

Termin- und Dokumentenmanagement

Lerneinheit 3
Fernkurs Office-Management

Autorin: Michaela Kreye

Haufe Akademie GmbH & Co. KG
Lörracher Str. 9
79115 Freiburg

Tel.: 0761 898-4422
Fax: 0761 898-4423
service@haufe-akademie.de
www.haufe-akademie.de

Diese Lerneinheit ist Teil
eines zertifizierten
Lehrganges



Autorin



Michaela Kreye

Michaela Kreye ist selbstständige Trainerin und Beraterin in Münster. Ihre Trainings- und Beratungsschwerpunkte sind: Zeit- und Selbstmanagement, Büroorganisation, Eventmanagement, Kommunikation und Persönlichkeitsentwicklung. Zu ihren Kunden zählen namhafte Unternehmen aus allen Bereichen, Industrie- und Handelskammern sowie Berufsvorbereitungszentren. Vor ihrer Tätigkeit als Trainerin arbeitete sie viele Jahre als Sekretärin und Assistentin auf unterschiedlichen Hierarchieebenen in Industrie- und Dienstleistungsunternehmen. Sie ist geprüfte Managementassistentin und Diplom-Sekretärin mit Abschluss an der Akademie für Führungskräfte in Bad Harzburg.

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|----|
| 1. Informationsmanagement | 5 |
| 1.1 Was bedeutet eigentlich Informationsmanagement? | 5 |
| 1.2 Welche Grundvoraussetzungen sind für eine erfolgreiche Informationsverarbeitung erforderlich? | 7 |
| 1.3 Tipps für eine erfolgreiche Informationsaufnahme | 7 |
| 1.3.1 Schriftliche Informationen | 7 |
| 1.3.2 Verbale Informationen | 8 |
| 1.4 Mögliche Hindernisse beim Informationsaustausch | 8 |
| 1.5 Professioneller Umgang mit Informationen | 10 |
| 1.5.1 Informationen weitergeben | 11 |
| 1.5.2 Qualität der Informationen | 12 |
| 1.5.3 Informationsmittel | 13 |
| 1.6 Die Informationsflut im Griff | 13 |
| 1.6.1 Weniger ist mehr | 14 |
| 1.6.2 E-Mail-Postfächer | 15 |
| 1.7 Vertrauliche Informationen | 17 |
| 2. Dokumente managen | 19 |
| 2.1 Den Schreibtisch im Griff | 19 |
| 2.1.1 Eingehende Dokumente bearbeiten | 19 |
| 2.1.2 Dokumente, die noch bearbeitet werden müssen | 20 |
| 2.2 Helfer für Ihre Schreibtischordnung | 21 |
| 2.2.1 Ablagekörbe | 21 |
| 2.2.2 Wiedervorlagemappen/Pultordner | 23 |
| 2.2.3 Ordnungsmappen | 25 |
| 2.2.4 Hängeregistratur mit Registermappen (auch „Desktop-File“ genannt) | 26 |
| 2.3 Stellvertreter und Verweise | 27 |
| 2.3.1 Stellvertreter | 27 |
| 2.3.2 Verweise | 27 |
| 3. Aufgaben elektronisch bearbeiten, delegieren, überwachen | 30 |
| 3.1 Aufgaben ausdrucken oder elektronisch verwalten? | 30 |
| 3.2 Die Vorteile der elektronischen Aufgabenverwaltung | 31 |
| 3.3 Termin oder Aufgabe? | 33 |
| 3.4 Aufgaben – Ordner und Ansichten | 34 |
| 3.5 E-Mails in Aufgaben verwandeln und bearbeiten | 34 |
| 3.6 Aufgabenserien | 36 |
| 3.7 Aufgaben elektronisch delegieren | 36 |
| 3.8 Erinnerungsfunktion | 37 |
| 3.9 Elektronische To-do-Listen | 38 |
| 3.10 Elektronische Wiedervorlage | 39 |
| 3.11 Einrichten einer elektronischen Wiedervorlage | 39 |
| 4. Terminieren für andere | 42 |
| 4.1 Generelle Tipps | 42 |
| 4.1.1 Ein Termin? Nur über Ihren Schreibtisch! | 42 |
| 4.1.2 Terminieren Sie frühzeitig! | 42 |

| | | |
|-------|---|----|
| 4.1.3 | Bestätigen Sie Termine schriftlich! | 42 |
| 4.2 | Terminvereinbarungen mit mehreren Teilnehmern | 43 |
| 4.3 | Besondere Herausforderungen bei der Terminplanung für andere | 45 |
| 4.3.1 | Herausforderung Nr. 1 – Termine überziehen | 45 |
| 4.3.2 | Herausforderung Nr. 2 – Termine werden „heimlich“ selbst vereinbart | 45 |
| 4.4 | Elektronische Terminverwaltung | 46 |
| 5. | Reiseplanung im Office-Management | 49 |
| 5.1 | Reisevorbereitung | 49 |
| 5.2 | Reisekriterien | 51 |
| 5.2.1 | Wirtschaftliche Aspekte | 51 |
| 5.2.2 | Reiserichtlinien | 51 |
| 5.3 | Buchen von Bahnticket/Mietwagen/Hotels | 52 |
| 5.3.1 | Bahntickets | 52 |
| 5.3.2 | Mietwagen | 53 |
| 5.3.3 | Hotel | 54 |
| 5.4 | Auslandsreisen | 56 |
| 5.4.1 | Visum | 56 |
| 5.4.2 | Impfungen | 57 |
| 5.4.3 | Verkehr | 57 |
| 5.4.4 | Wetter | 58 |
| 6. | Checklisten für den Überblick | 59 |
| 6.1 | Vorteile der Arbeit mit Checklisten | 59 |
| 6.2 | Wo kann ich Checklisten einsetzen? | 59 |
| 6.3 | Eigene Checklisten erstellen | 60 |
| 6.4 | Checklisten – Beispiele | 63 |

In dieser Lerneinheit wird bei der Bezeichnung von Personen die männliche Form verwendet, um die Lesbarkeit zu erleichtern. Selbstverständlich sind stets weibliche und männliche Personen gleichermaßen gemeint. Wir bitten dafür um Verständnis.

1. Informationsmanagement

„Wir ertrinken in Informationen, aber wir hungern nach Wissen ...“
(John Naisbitt)

Informationsmanagement – ein Begriff, mit dem Sie jeden Tag im Office zu tun haben und der Ihnen auf Schritt und Tritt im Unternehmen begegnet. Aber haben Sie sich schon mal **so richtig** mit ihm auseinandergesetzt?

Das soll nun anders werden: Das erste Kapitel dieser Lerneinheit handelt vom INFORMATIONSMANAGEMENT.

Sie erhalten Antworten auf Fragen wie:

- Was bedeutet eigentlich **Informationsmanagement**?
- Welche Grundvoraussetzungen sind für eine erfolgreiche Informationsverarbeitung erforderlich?
- Welche Hindernisse können Ihnen bei der Informationsaufnahme im Weg stehen?
- Wie sieht der professionelle Umgang mit Informationen aus?
- Wie werden Informationen effizient organisiert und selektiert, um die Informationsflut im Griff zu behalten?

In den folgenden Kapiteln dieser Lerneinheit werden Sie immer mal wieder auf Susanne, eine junge Office-Managerin in einem mittelständischen Unternehmen, treffen. Susanne ist ganz neu im Unternehmen und wird später für Frau Beck alle Aufgaben im Office übernehmen, wenn Frau Beck in sechs Monaten in den Ruhestand geht. Genügend Zeit also für eine reibungslose Übergabe aller Aufgaben ihres Arbeitsbereiches.

Frau Beck ist ein alter Hase, was das Office-Management angeht. Sie ist schon seit vielen Jahren im Unternehmen und beherrscht ihren Arbeitsbereich aus dem FF und auch das Büro ihres Chefs, Herrn Schmidt, hat sie fest im Griff. Für die Mitarbeiter ihrer Abteilung ist sie eine kompetente Ansprechpartnerin.

Dennoch gibt es bestimmt auch etwas, das Frau Beck noch von Susanne lernen kann. Schauen wir doch den beiden am besten im Laufe der nächsten Kapitel immer mal wieder über die Schulter.

1.1 Was bedeutet eigentlich Informationsmanagement?

Anders als beim Zeitmanagement, bei dem Sie vielmehr sich selbst so effektiv wie möglich organisieren und nicht die Zeit an sich, wird beim Informationsmanagement tatsächlich das gemanaged, was im Begriff beschrieben ist: Informationen. Was aber bedeutet überhaupt „manage“? Der Online-Übersetzer dict.leo.org übersetzt to manage unter anderem so:

to manage: leiten, besorgen, bedienen, auskommen, erledigen, handhaben, verwalten, bewältigen, manipulieren, fertigbringen, zurechtkommen, administrieren, zuwege bringen, fertig bringen, bewerkstelligen, zustande bringen, fertig werden mit.

Managen bedeutet also eine ganze Menge. Aber es ist genau das, was Informationsmanagement ausmacht: Sie erhalten und besorgen Informationen und leiten sie weiter, Sie verwalten Informationen, Sie bedienen sich an Informationen und so weiter und so fort.



Beispiel

Heute ist Susannes zweiter Arbeitstag im neuen Unternehmen. Nachdem Frau Beck ihr gestern das Gebäude gezeigt hat und ihr erklärt hat, wo sie alles findet, geht es heute mit den täglichen Aufgaben weiter, die Susanne bald alleine erledigen wird. Susanne ist schon sehr gespannt, wie der Tagesablauf sein wird und welche Aufgaben sie erwarten.

Grade sind die beiden Damen im Büro angekommen. Sie staunen nicht schlecht über die vielen Unterlagen, die kreuz und quer auf dem Schreibtisch von Frau Beck liegen. Aber auch auf Susannes Stuhl liegt schon eine ausgedruckte Excel-Tabelle mit handschriftlichen Anmerkungen ihres Chefs.

Jetzt heißt es erst einmal, sich einen Überblick zu verschaffen und die Unterlagen zu sortieren. „Na, das geht ja gleich richtig zur Sache“, sagt Frau Beck und zwinkert. „Da kann ich Ihnen als Erstes ja gleich einmal zeigen, worauf Sie bei der Bearbeitung der Unterlagen achten müssen, die Herr Schmidt herauslegt, und wie Sie diese Informationen in den Griff bekommen. Wollen wir die Unterlagen vielleicht direkt zusammen durchsehen?“ Susanne ist begeistert. „Ja, sehr gern“, sagt sie und nimmt sich einen Block und einen Stift zur Hand, um sich wichtige Dinge zu notieren.

Beide beginnen ihren Arbeitstag direkt mit Informationsmanagement: Frau Beck gibt Susanne Informationen, wie sie am besten mit den Unterlagen umgeht, die ihr der Chef auf den Schreibtisch legt. Dabei achtet Frau Beck darauf, wie sie die Informationen aufbereitet und an Susanne weitergibt, damit Susanne ihr neues Wissen erfolgreich für sich übertragen kann. Diese Leistung von Frau Beck nennt man auch **Transferleistung**. Susanne hingegen hat die Aufgabe, die Informationen aufzunehmen und für sich zu bearbeiten, indem sie die für sie wichtigen Informationen herausfiltert und notiert.

Später dann wird Susanne das Informationsmanagement bei der Bearbeitung der Unterlagen ihres Chefs umsetzen.

Das Informationsmanagement ist also bereits während Susannes Einarbeitung in vollem Gange. Wie Susanne und Frau Beck dabei im Einzelnen vorgehen, erfahren Sie weiter im Kapitel.

1.2 Welche Grundvoraussetzungen sind für eine erfolgreiche Informationsverarbeitung erforderlich?

Um Informationen erfolgreich weiterzugeben, also um eine hohe Transferleistung sicherzustellen, sind ein paar Grundvoraussetzungen erforderlich. Sie sollten

- an der Sache interessiert sein,
- aufgeschlossen sein gegenüber Neuem,
- eine positiv-kritische Haltung haben, die zum Nachfragen inspiriert,
- verschiedene Problemlösungstechniken kennen und anwenden können,
- ausreichend Zeit haben,
- bereit sein, vorhandene Wissenslücken schnell und gründlich aufzufüllen.



Beispiel

Am Beispiel von Susanne können Sie z. B. eine dieser Grundvoraussetzungen direkt erkennen: Susanne ist neu im Unternehmen. Ihr Interesse an den neuen Aufgaben und dem neuen Unternehmen bilden wichtige Grundvoraussetzungen für die erfolgreiche Aufnahme der Informationen, die Frau Beck ihr in den nächsten Wochen übermitteln wird. Eine hohe Transferleistung ist so gesichert.

1.3 Tipps für eine erfolgreiche Informationsaufnahme

1.3.1 Schriftliche Informationen

Erhalten Sie Ihre Informationen in schriftlicher Form, z. B. eine Notiz Ihres Chefs oder eine E-Mail, werden Sie die neue Information über das Lesen aufnehmen.



Praxistipp

- Lesen Sie den Text gründlich und konzentrieren Sie sich beim Lesen auf den Inhalt.
- Markieren Sie direkt beim Lesen wichtige Textstellen oder wichtige Informationen.
- Hinterfragen Sie direkt beim Lesen das Gelesene kritisch. Das hat den Vorteil, dass Sie das Gelesene gleich verarbeiten und nicht nur aufnehmen.

1.3.2 Verbale Informationen

Informationen, die Sie über das Hören bzw. Sprechen aufnehmen, werden Sie effektiver verarbeiten können, wenn Sie direkt beim Informationsempfang mitschreiben. Dieses Vorgehen entlastet Ihr Gedächtnis, weil Sie sich nicht alles merken müssen und nicht Gefahr laufen, etwas Wichtiges zu vergessen. Das beruhigt auch die Nerven.

Durch das Aufschreiben der gehörten Informationen wird das Gehörte fixiert. So vermeiden Sie eventuelle Diskussionen über die Inhalte der Informationen. Mögliche Verständnisfragen können direkt geklärt werden, weil Sie durch das Mitschreiben selbst aktiv sind und so auch länger aufmerksam bleiben.



Beispiel

Frau Beck beginnt, die Unterlagen auf ihrem Schreibtisch zu sichten. Zu jedem Vorgang hat sie eine Information und weiß genau, was getan werden muss. Sie erklärt Susanne alle Einzelheiten. „Puh“, denkt Susanne, „das ist ja wirklich eine ganze Menge, die ich mir da merken muss. Gut, dass ich mir alles notiere. So kann ich auch hinterher mit Frau Beck noch einmal alles durchgehen und ihr die Fragen stellen, die mir zu ihren Erklärungen später bestimmt noch einfallen werden. Die Notizen sind mir zudem eine prima Hilfe, wenn ich demnächst morgens die ersten Unterlagen des Chefs auf **meinem** Schreibtisch vorfinde.“

Auch Frau Beck bemerkt, wie aufmerksam Susanne bei der Sache ist und dass sie sich hin und wieder etwas in ihren Notizen mit dem Textmarker anstreicht. „Susanne scheint sehr konzentriert mitzuarbeiten. Das macht auch mir Spaß. Gleichzeitig habe ich die Kontrolle, dass ich alle wichtigen Informationen auf die richtige Art und Weise vermittele und Susanne später damit gut arbeiten kann.“

1.4 Mögliche Hindernisse beim Informationsaustausch

Die Erfahrung hat gezeigt, dass Informationen beim Empfänger nicht immer so ankommen, wie sie vom Absender gemeint sind. Hier die häufigsten Hürden und wie Sie gegensteuern können:

Desinteresse oder auch zu viele Details

Das Thema könnte spannender sein oder der Informationsgeber schweift mit zu vielen Details ab? Bemühen Sie sich trotzdem um Professionalität und bleiben Sie aufmerksam. Hören Sie heraus, was die Kernaussage ist. Fassen Sie zusammen und fragen Sie nach, ob Sie die wichtigsten Punkte herausgefiltert haben. Wiederholen Sie gegebenenfalls, was Sie notiert haben.

Während des Gesprächs sollten Sie nur das Wesentliche mitschreiben (Stichpunkte), sonst laufen Sie Gefahr, dass Sie vor lauter Mitschreiben nicht mehr auf das konzentriert sind, was der andere Ihnen mitteilt.



Praxistipp

Wenn jemand Ihnen zu viele Details erzählt, können Sie ihn mit einem kleinen Trick unterbrechen. Sie nennen in einer kleinen Sprechpause seinen Namen und fassen dann zusammen, was Sie tun sollen. Also z. B.:

„Herr Meier, wenn ich Sie richtig verstanden habe, brauchen Sie Informationen über Veranstaltungsorte in Frankfurt, um die nächste Tagung zu planen? Da stelle ich Ihnen gern ein paar Informationen zusammen. Reicht Ihnen das bis morgen Mittag?“

Wenn Sie jemanden mit seinem Namen ansprechen, empfindet er das nicht als Störung. Wenn Sie dann nahtlos in die Zusammenfassung des Gesagten übergehen und Ihre Aufgabe formulieren, sind Sie am Ziel. Wichtig ist nur, dass Sie richtig zugehört haben. Wenn Sie nämlich was Falsches zusammenfassen, gehen die Details weiter.

Persönliche Ablehnung einer Person

Manchmal stimmt die Chemie zwischen zwei Personen nicht auf Anhieb. Konzentrieren Sie sich allein auf den Inhalt der Informationen. Wichtig ist die Nachricht und nicht so sehr die Form, in der sie dargestellt wird.

Abschweifen der Gedanken

Sie arbeiten bereits gedanklich an einer Erwiderung oder einer Frage. Die Gefahr besteht, dass Sie wichtige Punkte überhören. Bleiben Sie bei der Sache, bis alle Informationen übermittelt wurden. Antworten, fragen oder erwidern Sie erst dann.

Fachmännisch erklärt

Manchmal vergisst ein Fachmann, dass auf der anderen Seite ein Laie zuhört. Für den Informationsempfänger wird es schwierig zu verstehen und herauszufiltern, was die wichtigen und wesentlichen Punkte sind, weil er den Zusammenhang nicht mehr erkennen kann. Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben. Denn nur so können Sie die Informationen gegebenenfalls aufbereiten und weitergeben.

Keine Kommunikationsregeln oder starker Zeitdruck

Hin und wieder kommt es auch vor, dass sich Gesprächspartner gegenseitig nicht ausreden lassen. Jeder will zu Wort kommen. Hier herrscht das Gesetz des stärkeren Organs. Eine erfolgreiche Informationsweitergabe ist so nicht möglich, denn jeder konzentriert sich nur darauf, lauter als der andere zu sein. Gehen Sie mit gutem Beispiel voran und lassen Sie den anderen ausreden. Bitten Sie ihn, auch Sie ausreden zu lassen.

1.5 Professioneller Umgang mit Informationen

Bei der Bearbeitung von Informationen ist es von großer Wichtigkeit zu erkennen, welche Informationen wichtig und welche Informationen dringend sind. Das Prinzip der Unterscheidung nach Wichtigkeit und Dringlichkeit kennen Sie für Ihr persönliches Zeitmanagement. Nach dem gleichen Prinzip sortieren Sie auch Ihre Informationen.

Vordringlich sollten Sie Informationen bearbeiten, die wichtig und dringend für Ihr Unternehmen sind. Das sind z. B. Informationen, die dem Unternehmen Geld bringen.

Alles, was weder dringend noch wichtig ist, können Sie weitergeben oder auch liegen lassen, wie z. B. Werbebriefe.

An dieser Stelle ist Ihr ständiges Mitdenken gefordert, denn es genügt nicht, sich im Informationsmanagement einmal mit dieser Frage auseinanderzusetzen.



Beispiel

Nun geht es an die Unterlagen, die auf dem Schreibtisch von Frau Beck liegen. Frau Beck ist schon ganz in ihrem Element. Sie legt drei Mappen zurecht. In die erste Mappe sortiert sie alle Unterlagen ein, die dringend und wichtig sind, z. B. der Auftrag Ihres Chefs, das Projekt XY abzurechnen.

In der zweiten Mappe verschwinden alle Unterlagen, zu denen sie bis zu einem bestimmten Termin etwas erledigen muss. Und in der dritten Mappe werden die Unterlagen abgelegt, die sie weiterleiten soll, z. B. Zeitschriften oder Briefe zur weiteren Bearbeitung durch einen Mitarbeiter.

Alle anderen Unterlagen, die weggeworfen werden können, legt sie auf einen gesonderten Haufen, den sie am Ende komplett im Papierkorb entsorgt.

Susanne macht sich zu jedem Vorgang eine Notiz, um sich zu merken, wonach sie unterscheiden kann, was dringend und was wichtig ist. „Frau Beck“, sagt Susanne, „was halten Sie davon, wenn wir zum Sortieren farbige Mappen verwenden? Für die Mappe mit den Unterlagen, die sofort bearbeitet werden müssen, könnten wir z. B. Rot wählen. Dann sehen wir auf einen Blick, welche Mappe zuerst bearbeitet werden muss.“ – „Eine sehr gute Idee“, findet Frau Beck. Sie notiert sich auf ihrer Aufgabenliste: drei Ordnungsmappen (rot, blau und grün) bestellen. Das wird sie später mit Susanne zusammen erledigen.

1.5.1 Informationen weitergeben

Nicht jede Information ist für jeden Mitarbeiter die richtige. Die Verwertbarkeit einer Information hängt besonders davon ab, ob ein Mitarbeiter die entsprechenden Kenntnisse hat, um die zur Verfügung gestellten Informationen zu verstehen und mit ihnen zu arbeiten. Fragen Sie sich jedes Mal, wenn Sie Informationen weitergeben: Braucht er oder sie eventuell noch Vorinformationen, die helfen würden, die gelieferten Informationen in die entsprechenden Arbeitsabläufe einzubinden und zu verwerten?

Geben Sie zu den weitergegebenen Informationen Hinweise, **wofür** diese zu verwenden sind. Für **welchen** Projektteil, -bereich sind diese Informationen hilfreich? Was soll mit ihnen erreicht werden? Und – nicht ganz unwichtig – handelt es sich eventuell um **vertrauliche** Informationen?



Beispiel

Frau Beck hält ein Blatt hoch. „Hier“, ruft sie. „Damit können wir gleich einmal üben. Hier hat der Chef eine Unterlage herausgegeben, auf der er eine Aufgabe für einen Mitarbeiter notiert hat. Unsere Aufgabe ist es, diese Informationen so aufzubereiten, dass der Mitarbeiter genau weiß, worum es geht, und er die richtigen Dinge tun kann. Wollen Sie es mal versuchen, Susanne?“ – „Klar, gern“, sagt Susanne und schaut sich die Unterlage genauer an. Es handelt sich um eine Einladung zu einer Tagung in München. Dort trifft Herr Schmidt auf einen Kunden, mit dem das Unternehmen schon lange in geschäftlichem Kontakt steht. Auf der Einladung hat der Chef folgende Notiz in die obere rechte Ecke geschrieben: „Zahlen Einkauf Fa. Gundlach für Treffen am 14.2.“

„Okay“, denkt Susanne und zu Frau Beck sagt sie: „Frau Beck, ich verstehe die Information von Herrn Schmidt so, dass er die aktuellen Einkaufszahlen der Firma Gundlach zu der Tagung am 14.2. mitnehmen möchte und sich dort mit jemandem von der Firma Gundlach treffen will. Wir sollen also die aktuellen Einkaufszahlen von dem Kundenbetreuer anfordern und ihm mitgeben. Habe ich das richtig verstanden?“ – „Ganz genau“, bestätigt Frau Beck. „Wer der Kundenbetreuer der Firma Gundlach ist, also wer für ihn die Zahlen zusammenstellen soll, erfahren wir aus der Kundendatei. Allerdings müssen wir ihn noch einmal fragen, mit wem sich Herr Schmidt in München treffen möchte. DAS hat er nämlich nicht auf dem Papier notiert. Hier ist es jetzt unsere Aufgabe nachzufragen.“

Während Frau Beck nachfragt, mit wem sich Herr Schmidt in München treffen möchte, bereitet Susanne die Mail an den Mitarbeiter vor. Sie achtet darauf, dass alle Informationen, die der Mitarbeiter benötigt, auch darin enthalten sind. Frau Beck liest anschließend noch einmal quer. „Prima“, sagt sie. „Hier steht, um welchen Kunden es sich handelt, welche Informationen Herr Schmidt bis wann von ihm benötigt und auch wofür, nämlich für das Treffen am 14.2. in München. Was allerdings noch fehlt, ist der Zeitraum, für den die Aufstellung erstellt werden soll. Aber keine Sorge“, sagt sie „das habe ich gleich mit erledigt, als ich Herrn Schmidt nach seinem Gesprächspartner in München gefragt habe.“ Frau Beck zwinkert

Susanne zu. Susanne setzt die noch fehlende Information ein und drückt auf „Senden“. Die E-Mail mit allen nötigen Informationen für die weitere Bearbeitung ist auf dem Weg zum Kundenberater.

1.5.2 Qualität der Informationen

Versetzen Sie sich in die Lage Ihres Informationsempfängers! Wie müssen die Informationen aufgebaut und strukturiert sein, damit Ihr Empfänger sie versteht und einsetzen kann?

Informieren Sie so, dass möglichst keine Rückfragen mehr entstehen, und informieren Sie objektiv.

Viele Informationen, die Sie im Office erhalten, wurden von Ihrem Chef während einer Besprechung nur kurz notiert. Sie sind unstrukturiert oder Ihnen kurz mal eben zwischen Tür und Angel zugerufen worden. Sie sind unübersichtlich und vielleicht sogar viel zu wortreich, als dass man mit ihnen arbeiten könnte.

Es gilt also Vorarbeit, zu leisten und die Essenz der Informationen herauszustellen! Trauen Sie sich, denn damit helfen Sie dem Empfänger, wichtige Informationen schnell zu erfassen. Zudem beschleunigen Sie den Informationsfluss.

Damit der Empfänger die erhaltenen Informationen schnell überblicken kann, strukturieren Sie die Informationen. Schreiben Sie in E-Mails einen aussagekräftigen Betreff, damit der Empfänger sie auf einen Blick zuordnen kann, und teilen Sie die Information übersichtlich und thematisch ein.

Beachten Sie dabei unbedingt, dass Sie sich für diese wichtige Tätigkeit genügend Zeit nehmen und sorgfältig arbeiten. „Keep it short and simple“ mag zwar wunderbar klingen und im Bereich des Informationsmanagements gerade bei langen und unübersichtlichen Informationen verlockend sein, wichtige Informationen dürfen jedoch niemals verloren gehen.



Praxistipp

Nehmen Sie sich ausreichend Zeit, wenn Sie Informationen zusammenfassen. In Zweifelsfällen bitten Sie jemanden, Ihre Zusammenfassung gegenzulesen, bevor Sie sie verteilen.

Wenn Sie die Informationen, die Sie erhalten, erst noch bearbeiten müssen, bevor Sie sie weiterleiten oder verarbeiten können, überlegen Sie, ob nicht der Ersteller die Unterlage schon direkt so erstellen kann, dass Sie weniger Aufwand haben. Für den Ersteller ist es manchmal sogar hilfreich, wenn Sie ihm eine Vorlage geben, in die er hineinschreibt. Und Sie sparen sich das Umformatieren.



Praxistipp

- Informieren Sie rechtzeitig, präzise und umfassend;
- nutzen Sie Farben zum Markieren wichtiger Textstellen, benutzen Sie farbige Mappen oder Zwischenblätter;
- informieren Sie mithilfe von Tabellen und strukturieren Sie die Texte;
- gegebenenfalls mit Ergänzungen und Hinweisen am Rand und
- heben Sie Zahlen hervor, z. B. mit Fettdruck.

1.5.3 Informationsmittel

Inzwischen hat sich das Internet als Vermittler von Informationen etabliert. Können Sie sich ein (Office-)Leben ohne Internet und elektronische Post noch vorstellen?

Die elektronische Post ist sehr praktisch, wenn es um schnelle Informationsverteilung geht. Aber bedenken Sie dabei immer: Die Gefahr, dass eine wichtige Information im überfüllten E-Mail-Postfach eines Mitarbeiters verloren geht oder schlicht übersehen wird, ist groß. Das kann selbst dem bestorganisierten Kollegen passieren, denn die Welle an E-Mails, die täglich in unsere Postfächer schwappt, ist groß.



Praxistipp

Nicht immer muss es eine E-Mail sein: Nutzen Sie in bestimmten Fällen besser den Postweg, z. B. wenn es sich um vertrauliche Informationen handelt.

Wenn Sie E-Mail-Verteiler anlegen, überlegen Sie genau, wen sie in den Verteiler aufnehmen. Sicher kennen Sie selbst den Anblick eines völlig überfüllten E-Mail-Postfachs. Häufig befinden sich dort E-Mails, die Sie oder Ihr Chef nur zur Kenntnis erhalten. Sie können die Informationsflut beeinflussen, indem Sie Ihre Verteiler und die Ihres Chefs sorgfältig und sehr kritisch zusammenstellen.

Wählen Sie das richtige Informationsmittel sorgfältig aus. Prüfen Sie, ob z. B. eine schriftliche oder eine mündliche Mitteilung geeigneter ist. Vielleicht sogar beides. Genügt eventuell ein Anruf? Oder müssen Sie sich möglicherweise absichern, dass eine bestimmte Information verteilt wurde?

1.6 Die Informationsflut im Griff

Grade als Office-Manager erhalten Sie jede Menge Informationen: von Ihrem Chef, von Kollegen, von Kunden, aus Telefonaten, aus der Post etc. Überfüllte Postfächer – ob elektronisch oder in Papierform – sind das Ergebnis wahlloser Verteilung von Informationen. Aber ab sofort nicht mehr bei Ihnen: Sie werden mit gutem Beispiel vorangehen, indem Sie genau prüfen, ob wirklich alle Empfänger im Verteiler Ihre Information erhalten sollen.

Dafür ist es wichtig, dass Sie Ihr Unternehmen genau kennen. Informieren Sie sich mithilfe des Organigramms, des Geschäftsberichts, durch Stellenbeschreibungen, Führungsgrundsätze etc. Werfen Sie einen Blick auf die Informationspolitik in Ihrem Hause, dann erhalten Sie bereits einen guten Überblick, ob Sie üblicherweise mehr mündlich oder mehr schriftlich informieren sollten.

Sprechen Sie mit Ihrem Chef, in welchem Maße informiert werden soll. Soll über alles informiert werden oder soll selektiert werden? Wenn ja, klären Sie mit ihm die Kriterien.

1.6.1 Weniger ist mehr

Beginnen Sie bei sich und Ihrem E-Mail-Postfach und lassen Sie sich aus allen Verteilern löschen, die Sie nicht persönlich betreffen.

Überprüfen Sie regelmäßig die Verteiler auf Aktualität. Bereits nach einem Meeting kann sich die Runde der potenziellen Empfänger verändert haben. Haken Sie nach, wenn Sie das Gefühl haben, die Runde könnte sich verkleinert haben, oder wenn Sie aufgrund von vorliegenden Informationen erkennen, dass sich der Kreis der Empfänger verringert hat. Zögern Sie nicht! Die Kollegen, die noch als „Verteiler-Leichen“ regelmäßig mit Mails überschüttet werden, werden es Ihnen danken!



Praxistipp

Versenden Sie Informationen nur an die Mitarbeiter, die diese Informationen auch **wirklich brauchen**. Prüfen Sie kritisch!

Bei Standardinformationen wie z. B. Zeitschriftenverteilern fragen Sie am besten einmal im Jahr nach, wer aus dem Verteiler die Zeitschrift weiter erhalten möchte. So kann sich zum einen niemand über die Informationsflut bei Ihnen beschweren und zum anderen können Sie manchmal die Zeitschrift sogar ganz abbestellen. Das spart Kosten.

Besonders bei E-Mails hat die achtlose Nutzung der CC-Zeile eine wahre Informationsflut ausgelöst. CC steht für „Carbon Copy“ und bedeutet, dass derjenige, der diese Information erhält, sie nur zur Kenntnis nehmen soll. Viele nutzen die CC-Zeile nach dem Motto: Ich schicke mal allen alles. Dann kann keiner sagen, er hätte es nicht gewusst. Das füllt unnötig die Postfächer. Manchmal setzen Chefs und Kollegen das Office-Management auf CC, gehen aber davon aus, dass Sie für den Termin einen Raum reservieren und Getränke und Medien bereitstellen. Das steht aber nirgends. Das führt zu Verwirrung und Missverständnissen, die wieder dazu führen, dass noch mehr Mails geschrieben werden.



Praxistipp

Stellen Sie hausintern eine Regel auf, wie die CC-Zeile zu nutzen ist.

Jeder, der eine E-Mail schreibt, nutzt die AN- und die CC-Zeile nach folgender Regel:

AN bedeutet: Der oder die Personen müssen etwas tun.

CC bedeutet: Der oder die Personen müssen es nur zur Kenntnis nehmen.

Die Auswahl der Namen trifft der Autor der E-Mail unter fachlichen Gesichtspunkten.

1.6.2 E-Mail-Postfächer

Organisieren Sie auch das E-Mail-Postfach für Ihren Chef oder Kollegen? Die E-Mail-Programme bieten Ihnen die Möglichkeit, E-Mails automatisch sortieren zu lassen. Dafür gibt es grundsätzlich zwei Verfahren:

1. Sie nutzen Farben zur Strukturierung des Posteingangs.
Dazu erstellen Sie eine Regel, dass Mails von einem bestimmten Absender immer in einer von Ihnen festgelegten Farbe im Posteingang erscheinen. Das ist z. B. sinnvoll, wenn Ihr Chef oder der Vorstand viel per Mail delegiert. Dann lassen Sie diese wichtigen E-Mails z. B. in ROT anzeigen und sehen sofort, wenn eine Mail in ROT erscheint. Anders herum können Sie natürlich auch Mails von geringer Bedeutung, z. B. Newsletter oder Standardinformationen, in einem hellen GRAU erscheinen lassen. Dann fallen sie im Posteingang nicht auf.
2. Sie leiten E-Mails gleich in Unterordner um.
Dazu erstellen Sie eine Regel, dass E-Mails von einem bestimmten Absender direkt in einen Unterordner umgeleitet werden. Dazu legen Sie z. B. einen Unterordner für die Newsletter an und alle E-Mail-Newsletter verschwinden in dem Ordner, sobald sie eingehen. Wenn eine Mail ungelesen dort drinliegt, erscheint eine kleine Zahl in Klammern hinter dem Ordnernamen.
Ein sehr nützlicher Unterordner ist ein „CC-Ordner“. Sie können nämlich auch als erweiterte Funktion eine Regel erstellen, dass alle E-Mails, in denen z. B. der Name Ihres Chefs nur in der CC-Zeile erscheint, direkt in einen separaten Ordner geleitet werden. So können der Chef und Sie schnell erkennen, bei welcher E-Mail etwas zu tun ist und wo nur etwas zur Kenntnis zu nehmen ist. Spätestens mit dieser Sortierfunktion ist die Regel über die verantwortungsvolle Nutzung der CC-Zeile sinnvoll. Bei vielen Chefs halbiert sich mit dieser Maßnahme der E-Mail-Posteingang!

E-Mails effizienter bearbeiten

Lesen Sie eingehende E-Mails nur im Block. Das bedeutet, dass Sie z. B. einmal am Morgen, einmal am Vormittag, einmal am Nachmittag und zum Feierabend Ihren Postkorb auf neue E-Mails überprüfen. Schalten Sie die automatische Erinnerung Ihres E-Mail-Programms unbedingt aus. Diese zum Teil akustische Erinnerung stört Sie bei der Bearbeitung Ihrer anderen Aufgaben und lenkt automatisch jedes Mal Ihre Aufmerksamkeit auf Ihren E-Mail-Postkorb.

Mit einem aufgeräumten Posteingangskorb behalten Sie den Überblick. Entscheiden Sie direkt bei jeder E-Mail, die Sie ansehen, ob Sie sie archivieren, löschen oder in einen Zwischenordner verschieben. Wenn Sie entscheiden müssen, ob Sie die E-Mail sofort bearbeiten, prüfen Sie, ob Sie die E-Mail innerhalb von zwei Minuten bearbeiten können (Zwei-Minuten-Regel). Alles, was Sie innerhalb dieser zwei Minuten bearbeiten können, erledigen Sie sofort. Stellen Sie fest, dass die Bearbeitung der E-Mail länger als zwei Minuten dauert, schreiben Sie sie auf Ihren Tagesplan oder in Ihre elektronische Aufgabenliste (siehe dazu auch Kapitel 3 „Aufgaben elektronisch bearbeiten, delegieren, überwachen“).

Eine große Hilfe bei der effizienten Bearbeitung der E-Mail-Flut sind aussagekräftige Betreffzeilen. So kann der Empfänger sofort erkennen, worum es in der E-Mail geht und ob von ihm eine sofortige Aktion erwartet wird.



Praxistipp

Informationen gezielt managen in 4 Schritten:

Schritt 1: Wem nützt die Information etwas?

- Niemandem: dann in den Papierkorb.
- Anderen: dann weiterleiten.
- Mir selbst: dann weiter mit Schritt 2.

Schritt 2: Muss ich etwas tun?

- Nein: dann weiter mit Schritt 4.
- Ja, Erledigung in zwei Minuten möglich: dann erledigen und sofort entscheiden, ob danach wegwerfen oder ablegen.
- Ja, Erledigung nicht in zwei Minuten möglich: dann Termin setzen und weglegen.

Schritt 3: Ist ein Termin vorgegeben?

- Ja: dann in den Tagesplan übernehmen und fristgerecht erledigen.
- Nein: selbst einen Termin setzen und in den Tagesplan übernehmen.

Schritt 4: Muss die Information aufbewahrt werden?

- Nein: dann in den Papierkorb.
- Ja, von mir: dann in die strukturierte Ablage.
- Ja, von anderen: dann weiterleiten.

1.7 Vertrauliche Informationen

Gerade in Ihrer Position können Sie im Bereich des Informationsmanagements vieles bewirken. Denn Sie sind die Schnittstelle Ihres Unternehmens, an der Informationen zusammenlaufen, und erhalten täglich eine Menge an Informationen.

Manches Mal gilt dabei durchaus die Devise: Reden ist Silber, Schweigen ist Gold. Denn nicht alle Informationen sind für jedes Ohr bestimmt. Seien Sie so großzügig wie möglich, wenn es um Informationsverteilung geht, aber seien Sie auch so verschwiegen wie möglich, wenn es um Vertrauliches geht.

Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob eine Information weitergeleitet werden darf, fragen Sie den Absender oder Ihren Chef um Rat.



Wichtig

Falls doch einmal ein Malheur passiert ist und Sie eine vertrauliche Information versehentlich an den falschen Empfänger weitergeleitet haben: Stehen Sie zu Ihrem Missgeschick und berichten Sie dies Ihrem Vorgesetzten oder gegebenenfalls dem betroffenen Mitarbeiter. So kann entschieden werden, wie Sie mit dem Fehler umgehen sollen.

Je nach Unternehmenskultur wird entweder über das Geschehene geschwiegen oder – was wesentlich professioneller ist – es wird eine kurze Information an den oder die „falschen“ Empfänger gesandt, in der man kurz erwähnt, dass ein Fehler passiert sei. Man bittet um Entschuldigung und darum, mit den übermittelten Informationen unbedingt vertraulich umzugehen.

Fehler passieren – wichtig ist nur, wie Sie damit umgehen!



Fazit

Das Informationsmanagement bildet einen großen Teil Ihrer Aufgaben als Office-Manager:

- Sie fordern Informationen an,
- Sie bearbeiten Informationen und
- Sie leiten Informationen weiter.

Gut aufbereitete und an den Empfängerkreis angepasste Informationen sind für alle ein Gewinn!

Das, was anfangs nach größerem Arbeitsaufwand aussieht, wird Ihnen immer leichter von der Hand gehen und zahlt sich später aus: Mit gut und sinnvoll aufbereiteten Informationen erzielen Sie und andere schneller die gewünschten und geforderten Ergebnisse.

Es lohnt sich also in jedem Fall!



Wichtig

Prüfen Sie alle Informationen, die Ihnen in Ihrem Alltag als Office-Manager begegnen, hinsichtlich der folgenden Punkte:

- Welche Informationen gehen über meinen Tisch?
- Welche Informationen leite ich weiter und welche muss ich selbst bearbeiten?
- Erreiche ich den bzw. die Empfänger meiner Informationen inhaltlich?
- Was tue ich, um die E-Mail-Flut zu verringern?

Befragen Sie mindestens einen Informationsempfänger, ob er mit Art, Umfang und Inhalt der übermittelten Informationen problemlos arbeiten kann.

Wenn Sie die Informationen, die Sie erhalten, erst noch bearbeiten müssen, bevor Sie sie weiterleiten oder bearbeiten können, überlegen Sie, ob nicht der Empfänger die Unterlagen schon direkt so erstellen kann, dass Sie weniger Aufwand haben. Für den Ersteller ist es manchmal sogar hilfreich, wenn Sie ihm eine Vorlage geben, in die er hineinschreibt, und Sie sparen sich das Umformatieren.

2. Dokumente managen

Viele Informationen erhalten Sie in Form eines Papierdokumentes. Papier ist zurzeit noch das Material, aus dem die meisten Arbeitsvorgänge bestehen. Und schon stehen Sie vor einer der wichtigsten Herausforderungen im Office-Management: Wohin mit Dokumenten, Broschüren und Papieren, die Sie aktuell brauchen, mit denen Sie gerade arbeiten und die Sie darum noch im direkten Zugriff haben müssen? Schauen Sie mal auf Ihren Schreibtisch. Dort sammelt sich alles Mögliche. Haben Sie Papierstapel rechts und links, die manchmal auch wandern. Sogenannte „Wanderdünen“ bergen häufig ganz unterschiedliche Dokumente: Aufgaben, die nicht sofort erledigt werden müssen, Informationen, die man vielleicht noch mal braucht, Vorgänge, bei denen man noch auf eine Information wartet. Alles in einem Haufen!

Oder sind Sie eher der Körbchentyp. Auf dem Schreibtisch Körbchentürme. In jedem Körbchen Papier. Die meisten meinen noch zu wissen, was drin ist. Aber schauen Sie mal rein. Oft könnten Sie die Inhalte der Körbchen eher unter dem Begriff „Sonstiges“ zusammenfassen.

In dem Moment, in dem Sie Dokumente auf Stapel oder in Körbchen legen, ist es für Sie häufig noch sinnvoll. Im Laufe eines hektischen Tages im Office geht aber der Überblick schnell mal verloren. Wenn Sie dann nicht mehr wissen, wo was liegt, fängt das Suchen an – und gleichzeitig die Hektik. Schlimmer noch, wenn Sie ein Dokument in ein Körbchen „Mach ich später“ gelegt und es dann vergessen haben. Erst auf Nachfrage finden Sie es wieder. Dann hätte es aber schon lange in das Körbchen „Mach ich sofort“ gehört. Die Dokumente wandern nur leider nicht von allein von Priorität zu Priorität. Deshalb können Sie die vielfältigen Aufgaben im Office-Management nur souverän und stressfrei erledigen, wenn Sie Ordnung in Ihren Dokumenten haben. Und da diese Dokumente häufig auf Ihrem Schreibtisch liegen, heißt es – den Schreibtisch im Griff zu haben.

2.1 Den Schreibtisch im Griff

2.1.1 Eingehende Dokumente bearbeiten

In vielen Büros kommen die Aufgaben zum großen Teil noch in Papierform an. Dann ist es Ihre Aufgabe im Office-Management, diese Papierdokumente sicher zu verwalten und zu bearbeiten. Der beste Platz dafür ist der Schreibtisch.

Landet ein neues Dokument auf Ihrem Schreibtisch, müssen Sie zuerst entscheiden, ob dieses Dokument wichtig ist oder nicht. Unwichtige Unterlagen, wie z. B. Werbung etc., können Sie direkt an den Papierkorb „weiterleiten“.

Handelt es sich um wichtige Unterlagen, entscheiden Sie im nächsten Schritt, ob das Dokument für Sie bestimmt ist oder für einen Kollegen oder Ihren Chef. Wenn es nicht für Sie bestimmt ist, leiten Sie es entsprechend weiter. Ist das Dokument jedoch für Sie bestimmt, folgt der nächste Schritt:

Prüfen Sie inhaltlich und entscheiden Sie dann, ob Sie die Aufgabe selbst bearbeiten müssen oder aber ob sie für einen Kollegen oder den Chef bestimmt ist. Geben Sie die Unterlagen zur Bearbeitung weiter, notieren Sie dies für die Kontrolle der Erledigung in

Ihrer Aufgabenliste (→ Kapitel 3 „Aufgaben elektronisch bearbeiten, delegieren, überwachen“) oder Sie legen einen entsprechenden Hinweis in Ihre Wiedervorlagemappe (→ Kapitel 2.2.2).

Ist dieses Dokument durch Sie zu bearbeiten, entscheiden Sie als Nächstes, ob Sie es noch heute bearbeiten müssen oder zu einem späteren Termin. Falls Sie es zu einem späteren Termin bearbeiten müssen, legen Sie das Dokument in Ihre Wiedervorlagemappe (→ Kapitel 2.2.2).

Muss das Dokument noch heute bearbeitet werden, tragen Sie es in Ihren Tagesplan ein und erledigen es.

2.1.2 Dokumente, die noch bearbeitet werden müssen

Außer den Unterlagen, die Sie endgültig ablegen können und sollen, erhalten Sie auch viele Unterlagen, mit denen Sie gerade arbeiten müssen oder zu denen Sie noch weitere Informationen benötigen bzw. erwarten.

Wenn diese Unterlagen und Dokumente dann in Stapeln auf oder um Ihren Schreibtisch herum landen, bedenken Sie bitte Folgendes:

- Stapel machen auf andere den Eindruck, Sie hätten Ihre Unterlagen nicht im Griff.
- In Stapeln verlieren Sie viele Dokumente aus dem Blick.
- Stapel müssen regelmäßig durchgesehen werden.
- Stapel machen ein schlechtes Gewissen: Je höher der Stapel, desto größer scheint die Menge der Aufgaben, die Sie nicht schaffen.
- Stapel sind unkomfortabel: Wenn Sie etwas suchen, müssen Sie den oder die gesamten Stapel durchsehen.
- Stapel sind riskant, wenn sie terminierte Aufgaben enthalten.



Beispiel

Susanne hat ihre erste Arbeitswoche hinter sich. Aber immer noch gibt es jeden Morgen das gleiche Bild: Frau Beck und sie kommen ins Büro, gehen zu ihren Schreibtischen und möchten am liebsten gleich wieder umdrehen: Schon wieder wurden viele lose Zettel, Blätter und Unterlagen nach ihrem Feierabend einfach über- und untereinander auf ihre Schreibtische gelegt.

Sie ärgern sich zwar ein bisschen über das Durcheinander der Unterlagen und darüber, dass alles immer nur einfach auf ihren Schreibtisch gelegt wird. Aber sie waren ja bereits aktiv und haben verschiedenfarbige Mappen beschafft, die sie ab heute für das erste Sortieren der vielen Unterlagen benutzen wollen.

Als sie sich an die Arbeit machen wollen, bemerken sie, dass einige Unterlagen durcheinandergeraten sind und auf manchen der Hinweis fehlt, was getan werden soll.

Es ist also wirklich dringend nötig, die Dokumente, die sie täglich erhalten, zu managen. Sie nehmen sich vor: Ab sofort werden sie auch ihren Kollegen und ihrem Chef eine Alternative bieten!