

Grundlagen

E-Mail

E-Mail

Grundlagen

Allgemein

Eine E-Mail ist eine Mischung aus einem Telefonat und einem Fax.

Im Gegensatz zum **Telefonat**, kann eine E-Mail beantwortet werden, wenn es in den Arbeitsablauf paßt. Leider muß man jedoch eine Mail sauberer formulieren, damit Mißverständnisse vermieden werden – dafür hat man die Kommunikation schwarz auf weiß.

Eine E-Mail läßt sich schneller und bequemer als ein **Fax** verschicken und ist nicht so formal.

Durch die Möglichkeiten

- Dateianhänge zu versenden,
- automatische Wiedervorlage zu nutzen und
- Mails an mehrere Empfänger zu verschicken

ist die Mail aus dem Privat- und Geschäftsleben kaum noch wegzudenken.

Diskussionsfaden

Eine Mail wird in vielen Fällen zur Klärung eines Sachverhaltes eingesetzt. Der Initiator schreibt eine Mail mit einer Frage, der Empfänger beantwortet sie. Oft wiederholt sich der Vorgang einige Male, bis der Sachverhalt geklärt ist.

Aus diesem Grunde ist es essentiell für die Gestaltung von Mails, Übersichtlichkeit zu wahren und sich an verschiedene Regeln zu halten, da sonst die Mail zu einem unübersichtlichen Monster mutiert.

Generell sollte eine Mail immer unter dem Gesichtspunkt verfaßt werden, wie man dem Empfänger die Aufnahme möglichst einfach machen kann.

Erstellung

Betreff / Subject

Jede Mail muß ein Subject haben.

Subjects wie „Hallo“, „Dringend“, leere oder überlange Subjects helfen dem Empfänger wenig, um spontan einschätzen zu können, welchen Stellenwert eine Mail hat.

Ein gutes leicht verständliches Subject wäre hingegen

aussagefähig

Protokoll vom 15.04.03

Der Empfänger weiß hier sofort, worum es geht und welchen Stellenwert die Mail bei ihm einnimmt.

Ändert sich das Thema einer Mail im Laufe einer Diskussion, so sollte das Subject zeitnah angepaßt werden. In diesem Fall kann ein neues Subject unter dem Verweis auf das alte vergeben werden:

anderes
Thema

Nächste Sitzung (war: Protokoll vom 15.04.03)

Inhalt / Content

Nur Text

Eine Mail besteht grundsätzlich aus reinem Text.

Kein HTML

Da nicht alle Mailprogramme HTML und andere Formate anzeigen können, sollte der Absender darauf achten, Mails nur in einem von allen Empfängern lesbaren Format zu verschicken.

HTML-Mails haben zusätzlich den Nachteil, daß sie die Mail größer machen, ohne diese jedoch inhaltlich aufzuwerten.

Für Mails gelten im übrigen die normalen Rechtschreibregeln, d. h. generelle Kleinschreibung ist nicht üblich.

Links

einzeilig

Links – z. B. Angaben auf Seiten im Internet – werden in einer Mail am besten durch eine Leerzeile über und unter dem Link abgehoben und einzeilig geschrieben, also ohne Zeilenumbruch.

Gliederung

Der Mailtext kann auch mit graphischen Mitteln gegliedert werden, um die Struktur etwas zu verdeutlichen:

TOP 1: Begrüßung

Die Teilnehmer werden vom Sitzungsleiter begrüßt.

TOP 2: Tagesordnung

Die Tagesordnung wird verlesen.

An Stelle von „-“ können auch „=“ für Überschriften gewählt werden.

Bei der Gestaltung von reinem Text sind Leerzeilen, Spiegelstriche und Einrückungen erlaubt. Die Einrückung sollte aber mit Leertaste und nicht mit dem Tabulator vorgenommen werden.

- und =

Leerzeile,
Spiegelstrich,
Einrückung
und Tabulator

Betonung

Da reiner Text nicht **fett** oder *kursiv* geschrieben werden kann, werden betonte Worte in Sonderzeichen gebettet.

Für die Betonung hat sich „*“ eingebürgert:

wenn der Sachverhalt natürlich **so** dargestellt wird, ergibt die ganze Thematik auch wieder einen Sinn.

Vereinzelt wird an Stelle des Asterisk („*“) auch Unterstriche benutzt („_“).

Großbuchstaben werden generell als unhöflich empfunden, da es im Internet eine Tradition gibt, daß Worte in Großbuchstaben als geschrien gelten – und wer läßt sich schon gerne von seinem Gegenüber anschreien?

Betonung

Groß-
buchstaben

Beginn und Ende

Anrede und Gruß

„Hallo“

Anrede und Gruß fallen bei einer E-Mail weniger formal aus, als bei einem Brief oder Fax.

Das formale „Sehr geehrter Herr Müller“ ist in einer E-Mail eher unüblich. Im normalen Geschäftsverkehr reicht ein „Hallo Herr Müller“ aus, sofern es sich nicht gerade um einen Vorgesetzten handelt.

Unter Kollegen, insbesondere solchen, mit denen man täglich und ggf. auch persönlich Kontakt hat, reicht oft ein einfaches „Hallo“.

Die Entscheidung wen Sie wie ansprechen, ist natürlich Ihnen überlassen.

Name

Für den Gruß am Ende der Mail gilt ähnliches. „Mit freundlichem Gruß“ ist oft zu förmlich, in vielen Fällen reicht es, den Namen unter den Mailtext zu setzen.

Es gibt oft auch ausschweifende Grußfloskeln wie „Mit den besten Grüßen aus der sonnigen Hauptstadt“ – diese Floskeln sollten vermieden werden, weil sie zwar sicherlich nett gedacht sind, auf Dauer jedoch enervierend wirken.

Signatur / Signature

Die Signatur ist das Pendant zum Briefkopf und den anderen Angaben auf einem Geschäftsbrief.

“--”

Die Signatur wird mit einer Zeile vom Rest der Mail getrennt, die lediglich zwei Bindestriche und ein Leerzeichen enthält. Dies ist die standardisierte Kenntlichmachung, daß danach nur noch eine Signatur folgt. Gute Mailprogramme erkennen die Signatur an Hand dieses Kürzels und löschen die Signatur bei der Beantwortung der Mail automatisch.

drei Zeilen

Die Signatur sollte maximal drei Zeilen umfassen und kann wesentliche Kontaktinformationen behinhalten wie Telefonnummer und Anschrift.

Disclaimer

Sogenannte Disclaimer am Ende einer Mail, die darauf hinweisen, daß der Inhalt sensible Daten enthalte sind ohne jede rechtliche Wirkung und können daher entfallen.

Anhang / Attachment

Dateianhänge sind ein großer Vorteil von E-Mails gegenüber anderen Kommunikationsmitteln.

Dateianhänge werden grundsätzlich nur auf Wunsch des Empfängers verschickt. Das Herunterladen von Attachments kostet generell Zeit und Geld – und so lange Sie nicht wissen, wie der Empfänger seine Mails abrufen kann, kann das für ihn erhebliche zeitliche und finanzielle Konsequenzen haben.

nur auf Wunsch

Attachments sollten vor dem Versand komprimiert werden, damit keine unnötigen Kapazitäten verschwendet werden. Fast alle Rechner können mit dem Komprimierungsformat ZIP umgehen. Durch die Komprimierung können Dateien durchaus auf 10 % ihrer ursprünglichen Größe schrumpfen.

Komprimierung

Es gibt noch eine Reihe anderer Komprimierungsprogramme, die zum Teil bessere Ergebnisse erzielen. Sofern diese Programme jedoch keine selbstextrahierenden Archive erzeugen, können Sie nicht davon ausgehen, daß der Empfänger über ein solches Programm verfügt und daher diese Kompressionsmethode nicht wählen.

ZIP

Aber Achtung: Selbstextrahierende Archive haben die Endung .exe und werden also direkt ausgeführt. Öffnen Sie also nur ein solches Archiv, wenn Sie den Empfänger kennen und das Archiv angefordert haben.

Archiv.exe

Ähnlich verhält es sich mit Dokumenten wie Texten, Tabellenkalkulationen und Präsentationen.

PDF

Der kleinste gemeinsame Nenner für den Dokumentenaustausch ist neben Text das von Adobe entwickelte Portable Document Format, kurz PDF.

Zur Betrachtung von PDF-Dateien benötigt der Empfänger den Adobe Acrobat Reader, der sich von der Adobe-Website herunterladen läßt. Das Programm ist mittlerweile auf sehr vielen Rechnern vorinstalliert.

Der Versand von Microsoft-Dateien sollte nur im Notfall erfolgen, da es viele Anwender gibt, die kein Office installiert haben, für Office-Dateien kaum Viewer-Programme existieren und der Empfänger nicht sicher sein kann, ob die verschickten Dateien virenfrei sind.

Microsoft Office

Zitieren ist notwendig

Eine Mail protokolliert den Austausch von Gedanken zu einem Thema. Oft wird eine Mail mehrfach zwischen den Teilnehmern hin- und hergeschickt, so daß die richtige Zitierweise entscheidend für das Verständnis des Themas ist.

Hier passieren in der Praxis die meisten Fehler, da viele Programme eine korrekte Zitierweise / korrektes Quoting nur hinlänglich unterstützen.

Zitierzeichen „>“

Eine zitierte Textpassage wird standardmäßig mit einem „>“ vor den zitierten Zeilen kenntlich gemacht:

```
>>> wollten wir uns nicht am letzten Samstag treffen?  
>> Ja schon, aber leider wurde meine Katze krank.  
> wollen wir es dann am Mittwoch nachholen?
```

```
klar, können wir gerne machen!
```

An diesem Beispiel sieht man, daß hier ein Thema offenbar mehrfach zwischen den Teilnehmern gependelt ist. An Hand der „>“-Zeichen kann man auch erkennen, wer wann etwas zu diesem Thema geschrieben hat.

Das Absetzen der letzten eigenen Antwort durch eine Leerzeile ist fakultativ, erhöht aber die Lesbarkeit.

Korrektes Zitieren ist durchaus eine Kunst und ein Muß für eine ordentliche Korrespondenz.

Aussagefähiger Inhalt

Neben dem formalen Zitieren muß auch inhaltlich korrekt zitiert werden. Die Mail muß jederzeit ohne weitere Erläuterung alle essentiellen Informationen enthalten, die einen sachverständigen Dritten in die Lage versetzen, in ein Thema einzusteigen.

Löschen

Obsoletere Textpassagen müssen aus dem Zitat gelöscht werden. Wird dies nicht gemacht, wird ein unnützer inhaltlicher Ballast mitgeschleppt. Die Frage, ob richtig gelöscht wurde, läßt sich einfach beantworten: Bezieht sich der gesamte Inhalt auf das im Betreff genannte Thema?

Grundlagen

E-Mail

Zitieren / Quoting

Manchmal können / sollen nicht ganze Passagen gelöscht werden. In diesem Fall greift die inhaltliche Konsolidierung, die entweder mit Auslassungszeichen oder eine Zusammenfassung erreicht wird.

Inhaltliche
Konsolidie-
rung

Enthält eine Passage am Anfang und Ende die relevanten Informationen, um den Inhalt zu verdeutlichen, können Auslassungszeichen in eckigen Klammern den Text dazwischen ersetzen:

Auslassung
[...]

Hallo,

```
>>> Ich habe am Wochenende meinen Server neu konfiguriert. [...]
>>> Kannst Du mir bei dem Web-Server weiterhelfen?
>> Das bezieht sich jedoch nicht auf virtuelle web-server, oder?
> Doch, ich habe das bereits erfolgreich getestet.
```

Gut, dann vielen Dank, ich melde mich, wenn ich die Konfiguration getestet habe.

Gruß
Harald

Die inhaltliche Konsolidierung kann noch weiter gehen. Es gibt Textpassagen, die zwar inhaltlich zum Thema gehören, jedoch zu lang sind, um im Laufe des Mailverkehrs immer wieder zitiert zu werden oder die auf Grund vieler [...] Zeichen so zerrupft aussieht, daß sie nicht mehr leicht lesbar ist.

In diesem Fall setzt man eine kurze Zusammenfassung in eckige Klammern und löscht dafür den langen Text:

Zusammen-
fassung
[Thema]

Hallo,

```
>>> [Konfigurationsschilderung web-server]
>> Das bezieht sich jedoch nicht auf virtuelle web-server, oder?
> Doch, ich habe das bereits erfolgreich getestet.
```

Gut, dann vielen Dank, ich melde mich, wenn ich die Konfiguration getestet habe.

Gruß
Harald

Zitieren / Quoting

Sogar beim Zitieren selber werden immer wieder typische Fehler gemacht, die kurz erläutert werden müssen.

TOFU

Der beliebteste Fehler wird TOFU – Text oben, Full Quote unten – genannt. TOFU bedeutet, daß der Absender aus Faulheit einfach alles zitiert und dann seinen Beitrag einfach an den Anfang der Mail stellt.

Durch diese Zitierweise ist der Empfänger gezwungen, sich die gesamte Mail durchzulesen, um zu versuchen, einen Zusammenhang zwischen dem geschriebenen und dem zitierten zu finden.

FOTU

Seltener anzutreffen und mindestens genau so ärgerlich ist das Gegenteil: FOTU – Full Quote oben, Text unten. Hier darf der Empfänger erstmal die gesamte Mail durchblättern, um auf den eigentlichen Inhalt zu stoßen.

Kammzitate

Sehr unangenehm sind auch sogenannte Kammzitate. Hier wurde die Programmeinstellung falsch gewählt oder nicht richtig oder rechtzeitig inhaltlich konsolidiert. Das Resultat sind „normale“ und „kurze“ Zeilen, die sich abwechseln; damit erklärt sich auch, warum Kammzitate so genannt werden:

```
>> Letztlich ist es doch eine Frage des guten Geschmacks, ob Mails so
oder anders
> verfaßt werden, denke ich. Ich
>> habe zum Beispiel lange gebraucht, bis ich die wesentlichen
Zitierregeln soweit
> verstanden hatte, daß ich sie
>> entsprechend anwenden konnte - jetzt werde ich jedoch mit guter
Lesbarkeit und
> einer deutlich effizienteren
>> Arbeitsweise entlohnt, die ich vorher nicht kannte.
```

Daß die Lesbarkeit hier leidet, ist offensichtlich.

Versandoptionen

Neben den „Muß“-Feldern einer Mail – Absender, Empfänger, Betreff – bieten die meisten Mailprogramme auch noch weitere Versandoptionen.

Die bekanntesten Optionen sind

- CC: Carbon Copy – Kopie
- BCC: Blind Carbon Copy – Blindkopie

In das Feld „Kopie“ werden alle Empfänger, die die E-Mail ebenfalls erhalten sollen. Dieses Feld ist vergleichbar mit dem vom Rundschreiben bekannten „zur Kenntnis“.

CC - Kopie

Niemand erwartet, daß jemand, der in Kopie gesetzt wurde auf die Mail antwortet, sie soll lediglich zur Kenntnis genommen werden.

Die Blindkopie ist ein E-Mail-Spezifikum. Die hier eingetragenen Empfänger erhalten die Mail wie die Kopie-Empfänger, sind jedoch als Empfänger der Mail nicht ersichtlich.

BCC -
Blindkopie

Diese Option ist hilfreich, wenn man jemanden still an einer Korrespondenz teilhaben lassen möchte.

Beim Versand sollte der Absender unbedingt darauf achten, keine sogenannten Mehrfach- oder Cross-Postings zu erzeugen.

Mehrfach- /
Cross-Posting

Mehrfach-Postings sind E-Mails, die einen Empfänger auf mehreren Wegen erreichen, so daß er letztlich die Mail mehrfach empfängt.

Cross-Postings sind E-Mails, die der Absender an unterschiedliche Leute geschickt hat, da er nicht wußte, wer am ehesten weiterhelfen kann. Diese Mails sind in sofern ärgerlich, da sich jeder der Empfänger die Mühe macht, die Mail zu beantworten, obgleich es schon eine Mail getan hätte.

Der Absender sollte sich also genau überlegen, an wen der seine Mails schickt.

Einstellungen

Empfangsbestätigung

Bei E-Mails gibt es keine Zwangsmechanismen. Daher sind Empfangsbestätigungen eher ein Übel als ein Wohl: Nur weil Sie keine Empfangsbestätigung bekommen, heißt das nicht, daß der Empfänger die Mail nicht erhalten und gelesen hat – vielleicht will er einfach keinen Empfang bestätigen.

Priorität

Das einzige Mittel, um dem Empfänger die Dringlichkeit einer Nachricht zu verdeutlichen sind die in fast allen Programmen verfügbaren Priorisierungen von Mails.

Einstellungen

Mailprogramme lassen sich üblicherweise auf die Bedürfnisse des Benutzers anpassen, in dem die richtigen Einstellungen vorgenommen werden. Leider haben viele Programme sehr kuriose Voreinstellungen, so daß fast immer Änderungen vorgenommen werden müssen, um einen standardisierten Mailverkehr führen zu können.

Monospaced-Schriftart

Als Schriftart für den Text in Mails sollte ein Monospaced Font gewählt werden wie Lucida Console oder Courier New. Monospaced bedeutet, daß jedes Zeichen die gleiche Breite einnimmt.

Durch eine Monospaced-Schriftart werden Signaturen z. B. besser lesbar:

```
--  
+-----+  
| Harald Meyer | EDV-Meyer | ICQ: 232412349 |  
| Hauptstraße 27 | www.edv-meyer.de | Funk 0172 2344408 |  
| 10111 Berlin | info@edv-meyer.de | |  
+-----+
```

an Stelle von

```
--  
+-----+  
| Harald Meyer | EDV-Meyer | ICQ: 232412349 |  
| Hauptstraße 27 | www.edv-meyer.de | Funk 0172 2344408 |  
| 10111 Berlin | info@edv-meyer.de | |  
+-----+
```

Davon abgesehen bieten Monospaced-Schriftarten weitere Gestaltungsmöglichkeiten, die hier nicht alle aufgeführt werden können.

Die Zeilenbreite sollte auf 65 Zeichen pro Zeile beschränkt werden, um sicherzustellen, daß jeder Mailempfänger die Nachricht lesen kann.

65 Zeichen
pro Zeile

HTML muß deaktiviert werden.

HTML
deaktivieren

Eine Mail kann beantwortet und weitergeleitet werden. Für beide Arten der Bearbeitung gibt es international gültige Präfixe, die dem Betreff vorangestellt werden:

Re: / Fwd:

- Antwort / Reply: „Re: “
- Weiterleitung / Forward: „Fwd: “

Leider waren die Hersteller verschiedener Mailprogramme der Meinung, es sei eine gute Idee, diese Präfixe zu lokalisieren. So entstanden verschiedene uneinheitliche Varianten wie „Aw:“ und „Antwort:“ oder sogar „Wg:“.

Warum sollten die lokalen Präfixe nicht benutzt werden? Ganz einfach: Sie werden wieder nur von einer bestimmten Menge von Empfängern verstanden.

Wissen Sie was „weitergeleitet“ auf dänisch heißt? Kennen Sie das ukrainische Wort für „Antwort“? Eben.

Akronyme

E-Mails haben eine eigene Schreibkultur entwickelt, die nicht nur Computer-Freaks vorbehalten ist.

In E-Mails können und werden gerne und oft Akronyme benutzt, um den Schreibaufwand zu reduzieren:

Akronym	Langform	Übersetzung
BTW	By The Way	Nebenbei gesagt, im übrigen
AFAIK	As Far As I Know	So weit ich weiß, mein Kenntnisstand ist
IMHO	In My Humble Opinion	Meiner bescheidenen Meinung nach, meines Erachtens
ROFL / LOL	Rolling On The Floor Laughing / Laughing Out Loud	Sehr gelacht / gut gelacht

Es gibt noch viele Akronyme mehr - dies sind jedoch die am häufigsten gebrauchten.

Smileys / Emoticons

Eine weitere Eigenheit / Gepflogenheit im E-Mail-Verkehr sind die Smileys oder auch Emoticons. Die Emoticons sollen Gefühlsregungen ausdrücken, da dies in einem Text ausformuliert zu viel Platz wegnähme.

Drehung 90
Grad im UZS

Um Emoticons leichter nachvollziehen zu können, drehen Sie die Zeichen gedanklich einfach um 90 Grad im Uhrzeigersinn und schon wissen Sie, warum sie eine emotionale Aussage damit treffen können.

Häufig benutzte Emoticons sind

Emoticon	Bedeutung
: -)	Smiley: Freude, Lachen
: - (Frowney: Mißmut, Trauer
; -)	Zwinkerndes Auge
8 - 0	Erstaunen

Grundlagen E-Mail

Virenschutz

Emoticon	Bedeutung
: -S	Zerknirscht, genervt
: -/	Heruntergezogener Mundwinkel

Die Anzahl der geschlossenen Klammern bei Smiley und Frowney verstärkt die Emotion. Es gibt mittlerweile sogar umfangreiche Smileysammlungen mit z. T. sehr lustigen Ideen der Interpretation, die aber selten bis nie wirklich benutzt werden. Es können auch die „Nasen“ weggelassen werden:

:) :(:0 :/

Virenschutz

Es gibt eine gute und eine schlechte Nachricht.

Die schlechte Nachricht lautet: Es gibt keinen Schutz gegen Viren – egal, was die Anbieter von Virensoftware dem Benutzer weismachen wollen. Fakt ist, daß naturgemäß die Abwehrmaßnahme erst nach dem Auftauchen eines Virus entwickelt werden kann.

kein Virenschutz

Die gute Nachricht lautet: Der beste Virensch scanner ist kostenfrei und bereits vorinstalliert – man nennt ihn auch Hirn.

Virenschutz

Viren, die sich per E-Mail verbreiten, kann man sehr gut neutralisieren, wenn man sich selbst ein paar einfache Fragen beantwortet:

- Kenne ich den Absender?
- Schreibt er in seiner üblichen Art und Weise?
- Erwarte ich einen Dateianhang von ihm?
- Hat der Dateianhang einen plausiblen Namen?

Wenn eine oder mehrere dieser Fragen mit „nein“ beantwortet werden können, kann es sich um einen Mail-Virus handeln.

Attachments

In diesem Fall können sie die Mail getrost löschen. Sollte der Absender sie wieder anschreiben und fragen, ob sie das Attachment zur Kenntnis genommen haben, können Sie ihn um die erneute Übersendung bitten und kurz erläutern, warum Sie die Mail gelöscht haben – vielleicht lernt ja auch er noch dazu.

Mailinglisten sind Postverteiler. Eine Mail, die an eine Mailingliste geschrieben wird, erreicht alle Empfänger, die sich in die Liste eingetragen haben.

Ein- und Austragen

Generell kann jeder Empfänger sich selbständig in eine solche Liste eintragen oder aus der Liste entfernen.

Korrektes Zitieren

In Mailinglisten ist die korrekte Zitierweise natürlich eine absolute Grundvoraussetzung um einen ordentlichen Mailverkehr zu ermöglichen, da zum Teil viele Personen auf ein und das selbe Thema eingehen.

Thread

Ein Thema wird auch als Thread bezeichnet. Die ordentliche Fortführung des Themas wird an Hand des Betreffs nachvollzogen (s. o.).

In großen Mailinglisten mit mehreren Dutzend bis mehreren hundert Usern gibt es zusätzliche Fachtermini, die kurz erläutert werden müssen:

Dead Horse

Dead Horse

Wird ein Thema zum „Dead Horse“ erklärt, ist dies ein totes Thema, d. h. die Teilnehmer sollten es nicht weiter verfolgen und zu einem Ende kommen.

Wie in Besprechungen neigen manche Teilnehmer dazu, ein Thema immer und immer wieder aufzugreifen, obgleich bereits alles dazu gesagt wurde.

Flame War

Flame War

Beginnen die Teilnehmer sich zu beschimpfen und Schuld zuzuweisen, handelt es sich um einen Flame War (Flame: Beschimpfung).

Wenn sich mehrere Teilnehmer über ein Thema streiten, sollte dies nicht ausufern, da sonst die Mailingliste voller polemischer Mails ist und dieser „Krieg“ kein Ende findet.

Troll

Trolls sind Querulanten, die bei jeder Gelegenheit versuchen, andere Teilnehmer zu einem Flame War zu verleiten.

Diese Menschen haben ein Problem, bei dem man ihnen nicht helfen kann. Die einzige Abhilfe wird gerne mit einem kurzen Statement umschrieben: „Don't feed the Trolls!“

Es versteht sich eigentlich von selbst, daß sich die Teilnehmer einer Liste an die oben beschriebenen Gepflogenheiten halten und zudem noch darauf achten sollten, niemanden zu beleidigen, bloßzustellen oder anderweitig anzugreifen.

Troll

Alle Tastenkombinationen und einzelne Tasten sind in eckigen Klammern angegeben, der Zusatz „Num“ bedeutet, daß eine oder mehrere Tasten auf dem Nummernblock zu drücken sind. „Shift“ steht für die Umschalttaste zwischen Klein- und Großschreibung.

Microsoft® ist ein eingetragenes Warenzeichen der Microsoft Corporation, Redmond, U. S. A., das Programm ist durch US-amerikanische Urheberrechts-gesetze und Bestimmungen internationaler Verträge geschützt.

Die Seminarunterlagen sind geistiges Eigentum der multi ply GmbH, Berlin. Die Vervielfältigung der Unterlagen – auch in Auszügen – ist nur mit ausdrücklicher Genehmigung der multi ply GmbH erlaubt.