### Schulungspläne

| **Feld** | **Beschreibung** |
| --- | --- |
| **Name des Artefakts** | Schulungspläne |
| **Verantwortlich** | Fachbereich |
| **Ziel des Dokuments** | Planung und Organisation der Schulungen für Endbenutzer und Administratoren. |
| **Wesentliche Inhalte** | - Schulungszeitplan  - Schulungsinhalte  - Verantwortlichkeiten der Trainer und Teilnehmer |
| **Erstellungszeitpunkt** | Abschlussphase des Projekts, vor dem Go-Live |
| **Nutzung im Projektverlauf** | Grundlage für die Durchführung der Schulungen |
| **Abnahme** | Durch den Auftraggeber und die Endbenutzer; Überprüfung der Vollständigkeit und Praktikabilität der Schulungspläne |
| **Abhängigkeiten** | - Trainingsmaterialien  - Benutzerhandbücher  - Administrationshandbücher |
| **Versionierung** | Versionskontrolle mittels Versionsmanagement-Tools |
| **Vorlagen und Tools** | Planungstools (z.B. MS Excel, Google Sheets) |
| **Zusätzliche Anmerkungen** | Regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung der Schulungspläne notwendig, um sicherzustellen, dass sie den aktuellen Anforderungen entsprechen |

# Schulungsplan für die CRM-Anwendung

## Einführung

Ziel dieser Schulung ist es, den Benutzern der neuen CRM-Anwendung das Wissen und die Fähigkeiten zu vermitteln, die sie benötigen, um das System effektiv zu nutzen. Die Schulung umfasst theoretische und praktische Module und wird durch Übungen und Fallstudien ergänzt.

## Schulungsziele

* Verständnis der grundlegenden Funktionen und Merkmale der CRM-Anwendung
* Fähigkeit, Kundendaten zu verwalten und zu aktualisieren
* Kenntnisse über die neue Funktion zum Hochladen und Verwalten von Scoring-Daten
* Sicherstellung der Datenintegrität und Sicherheit
* Effektive Nutzung der Berichterstattungs- und Analysefunktionen

## Schulungsdauer

Die Schulung ist auf insgesamt 3 Tage verteilt, mit jeweils 6 Stunden Schulung pro Tag.

## Schulungsmethode

Die Schulung wird in einem Mix aus Vorträgen, praktischen Übungen, Gruppenarbeiten und Fallstudien durchgeführt.

## Schulungsinhalte

### Tag 1: Einführung und Grundlagen

#### 9:00 - 10:30 Uhr: Begrüßung und Einführung

* Vorstellung der Schulungsziele und des Zeitplans
* Einführung in die CRM-Anwendung
* Überblick über die Benutzeroberfläche

#### 10:30 - 10:45 Uhr: Kaffeepause

#### 10:45 - 12:00 Uhr: Navigation und Grundfunktionen

* Anmelden und Abmelden
* Überblick über das Dashboard
* Personalisierung der Benutzeroberfläche

#### 12:00 - 13:00 Uhr: Mittagspause

#### 13:00 - 14:30 Uhr: Verwaltung von Kundendaten

* Anlegen neuer Kunden
* Bearbeiten und Aktualisieren von Kundendaten
* Löschen von Kundeneinträgen

#### 14:30 - 14:45 Uhr: Kaffeepause

#### 14:45 - 16:00 Uhr: Such- und Filterfunktionen

* Verwendung von Suchfunktionen
* Erstellen und Anwenden von Filtern
* Speichern von Suchergebnissen

### Tag 2: Erweiterte Funktionen und Scoring-Daten

#### 9:00 - 10:30 Uhr: Arbeiten mit Scoring-Daten

* Einführung in die Scoring-Daten
* Hochladen von Scoring-Daten
* Validierung und Fehlerbehebung beim Upload

#### 10:30 - 10:45 Uhr: Kaffeepause

#### 10:45 - 12:00 Uhr: Datenanalyse und Berichterstattung

* Erstellen von Berichten
* Analysieren von Kundendaten
* Nutzung von Scoring-Daten für Berichte

#### 12:00 - 13:00 Uhr: Mittagspause

#### 13:00 - 14:30 Uhr: Datensicherheit und Compliance

* Grundlagen der Datensicherheit
* Zugriffsrechte und Benutzerrollen
* Einhaltung von Datenschutzbestimmungen

#### 14:30 - 14:45 Uhr: Kaffeepause

#### 14:45 - 16:00 Uhr: Praktische Übungen

* Fallstudien zu Scoring-Daten
* Hands-on-Übungen zur Datenanalyse
* Gruppenarbeit zur Problemlösung

### Tag 3: Vertiefung und Abschluss

#### 9:00 - 10:30 Uhr: Vertiefung der Berichterstattung

* Erweiterte Berichterstattungsfunktionen
* Exportieren und Teilen von Berichten
* Automatisierung von Berichtsprozessen

#### 10:30 - 10:45 Uhr: Kaffeepause

#### 10:45 - 12:00 Uhr: Integration mit anderen Systemen

* API-Nutzung und externe Schnittstellen
* Datenimport und -export
* Integration von Drittanbieter-Tools

#### 12:00 - 13:00 Uhr: Mittagspause

#### 13:00 - 14:30 Uhr: Benutzerunterstützung und Self-Service

* Nutzung der Hilfe- und Support-Funktionen
* FAQs und Wissensdatenbank
* Erstellung und Verwaltung von Support-Tickets

#### 14:30 - 14:45 Uhr: Kaffeepause

#### 14:45 - 16:00 Uhr: Abschluss und Feedback

* Zusammenfassung der Schulungsinhalte
* Feedback-Runde
* Ausgabe der Teilnahmezertifikate

## Schulungsmaterialien

* Benutzerhandbuch der CRM-Anwendung
* Präsentationen und Folien
* Beispiel-Datensätze für praktische Übungen
* Zugang zur Testumgebung der CRM-Anwendung
* FAQs und Wissensdatenbank

## Schulungsort und -mittel

* Schulungsraum mit Computern für jeden Teilnehmer
* Beamer und Leinwand für Präsentationen
* Internetzugang und Zugang zur Testumgebung

## Schulungsteilnehmer

Die Schulung richtet sich an alle Benutzer der CRM-Anwendung, einschließlich Vertriebsmitarbeiter, Kundendienstmitarbeiter, Administratoren und Datenanalysten.

## Ansprechpartner

* **Schulungsleiter:** Max Mustermann
* **Kontakt:** max.mustermann@example.com
* **Telefon:** +49 123 456789