

Inhalt

1	MIT PERSONALCOMPUTER	8
1.1	Herzlich willkommen im Kurs „Arbeit mit dem PC“!	8
1.2	Inhaltsverzeichnis	8
1.3	Einleitung	8
1.3.1	Was ist ein Computer?	8
1.4	Grundtypen des Personalcomputers	9
1.5	Technisches Equipment des Computers (Hardware)	9
1.5.1	PC-Komponenten	10
1.5.2	Interne Geräte	11
1.5.3	Peripheriegeräte	11
1.5.4	Tastatur	12
1.5.5	Zeigegerät	13
1.5.6	Bildschirme/Monitore	14
1.5.7	Drucker	15
1.5.8	Kopfhörer und Lautsprecher	16
1.5.9	Technisches Equipment zur Datenspeicherung	16
1.5.10	Stellenwertsysteme und Datendarstellung im Computer	18
1.5.11	Datenordnen	18
1.5.12	Datensicherung	19
1.6	Programmausstattung des Computers (Software)	19
1.6.1	Freeware, Shareware, Trialware,	20
1.7	Betriebssystem	20
1.7.1	Arbeitsumgebung OS Windows XP	20
1.7.2	Dateienverwaltung	21
1.7.3	Windows Dateiverwaltungsprogramm	22
1.7.4	Beschreibung der Elemente des Windows Explorers	22
1.7.5	Arbeit im Windows Explorer	23
1.7.6	Schutz des Computers und Treiber	23
1.8	Software Applikationen	24
1.8.1	Texteditoren	24
1.8.2	Umgebung MS WORD	25
1.8.3	Tabellenverarbeitungsprogramm	26
1.8.4	Präsentationsprogramme	27
1.8.5	Browser	27
1.8.6	Kommunikationsprogramme	28
1.8.7	Weitere nützliche Applikationen	29
1.8.8	Dateiendungen	29
2	NETWORKING I	31
2.1	Inhalt	31
2.2	Konzept vom Networking	31
2.2.1	Großcomputer	32
2.3	Computernetzwerke	32
2.3.1	Weitbereichsnetzwerk (WAN)	33
2.3.2	Typisches lokales Netzwerk LAN	34
2.4	Netzwerkkarte	34
2.4.1	RJ-45 – Konnektoren	35
2.4.2	Kabelanschluss	36
2.5	Internetanschluss	36
2.6	Internetanmeldung	36
2.7	Modems	37
2.7.1	Modems für Laptops	38
2.7.2	PCMCIA oder PC-Card	38
2.8	Terminaladapter	38
2.9	Anschlussdienstleistungen	39

2.10	Breitband.....	40
2.11	Anmeldung zum Netzwerkserver.....	40
2.12	Abmeldung vom Netzwerk.....	41
3	NETWORKING II.....	42
3.1	Einleitung.....	42
3.2	Inhalt.....	42
3.3	Einleitung.....	42
3.4	Internet.....	42
3.4.1	Netze Intranet und Extranet.....	43
3.5	World-Wide-Web.....	43
3.6	Web-Browser.....	44
3.6.1	Web-Adressen.....	45
3.6.2	Domän-Namen.....	45
3.6.3	Bestandteile der URL-Adresse.....	46
3.7	Web-Browser.....	47
3.8	Verwendung des Web-Browsers.....	48
3.8.1	Navigation durch die Webseiten.....	48
3.8.2	Seiten zu Favoriten hinzufügen.....	49
3.8.3	Suchmaschinen.....	49
3.8.4	Verwendung von Suchmaschinen.....	50
3.9	Elektronische Post (E-Mail).....	51
3.9.1	E-Mail-Adressen.....	51
3.9.2	E-Mails schreiben.....	52
3.9.3	E-Mails senden.....	52
3.9.4	E-Mails beantworten.....	53
3.9.5	Hinzufügen von Anlagen zu E-Mails.....	53
4	TELEWORKING.....	55
4.1	Einleitung.....	55
4.2	Inhalt.....	55
4.3	Was ist Teleworking?.....	55
4.3.1	Formen des Teleworkings – Es ist mir nicht gelungen die Quelle zu finden !!!.....	56
4.3.2	Welche Arbeit kann man im Rahmen von Teleworking ausführen?.....	57
4.3.3	Bedarf an Teleworkern.....	57
4.4	Anforderungen an Manager/Arbeitgeber.....	58
4.5	Vorteile des Teleworkings.....	58
4.5.1	Vorteile des Teleworkings für Arbeitnehmer.....	58
4.5.2	Vorteile des Teleworkings für Arbeitgeber.....	59
4.5.3	Gesellschaftliche Vorteile.....	60
4.5.4	Gleichgewicht der Teleworkvorteile.....	61
4.5.5	Durchführung.....	62
4.5.6	Rechtliche, technische und praktische Fragen.....	62
4.6	Erfolgreiches Telework.....	63
4.6.1	Erfolgskriterien des Teleworkings.....	64
4.7	Technologien des Teleworkings.....	64
4.8	Kommunikationsnetzwerke für Telework.....	65
4.9	Software.....	66
4.10	Teleworking in Westeuropa.....	67
4.10.1	Unterschiede zwischen den Ländern.....	67
4.10.2	Situation in in United Kingdom.....	68
4.11	Die Telework unterstützenden faktoren.....	68
4.12	Hindernisse des Teleworkings.....	69
5	TELEWORKING II – VIDEOCONFERENCE.....	71
5.1	Videokonferenz.....	71
5.2	Videokonferenz – Einleitung.....	71
5.3	Typen von Videokonferenzsystemen.....	72
5.4	Kopfhörer, Mikrofon, Lautsprecher.....	72

5.4.1	Webkamera	73
5.4.2	Installation der Webkamera	73
5.5	Videoparameter	73
5.6	Übertragungsgeschwindigkeit und notwendige Bandbreite.....	74
5.7	Übertragungsnetze für Videokonferenzen	75
5.8	Skype – Thema für etwas Fortgeschrittene	76
5.8.1	Installation.....	76
5.8.2	Start der Applikation	77
5.8.3	Erste Anmeldung.....	77
5.8.4	Einfügen eines Kontakts ins Telefonbuch.....	77
5.8.5	Erster Anruf anderen Benutzer.....	78
5.8.6	Konferenzgespräch – Thema für Fortgeschrittene	78
5.8.7	Chat – Thema für Fortgeschrittene.....	78
5.8.8	Weitere Möglichkeiten der Skype-Applikation – Thema für Fortgeschrittene.....	79
5.9	Windows Messenger – Thema für etwas Fortgeschrittene	79
5.9.1	Start der Applikation Windows Messenger.....	79
5.9.2	Benutzerkonto eröffnen.....	79
5.10	E-Mail-Konto eröffnen.....	80
5.10.1	Neuen Kontakt anlegen	80
5.11	Audio- und Videoeinstellung	81
5.12	Beginn des Videogesprächs	81
5.13	Standards der Videokonferenz	81
6	TEAM WORKING.....	82
6.1	Inhalt	82
6.2	Teleworking oder Telecommuting.....	82
6.3	Planung Ihrer Arbeit.....	82
6.4	Zeitabschätzung	83
6.5	Papierorganizer / Papierplaner	83
6.6	Papierorganizer / Papierplaner	84
6.6.1	Planung Ihrer Arbeit – Papierorganizer / Papierplaner	84
6.7	Elektronischer Organizer / PDA / Palm Pilot.....	84
6.8	Projektmanagement – Was ist ein Projekt?.....	85
6.9	Projektmanagement.....	85
6.9.1	Ziele.....	86
6.9.2	Planung und Kontrolle	86
6.10	Projektcharakteristiken.....	86
6.10.1	Veränderungsinstrument	86
6.10.2	Klares Start und Ziel	87
6.10.3	Spezifisches Ziel	87
6.10.4	Es umfasst: Kosten, Zeit und Ressourcen	87
6.10.5	Eine breite Palette von erforderlichen Fähigkeiten	87
6.10.6	Übergangskurve	87
6.11	Projektmanagement/Kontrollbedarf.....	88
6.12	Begrenzungselemente	88
6.13	Kontrolle des Projektmanagement	89
6.13.1	Reporte	89
6.13.2	Besprechungstreffen des Projektteams/persönliche „face-to-face“ Besprechungstreffen.....	89
6.13.3	Gantts Diagramme.....	90
6.14	Das Projektplan	90
6.15	Das Projektplan – Wie beginnen?.....	91
6.15.1	Arbeitsverteilungsplan	91
6.16	Das Projektplan	91
6.17	Planung von unerwartenden Ereignissen	92
6.18	Planung.....	92
6.19	Gantts Diagramm	92
6.19.1	Gantts Diagramm	93

6.20	Analyse des kritischen Wegs	94
6.20.1	Analyse des kritischen Wegs – Vorgehen.....	95
6.21	Teamarbeit	95
6.21.1	Wodurch zeichnet sich ein gutes Team aus?.....	96
6.21.2	Gestaltung der Teamkultur und Umwelt für die Teamarbeit	96
6.22	Besprechungstreffen.....	96
6.22.1	Ziel	97
6.22.2	Planung.....	97
6.22.3	Verlauf des Besprechungstreffens.....	97
6.22.4	Abschluss des Besprechungstreffens	97
6.22.5	Virtuelle Teams	98
6.23	Virtuelle Teams.....	98
6.24	Virtuelle Besprechungstreffen	99
6.25	Konferenzen	99
6.25.1	Audiokonferenzen	99
6.25.2	Datenkonferenzen.....	99
6.25.3	Groupware und die Teamarbeit.....	100
6.26	Applikationen für Groupware	101
6.26.1	Instant Messaging.....	101
6.27	Management von virtuellen Teams	101
6.27.1	Sie sollten viel Zeit der persönlichen Kommunikation widmen.	101
6.27.2	Seien Sie bedächtig.	101
6.27.3	Verwenden Sie geeignete Technologien	102
6.28	Manche problematische Aspekte der Teamarbeit	102
6.29	Projektmanagement.....	102
7	E-COMMERCE	103
7.1	E-Business.....	103
7.1.1	Position des E-Business in der Gegenwart.....	103
7.1.2	Grundbeziehungen unter den Subjekten in E-Business.....	103
7.1.3	Einsatz des E-Business.....	104
7.2	Planung des Einsatzes der Unternehmensressourcen.....	105
7.3	E-Business.....	105
7.3.1	Einleitung	105
7.3.2	Grundelement des E-Business.....	106
7.3.3	Anpassung der Applikationen dem Benutzer	107
7.3.4	Kategorien der Applikationen	108
8	CRM (DAS KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT).....	109
8.1	Definition des Begriffes CRM	109
8.1.1	Entwicklungsetappen des CRM	109
8.2	CRM Architektur	110
8.3	CRM Architektur – Operatives CRM	111
8.3.1	Operatives CRM – SFA- Sales force automation	111
8.3.2	Operatives CRM – Customer Service and Support.....	111
8.3.3	Operatives CRM – EMA.....	112
8.4	Analytisches CRM	112
8.5	Kollaboratives CRM	115
8.6	Kontaktzentrum.....	116
8.7	Was bringt CRM	119
8.8	Zusammenfassung.....	120
8.9	Literatur:.....	121
9	ÜBERSICHT	122
9.1	Einleitung.....	122
9.2	Arbeit mit einem Personalcomputer.....	122
9.3	Hardware:.....	122
9.3.1	Basistypen der Personalcomputer:	122
9.3.2	Komponenten eines Personalcomputers:.....	122

9.3.3	Speicherhardware:.....	123
9.4	Software, Daten und Dateien	123
9.4.1	Software:	123
9.4.2	Betriebssystem:	123
9.4.3	Applikationssoftware	123
9.5	Networking I	123
9.5.1	Konzept vom Networking:	124
9.5.2	Netzwerkkarte	124
9.5.3	Netzwerkverkabelung:	124
9.5.4	Internetanschluss:	125
9.6	Networking II	125
9.6.1	E-Mail und World-Wide Web:.....	125
9.6.2	World-Wide-Web:.....	126
9.6.3	E-Mail:	126
9.7	Teleworking I	127
9.7.1	Definition des Teleworkings	127
9.7.2	Vorteile und Hindernisse des Teleworkings	129
9.8	Videokonferenz	130
9.8.1	Videokonferenz – Inhaltsverzeichnis:	130
9.8.2	Teleworkingmanagement	132
9.9	Teamarbeit	133
9.9.1	Was ist Geschäftskommunikation?	134
9.9.2	Kundenbeziehungsmanagement.....	135