



Mindjet® MindManager® - machen Sie mehr damit!

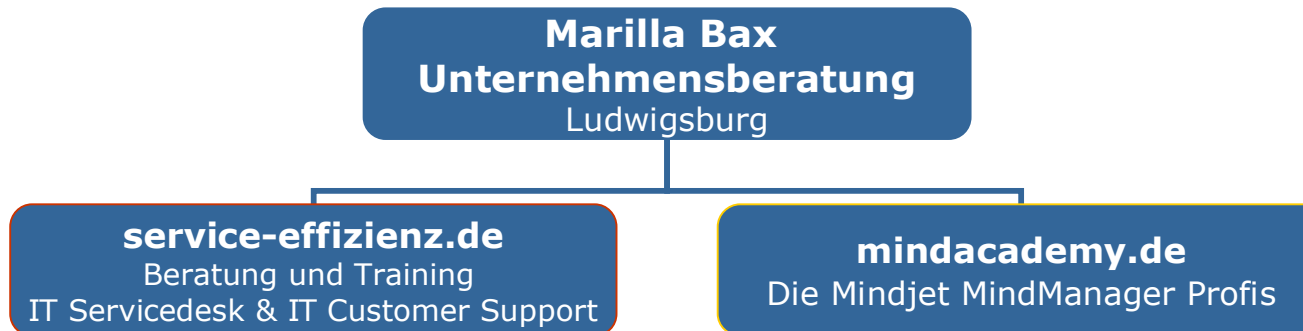
...hätten Sie es gewusst?

Marilla Bax, mindacademy.de Eine Marke der Marilla Bax Unternehmensberatung



IT-Brunch

Dürfen wir uns vorstellen?



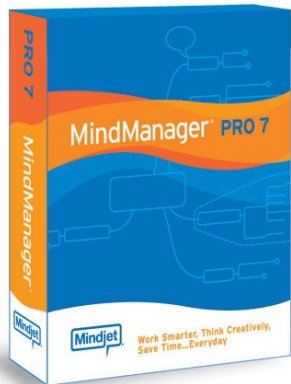
Marilla Bax

- @ praxisorientierte Wirtschaftsinformatikerin
- @ 15 Jahre Berufserfahrung in der IT Branche
- @ ausgezeichnete Service Managerin (KVD)
- @ Dozentin der ServiceAkademie Hamburg
- @ Zertifizierte Mindjet MindManager Trainerin



IT-Brunch

Mindjet® MindManager® - Überblick



seit 12.11.2008
neue Version!

- @ Wie und wo kann der MindManager® unterstützen:
 - @ Gedanken strukturieren
 - @ Besprechungen gestalten
 - @ Projekte planen
 - @ Informationen aufbereiten
 - @ Entscheidungen visualisieren
 - @ Pflichtenhefte erstellen
 - @ uvm.



IT-Brunch

Die Elemente einer Map zur Visualisierung...

TITEL der Map mit benutzerdefinierten Eigenschaften

Projektleiter	Herr Müller
Projektstart	01.10.2007
Projektende	31.10.2007

	Januar	Febru
Ausgaben	25235	45120
Einnahmen	54251	55210
Summe	29016	10090

Ausgabentabelle als Grafik

Power-Filter

- Aufgabe begonnen
- Zu einem Viertel fertig
- Zur Hälfte fertig
- Aufgabe fertig
- Ressourcen
 - Müller
 - Meier
 - Schmitt
- Pfeile
 - steigt
 - fällt
 - steht still
- Flaggen
 - Ja
 - Vielleicht
 - Risiko
- Einzelne Icons

Übereinstimmung: Eine Markierung

Zweige erweitern, um alle Treffer anzuzeigen

Filter entfernen | Gespeicherte Abfragen | Filter | Abbrechen

Zweignotizen

Zweig mit Textnotizen

Hier können Sie weiterführende, detaillierte Informationen zu diesem Zweig direkt hinterlegen. Einfache Formatierung in Farbe, Form, Gliederung sogar Tabellen sind auch möglich.

Zweige verknüpfen mit Dateien, Internetadressen oder Ordnern
Klick öffnet verbundene Anwendung!

Übergabe

Adresse C:\Dokumente und Einstellungen\Bax\Eigene Dateien\zeus-transfer\Eigene Produkt...

Ordner

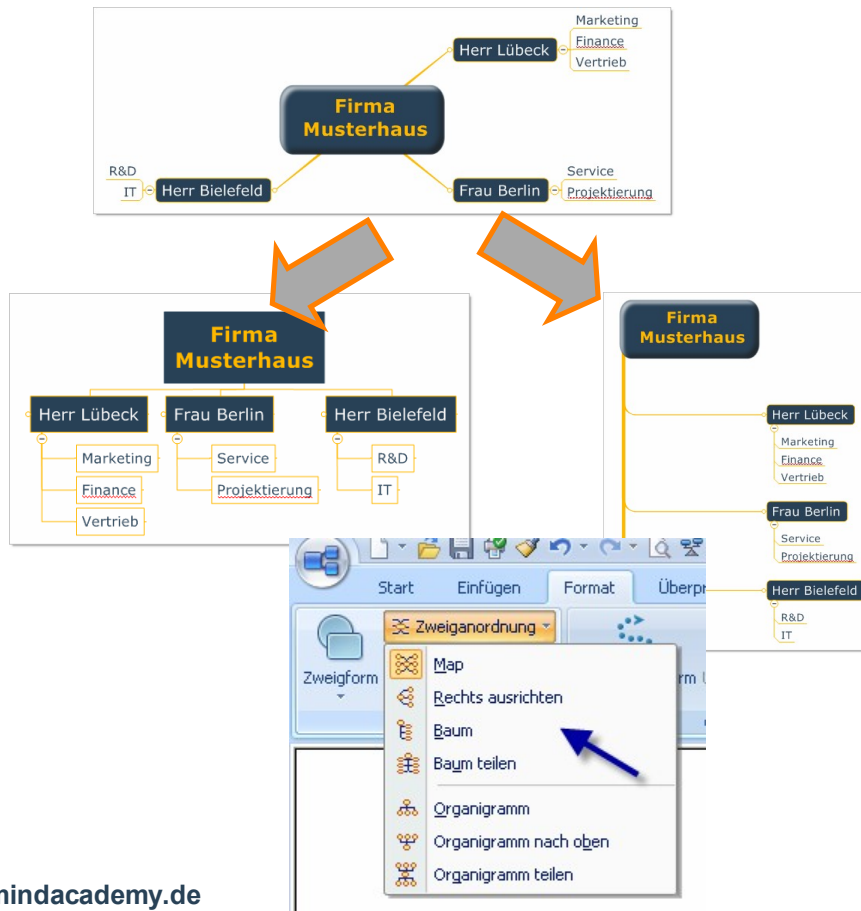
- Bestellungen
- Grafiken und Programme
- kaufm. Bearbeitung
- Einkauf
- Montage
- Projektumsatz
- Übergabe vom Vertrieb
 - Aufträge-Verträge
 - Projektdatenblatt-Auftragsinfo
 - Terminplan

reduzieren Sie die Map
verschaffen Sie sich Übersicht
filtern Sie nach MapMarkierungen
(z.B. Wer macht was wann oder
zeig mir alle Zweige mit einer
Risikoflagge)



Mapformate einfach anpassen!

IT-Brunch



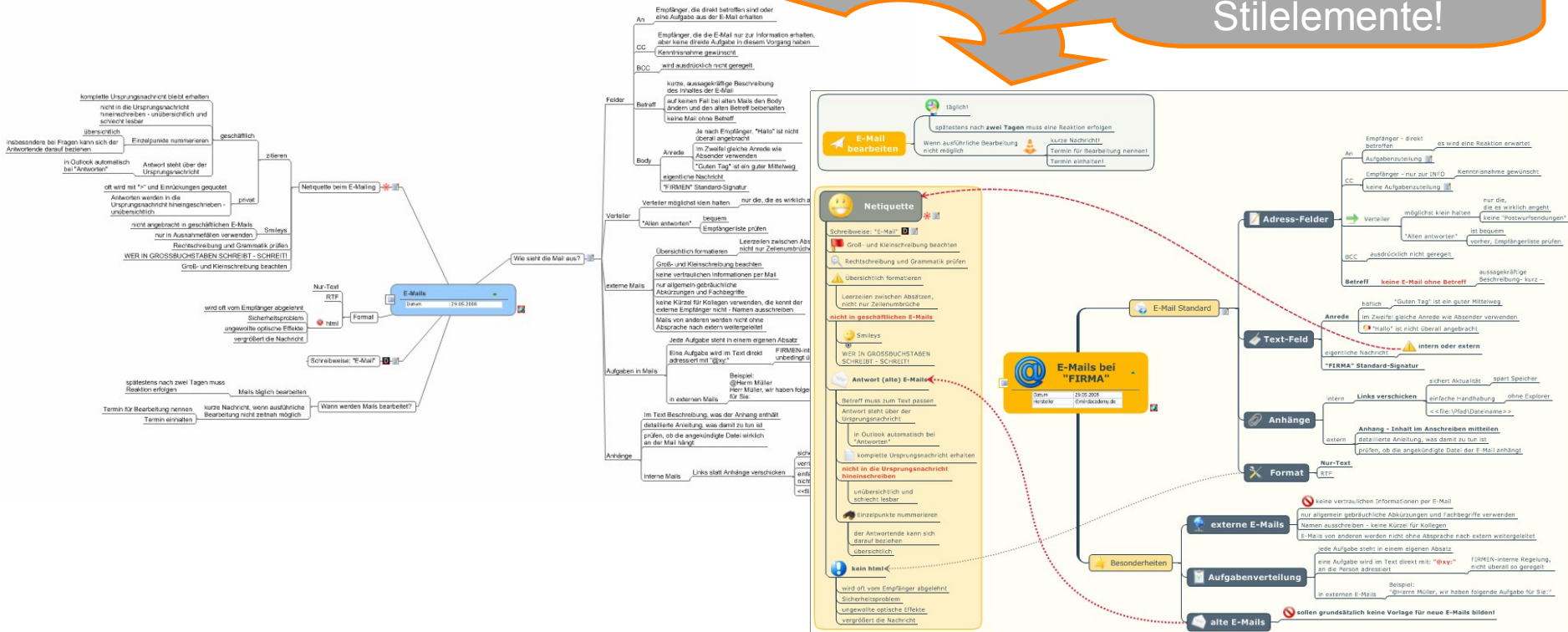
- @ Mapformat per 1-Klick ändern
- @ Zweiglinien und Zweiganordnung anpassen
- @ Vorlagen erstellen + verwenden



IT-Brunch

MindMaps – eine Frage der Darstellung?!

verwenden Sie
Farben und
Stilelemente!



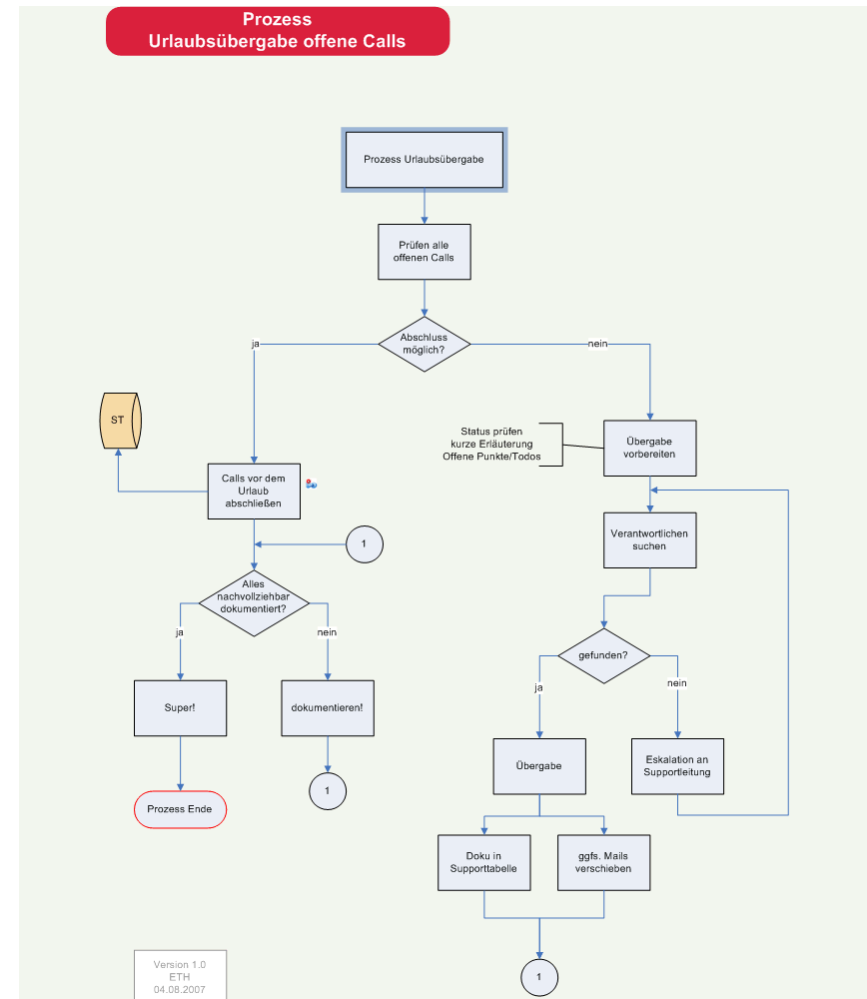


IT-Brunch

Abläufe darstellen, es geht auch anders!

@ Kennen Sie das?

- @ Abläufe sind dokumentiert
- @ Keiner schaut sie mehr an
- @ Weitergehende Informationen werden nicht verknüpft
- @ Der Zusammenhang fehlt

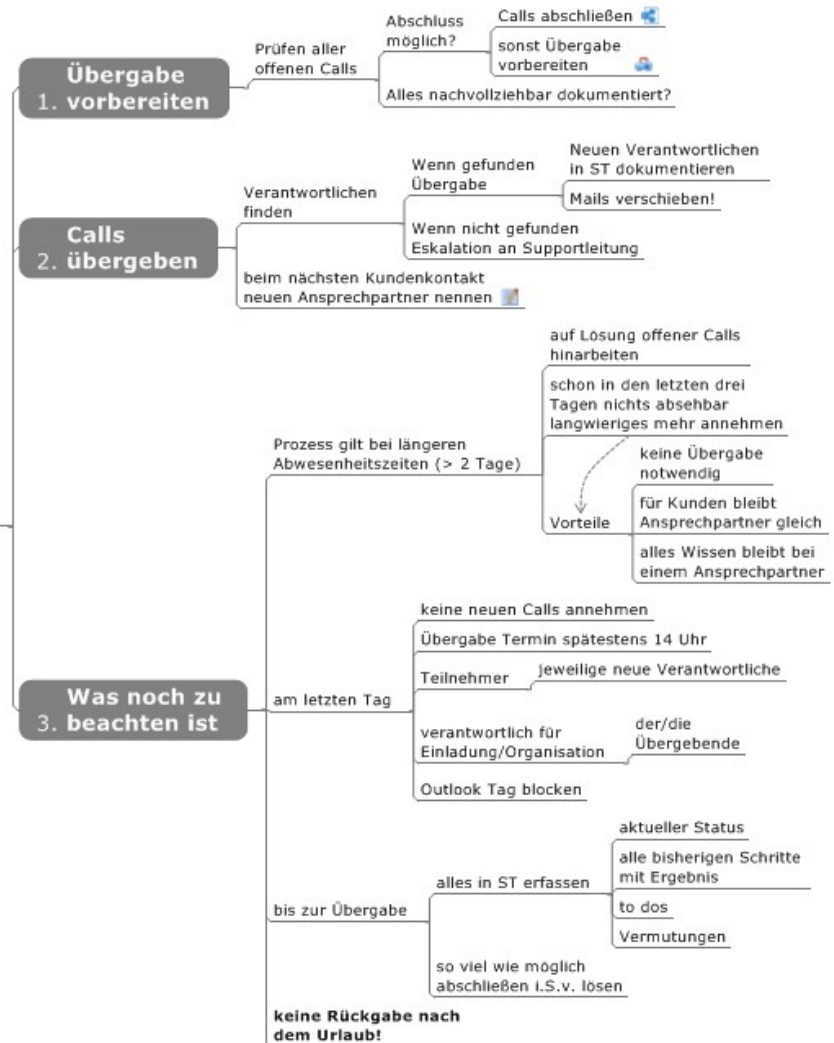




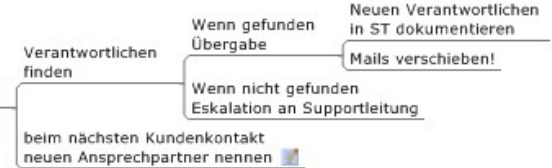
Abläufe darstellen, es geht auch anders!



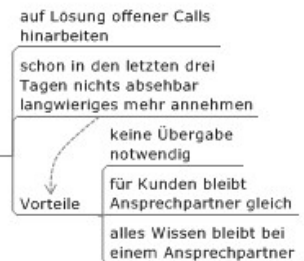
Ablauf



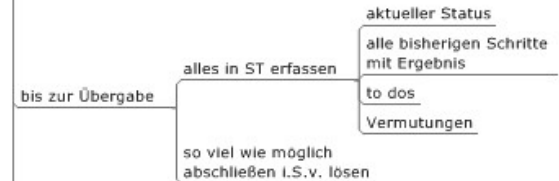
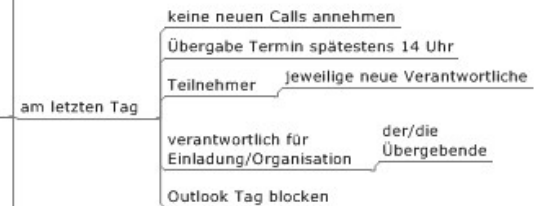
Calls 2. übergeben



Prozess gilt bei längeren Abwesenheitszeiten (> 2 Tage)



Was noch zu 3. beachten ist



keine Rückgabe nach dem Urlaub!



IT-Brunch

Handbücher?! – nutzen Sie den Webexport!

Firma xy Support Handbuch

Home | Inhalt | Übersichtsmap

Verantwortlich: eth@germo.de

Home > 3. Anfragen bearbeiten > 3.1 Call Annahme

3.1 Call Annahme

Kunden können den Support per E-Mail, Telefon oder Fax kontaktieren. Für E-Mail und Telefon wird im folgenden der Ablauf detailliert beschrieben.

Eine detaillierte Beschreibung der Faxannahme ist nicht erforderlich, da dieser Weg von den Kunden nicht mehr genutzt wird.

Jeder Supporter ist grundsätzlich dazu aufgefordert Calls anzunehmen, wenn er in "Bereitschaft" ist. Telefon und Postfach sind daher im Auge zu behalten, um entsprechend zeitnah reagieren zu können.

Siehe auch
Prozessbeschreibung Call Annahme

Maps integriert als Image!

aus der Map per Webexport in HTML Format

1. Annahme
Anrufer freundlich und fröhlich begrüßen
E-Mails Autoreply
E-Mail annehmen aus Postfach
Infos sammeln

2. Prüfung
Prüfen ob Call schon bekannt dann weiter in Prozess Call Bearbeitung
Prüfung ob Anrufer berechtigt Wenn nicht, Klärung veranlassen
Anruf zu einem bereits abgerechneten Call dann weiter in Prozess Reklamation
allgemeine Beschwerde dann weiter in Prozess Eskalation

3. Bearbeitung
Call in ST anlegen
Bei Mails Postfachordner anlegen E-Mails verschieben
Sonderfall neue Benutzer/sonstiger Teleservice
Weiter in Prozess Callbearbeitung

Was noch zu 4. beachten ist
alle Mails zum Call werden darin gesammelt eingehende und ausgehende
Postfach
Alle Arbeitsschritte nachvollziehbar dokumentieren in ST

Worum geht es?
Annahme von Anrufen und E-Mails im Support
Aufnahme aller relevanten Informationen
Prüfung Ansprechpartner

Wer fordert an?
Kunde

Dokumentation
ST
Supportpostfach (bei Mails)

Prozess Call Annahme
Version: 1.3
Datum: 07.02.2008
Verantwortlich: ETH



IT-Brunch

Kontakt

Ihre Profis für den Mindjet® MindManager®

mindacademy.de

c/o Marilla Bax Unternehmensberatung

Königsallee 43

71638 Ludwigsburg

Web www.mindacademy.de

Telefon +49 (0) 7141 - 12 56 80

E-Mail info@mindacademy.de

