

CRM – Projekt- und Prozessmanagement im Customer Relationship Management (CRM) inkl. SAP und Kanban Zertifizierung



Zeitnahe, bundesweite Starttermine

GFN-Erfolgsgarantie²> 95 % Integrationsquote³

Unser modulares Kurssystem bietet dir unzählige Möglichkeiten, dich weiterzubilden – und zwar ganz nach deinem Bedarf. Gerne helfen dir unsere Berater:innen bei der Auswahl und Kombination geeigneter Kurse. Wir nehmen uns Zeit für dich und schauen, welche Weiterbildung zu dir und deinen Zielen passt. Den Bedarf des Arbeitsmarkts haben wir dabei immer mit im Blick. Gemeinsam stellen wir deinen persönlichen Lehrplan mit zeitnahem Einstiegstermin zusammen – und du startest schnell und unkompliziert in deine Wunsch-Weiterbildung.

Dauer

mehr als 3 Monate bis 6 Monate

Kursinhalt

Inhalte auf einen Blick: CRM, Agiles Projektmanagement, SAP S/4 HANA, Social Media, Datenschutzrecht

Die Weiterbildung Projekt- und Prozessmanagement im Customer Relationship Management (CRM) inkl. SAP und Kanban Zertifizierung vermittelt umfassende Kenntnisse im CRM, wobei die Teilnehmenden lernen, wie CRM-Systeme effizient eingesetzt werden können, um Kundenbeziehungen zu optimieren. Im Fokus stehen die Integration von CRM in Geschäftsprozesse und die Anwendung von agilen Methoden wie Kanban zur Prozessverbesserung, unterstützt durch Tools wie Jira. Ergänzt wird die Ausbildung durch eine Einführung in SAP S/4 HANA, um die Grundlagen der ERP-Systeme im Zusammenhang mit CRM zu verstehen. Absolventen dieser Weiterbildung sind qualifiziert, in Berufsfeldern wie IT-Projektmanagement, CRM-Strategieentwicklung und Kundenbetreuung zu arbeiten, insbesondere in Rollen wie IT-Projektleiter oder CRM-Manager. Der praxisnahe Ansatz ermöglicht es den Teilnehmenden, das erworbene Wissen direkt in realen CRM-Szenarien anzuwenden und somit einen effektiven Beitrag zur Optimierung von CRM-Prozessen in Unternehmen zu leisten.

Prozessorientiertes Qualitätsmanagement

- > Prinzipien des Qualitätsmanagements
- > Qualitätstechniken und -werkzeuge

Dieses Weiterbildungsangebot wird kombiniert mit:



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf gfn.de/standorte



- › Einstieg in das IT-Projektmanagement

Agiles Projektmanagement

Kanban ist eine Change-Management-Methode zur kontinuierlichen Prozessverbesserung, die daher auch eine große Rolle für agiles Projektmanagement und die projektbezogene Zusammenarbeit spielt. Die einzelnen Aufgaben werden dabei auf einem Kanban-Board visuell dargestellt – ein zentrales Werkzeug für agiles Projektmanagement.

In diesem Zertifizierungskurs werden dir die Kernprinzipien und der Ursprung von Kanban im Lean Management nähergebracht. In praktischen Übungen lernst du, Kanban erfolgreich anzuwenden und Prozesse damit effizienter zu gestalten. Mit Jira wird dir zudem ein Projektmanagement-Tool vorgestellt, das dir dabei hilft, Arbeitsabläufe in Kanban erfolgreich mitzugestalten – ein wichtiger Aspekt für ein agiles Projektmanagement.

Agiles Projektmanagement mit Kanban

- › Was ist Kanban? Was bedeutet es für agiles Projektmanagement?
- › Abgrenzung Lean und Six Sigma
- › Kontinuierliche Verbesserung
- › Visualisierung mit Kanban-Boards
- › WIP (Work in Progress)-s
- › Theory of Constraints (Engpasstheorie)
- › Fluss und Kadenz (Optimierung des Durchflusses und Feedbackschleifen)
- › Agiles Projektmanagement: Priorisierung und Serviceklassen
- › Verringerung von Variabilität
- › Skalierung mit Kanban
- › Einführung von STATIK (Systems Thinking Approach to Introduce Kanban)
- › Engpässe und gleichmäßige Verfügbarkeit
- › Ökonomisches Modell für Lean und agiles Projektmanagement
- › Flight-Level-Modell nach Klaus Leopold
- › Unterschied zwischen Scrum und Kanban und Bedeutung für agiles Projektmanagement

Prüfungsvorbereitung und Zertifizierungsprüfung Kanban – mit Fokus auf agiles Projektmanagement



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf gfn.de/standorte



Agiles Projektmanagement mit Jira

- › Einführung
- › Struktur, Rollen und Rechte
- › Navigation in Jira
- › Umgang mit Vorgängen
- › Agile Boards als Teil des agilen Projektmanagements
- › Dashboards für agiles Projektmanagement
- › Reporting
- › Projekte anlegen in Scrum und Kanban
- › Kanban-Projekt mit Workflow anlegen und modellieren
- › Fallstudien agiles Projektmanagement mit Jira und Kanban

Scrum

- › Denkweise nach agiler Methodik, z. B. agile Werte und Prinzipien, Probleme statischer Prozesse
- › Die drei Säulen der Scrum-Theorie
- › Die Scrum-Werte
- › Das Scrum-Team und seine Rollen: Developer, Scrum Master und Product Owner
- › Die Verantwortlichkeiten des Scrum Masters bei der Förderung von Selbstorganisation und kontinuierlicher Verbesserung
- › Die Scrum-Events: Sprint, Sprint Planning, Daily Scrum, Sprint Review, Sprint Retrospective – jeweils mit aktiver Beteiligung des Scrum Masters zur Moderation und Prozesssicherung
- › Die Scrum-Artefakte: Product Backlog, Sprint Backlog, Increment, Definition of Done – inklusive der Rolle des Scrum Masters bei der Sicherstellung der Transparenz dieser Artefakte
- › Lean Management und wie der Scrum Master zur Effizienz beiträgt
- › Übernahme von Scrum und Umgang mit Widerständen – insbesondere durch Unterstützung und Coaching durch den Scrum Master
- › Scrum in komplexen Umgebungen – mit besonderem Fokus auf die Führungsrolle des Scrum Masters
- › Skalierung mit Nexus – einschließlich der Koordination mehrerer Scrum Master in größeren Organisationen
- › Weitere agile Methoden (Xtreme Programming, Kanban, Crystal, DSDM)
- › Organisation und Abwicklung agiler Projekte mittels Software Jira von Atlassian – mit typischen Aufgaben eines Scrum Masters bei der Nutzung agiler Tools
- › Praxisprojekt – Anwendung des Gelernten in einer realitätsnahen Projektsimulation, begleitet durch einen Scrum Master



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf gfn.de/standorte



Prüfungsvorbereitung und Prüfung

SAP Grundlagen SAP Foundation Level - SAP S/4 HANA

Inhalt:

- › Vorstellung der Online-Tools
- › Navigation in SAP S/4HANA
- › Systemweite Konzepte in SAP S/4HANA
- › Logistik in SAP S/4HANA
- › Buchhaltung in SAP S/4HANA
- › Human Capital Management (HCM) und SAP SuccessFactors
- › Embedded Analytics
- › SAP Activate und Best Practices
- › SAP Services

Anwenderzertifizierung SAP Foundation Level

Aufbau und Funktionalitäten der Social Media Plattformen Instagram, LinkedIn, Twitter und YouTube

- › Facebook
- › Instagram
- › LinkedIn
- › Twitter
- › YouTube
- › Best Practice

Dieser Kurs wird kombiniert mit den Weiterbildungsangeboten:

- › Facebook Advertising Management
- › Influencer-Marketing-Manager
- › Social Media Advertising: Anzeigen und Kampagnenerstellung
- › Virales Marketing

Datenschutzrecht



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf gfn.de/standorte



- › DSGVO: Grundprinzipien und Rechtsgrundlage
- › DSGVO: Rechte von Betroffenen und Pflichten von Verantwortlichen
- › DSGVO: Drittländer, Zuständigkeiten, Zusammenarbeit und Sanktionen
- › BDSG: Umsetzung der DSGVO im deutschen Recht
- › Die Einbindung des Datenschutzes in anderen Gesetzesgrundlagen, z. B. UWG, TMG

Dieses Weiterbildungsangebot wird kombiniert mit:

- › Umsetzung der Pflichten im Datenschutz
- › IT Sicherheit und Sicherheitsmanagement

Diese Weiterbildung bietet eine umfassende Einführung in das CRM und seine Anwendung in verschiedenen Bereichen. Sie deckt alle relevanten Themen ab und bereitet die Teilnehmer auf die Praxis vor.

Voraussetzungen

- › Gute Englisch- und Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- › Sicherer Umgang mit dem PC und den Office-Standardanwendungen sowie Erfahrung mit mindestens einer grafischen Oberfläche
- › Teambereitschaft und Kommunikationsfähigkeit
- › Praktische Mitarbeit bei Projekten von Vorteil
- › Teilnahme an einem unverbindlichen Beratungsgespräch

Zielgruppe

- › Arbeitssuchende Fachkräfte mit Kompetenzen im Projektmanagement, Projektassistenz oder Qualitätsmanagement
- › Arbeitssuchende IT-Fachkräfte, z. B. Fachinformatiker:innen, IT-Administrator:innen
- › Arbeitssuchende mit beruflichem Interesse an SAP-Qualifizierung oder Digital Marketing



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf gfn.de/standorte



- › Arbeitssuchende Führungskräfte im Bereich Datenschutz und Datensicherheit
- › Quer- und Wiedereinsteigende, sich rehabilitierende Personen sowie Hochschulabgänger:innen mit oder ohne Abschluss, die eine Zusatzqualifikation für ihren beruflichen (Wieder-)Einstieg erwerben möchten

Abschluss

International anerkannte Zertifikate: Exin Kanban Foundation, EXIN Agile Scrum Master, EXIN Agile Scrum Product Owner, SAP S/4HANA Anwenderzertifikat Foundation Level



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf gfn.de/standorte

