Tjekliste til opgaver, du kan overveje at give videre

For iværksættere og direktører. Apex Backoffice tilbyder virtuel assistenthjælp på distancen, tilpasset virksomhedens behov. Start med en afgrænset opgave.

Arbejdsområder: Kalender og indbakke, Kundesupport, Research og Andre administrative opgaver.

Hvornår er en opgave værd at overveje?

Sæt kryds ved det, der passer på opgaven.

- Den tager gentagen tid.
- Den kræver koordinering.
- Den kan beskrives med et tydeligt resultat.

Min afgrænsede opgave

01 Kalenderstyring

Se efter møder, aftaler og ændringer, der kræver mange beskeder frem og tilbage.

- Saml mødeønsker fra deltagerne.
- Find mulige tider inden for ejerens rammer.
- Få de praktiske oplysninger med i invitationen.
- Afklar, hvem der skal deltage, og hvilke tidsrum der passer.
- Aftal, om invitationen må sendes.
- Vis først et forslag til ejeren, hvis invitationen ikke må sendes direkte.

Ejerens tidsrum og deltagere

Praktiske oplysninger til invitationen

---

02 Indbakke

Afgræns arbejdet med beskeder, så det er tydeligt, hvad der haster, kan sorteres eller kræver ejerens godkendelse.

- Afgræns, hvilke beskeder der haster.
- Aftal, hvad der kan sorteres, og hvilke svar der kræver godkendelse.
- Saml ubesvarede kundehenvendelser efter emne.
- Markér de henvendelser, der kræver ejerens beslutning.

Hvad haster?

Hvad kan sorteres, og hvad kræver godkendelse?

---

03 Kundesupport

Gentagne spørgsmål, statusforespørgsler og opfølgninger kan måske beskrives som en afgrænset arbejdsgang.

- Saml gentagne spørgsmål, statusforespørgsler og opfølgninger.
- Beskriv arbejdsgangen med udgangspunkt i eksisterende svar.
- Del den tone, svarene skal følge.
- Sæt grænser for, hvornår en henvendelse skal sendes videre.
- Saml typiske spørgsmål og godkendte svar.

Typiske spørgsmål og godkendte svar

Eksisterende svar og tone

Hvornår skal noget sendes videre?

04 Research

Afgræns research ved at formulere, hvilket spørgsmål svaret skal hjælpe med at besvare.

- Definér, hvilket spørgsmål svaret skal hjælpe med.
- Saml offentligt tilgængelige oplysninger før mødet.
- Skriv en kort oversigt.
- Medtag links til kilderne.

Spørgsmålet, svaret skal hjælpe med

Punkter til den korte oversigt

Kildelinks

Beskriv opgaven i fire punkter

Skriv, hvad der skal ske, hvordan et færdigt resultat ser ud, hvad der kommer først, og hvornår du har brug for det.

Opgave

Hvad skal håndteres, og hvilke oplysninger eller rammer er relevante?

Ønsket resultat

Hvad vil du gerne modtage eller have gjort, når opgaven er færdig?

Prioritet

Hvad skal løses først, og hvad kan vente, hvis flere ting haster?

Timing

Hvornår er opgaven relevant, og er den enkeltstående eller tilbagevendende?

Eksempel fra guiden

Opgave: Saml ubesvarede henvendelser fra i dag. Resultat: En liste med emne og foreslået næste skridt. Prioritet: Kunder, der afventer svar, først. Timing: Send oversigten inden dagens afslutning.

Afklar adgang og ansvar

Notér påkrævet systemadgang, hvad assistenten må håndtere selvstændigt, hvad ejeren skal godkende eller vurdere, og hvornår noget må sendes eller ændres.

Systemer, der kræver adgang

Assistenten må håndtere selvstændigt

Kræver ejerens godkendelse eller vurdering

Må først sendes eller ændres, når