

PERFEKT IM OFFICE

Büro-Organisation
für Profis



Neuaufgabe
mit Office 2016

Sigrid Hess

Perfekt im Office

Büro-Organisation für Profis

REDLINE | VERLAG

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://d-nb.de> abrufbar.

Für Fragen und Anregungen:

lektorat@redline-verlag.de

6., aktualisierte Auflage 2016

© 2016 by Redline Verlag, ein Imprint der Münchner Verlagsgruppe GmbH,
Nymphenburger Straße 86
D-80636 München
Tel.: 089 651285-0
Fax: 089 652096

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Redaktion: Jana Stahl, Heidelberg
Umschlaggestaltung: Melanie Melzer, München
Umschlagabbildung: arteva/istockphoto.com
Satz: Helmut Schaffer, Hofheim a.Ts.
Druck: GGP Media GmbH, Pößneck
Printed in Germany

ISBN Print 978-3-86881-635-8
ISBN E-Book (PDF) 978-3-86414-903-0
ISBN E-Book (EPUB, Mobi) 978-3-86414-902-3

Weitere Informationen zum Verlag finden sie unter

www.redline-verlag.de

Beachten Sie auch unsere weiteren Imprints unter www.m-vg.de

Inhalt

| | |
|--|-----------|
| Titel | 3 |
| Impressum | 4 |
| Vorwort..... | 9 |
| 1. Büro ist Informationsverarbeitung..... | 11 |
| Bürowerkzeuge..... | 12 |
| 2. Posteingang | 17 |
| Posteingangsroutine..... | 18 |
| 15 Chef-Minuten | 20 |
| 3. E-Mail-Management..... | 23 |
| Posteingang..... | 23 |
| E-Mail-Management in Outlook 2016..... | 26 |
| E-Mail-Management in Lotus Notes 8.5 | 42 |
| 4. Termine und Aufgaben verwalten..... | 49 |
| Termine vereinbaren..... | 50 |
| Elektronische Kalender pflegen..... | 55 |
| Alle Aufgaben im Blick..... | 65 |
| Aufgaben und E-Mail-Kennzeichnung in Outlook 2016.. | 69 |
| Aufgaben und E-Mail-Kennzeichnung in Lotus Notes 8.5 | 79 |
| 5. Gute Briefe – gute E-Mails | 85 |
| Das Hamburger Verständlichkeitskonzept..... | 85 |
| Bausteine der Geschäftskorrespondenz..... | 89 |
| DIN 5008 – für Geschäftskorrespondenz..... | 95 |
| Firmeninterne Korrespondenz | 102 |

| | |
|--|------------|
| Serien-E-Mails..... | 106 |
| Adressen aus dem Adressbuch einfügen..... | 108 |
| 6. Besprechung, Meeting, Konferenz | 111 |
| Vorbereitung..... | 111 |
| Terminfindung..... | 113 |
| Agenda..... | 114 |
| Raum..... | 116 |
| Protokoll..... | 118 |
| Telefonkonferenz, Videokonferenz, Telepräsenz, Webkonferenz | 122 |
| 7. Ordnungskonzepte..... | 125 |
| 5-S-Aktion – Den Schreibtisch entrümpeln | 125 |
| Kanban-Karte..... | 126 |
| One-Point-Lesson | 127 |
| 8. Dynamische Dokumente – Ordnung am Platz | 129 |
| Einstellmappen | 133 |
| Hängetaschen..... | 135 |
| Konzept für die dynamische Ablage..... | 137 |
| Muster für eine dynamische Ablage | 138 |
| Dynamische Ablage von elektronischen Dokumenten und E-Mails | 141 |
| 9. Statische Dokumente – Die Ablage organisieren | 143 |
| Loseblatt oder geheftet? | 143 |
| Ordnung im Ordner..... | 144 |
| DIN 5007 – Alphabetische Ordnung..... | 146 |
| Gesetzliche Aufbewahrungsfristen..... | 148 |
| Die Ordner-Mapping-Methode: Wie man einen Ordnerplan erstellt | 150 |
| Umsetzung einer neuen Ordnung im Büro..... | 157 |

| | |
|---|------------|
| 10. Daten in der Cloud und Sicherheit..... | 161 |
| Sicherheitsaspekte | 162 |
| Sichere Dokumente im PDF-Format?..... | 163 |
| 11. Dokumentenmanagementsysteme | 167 |
| Gründe für ein Dokumentenmanagementsystem | 167 |
| Worauf Sie bei der Anschaffung eines DMS achten müssen | 173 |
| 12. Qualität im Büro..... | 179 |
| Standards setzen, Qualität sichern | 179 |
| Ebenen der Qualität | 180 |
| Abläufe optimieren..... | 183 |
| Drei Kristallisationspunkte der Qualität in administrativen Prozessen..... | 184 |
| Prozesse visualisieren..... | 187 |
| Transparenz durch ein Büro-Handbuch | 188 |
| 13. Erfolgreich sein – gutes Selbstmanagement | 191 |
| Erfolgsstrategie nach dem Pareto-Prinzip | 193 |
| Arbeitsprotokoll – Die eigene Leistung benennen..... | 194 |
| Umgang mit Unterbrechungen und Störungen..... | 198 |
| Hohe Ansprüche – die drei Antreiber | 202 |
| Nein sagen ohne Kollateralschäden..... | 204 |
| Gesundes Selbstmarketing | 206 |
| Den Berufsweg planen..... | 207 |
| 14. Anhang | 215 |
| Agenda | 215 |
| Protokoll..... | 216 |
| Aufbewahrungsfristen Stand 2016..... | 218 |
| Flowchart Bewerbung..... | 222 |
| Störprotokoll vom: | 223 |
| Outlook – was hat sich in den letzten Versionen geändert? | 224 |

| | |
|-----------------------------------|------------|
| Literaturverzeichnis | 225 |
| Dank..... | 227 |
| Über die Autorin..... | 229 |
| Stichwortverzeichnis..... | 231 |
| Anmerkungen | 235 |

Vorwort

Sind Sie gut in dem, was Sie an Ihrem Schreibtisch und mit Ihrem Computer tun? Wie schneiden Sie denn so ab im Vergleich? Wie? Diese Frage können Sie nicht beantworten? Herzlich willkommen, denn das zu beurteilen ist tatsächlich eine Aufgabe, die seit Jahrzehnten ungelöst ist.

In Produktionsprozessen wird aus Rohstoffen oder Halbfertigteilen ein Produkt hergestellt, das exakt definiert ist und festgelegte Kriterien bestimmen, wann es »gut genug« ist, also den Qualitätsanforderungen genügt. Bei administrativen Aufgaben fehlen eben diese objektiven Kriterien oft. Der »Produktionsprozess« ist hier immer das Verarbeiten von Informationen. Informationen kommen an, werden verarbeitet, verlassen den Arbeitsplatz – und sind zugleich der Input für die nächste Stelle, die mit dieser Information weiterarbeitet. Nicht selten kommt dieselbe Sache nach einigen Arbeitsschritten wieder an die ursprüngliche Stelle zurück.

Das ist nicht nur bei einem Thema oder einem Vorgang so, sondern bei einer Vielzahl davon – oft genug auch gleichzeitig. Dabei müssen diese aber keineswegs stets dieselben Wege gehen und erst recht nicht die gleiche Priorität haben. Dass es einfach sei, hat ja auch niemand behauptet, oder? Machen wir uns also auf den Weg, in diesem komplexen Gesamtgeschehen die wichtigsten Strukturen zu finden und zu gestalten.

1. Büro ist Informationsverarbeitung

Die Informationsverarbeitung im Büro findet jetzt und vielleicht noch in den nächsten zwanzig Jahren in nahezu allen Unternehmen zweigleisig statt: Sowohl auf Papier wie auch in elektronischer Form sind Informationen und Unterlagen vorhanden, die zu ein und demselben Vorgang gehören. Da gibt es vielleicht zwei Excel-Dateien (die eine davon in drei Versionen), sieben Word-Dokumente, eine Liste auf Papier, einen Katalog – als Printausgabe – eine Power-Point-Präsentation und noch diverse Bilder auf CD-ROM – leider in einem Format, das Ihr PC nicht mehr erkennt. Nicht zu vergessen die 73 E-Mails (davon 31 mit Anhängen, vieles ist mehrfach vorhanden). Alle diese Informationen sind relevant für ein und denselben Vorgang. Dieser ist nur komplett dokumentiert mit all seinen Bausteinen. Da diese Bausteine auf verschiedenen Medien vorliegen, spricht man von einem »Medienbruch«.

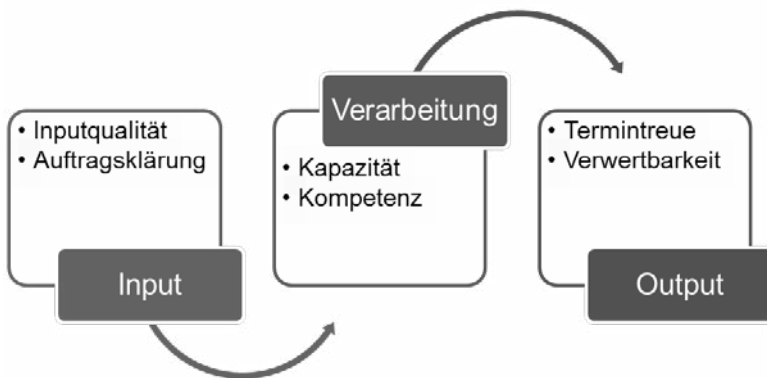


Abbildung 1: Informationsverarbeitung

Medienbruch ist eher die Regel als die Ausnahme. Mit dieser Voraussetzung kreativ und pragmatisch umzugehen, Doppelarbeit zu vermeiden und die Übersicht zu behalten, ist die große Herausforderung unserer Zeit. Dazu ist es notwendig und sinnvoll, die Systematik, die hinter jeder Arbeit im Büro steht, zu analysieren. Für jedes Vorgehen gibt es Werkzeuge. Wie im produzierenden Handwerk gibt es passgenaue Instrumente und solche, mit denen man das Ziel auch erreicht, aber nicht ganz so schnell oder nicht ganz so perfekt. In diesem Buch lernen Sie verschiedene Tools kennen und können selbst bewerten, was für Sie sinnvoll und was an Ihrem Arbeitsplatz einfach nicht umzusetzen und damit unbrauchbar ist. Stellen Sie nicht den Anspruch an sich, alles umgestalten zu müssen – das geht gar nicht. Denn die Voraussetzungen in den Büros sind heutzutage so unterschiedlich wie noch nie in der Geschichte. Darum: »Prüft alles, das Gute behaltet«.¹

Bürowerkzeuge

Zwei Hauptarbeitsbereiche sind wichtig im Büro: der dynamische Bereich und der statische. Der dynamische Arbeitsbereich ist das, was jetzt im Moment in Arbeit ist – hier werden die Entscheidungen getroffen, die Informationen gesichtet und gefiltert, werden Dokumente erzeugt und weiterverarbeitet. Hier läuft das Tagesgeschäft. Der statische Bereich ist die Ablage. Dort lagern Sie Informationen für spätere Aufgaben oder Sie bewahren sie auf, um gesetzlichen Anforderungen zu genügen. Unterlagen im statischen Bereich gehören nicht zu den aktuellen Aufgaben. Dazu kommen natürlich Termine, die vereinbart und überwacht werden müssen und allerhand Aufgaben »zwischen Tür und Angel«. Obendrein sind viele Werkzeuge im Büro doppelt vorhanden: einmal für die elektronische Informationsverarbeitung, einmal für die papierhaften Dokumente.

Wir betrachten hier zuerst die papierhaften Strukturen und Arbeitsweisen, danach die elektronischen.

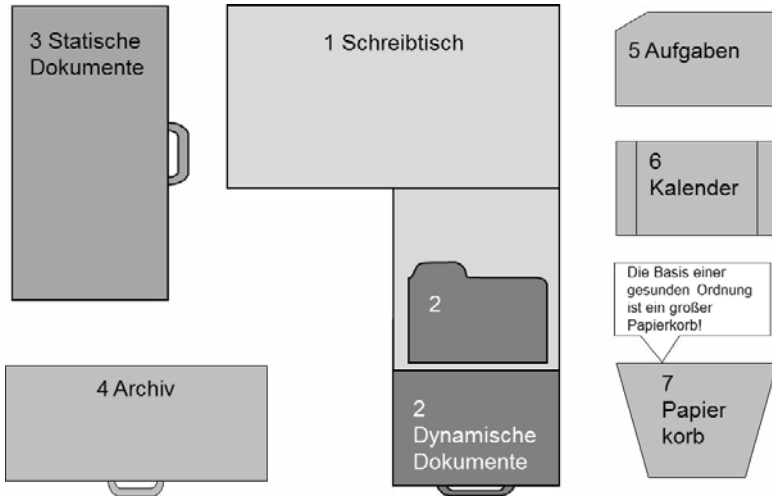


Abbildung 2: Bürowerkzeuge

Der Schreibtisch (1)

Ihr Schreibtisch sollte natürlich ausreichend groß sein, um genügend Platz für Ihre Arbeitsutensilien zu bieten:

- das Telefon – gerne mit Headset,
- den PC und Monitor,
- ein Notizbuch,
- den Postein- und -ausgang,
- die Unterlage, an der Sie gerade arbeiten,
- eventuell einen Papierkalender.

Dokumente (2) (3) (4)

Sie haben grundsätzlich zweierlei Dokumente (elektronische wie papierhafte), das zentrale Unterscheidungsmerkmal ist:

Dynamisch: Dieses ist in Bearbeitung.

Statisch: Dieses ist abgeschlossen.

In der Regel arbeiten Sie zu 80 Prozent im dynamischen und zu 20 Prozent im statischen Bereich.

Diese beiden Dokumentarten unterscheiden sich

- durch den Ort, an den Sie gehören, und
- durch das Kriterium, nach dem sie eingeordnet werden.

| Dokument | Ablage | Ordnung |
|--|--|---|
| dynamische Dokumente Zugriff mehrmals täglich | Platzablage im oder neben dem Schreibtisch | Dynamisch Ordnung nach dynamischen Eigenschaften in der Regel ungeheftet |
| lebende Dokumente Zugriff mehrmals wöchentlich | Bereichsablage wenige Schritte entfernt | Statisch Ordnung nach statischen Eigenschaften in der Regel geheftet |
| tote Dokumente bis Ende der Aufbewahrungsfrist | Altablage im Keller | |
| ewige Dokumente zur Dokumentation | Archiv | |

Aufgaben (5)

Aufgaben müssen erfasst, nachverfolgt und auch dokumentiert werden. Dazu kann man papierhafte oder elektronische Listen führen. Beliebte sind mancherorts auch Post-its und beschriftbare Schreibtischunterlagen. Wichtig sind dabei zwei Dinge: 1. Es darf nichts verloren gehen und 2. das System sollte so transparent sein, dass auch eine unvorbereitete Vertretungssituation möglich ist (siehe dazu »Büro-Handbuch«, Seite 188, und »Büro-Tagebuch«, Seite 195).

Kalender (6)

Der Papierkalender hat im Zeitalter von Outlook, Lotus Notes und den vielen verschiedenen internetbasierten Kalendertools an Bedeutung verloren. Dennoch führen viele Menschen gerne einen Papierkalender. Für die persönlichen Termine und einen schnellen Überblick ist dagegen auch gar nichts einzuwenden. Werden jedoch Besprechungen (diesen Begriff verwende ich hier durchgängig anstelle von »Meeting«) mit dem elektronischen Kalender geplant, müssen Sie zwingend zwei Kalender sorgsam pflegen. Der zusätzliche Aufwand und auch die mögliche Fehlerquelle muss sorgfältig gegen den Nutzen abgewogen werden. Ein weiterer Pluspunkt, der für den elektronischen Kalender spricht, ist seine Verfügbarkeit auf und Synchronisation mit dem Smartphone.

2. Posteingang

Posteingang – damit verbinden wir heute schon viel eher das E-Mail-Postfach als die »gelbe Post«. Letztere kommt ein- oder höchstens zweimal täglich. Im E-Mail-Postfach »brummt« es hingegen in der Regel den ganzen Tag. Und natürlich erwartet jeder Eingang Ihre sofortige Aufmerksamkeit. Oder?

Mit der Bearbeitung des Posteingangs steht und fällt Ihre Büroeffizienz. Hier laufen die Informationen zusammen, hier treffen Sie die ersten Entscheidungen, hier sortieren Sie alles Überflüssige sofort aus. Hier entscheiden Sie über Ihren Tagesablauf, über Prioritäten und Arbeitsabläufe. Erledigen Sie den Posteingang nicht nur einfach nebenbei, denn es handelt sich hierbei um eine eigenständige Arbeit, für die Sie sich ein Zeitfenster einplanen müssen. Es macht Spaß, informiert zu sein und den einzelnen Aufgaben die richtigen Plätze zuzuweisen. Diese Vorbereitungs- und Planungsarbeit ist gut investiert.

Effizientes Vorgehen in vier Schritten

1. Unterscheiden Sie zwischen Sichten und Bearbeiten.
2. Bearbeiten Sie Ihren Posteingang als Arbeitsblock zu festgelegten Zeiten.
3. Entscheiden Sie sofort, was mit jedem Dokument geschehen soll.
4. Erledigen Sie Kleinaufgaben, die bis zu drei Minuten dauern, sofort.

Und wenn die Entscheidung schwerfällt? Wenn Sie einfach (noch) nicht wissen, was damit zu tun ist? Das sind meist die Aufgaben, die

den unliebsamen »Bodensatz« im Eingangskorb bilden. Damit das nicht passiert, definieren Sie hierfür Plätze: zum Beispiel eine Mappe »Besprechen mit Führungskraft« oder »Wartet«. Für alles, was vielleicht noch einmal interessant werden könnte, aber keine unmittelbare Aktion erfordert, benutzen Sie einen Stehsammler, den Sie konsequent von links befüllen. Ist er voll, entsorgen Sie das Drittel rechts.

Posteingangsroutine

Ihre Effizienz steigt spürbar, wenn Sie Ihren Posteingang konsequent nach einem Standardschema erledigen.

Der Posteingang ist – entgegen der aktuell vorherrschenden Gepflogenheit – eine eigene Arbeitsroutine.

Es kann hilfreich sein, wenn Ihr Posteingangskorb nicht auf Ihrem Schreibtisch, sondern nahe am Eingang zum Büro steht. Am besten gleich mit einem Papierkorb daneben. So finden Papiere, die Sie nicht benötigen, erst gar keinen Platz auf Ihrem Schreibtisch. Dann gehen Sie bewusst zum Posteingang, nehmen ein Schriftstück nach dem anderen zur Hand und entscheiden nach dem obigen Schema sofort, wie Sie damit weiter verfahren wollen. Machen Sie gegebenenfalls kurze Bleistiftnotizen als Gedächtnisstütze direkt auf das Blatt. Beenden Sie diesen Arbeitsblock, wenn alle Schriftstücke aus dem Posteingang versorgt sind und der Korb leer ist.

Verfahren Sie bei den E-Mails ähnlich. Unterscheiden Sie zwischen dem Sichten der E-Mails – das bedeutet Überfliegen der Betreffzeilen mit der Absenderangabe, um dringende und gleichzeitig wichtige Aufgaben herauszufiltern (siehe »Die Eisenhower-Methode«, Seite 53) – und dem Bearbeiten der elektronischen Post nach der Posteingangsroutine.

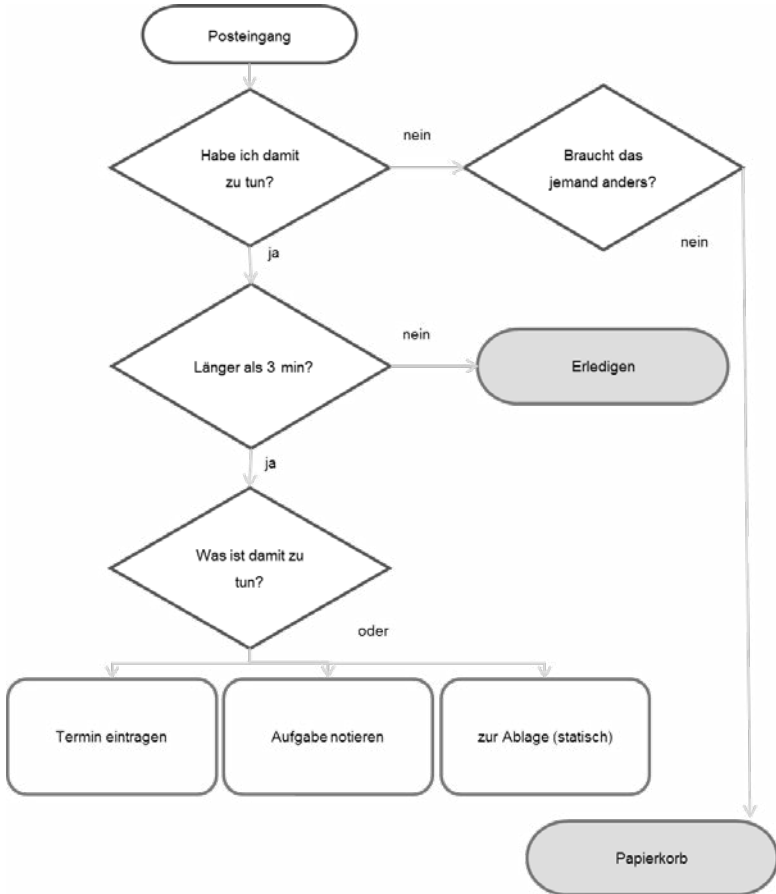


Abbildung 3: Standardschema für den Posteingang

Versuchen Sie, die Bearbeitung der E-Mails konzentriert und am Stück zu erledigen. Lassen Sie sich gleich am Morgen nicht in den Strudel der Dringlichkeiten des Postfachs hineinziehen, indem Sie alle E-Mails anlesen. Falls Sie eine E-Mail mit wirklich akutem Handlungsbedarf haben, bearbeiten Sie diese. Schalten Sie dann Ihr Postfach wieder aus. Die Routinearbeit kommt später dran (Näheres hierzu finden Sie im Kapitel »E-Mail-Management«).

Sicher haben Sie es selbst schon am eigenen Leib erlebt: Gerade beim Bearbeiten der E-Mails kommt man leicht vom Hunderts-ten ins Tausendste. Da ist eine Recherche im Internet notwendig, bei der Gelegenheit schauen Sie eben nach, was der Aktienkurs gerade macht ... Oh, die Zahlen vom Mitbewerber sind online ... Hm, ob das Gutes bedeutet? Die sofortige Verfügbarkeit unendlicher Informationsmengen ist hier eine große Gefahr für Ihre Effizienz. Niemand will sich mehr eine Arbeitswelt ohne E-Mail und die Möglichkeiten des Internets vorstellen. Die Lösung kann alleine im bewussten und reflektierten Umgang mit den neuen Medien liegen. Schalten Sie einfach einmal ab – nicht immer, aber immer wieder.

15 Chef-Minuten

Das ist für alle, die in Assistenzfunktionen arbeiten oder eine/n Assistenten/-in haben, wirklich wichtig: Nehmen Sie sich jeden Tag zu einer festen Uhrzeit 15 Minuten Zeit – das geht auch am Telefon – und besprechen Sie kurz und gebündelt das Wesentliche dieses Tages miteinander. Dieses Schema hilft:

| Gesprächspunkt | Ja | Nein | Kommentar |
|--------------------------------------|----|------|-----------|
| 1 Terminanfragen | | | |
| 2 Terminänderungen | | | |
| 3 Aufgabenanfragen neu hinzugekommen | | | |
| 4 Erledigte Aufgaben | | | |
| 5 Absolute Priorität 1 heute | | | |

Denken Sie daran: Die Hauptaufgabe des Teams Assistenz/Führungskraft ist immer und überall dieselbe, nämlich die Kompetenz und Professionalität der Führungskraft jederzeit nach

außen zu transportieren. Das geht nur mit einem reibungslosen Informationsfluss!

Arbeiten Sie in der Assistenz, dann sammeln Sie Fragen an Ihre/n Vorgesetzte/n, die nicht zwingend sofort beantwortet werden müssen, für diese 15 Minuten. Das ist für Sie beide besser als auf Zuruf, was immer einen der Beteiligten aus der momentanen Arbeit reißt. Besprechen Sie diese Fragen konzentriert. Klären Sie dann alle anstehenden Termine: Was muss vorbereitet werden und was hat heute unbedingte Priorität 1? Sagen Sie auch in einem Satz, was aus der Priorität 1 vom Vortag geworden ist.

3. E-Mail-Management

Posteingang

Sind Sie ein »Filer« oder ein »Piler«? Genauer gefragt: Legen Sie alle E-Mails nach deren Bearbeitung in die passenden Ordner ab oder lassen Sie alles einfach im Posteingang und verwenden Sie die Suchfunktion? Für beides gibt es Argumente. Hier mein Leitgedanke: Je länger und genauer Sie zu einem Vorgang auskunftsfähig sein müssen und diese Informationen ausschließlich in dem E-Mail-Verkehr geführt werden, umso sorgfältiger müssen Sie die Ablage gestalten.

Zwei Beispiele: Bei einem meiner Beratungskunden läuft das Tagesgeschäft hauptsächlich per E-Mail. Jedoch werden die Informationen mit Archivwert – also alles, was mit Geld zu tun hat und alle Vorgänge, die langfristig aufbewahrt werden müssen – in anderen elektronischen Systemen archiviert. Hier empfehle ich Folgendes:

Kategorien nach Aktivität und chronologisches Archiv

Um das Tagesgeschäft zu überwachen, können Sie E-Mails nach dem nächsten zu unternehmenden Schritt kategorisieren oder auch in einen Ordner nach der Aktivität ablegen; beispielsweise:

- Rücksprache
- Recherchieren

► Warten

Für die eigentliche Ablage genügt dann ein Sammelordner nach Datum (monats-, quartals- oder jahresweise), der für einen gewissen Zeitraum aufbewahrt wird.

Ablage nach Themen

Dem gegenüber steht ein anderes Beispiel: Der Bauvorstand einer großen Handelskette – hier wird über den Bau und die Renovierung von Supermärkten entschieden. Viele kleine Alltagsentscheidungen werden hier per E-Mail getroffen und auch nicht weiter dokumentiert. Die Alltagsentscheidungen von heute können in diesem Fall aber Jahre später sehr relevant und brisant werden. Dann ist es wichtig, noch auf die Korrespondenz zugreifen zu können.

Hier führt kein Weg an einer gut strukturierten Ablage nach Themen vorbei.

Prinzipiell gliedert sich die Ablage in Outlook grober als die Ablage der Dateien. Jedoch soll sie demselben System folgen.