

| | |
|---|-----------|
| 1 Arbeitsplatz Computer..... | 5 |
| 1.1 Arbeitsplatz ergonomisch einrichten | 5 |
| 1.1.1 Darum geht es | 5 |
| 1.1.2 Arbeitsbedingungen gestalten..... | 6 |
| 1.1.3 Größe des Arbeitsplatzes | 9 |
| 1.1.4 Licht am Arbeitsplatz..... | 10 |
| 1.1.5 Klima am Arbeitsplatz | 13 |
| 1.1.6 Lärmschutz am Arbeitsplatz | 14 |
| 1.1.7 Der richtige Stuhl | 16 |
| 1.1.8 Der richtige Tisch | 20 |
| 1.1.9 Bildschirm | 22 |
| 1.1.10 Tastatur | 30 |
| 1.1.11 Maus | 33 |
| 1.1.12 Drucker..... | 35 |
| 1.1.13 Checkliste Ergonomischer Arbeitsplatz..... | 37 |
| 1.1.14 Zusammenfassung..... | 38 |
| 1.2 Bildschirmarbeitsplatz: So bleiben Sie gesund..... | 39 |
| 1.2.1 Darum geht es | 39 |
| 1.2.2 Beschwerden als Warnsignal | 40 |
| 1.2.3 Typische Beschwerden | 42 |
| 1.2.4 Regeln fürs richtige Sitzen | 53 |
| 1.2.5 Tipps für den Büroalltag | 59 |
| 1.2.6 Pausen..... | 61 |
| 1.2.7 Übungen am Arbeitsplatz..... | 63 |
| 1.2.8 Zusammenfassung..... | 65 |
| 2 Software zur Betriebsführung | 66 |
| 2.1 Kaufmännische Software | 66 |
| 2.1.1 Darum geht es | 66 |
| 2.1.2 Anforderungen und Funktionsumfang | 67 |
| 2.1.3 Die richtige Software auswählen | 73 |
| 2.1.4 Checkliste Softwareauswahl | 75 |
| 2.1.5 Zusammenfassung..... | 76 |
| 3 Wettbewerbschance Internet..... | 77 |
| 3.1 Das bietet Ihnen das Internet | 77 |
| 3.1.1 Darum geht es | 77 |
| 3.1.2 Informieren | 78 |
| 3.1.3 Kommunizieren | 80 |
| 3.1.4 Beschaffen..... | 82 |
| 3.1.5 Verkaufen..... | 85 |
| 3.1.6 Bezahlen | 88 |
| 3.1.7 Zusammenfassung..... | 89 |

| | | |
|------------|---|------------|
| 3.2 | Das brauchen Sie fürs Internet | 90 |
| 3.2.1 | Darum geht es | 90 |
| 3.2.2 | Voraussetzungen | 91 |
| 3.2.3 | Provider wählen..... | 92 |
| 3.2.4 | Bandbreite..... | 95 |
| 3.2.5 | Kosten | 96 |
| 3.2.6 | Zusammenfassung..... | 99 |
| 3.3 | Suchen im Internet | 100 |
| 3.3.1 | Darum geht es | 100 |
| 3.3.2 | Erläuterung Suchhilfen | 101 |
| 3.3.3 | Suchmaschinen bedienen..... | 106 |
| 3.3.4 | Effizient suchen..... | 109 |
| 3.3.5 | Branchenspezifische Suche | 117 |
| 3.3.6 | Zusammenfassung..... | 123 |
| 3.4 | Sicher surfen | 124 |
| 3.4.1 | Darum geht es | 124 |
| 3.4.2 | Sicherheit | 125 |
| 3.4.3 | Checkliste Schutzmaßnahmen Browser | 133 |
| 3.4.4 | Zusammenfassung..... | 135 |
| 3.5 | Sicher mailen | 136 |
| 3.5.1 | Darum geht es | 136 |
| 3.5.2 | Sicherheit | 137 |
| 3.5.3 | Checkliste Schutzmaßnahmen E-Mail | 147 |
| 3.5.4 | Zusammenfassung..... | 149 |
| 3.6 | Website planen | 150 |
| 3.6.1 | Darum geht es | 150 |
| 3.6.2 | Organisation und Personal | 151 |
| 3.6.3 | Eigene Internetadresse..... | 156 |
| 3.6.4 | Software | 158 |
| 3.6.5 | Online-Shop mieten | 160 |
| 3.6.6 | Online-Shop kaufen | 166 |
| 3.6.7 | Überblick Zahlungsverfahren | 168 |
| 3.6.8 | Kriterien für Anbieter | 169 |
| 3.6.9 | Zahlen mit Kreditkarte | 170 |
| 3.6.10 | Sicherheit | 173 |
| 3.6.11 | Andere Verfahren | 176 |
| 3.6.12 | Zusammenfassung..... | 179 |
| 3.7 | Technische Voraussetzungen | 181 |
| 3.7.1 | Darum geht es | 181 |
| 3.7.2 | Hardware | 182 |
| 3.7.3 | Hardware Online-Shop | 183 |
| 3.7.4 | Zusammenfassung..... | 188 |
| 3.8 | Website gestalten | 189 |
| 3.8.1 | Darum geht es | 189 |

| | | |
|-------------|--|------------|
| 3.8.2 | Ergonomie | 190 |
| 3.8.3 | Ergonomie Online-Shop | 194 |
| 3.8.4 | Zusammenfassung..... | 201 |
| 3.9 | Recht: Website erstellen..... | 202 |
| 3.9.1 | Darum geht es | 202 |
| 3.9.2 | Beratung bei Rechtsfragen | 203 |
| 3.9.3 | Dienstleistervertrag | 204 |
| 3.9.4 | Gewährleistung | 218 |
| 3.9.5 | Nutzungsrechte | 219 |
| 3.9.6 | Impressumpflicht | 220 |
| 3.9.7 | Zusammenfassung..... | 223 |
| 3.10 | Recht: Website betreiben | 225 |
| 3.10.1 | Darum geht es | 225 |
| 3.10.2 | Hosting | 226 |
| 3.10.3 | Zusammenfassung..... | 238 |
| 3.11 | Recht: Website pflegen..... | 240 |
| 3.11.1 | Darum geht es | 240 |
| 3.11.2 | Pflegevertrag | 241 |
| 3.11.3 | Zusammenfassung..... | 250 |
| 3.12 | Recht: Wettbewerbsregeln | 251 |
| 3.12.1 | Darum geht es | 251 |
| 3.12.2 | E-Mail-Werbung | 252 |
| 3.12.3 | Markenschutz..... | 253 |
| 3.12.4 | Keyword advertising | 254 |
| 3.12.5 | Fremde Inhalte | 256 |
| 3.12.6 | Informationspflicht..... | 258 |
| 3.12.7 | Zusammenfassung..... | 259 |
| 3.13 | Recht: Zahlungssicherheit | 260 |
| 3.13.1 | Darum geht es | 260 |
| 3.13.2 | Zahlungsverfahren..... | 261 |
| 3.13.3 | Zusammenfassung..... | 266 |
| 3.14 | Recht: Steuer..... | 267 |
| 3.14.1 | Darum geht es | 267 |
| 3.14.2 | Umsatzsteuer..... | 268 |
| 3.14.3 | Zusammenfassung..... | 272 |
| 3.15 | Werbemaßnahmen | 273 |
| 3.15.1 | Darum geht es | 273 |
| 3.15.2 | Traditionelle Medien | 274 |
| 3.15.3 | Web-Promotion | 276 |
| 3.15.4 | Zusammenfassung..... | 282 |
| 3.16 | Kundenpflege (CRM)..... | 283 |
| 3.16.1 | Darum geht es | 283 |
| 3.16.2 | CRM in kleinen Unternehmen..... | 284 |

| | | |
|-------------|--|------------|
| 3.16.3 | Die Kunst der Kundenbindung | 285 |
| 3.16.4 | CRM und die Kundenbeziehung | 286 |
| 3.16.5 | Kundendaten | 287 |
| 3.16.6 | Praxisbeispiele | 288 |
| 3.16.7 | Checklisten zur CRM-Einführung | 290 |
| 3.16.8 | CRM-Softwareauswahl mit System | 291 |
| 3.16.9 | Zusammenfassung..... | 292 |
| 3.17 | Beispiele aus der Praxis..... | 293 |
| 3.17.1 | Darum geht es | 293 |
| 3.17.2 | bad & heizung concept AG | 294 |
| 3.17.3 | Haushalt Elektro Biehl | 295 |
| 3.17.4 | Tischlerei Sonnemann GmbH..... | 296 |
| 3.17.5 | Zusammenfassung..... | 297 |
| 4 | Verantwortungsvoller Umgang mit Daten | 298 |
| 4.1 | Datensicherheit | 298 |
| 4.1.1 | Darum geht es | 298 |
| 4.1.2 | Computer-Zugang durch Passwort schützen | 299 |
| 4.1.3 | Daten durch Ordnung schützen..... | 301 |
| 4.1.4 | Hinweise zur geordneten Datenhaltung | 302 |
| 4.1.5 | Daten elektronisch archivieren..... | 303 |
| 4.1.6 | Datenschutz beim Datenaustausch | 307 |
| 4.1.7 | Tipps zum Umgang mit vertraulichen Daten..... | 308 |
| 4.1.8 | Datenschutzbeauftragter | 309 |
| 4.1.9 | Zusammenfassung..... | 310 |
| 5 | Beratung | 311 |
| 5.1 | Institutionen | 311 |
| 5.1.1 | Hier finde ich Unterstützung..... | 311 |