.2	Telekommunikationsmittel	21
3.3	Telefon – telefonieren	23
3.3.1	Telefonanruf entgegennehmen	23
3.3.2	Telefongespräch führen	24
3.3.3	Für Profis: Buchstabier-Alphabet	25
3.3.4	Herkömmliche Festnetz-Telefonie	25
3.3.5	Internet-Telefonie oder Voice over IP (VoIP)	27
3.3.6	Mobilnetz: Handy, Mobiles – NATEL	27
3.4	Video- und Webkonferenz	30
3.5	PAGER – ein Nischenprodukt	31
3.6	Fax – Telefax	32
<b>4</b>	<b>INTERNET – WELTWEIT VERBUNDEN</b>	<b>33</b>
4.1	Viele Wege führen nach ...	33
4.1.1	Für Profis: Ping and Tracert	34
4.1.2	Internet-Zugang	35
4.1.3	Internetadresse – URL	36
4.1.4	Auswahl: Dienste im Internet	37



4.2	Browser – Edge, der neue von Microsoft	39
4.2.1	Browser-Werkzeuge	40
4.3	Suchen im Internet (auf www...)	45
4.3.1	... auf die Schnelle	45
4.3.2	Suchstrategien und -optionen	48
4.3.3	Suchergebnisse weiterverarbeiten	50
4.3.4	Downloads	51
4.4	E-Mail	52
4.4.1	Aufbau einer E-Mail-Adresse	52
4.4.2	Persönliche E-Mails am Arbeitsplatz	53
<b>5</b>	<b>OUTLOOK</b>	<b>55</b>
5.1	Vorbemerkung für Windows 10-Anwender/-innen	55
5.1.1	Mail-App	55
5.2	Outlook-Oberfläche (Ansicht Posteingang)	56
5.2.1	Unterschiedliche Ordner-Ansichten	57
5.2.2	Backstage – Arbeiten hinter der Bühne	58
5.3	E-Mail – Posteingang	59
5.3.1	Nachrichten empfangen, öffnen	59
5.3.2	E-Mails kategorisieren	62
5.3.3	E-Mails kennzeichnen: Nachverfolgung	62
5.3.4	Anhänge – Öffnen auf eigene Gefahr!	63
5.3.5	Junk-E-Mails – Unerwünscht!	63
5.3.6	Nachrichten löschen	64
5.3.7	Ankommende E-Mails verwalten	65
5.4	E-Mail – Postausgang	66
5.4.1	E-Mail-Nachricht erstellen	66
5.4.2	Zwischenhalt: Netiquette (Netikette)	67
5.4.3	E-Mail-Optionen: E-Mail-Format	67
5.4.4	Dateien mitschicken	69
5.4.5	Zustelloptionen	70
5.4.6	Signaturen und Mail-Layouts	71
5.4.7	Digitale Visitenkarte (vCard)	73
5.4.8	E-Mails beantworten	74
5.5	Zwischenhalt: E-Mail-Konto einrichten	75
5.5.1	Protokolle – und was sie bedeuten	76
5.6	Kontakt-Ordner: Personen näher betrachtet	77
5.6.1	Kontaktadressen erfassen	77
5.6.2	Kontakt-Daten drucken	79
5.6.3	Kontakte kategorisieren, gruppieren	79
5.6.4	Kontaktgruppen	80
5.6.5	Suche nach Personen oder ...	81



5.7	Kalender	83
5.7.1	Termin, Ereignis, Besprechung	83
5.7.2	Kalender-Ansichten	83
5.7.3	Termine/Ereignisse eingeben	84
5.7.4	Kalender drucken	86
5.7.5	Aufgaben erstellen und verwalten	87
5.7.6	Kurzinfo: OneNote als Alternative	88
5.8	Verwaltungsaufgaben	89
5.8.1	Elemente suchen und filtern	89
<b>6</b>	<b>PAPIER – PAPIERLOS?</b>	<b>91</b>
6.1	Papier	91
6.1.1	Bestandteile – Papierqualitäten	91
6.1.2	Ressourcen: verantwortungsvoller Umgang	91
6.1.3	Papierformate	92
6.1.4	Papiergrösse und -abmessung	93
6.2	Reproduktion – Kopieren	93
6.2.1	Kopierapparat	94
6.2.2	Schreibmaschine – totgeglaubtes Relikt?	95
<b>7</b>	<b>BRIEFPOST</b>	<b>97</b>
7.1	Posteingang	97
7.1.1	Arbeiten im Posteingang	97
7.2	Postausgang	99
7.2.1	Arbeiten im Postausgang	99
<b>8</b>	<b>ORDNUNG MUSS SEIN</b>	<b>101</b>
8.1	Ablage – Registratur, Archiv	101
8.1.1	Aktenbedeutung	101
8.1.2	Aktenwert	102
8.2	Ordnungsarten	103
8.2.1	Bezugspunkte	103
8.3	Ablagesysteme	105
8.3.1	Kartei (physisch)	105
8.3.2	Datenbank (elektronisch)	105
8.3.3	Hängeregistraturen	106
8.3.4	Ordner	106
8.3.5	Hybride Ablagesysteme	106

## INDEX