

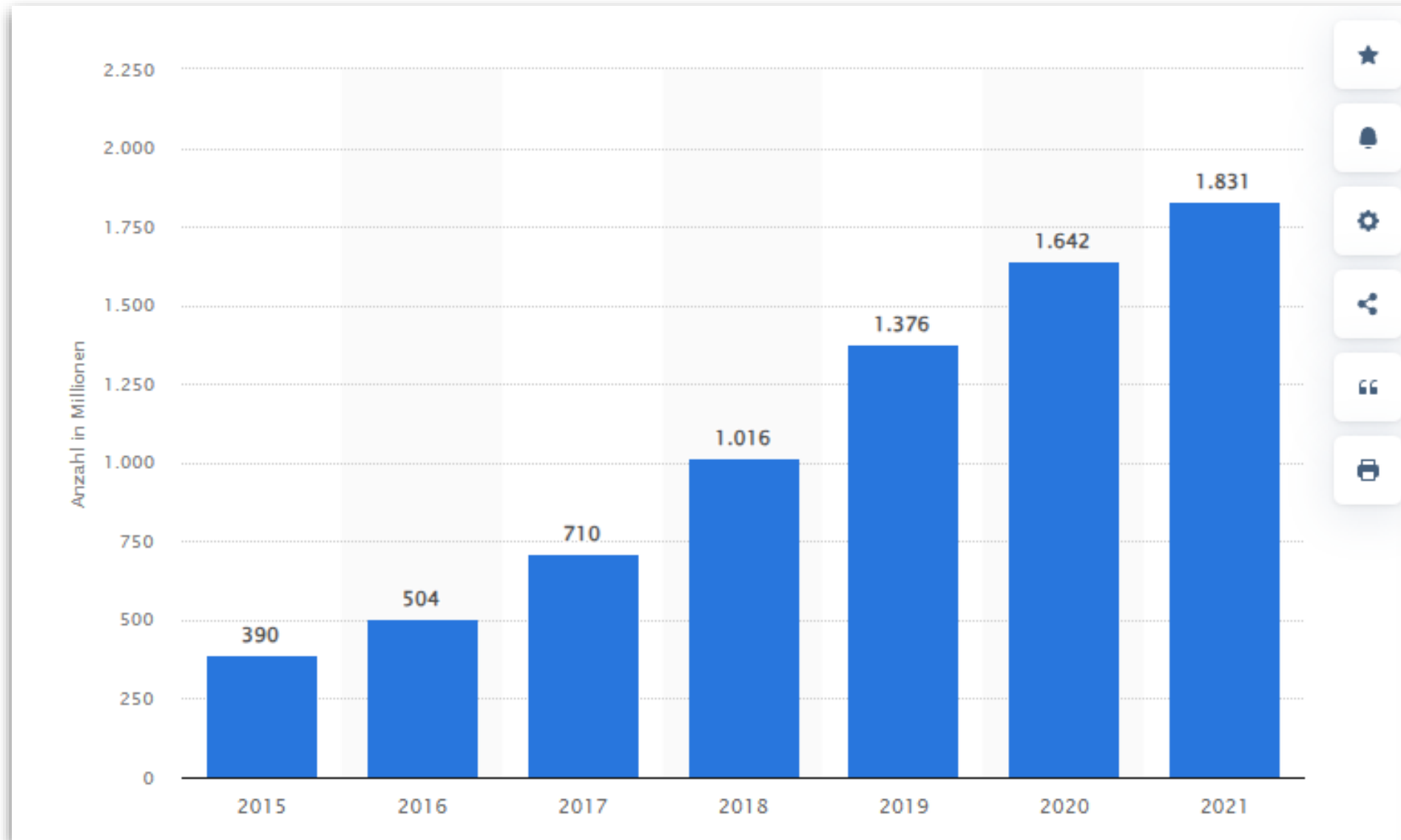
KUNDENBEZIEHUNGS- MANAGEMENT

Virtual Assistance

0

Virtual Assistance Einführung

Virtual Assistance Einführung



Quelle: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/620321/umfrage/nutzung-von-virtuellen-digitalen-assistenten-weltweit/>

- Anzahl der Virtuellen Assistenten, die eingestellt sind
- Klarer Aufwärtstrend
- Heißt also, dass es immer mehr VAs gibt und auch immer mehr eingestellt werden

1

Virtual Assistance Grundlagen

Ein Virtual Assistant (VA) ist eine Person, die administrative Dienstleistungen für Kunden aus der Ferne anbietet. Statt im Büro des Auftraggebers zu arbeiten, erledigt der VA Aufgaben von einem beliebigen Ort aus – häufig von zu Hause.

Virtual Assistance

Grundlagen

- Ursprünglich stammen VAs aus dem Sekretariatsbereich, durch die Digitalisierung konnten Aufgabenbereiche ausgeweitet werden
- VAs arbeiten in der Regel auf Projekt- oder Stundenbasis
- Du benötigst kein extra Büro für den VA
- Du kannst Arbeitsbelastungsspitzen effizient managen, ohne dauerhaftes Personal einzustellen
- VAs bieten Unternehmen Flexibilität und Skalierbarkeit

2

Virtual Assistance Anwendungsbereiche

Virtual Assistance

Anwendungsbereiche

01

Administrative Unterstützung

- | Terminverwaltung und Planung
- | E-Mail-Management
- | Rechnungswesen und Reisekoordination



Virtual Assistance

Anwendungsbereiche



02

Kundensupport

- | Beantwortung der Kundenanfragen
 - | Bearbeitung von Beschwerden
 - | Technischer Support und Hilfeleistung
- 

Virtual Assistance

Anwendungsbereiche

◀ 03

Spezialisierte Dienstleistungen

- | Social Media Management
- | Web- und Grafikdesign
- | Online-Marketing und SEO

3

Virtual Assistance Vor- und Nachteile

Virtual Assistance

Vor- und Nachteile

Pros

Keine festen Gehälter, Bürokosten
oder zusätzliche Sozialleistungen



Anpassungsfähige Arbeitszeiten und
rasche Team-Skalierung



Fokus auf Kerngeschäft und
Reduzierung administrativen Aufwands



Temporärer Einsatz von Experten für
spezielle Aufgaben



Zugang zu einem weltweiten
Talentpool und kultureller Vielfalt



Cons



Zeitunterschiede und Risiko von
Missverständnissen



Unsicherheit über Datenvertraulichkeit
und Arbeitsqualität



Zeitaufwand für Einarbeitung und
Nutzung spezieller Tools

4

Virtual Assistance

Wie du den richtigen VA findest

Virtual Assistance

Wie du den richtigen VA findest

01

Im ersten Schritt ist es wichtig, zu identifizieren, welche Aufgaben ausgelagert, bzw. von VAs übernommen werden sollen.

Bedarfsanalyse

Virtual Assistance

Wie du den richtigen VA findest

- **Aufgaben identifizieren:** Beginne mit einer Liste aller Aufgaben, die du möglicherweise auslagern möchtest. Das kann von administrativen Aufgaben bis hin zu spezialisierten Fähigkeiten wie Grafikdesign reichen.
- **Anforderungsprofil erstellen:** Überlege, welche speziellen Fähigkeiten und Erfahrungen dein VA haben sollte, um diese Aufgaben effektiv zu erledigen.
- **Zeitbedarf abschätzen:** Überlege, wie viele Stunden Unterstützung du pro Woche oder Monat benötigst, um einen VA entsprechend zu budgetieren und einzuplanen.

Virtual Assistance

Wie du den richtigen VA findest

01

Im ersten Schritt ist es wichtig, zu identifizieren, welche Aufgaben ausgelagert, bzw. von VAs übernommen werden sollen.

Bedarfsanalyse

02

Jetzt geht es darum, den richtigen VA auszuwählen. Nutze hierfür verschiedene Plattformen und dein Netzwerk.

Plattformen nutzen

Virtual Assistance

Wie du den richtigen VA findest

- **Recherche auf Freelancer-Plattformen:** Websites wie Upwork, Freelancer oder Fiverr bieten eine breite Palette von VA mit verschiedenen Fachkenntnissen an. Durchsuche Profile und wähle basierend auf Bewertungen und Fähigkeiten aus.
- **Netzwerk nutzen:** Frage in deinem professionellen Netzwerk nach Empfehlungen. Oftmals können Kollegen oder Geschäftspartner wertvolle Tipps geben.
- **Social Media und Foren:** Engagiere dich in Fachgruppen oder Foren, um Empfehlungen und Feedback über potenzielle VAs zu erhalten.

Virtual Assistance

Wie du den richtigen VA findest

01

Im ersten Schritt ist es wichtig, zu identifizieren, welche Aufgaben ausgelagert, bzw. von VAs übernommen werden sollen.

Bedarfsanalyse

02

Jetzt geht es darum, den richtigen VA auszuwählen. Nutze hierfür verschiedene Plattformen und dein Netzwerk.

Plattformen nutzen

03

Jetzt musst du die in 2. ausgewählten VAs noch prüfen, mit ihnen sprechen und schauen, ob sich für dich eine Zusammenarbeit lohnen würde.

Auswahlprozess

Virtual Assistance

Wie du den richtigen VA findest

- **Vorinterviews durchführen:** Ein kurzes Gespräch kann dir helfen, ein Gefühl für die Kommunikationsfähigkeiten und die Persönlichkeit des VA zu bekommen.
- **Testaufgaben vergeben:** Bevor du jemanden einstellst, gib ihm eine kleine, repräsentative Aufgabe. Dies zeigt dir, wie der VA arbeitet und ob seine Qualität deinen Erwartungen entspricht.
- **Referenzen prüfen:** Ein guter VA sollte in der Lage sein, dir Referenzen oder Beispiele früherer Arbeiten zu geben. Dies gibt dir Einblick in die Erfahrung und Zuverlässigkeit des VA.

5

Virtual Assistance

Tools für die Zusammenarbeit

Virtual Assistance

Tools für die Zusammenarbeit - Kommunikation

- **Slack:** Ein beliebtes Instant-Messaging-Tool, das sowohl für Direktnachrichten als auch für teamweite Kommunikation in Channels genutzt wird. Integrationen und Bots erhöhen die Produktivität.
- **Zoom:** Videokonferenz-Software, die besonders während der COVID-19-Pandemie an Popularität gewonnen hat. Ideal für Team-Meetings oder Einzelgespräche.
- **Microsoft Teams:** Eine All-in-One-Lösung für Chats, Videokonferenzen und Dateifreigabe, eingebettet in das Microsoft-Ökosystem.

Virtual Assistance

Tools für die Zusammenarbeit - Aufgabenverwaltung

- **Asana:** Ein vielseitiges Projektmanagement-Tool, das den Workflow in Form von Aufgaben, Projekten und Milestones strukturiert.
- **Trello:** Ein einfaches, kartenbasiertes System, das den Workflow visualisiert und insbesondere für das Kanban-System geeignet ist.
- **Monday.com:** Ein farbenfrohes und benutzerfreundliches Tool zur Aufgabenverwaltung, das sich durch hohe Anpassungsfähigkeit auszeichnet.

Virtual Assistance

Tools für die Zusammenarbeit - Dokumentenaustausch

- **Google Drive:** Ein weitverbreitetes Tool zum Speichern, Teilen und gemeinsamen Bearbeiten von Dokumenten, Tabellen und Präsentationen in Echtzeit.
- **Dropbox:** Eine zuverlässige Cloud-Speicherlösung, die sich leicht in viele andere Tools und Plattformen integrieren lässt.
- **OneDrive:** Microsofts Antwort auf Cloud-Speicher, besonders nützlich für Teams, die bereits im Microsoft-Ökosystem arbeiten.

Virtual Assistance

Tools für die Zusammenarbeit - Terminverwaltung

- **Calendly:** Ein Tool, das die Terminvereinbarung automatisiert, indem es die Verfügbarkeit mit dem eigenen Kalender abgleicht und Buchungsoptionen bereitstellt.
- **Google Calendar:** Ein weitverbreiteter digitaler Kalender, der sich leicht mit anderen Google-Diensten integrieren lässt.

Virtual Assistance

Tools für die Zusammenarbeit - Zugriffsverwaltung

- **LastPass:** Ein Passwort-Manager, der sich besonders für Teams eignet, da er den sicheren Zugriff auf gemeinsame Konten ohne Weitergabe des tatsächlichen Passworts ermöglicht.
- **VPN:** Zur Sicherstellung einer sicheren Verbindung, besonders wenn der VA aus dem Ausland arbeitet oder auf sensible Daten zugreifen muss.

Virtual Assistance

Tools für die Zusammenarbeit - Zeiterfassung

- **Toggl:** Ein einfaches Tool zur Zeiterfassung, das hilft, den Überblick über aufgewendete Arbeitszeit zu behalten und produktiver zu arbeiten.
- **Harvest:** Bietet ähnliche Funktionen wie Toggl, jedoch mit erweiterten Funktionen zur Rechnungsstellung und Berichterstattung.

6

Virtual Assistance

Herausforderungen und Best Practices

Kommunikationslücken

Ohne physische Anwesenheit können Missverständnisse leichter auftreten. Klare Kommunikation und regelmäßige Check-Ins können helfen, solche Lücken zu schließen.

A large, solid orange curved shape that starts from the bottom right corner and curves upwards and to the left, framing the page number.

01

Zeitzoneprobleme

Wenn der VA in einer anderen Zeitzone arbeitet, können Terminüberschneidungen oder verzögerte Antworten auftreten. Etabliere feste Zeiten für Synchronisation und Updates.

03

Das Teilen von sensiblen Informationen mit einem VA erfordert besondere Vorsicht. Implementiere strenge Datenschutzrichtlinien und Vertraulichkeitsvereinbarungen.

Vertraulichkeit

Die korrekte Zuweisung und Nachverfolgung von Aufgaben kann schwierig sein. Eine klare Strukturierung und die Verwendung von Projektmanagement-Tools sind hier unerlässlich.

Aufgabenmanagement

Qualitätssicherung

Es kann herausfordernd sein, die Qualität der Arbeit eines VA zu überwachen. Regelmäßiges Feedback und klare Qualitätsstandards können helfen, die Erwartungen zu erfüllen.

Kulturelle Unterschiede

Unterschiedliche Arbeitskulturen und -gewohnheiten können zu Reibungspunkten führen. Eine offene Kommunikation und die Bereitschaft, voneinander zu lernen, sind hier Schlüssel zum Erfolg.

07

Technische Schwierigkeiten oder der Mangel an passenden Tools können die Effizienz beeinträchtigen.

Technologie Hürden

Ein VA muss möglicherweise schneller und effizienter eingearbeitet werden als ein traditioneller Mitarbeiter. Ein strukturierter Onboarding-Prozess mit klaren Ressourcen und Leitlinien ist hierbei von Vorteil.

Onboarding- Prozess

Arbeitskultur aufbauen

Es kann schwierig sein, einen VA in die Unternehmenskultur zu integrieren. Regelmäßige virtuelle Team-Events und -Treffen können helfen, ein Gefühl der Zugehörigkeit zu schaffen.

Vertrags- und Rechtsfragen

Die Beschäftigung eines VAs, besonders international, kann rechtliche Fragen aufwerfen. Du solltest dich über arbeitsrechtliche Aspekte im jeweiligen Land des VAs im Klaren zu sein und entsprechende Verträge ausarbeiten.

7

Virtual Assistance Aufgaben