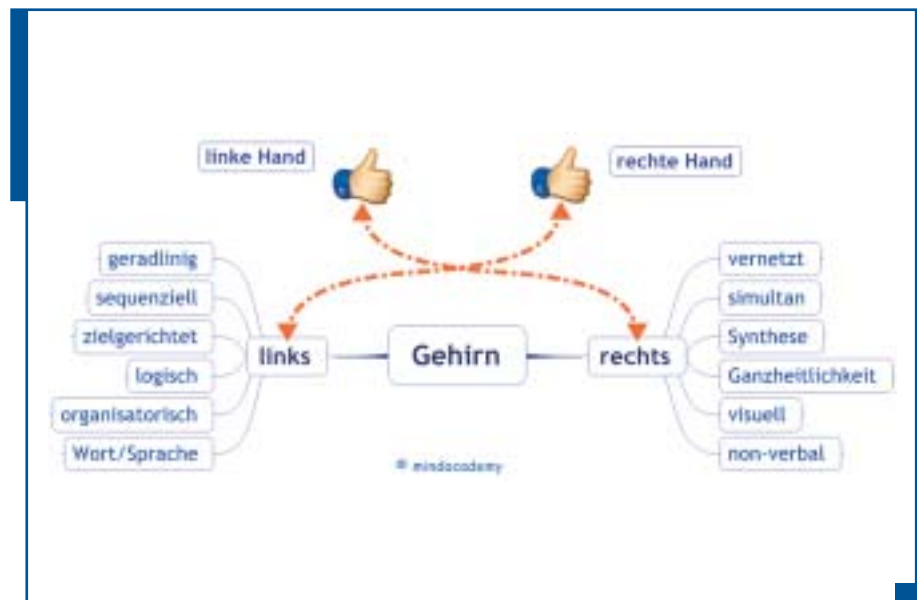


# Wissensmanagement mit BusinessMapping

Geht es Ihnen auch oft so, eigentlich haben Sie alles im Kopf, was Sie für Ihren Arbeitsalltag brauchen. Trotzdem haben Sie Schwierigkeiten, Ordnung und Struktur in alle Gedanken zu bringen. Oder sind Sie unzufrieden mit Ihren Gesprächsnotizen aus einem Interview oder einem Vortrag? Oft sind Sie unter Zeitdruck und schreiben nicht alle Informationen im Detail mit. Später, wenn Sie die Notizen in einen Artikel bringen wollen, verstehen Sie nicht mehr alle Zusammenhänge, da Sie die eigenen unstrukturierten und manchmal kryptischen Notizen nicht mehr lesen können. Oder fällt es Ihnen schwer, die wesentlichen Informationen eines Artikels oder Buchs so zusammenzufassen, dass Sie die wesentlichen Zusammenhänge erkennen? Die Schwierigkeit im schnellen Mitschreiben liegt in den ganzen Sätzen. Ganze Sätze hintereinander aufgeschrieben sind einfach nicht dafür geeignet, Gedanken oder Informationen schnell und gut strukturiert aufzuschreiben. Eine effektivere Methode die eigenen Gedanken bzw. Notizen zu festzuhalten ist MindMapping. Mit der Methode des MindMappings finden Sie eine Technik, die leicht zu erlernen ist und schnell zum Erfolg führt.

Heute wird MindMapping in vielen Bereichen eingesetzt:

- Gesprächs- und Meetingprotokolle
- Zeitmanagement
- Konzeptarbeit
- Wissensmanagement
- Entscheidungen treffen
- Sammeln von Informationen und Ideen
- Präsentationen und Vorträge vorbereiten
- Interviews vorbereiten und dokumentieren
- Individuelle Arbeitsorganisation
- uvm.



## Was ist MindMapping?

MindMapping ist von der Idee eine Kreativitätsmethode, die es ermöglicht, schnell und effizient Ideen zu generieren bzw. Notizen zu machen.

Die ursprüngliche MindMapping Methode basiert auf Papier und Bleistift oder Buntstift. Dabei wird mit Hilfe einer Map eine Gedankenlandschaft auf Papier gebracht. Mit Hilfe der vernetzten Darstellung wird so das Gehirn dazu gebracht, schnell Assoziationen zu bilden und dadurch weitere Ideen zu generieren.

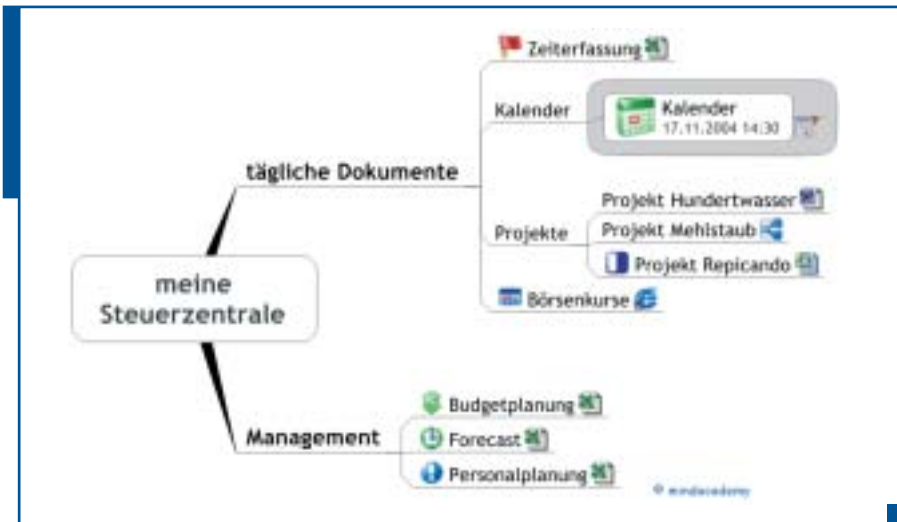
Denn unser Gehirn besteht aus zwei Hemisphären, der linken und der rechten. Beide arbeiten auf unterschiedliche Weise und erfüllen verschiedene Aufgaben. Die linke Gehirnhälfte ist unsere strukturierende Hälfte. Wenn wir uns heute Notizen machen und stur ein Stichwort oder Satz nach dem anderen in Form von Listen notieren, arbeitet hauptsächlich die linke Hälfte. Sie ist

also unsere analytische Hälfte und gibt uns das logische Denken sowie die Fähigkeit zu planen und zu organisieren. Ingenieure und Wissenschaftler sind häufig ausgeprägte Linksarbeiter.

Sobald wir mit Bildern, Farben oder Emotionen arbeiten, wird unsere rechte Gehirnhälfte angesprochen. Hier werden Informationen ohne Zeitbezug verarbeitet. Sie ermöglicht uns die Körpersprache und das Gedächtnis für Erlebnisse, Sachen oder Personen. Auch die Kreativität wird von dieser Gehirnhälfte gesteuert. Sie ist sozusagen unsere musische Hälfte. Daher ist gerade bei Künstlern eher die rechte Seite ausgeprägt.

Kennen Sie diese Situation? Sie treffen auf der Straße einen alten Bekannten, den Sie seit Jahren nicht gesehen haben. Er hat sich äußerlich leicht verändert, aber Sie erkennen ihn sofort wieder. Leider fällt Ihnen sein Name nicht mehr gleich ein. Die rechte Gehirnhälfte erkennt also sofort diesen Be-





kannten, obwohl die Bildinformation leicht verändert ist. Die für den Namen zuständige linke Gehirnhälfte braucht wesentlich länger, bis sie darauf kommt, dass er Thomas heißt.

In unserem Arbeitsalltag wird die Arbeitsweise der linken Gehirnhälfte oft stark betont und die rechte zu wenig benutzt. Dies führt gerade bei der Lösung von Problemen dazu, dass wir rein rational und damit »links« versuchen an diese Aufgabe heranzugehen. Mit Hilfe von Kreativitätstechniken kann dieses Verhalten wieder abtrainiert werden, um auch die rechte Gehirnhälfte in den Lösungsprozess mit einzubeziehen.

### Business Mapping im Zusammenhang mit »MindMapping«

BusinessMapping oder auch Business MindMapping beschreibt MindMaps speziell aus dem beruflichen Alltag eben dem »business«. Immer häufiger wird dieser Begriff auch im Zusammenhang mit der Erstellung einer MindMap am PC mit einer MindMapping-Software verwendet. Es gibt inzwischen eine Vielzahl von Produkten, mit denen sich die MindMaps gerade im Arbeitsalltag sinnvoll einsetzen lassen. Einige Produkte gehen über die Idee der eigentlichen MindMap hinaus und ermöglichen durch eine Reihe von Exportfunktionen die Zusammenarbeit mit anderen Produkten.

### Behalten Sie den Überblick – mit MindManager

Immer mehr Informationen müssen in kürzerer Zeit und mit weniger Ressourcen bewältigt werden. Im Arbeitsalltag fallen unzählige Informationen an. E-Mails, Dokumente oder mündliche Informationen müssen zielgerichtet aufbereitet, strukturiert und kommuniziert werden. Da ist es nicht leicht, den Überblick zu behalten. Es sei denn, Sie nutzen das richtige Werkzeug. Der Mindjet MindManager hilft Ihnen Überblick zu bekommen:

- Sammeln Sie Informationen zentral
- Organisieren Sie vielfältige Informationen übersichtlicher
- Nutzen Sie MindManager als Ihre »Schaltzentrale«

Kundenstimme:

»Durch den Einsatz von MindManager erwarten wir enorme Zeiteinsparungen bei der Einführung unseres Informationsportals in den 14 asiatischen Aon-Büros.«  
*Glen Francis, Regional eBusiness Manager, AonAsia*

So lassen sich z.B. aus einem strukturieren Konzept mit dem Mindjet MindManager schnell per Export Word-Dokumente oder ganze PowerPoint-Präsentationen erstellen. Auch die Erstellung einer Website auf Basis einer MindMap stellt kein Problem mehr dar. All diese Funktionen ermöglichen Ihnen das mehrdimensionale Darstel-

len von Informationen, im Gegensatz zur Darstellung auf dem Papier. Die Integration in die bestehende Microsoft Office Welt ist gewährleistet. Business Maps lassen sich hervorragend in einem Team einsetzen. Durch sie kann einfach und effizient kommuniziert werden. Denken Sie z.B. an eine Mind-Map, die die persönlichen Fähigkeiten Ihrer Mitarbeiter und ihr Knowhow zentral und übersichtlich darstellt. Bauen Sie sie nach Themen strukturiert auf. So können Sie sehr schnell und effektiv herausfinden wer sich z.B. gut bei einem bestimmten Thema auskennt.

Ein weiteres sehr hilfreiches Beispiel ist die Verwaltung und Strukturierung von vorhandenen Informationen im Netzwerk. Geht es Ihnen auch so, dass Sie sich immer öfter fragen, wo und auf welchem Laufwerk finde ich nochmal die Excel-Datei für die Quartalszahlen. Legen Sie sich einfach eine Business-Map mit entsprechenden Verzweigungen auf Ihre wichtigsten Dokumente an. Sie können direkt aus der Map heraus auf die Dokumente zugreifen, automatisch wird die entsprechende Anwendung gestartet. Die Information, wo die Datei tatsächlich liegt ist nun zweitrangig. BusinessMapping ist also eine sehr einfache Technik, um Gedanken, Ideen und Gespräche, Informationen zu visualisieren und strukturieren. Probieren Sie es einfach mal aus.



### Weitere Informationen

Marilla Bax - mindacademy  
 Porzellanallee 25  
 D-71638 Ludwigsburg  
 Telefon: ++49 (7141) 29 85 62 3  
 Fax: ++49 (7141) 29 85 62 5  
 Email: info@mindacademy.de



# Hohe Gewinnmarge im After-Sales-Geschäft locken Hersteller langlebiger Produkte

Der Markt für Produktservices und Ersatzteile ist außerordentlich attraktiv. Davon konnten sich die Teilnehmer des Roundtable-Gesprächs zum Thema After Sales Services überzeugen, zu dem die Managementberatung Barkawi gemeinsam mit SAP und DHL eingeladen hatte.

Für Hersteller hochwertiger und langlebiger Produkte wird das After-Sales-Geschäft mit Services und Ersatzteilen zum Wachstumsmotor und Ertragsbringer: Die Gewinnmargen sind dort etwa dreimal so hoch wie im Neugeschäft. »Zudem«, so Karim Barkawi, Managing Partner der auf After Sales Services und Logistik spezialisierten Managementberatung Barkawi, »leistet das Servicegeschäft einen erheblichen Beitrag zur langfristigen Kundenbindung – insbesondere in Zeiten rückläufiger Investitionsvolumina.«

»Das After-Sales-Geschäft stellt zunehmend hohe Anforderungen an die Unternehmen«, betont Barkawi. Ersatzteile müssen innerhalb von ein bis zwei Stunden lieferbar sein. Die Infrastruktur muß optionale Lieferzeiten und Sendungsarten ermöglichen, zahlreiche Lieferanten, Reparatoren und Subunternehmen müssen koordiniert werden und Informationen zeitnah zur Verfügung stehen. Als Trends in der After-Sales-Logistik nennt Barkawi unter anderem die gemeinsame Bestandsführung mit Partnern (Lieferanten, Kunden und Dienstleistern), flexible Logistikangebote, Bündelung von Servicepaketen für Produkte verschiedener Hersteller (Multi-Vendor-Geschäft), mobile Serviceanwendungen, intelligente Diagnose- und Katalogsysteme, integriertes Lifecycle-Management und die Vermarktung von Überbeständen (Brokerage Services).

»Um durchschnittlich zehn Prozent jährlich wird der After-Sales-Markt in Zukunft wachsen«, prognostiziert Dr. Andreas Baader, Managing Partner bei Barkawi. »Aller-

dings sind viele Unternehmen mit ihrer bestehenden IT-Infrastruktur nur unzureichend für das After-Sales-Geschäft gerüstet«. Baader rechnet deshalb mit steigenden Investitionen bei Customer Relationship Management (CRM) und Supply Chain Managemen (SCM). Doch decken nach seiner Auffassung nur wenige Softwareanbieter die gesamte After-Sales-Prozesskette ab: Etwa gibt es für Call Management, Diagnostik, Job-Vergabe und – Annahme, Außendienst, Ersatzteillogistik und Bestandsplanung keine Komplettlösung. Baader: »Die typische Systemlandschaft heutiger Serviceorganisationen ist fragmentiert und mit Defiziten behaftet. Eingeschränkte Planungsmöglichkeiten und Datenverfügbarkeit, keine Unterstützung von Multi-Vendor-Geschäften, fehlende mobile Lösungen und Systeme, die oft nicht zukunftsfähig sind.«

»Nur ein geringer Teil der IT-Investitionen«, so Dagmar Ficher-Neeb, Leiterin Business Development Service Management bei SAP, »fließt derzeit in den After-Sales-Bereich. Dieser erreicht, wie eine Studie von AMR-Research zeigt, zwar lediglich 24 Prozent des Umsatzes, macht aber 40 bis 80 Prozent des Gewinns aus. Das Servicegeschäft entwickelt sich insbesondere bei Herstellern langlebiger Produkte mit einer Nutzungsdauer von mehr als sieben Jahren zum eigenständigen, strategischen Geschäftsbereich.« SAP verfügt über ein maßgeschneidertes Angebot, um die gesamte Wertschöpfungskette im After-Sales-Bereich effizient zu unterstützen.

Wie sich DHL Express auf die veränderten Logistikanforderungen im After-Sales-Markt einstellt, machten Hansjörg Vetter, Sales Director Deutschland, und Ulrich Platten, Project Manager Logistics, deutlich: »Physischer Bestandteil des neuen Konzeptes sind kundennahe Packstationen – eine moderne Variante des klassischen Postfaches zur Warenanlieferung

wie auch zum Empfang von Sendungen«. Eine Besonderheit: Rendezvous-Verfahren über Packstationen. Ersatzteile werden beispielsweise an die Station geliefert, die auf der Route eines Technikers liegt: Techniker und Ware treffen sich in einem Punkt – zeitaufwändige Fahrten zur Zentrale oder zu einem Lager entfallen. Weiter bietet DHL einen geschlossenen Return- und Repair-Service an. Webbasiert oder per EDI bucht ein Hersteller die Abholung eines defekten Gerätes. Ein Kurierfahrer holt in einer vom Hersteller gewünschten Verpackung das Gerät beim Kunden ab und versiegelt dort die Sendung. Umgekehrt wird das reparierte Gerät auch direkt wieder an den Kunden ausgeliefert.

**Fazit:** Der After-Sales-Markt lockt mit hohen Gewinnmargen, stellt aber gleichzeitig neue Anforderungen an Management, IT und Logistik – eine Anstrengung, die sich jedoch langfristig rechnet, neue strategische Geschäftsbereiche erschließt und die Kundenzufriedenheit steigert.

## Über Barkawi:

Barkawi ist eine international tätige Managementberatung mit den Beratungsschwerpunkten After-Sales-Services und Logistik. Barkawi ist für Unternehmen aus technologieorientierten Branchen tätig. Hierzu zählen Maschinen- und Anlagenbau, Hightech und Telekommunikation, Schienenverkehr, Luft- und Raumfahrt sowie Automotive und Medizintechnik. Zu den Kunden von Barkawi gehören global agierende Unternehmen mit kapitalintensiven und logistisch komplexen Geschäftsmodellen, darunter Unternehmen wie Agfa, DaimlerChrysler, Deutsche Bahn, Deutsche Telekom, Electrolux, Fujitsu Siemens Computers, Lufthansa, Nokia, Österreichische Bundesbahnen, Philips, O2, SAP, Samsung, Siemens, T-Mobile und Volkswagen.

Weitere Informationen: [www.barkawi.com](http://www.barkawi.com)

