

Inhaltsverzeichnis

- [1 Ablauf Training 1, Do, 4.4.2019 in 2 Blöcken, ca 30 Min.](#)
 - [1.1 Training 1 \(alle\)](#)
 - [1.2 Training 2 - vor Mittag \(nur daily operations team\)](#)
 - [1.3 Mittagspause](#)
 - [1.4 Training 3 \(nur daily operations team\)](#)
- [2 Scope: Abnahme Liste & use Cases gemäss Offerte und Besprechungen, Scope Phase 1 mit TP 1 und TP2](#)
- [3 Training 1: Projekt Übersicht \(alle\)](#)
- [4 Grafiken](#)
- [5 Training 2: Service Champion, Kunden & Kontakt Management](#)
- [6 Service Champion Kommunikationsmodul für Daily Work](#)
- [7 Wiki](#)
- [8 Training 3: Service Champion E-mailing Tool](#)
 - [8.1 Kontakt Gruppen synchronisation mit CleverReach](#)
 - [8.2 Login und CleverReach Konto \(Profile\)](#)
 - [8.3 Empfänger und Empfänger liste](#)
 - [8.4 E-mail erstellen](#)
 - [8.5 Vorlagen](#)
 - [8.6 Expert Training, Kampagnen Ketten, E-mail Automations-Kette \(THEA Kette\)](#)
 - [8.7 Report und Analyse](#)
 - [8.8 Key Points](#)
- [9 Training 4: Die neue Website Wordpress Introduction](#)
- [10 Go live Planung, Produktionsdaten Migration \(einmalig\) von Ibo Backup zu Service Champion Produktion](#)
- [11 Der Initialprozess](#)
- [12 Phase 2 Sammler & Todos & Fragen, Use Cases, Prozessfälle](#)
- [13 Ideensammler für nächste Projekt Phasen](#)
- [14 Trainingsfragen & Antworten](#)
- [15 Keywords](#)

Ablauf Training 1, Do, 4.4.2019 in 2 Blöcken, ca 30 Min.

Training 1 (alle)

1. Vorstellungsrunde
2. Gesamtansicht Projekt & strategische Ziele
 1. Life Cycle / Scrum / Agile
3. Gesamtübersicht Module und Architektur (Leistungsumfang) - Powertools
4. 80-20: Kunde suchen, Kontakte auf Smartphone, E-mails empfangen, E-mails senden, Produkte erfassen, Order anlegen

Training 2 - vor Mittag (nur daily operations team)

1. Service Champion Suche
2. Das Konzept der Gruppe
3. Kontakt erfassen
4. Kontakt editieren
5. Felder / Eigenschaften / Abbildung

6. Knowhow Wiki Fragen

Mittagspause

Training 3 (nur daily operations team)

1. Kunde erfassen
2. Kunde editieren
3. Gruppe zufügen
4. Mailing Tool - Template - 1 Versand
5. THEA Kette, Kampagne erklären
6. Mailbox handling (welcome@sgo-verein.ch Kunde anlegen)
7. Wiki Seite eröffnen
8. Wordpress
 1. Produkte / Website / Verlinkung Tools / Initial Setup
9. Weiteres Vorgehen
10. Ticketing (ev später)
11. Offene Fragen Daten Import
 1. Fragen Queries
 2. Fragen Verein / Stiftung
12. Timing overall
13. Todo
 1. Betriebs/Operationskonzept
 2. Data Quality Phase

Scope: Abnahme Liste & use Cases gemäss Offerte und Besprechungen, Scope Phase 1 mit TP 1 und TP2

SGO-Mitarbeiter können: (Delivery Scope)

1. Mitglieder managen (erfassen, ändern, klassieren)
2. Mitglieder Rechnung erstellen (erfassen, annullieren)
3. Mitglieder Beitrag zahlen (Rechnung, Credit Card)
4. E-Mail Kampagnen starten und managen (Bücher, Veranstaltungen)
5. Segmentieren, Filtern, Gruppieren von Zielgruppen
6. Web-Shop managen (Produkte, Veranstaltungen, Abos und Einzelprodukte, Einfache Rabatte)
7. Seminarlisten drucken
8. Etiketten (Teilnehmer) drucken
9. Events aufschalten (Web, Formular, Abrechnung, Anmeldeprozess, Verrechnungsprozess)
10. Team-Mailbox verarbeiten (Auskunft geben, Tickets)
11. Knowledge-base / Prozesse / Dokumentation im Wiki führen, pflegen, erweitern
12. Web-Content selbständig ändern, erweitern, pflegen (SGO-Verein, SGO-Stiftung) mit CMS
13. Team-Mailbox bedienen / Anfragen abhandeln / Service leisten

Endkunde (Mitglied oder Nicht-Mitglied) können:

1. Bücher kaufen, Anlässe buchen (Webshop, Lieferschein, Rechnung, kein Mahnprozess)
2. Bücher, Anlässe bezahlen (Credit Card, Rechnung)
3. Für Anlässe / Workshops anmelden und zahlen
4. Jahresbeitrag bezahlen
5. Einloggen, Bestellungen und Abos sehen (Historie)
6. Änderungen der eigenen Stammdaten managen / beantragen (Firmennamen Check)

Delivery Item SGO Scope for go live: Phase 1 - TP 1 und TP 2 (Service Champion und WordPress)

- 1 Mitglieder managen (erfassen, ändern, klassieren)
- 2 Mitglieder Rechnung erstellen (erfassen, annullieren)
- 3 Mitglieder Beitrag zahlen (Rechnung, Credit Card)
- 4 E-Mail Kampagnen starten und managen (Herbstanlass / Veranstaltungen)
- 5 Segmentieren, Filtern, Gruppieren von Zielgruppen
- 6 Web-Shop managen (Produkte, Veranstaltungen, Abos und Einzelprodukte, Einfache Rabatte)
- 7 Seminaranmeldungslisten drucken
- 8 Etiketten (Teilnehmer) drucken
- 9 Events aufschalten (Web, Formular, Abrechnung, Anmeldeprozess, Verrechnungsprozess)
- 10 Team-Mailbox verarbeiten (Auskunft geben, Tickets)
- 11 Knowledge-base / Prozesse / Dokumentation im Wiki führen, pflegen, erweitern
- 12 Web-Content selbständig ändern, erweitern, pflegen (SGO-Verein, SGO-Stiftung) mit CMS

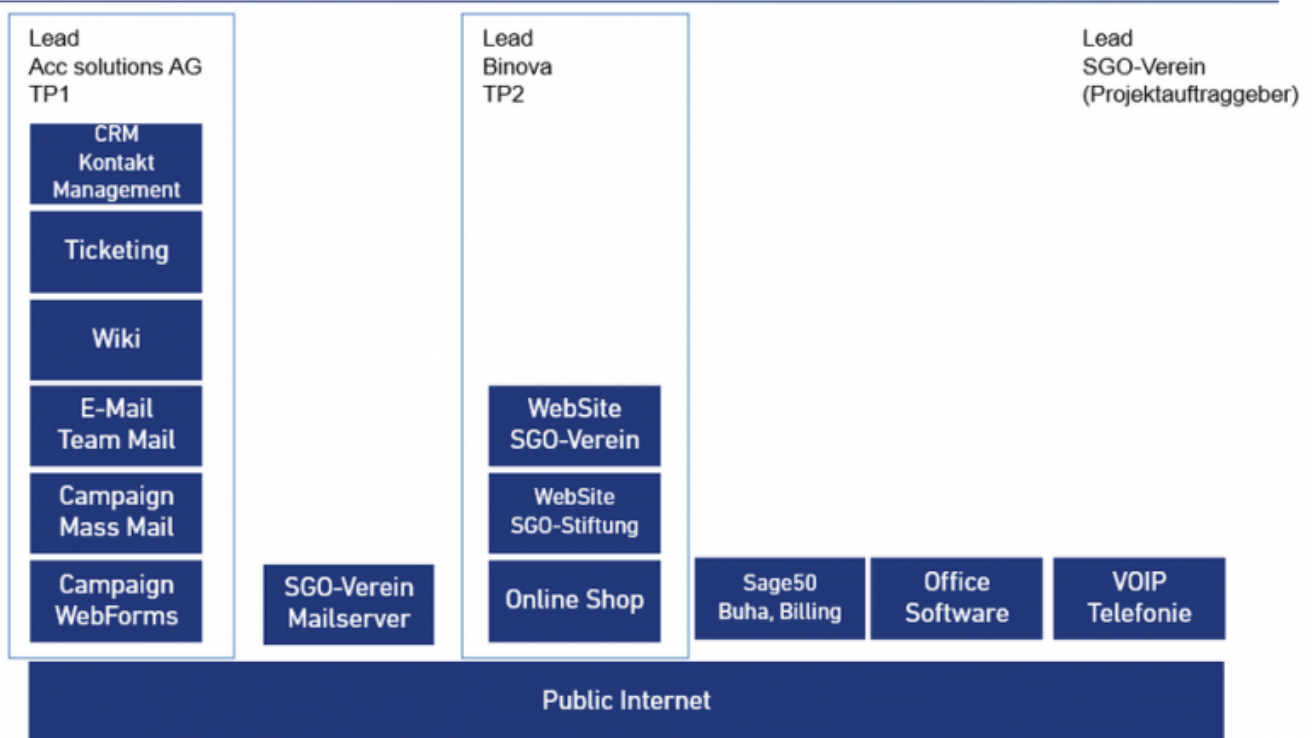
- 13 Team-Mailbox bedienen / Anfragen abhandeln / Service leisten
- 16 UC Bücher kaufen, Anlässe buchen (Webshop, Lieferschein, Rechnung, kein Mahnprozess)
- 17 UC Bücher, Anlässe bezahlen (Credit Card, Rechnung)
- 18 UC Für Anlässe / Workshops anmelden und zahlen
- 19 UC Jahresbeitrag bezahlen
- 20 UC Einloggen, Bestellungen und Abos sehen (Historie)
- 21 UC Änderungen der eigenen Stammdaten managen / beantragen (Firmennamen Check)
- 22 Training Session vor Ort
- 23 Data Migration, Switch over IBO to Service Champion
- 24 Training Session vor Ort

Training 1: Projekt Übersicht (alle)

1. Scope Phase 1
2. Stand aktuell und Training im Staging (Test Umfeld)
3. Timing und zusätzliche Anforderungen
4. 80-20 Split / Training (suche, zufügen, emails lesen, wiki, youtube, tickets)

Grafiken

Scope Phase 1 mit TP1 und TP2



Training 2: Service Champion, Kunden & Kontakt Management

1. Service Champion Suche
2. Das Konzept der Gruppe - Managen von Interessen Gruppen / COP für Mailings, Briefe, Newsletter, Einladungen, Kärtchendruck, etc.
3. Kontakt erfassen und neuen Kunden mit Tel Nr. anlegen
4. Kontakt editieren
5. Felder / Eigenschaften / Abbildung
6. Knowhow Youtube Training Clips & Wiki Fragen
7. acc kontaktieren (SPOC Helpdesk & Support)
8. Reporting & Queries (Listen erstellen & Excel / CSV exportieren)

zudem:

1. [Erste Schritte im Service Champion](#)
2. [Erste Schritte im Ticketing](#)
3. 2 Wiki und Youtube,
 1. Service Champion Wiki:

https://wiki.servicechampion.com/app/wiki/0/de/index.php?title=Service_Champion_Start

2. Youtube Videos: <https://www.youtube.com/channel/UCWKlgZES617he-Qd0lhAy-g/videos>
4. [Kontakt mit acc solutions aufnehmen, Hotline, Ticket absetzen, Support acc solutions, Helpdesk, Customer Care, Service, Unterstützung](#)
5. Felder bestimmen die wegfallen / nicht angezeigt / nicht importiert werden sollen

Service Champion Kommunikationsmodul für Daily Work

1. Inbox
2. Zero Inbox
3. Tickets erstellen (3x 1 Regel, Mehr als 1 Person, Länger als 1 Tag, Länger als 1h Aufwand)

Wiki

1. Wie nutzen? Wie dokumentieren?
2. Keywords
3. Category Tag

Training 3: Service Champion E-mailing Tool

Kontakt Gruppen synchronisation mit CleverReach

1. Sync ist immer von SERVICE CHAMPION zur CLEVERREACH.
2. SERVICE CHAMPION ist der Master ausser im Fall von Black List.
3. Wenn jemand auf der **Black Liste** steht, wird der Status im Service Champion automatisch geändert und die Person muss **manuell** aus der Gruppe **entfernt werden**.

Login und CleverReach Konto (Profile)

1. Aktuelles Abo ist bis 20.4.2019 Gratis. Wird danach 250CHF gebucht.
2. Kann jederzeit unter 'Mein Account' gewechselt werden.

Empfänger und Empfänger liste

1. **Black List:** Active unsubscribe
 1. CleverReach ist der Master hier
2. **Bounces**
 1. Hard Bounce: Die E-Mail-Adresse des Empfängers existiert nicht, Der Domainname existiert nicht, Der E-Mail-Server des Empfängers hat die Zustellung vollständig blockiert.
 2. Soft Bounce: Die Mailbox ist voll (über der Quote), Der E-Mail-Server des Empfängers ist ausgefallen oder offline, Die E-Mail-Nachricht ist zu groß.
3. **Segmente**
 1. Die Empfänger können je nach bedarf segmentiert werden.
 2. Wird zur Optimierung der E-Mail-Kette verwendet, um die gewünschte Zielgruppe anzusprechen.

E-mail erstellen

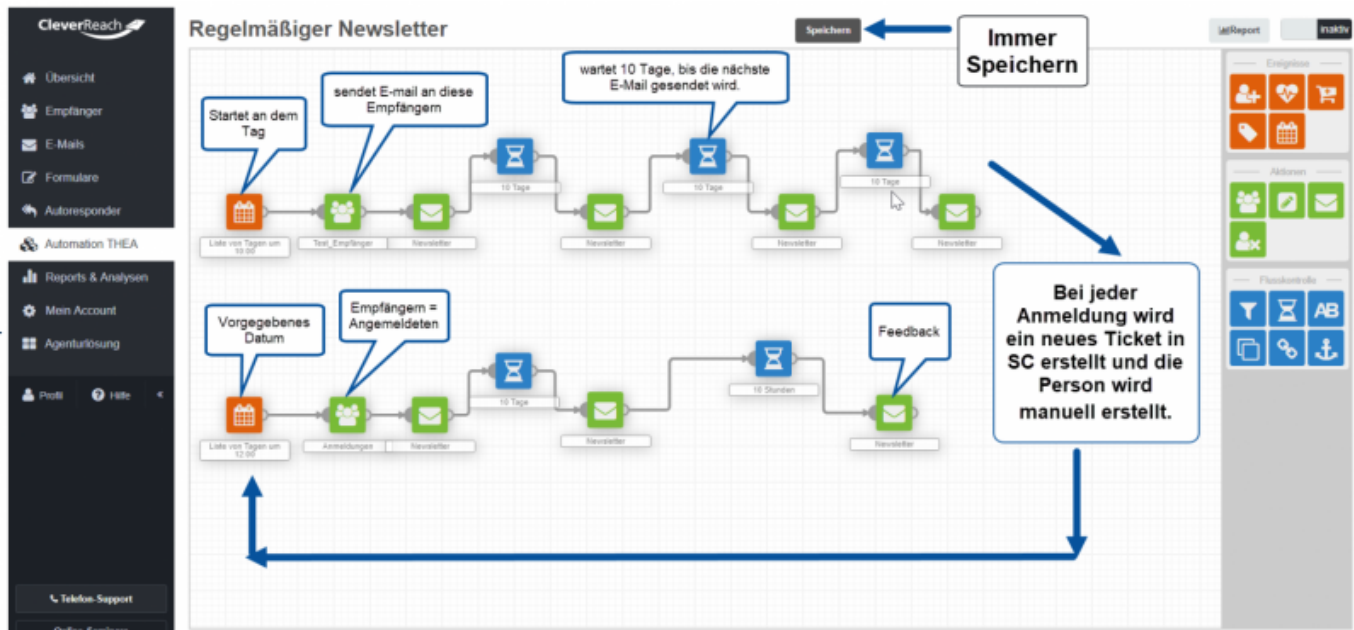
1. Neuer E-mail erstellen

2. Als Vorlage speichern IMMER
3. E-mail im Vorlage modus editieren/verarbeiten
4. Ein E-mail soll IMMER als ein **Vorlage** gespeichert sein.

Vorlagen

1. Neue Vorlagen (html file) zuerst aufstellen und danach hochladen.
2. Html elemente können separat erstellt werden und bei Elemente hoch geladen werden.
3. Bilder können auf CleverReach hochgeladen und mehrfach verwendet werden.

Expert Training, Kampagnen Ketten, E-mail Automations-Kette (THEA Kette)



Report und Analyse

1. Enthält Reports und KPI's der gesendeten E-Mails und Kampagnen.
2. Anzahl der Personen, die sich abgemeldet haben.
3. Anzahl Bounces.
4. Anzahl der Klicks

Key Points

1. Das MailingTool / CleverReach kann heute noch nicht verifizieren, ob die Anmeldung tatsächlich erfolgreich war.
2. IMMER Speichern (alle 5 Minuten).
3. Das Mailing Tool / CleverReach loggt die Person nach 30 Minuten automatisch aus.

Training 4: Die neue Website Wordpress Introduction

1. Die Basics, Das Wordpress Konzept
2. Die Schnittstelle zu Service Champion
3. Anlegen von einer Bestellung
4. Anlegen von einem neuen Produkt
5. Auslösen eines Auftrages

6. Exportieren der Buchhaltungsdaten

Go live Planung, Produktionsdaten Migration (einmalig) von Ibo Backup zu Service Champion Produktion

Der Initialprozess

1. Verbinden der User im Service Champion mit den Usern im WooCommerce / Wordpress
2. Newsletter, an 100 Erstkunden
3. Newsletter an Gruppe 2
4. Newsletter an Gruppe 3

Phase 2 Sammler & Todos & Fragen, Use Cases, Prozessfälle

1. Stiftung & Verein - Checkbox vs. Datum, Firmen vs. Personen abbilden
 1. frühere Mitglieder anschreiben?
 2. Lebzeit Mitglied / Ehrenmitglied?
2. VCF Visitenkarten / Scanner ab Smartphone CC CamCard Interface in Service Champion
3. Duplikate Reports
4. Quality Management Criterias und Queries
5. Budget Situation (Stand to date)

Ideensammler für nächste Projekt Phasen

1. PDF Dokument & Automation für Bestellungen oder Angebote

Trainingsfragen & Antworten

Keywords

Sgo, Training, Schulung, SGO-Verein, SGO-Stiftung