|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Profilvorstellung NUNC Consulting GmbH: |  | Sprachen: | EnglishGermanSpanish |

|  |
| --- |
| Zur Person: |
| Nicole ist eine leidenschaftliche und sehr erfahrene Salesforce Certified Trainerin, die ihre Arbeit liebt. Sie ist davon überzeugt, dass Lernen durch praktische, interaktive Schulungsmethoden ansprechend und praktisch sein muss, damit die Teilnehmer ihre Salesforce-Fähigkeiten selbstbewusst anwenden können, was zu einer verbesserten Benutzerakzeptanz und höheren Zufriedenheit führt. Mit einem umfangreichen Hintergrund, der Rollen als Lead Trainer, Schulungsprojektmanagerin, Business Analystin, Testerin und Salesforce-Administratorin umfasst, verfügt Nicole über ein umfassendes Verständnis aller Facetten, die an einer erfolgreichen Projekteinführung beteiligt sind. Ihre Teilzeitverfügbarkeit geht einher mit einem hohen Maß an Flexibilität, um sicherzustellen, dass die Schulungssitzungen nahtlos an den Zeitplan und die Bedürfnisse Ihres Unternehmens angepasst werden können. |

|  |
| --- |
| Besondere Kenntnisse: |
| Nicole ist eine erfahrene zertifizierte Salesforce-Trainerin mit umfangreicher Erfahrung in verschiedenen Rollen, vom Lead Trainer bis zum Salesforce-Admin. Ihre interaktiven, praxisnahen Schulungen fördern die Akzeptanz und Zufriedenheit der Benutzer. Da sie sich der Flexibilität verschrieben hat, stellt sie sicher, dass ihre Teilzeitschulungen auf die Bedürfnisse des Unternehmens abgestimmt sind. |

|  |  |
| --- | --- |
| Branchenkenntnisse: | PharmaceuticalsOil & EnergyNonProfit Organization ManagementMechanical or Industrial EngineeringManufacturingLegal ServicesInformation Technology and ServicesHuman ResourcesHealthFinancial ServicesEducationConsumer ElectronicsConsultingConstructionBankingAutomotive |

|  |  |
| --- | --- |
| Methoden: | SCRUM Master |

|  |  |
| --- | --- |
| Technologien: | Service CloudSalesforce CPQ (Configure, Price, Quote)Sales Cloud |

|  |  |
| --- | --- |
| Zertifizierungen: | Salesforce Platform App BuilderSalesforce InstructorSalesforce AssociateSalesforce AdministratorMicrosoft Office Master InstructorIFC-LPI TPMA TrainerCertificate in Training Practice (CIPD) |

# PROJEKTHISTORIE

|  |
| --- |
| **DCI - Digital Career Institute GmbH** - **Education *- 12.2023 - 02.2024***  ***Projektrolle:* CRM Training Consultant**  *Aufgaben:*  - Unterrichtete den Kurs ADX 201 Admin, Business Analyst und Berater. - Wurde gerufen, um einen Kurs zu unterrichten, nachdem ein Ausbilder seine Ziele nicht erreicht hatte. Er übernahm einen Kurs mit 24 Teilnehmern und schaffte eine Wende, verbesserte die Arbeitsmoral, die Pünktlichkeit und die Ergebnisse: 23 von 24 Teilnehmern bestanden ihre 201er Prüfung im ersten Anlauf. - Verfasste nach dem Kurs Bewertungen der Teilnehmer, die vom deutschen Job-Center verwendet werden sollten. |

|  |
| --- |
| **R3 Digital** - **Consulting *- 06.2023 - 11.2024***  ***Projektrolle:* CRM Training Consultant**  *Aufgaben:*  - Entwicklung eines interaktiven, maßgeschneiderten Schulungsprogramms (Präsentationen, Übungen, Quiz), um Junior-BAs zu Senior-BAs weiterzubilden. Die zweistündigen Sitzungen umfassten Personas, User Stories, Akzeptanzkriterien, Process Mapping und Schätzungen. |

|  |
| --- |
| **TrakCel** - **Healthcare *- 07.2022 - 10.2022***  ***Projektrolle:* Salesforce Training Consultant**  *Aufgaben:*  - Hat einem Team von 15 Salesforce-Administratoren in zwanzig 90-minütigen Sitzungen erfolgreich geholfen, ihre 201 Zertifizierungen zu erreichen. Mit Hilfe von Demos, Übungen und Quizfragen. |

|  |
| --- |
| **Volkswagen AG** - **Automotive *- 02.2022 - 03.2022***  ***Projektrolle:* Salesforce Training Consultant**  *Aufgaben:*  - Angepasste Schulungsmaterialien und Übungen. Service-Cloud-Schulung auf Deutsch durchgeführt; ausgezeichnetes Feedback erhalten. |

|  |
| --- |
| **salesforce.com** - **Technology *- 11.2021 - 11.2024***  ***Projektrolle:* Salesforce Admin Certified Trainer**  *Aufgaben:*  - Unterrichtete die Kurse TVB 101, TVB 201, BSX 101 und ADX 201 einschließlich Flow. Erhielt hervorragende Bewertungen von den Studenten. - ADX 201 Admin-Kurs für Studenten der Aston und Manchester Metropolitan University (Joint Venture mit Accenture zur Vermittlung von Beratungskompetenzen). |

|  |
| --- |
| **ifm Electronic GmbH** - **Electronics *- 06.2021 - 10.2021***  ***Projektrolle:* Salesforce Training Consultant**  *Aufgaben:*  - Durchführung von Schulungen für Vertriebsmitarbeiter und Service-Cloud-Benutzer per Fernzugriff. Vertiefung der Themen: Angebotserstellung, Omnichannel, Eskalationen zu SL2 über Service Cloud. |

|  |
| --- |
| **Finastra** - **Finance *- 07.2019 - 03.2021***  ***Projektrolle:* Salesforce Training Consultant**  *Aufgaben:*  - Erfolgreiche Erstellung einer TNA und Schulungsstrategie für die globale Einführung von Salesforce CPQ. Durchführung von Stakeholder-Interviews mit Senior Managern über die Vorteile von SF für das Unternehmen und den idealen Schulungsansatz. Interaktive Train-the-Trainer-Kurse für Benutzer in Großbritannien, Melbourne, Bangalore und Portland aus der Ferne geleitet. Erstellung detaillierter Benutzerhandbücher und Schulungsvideos mit Camtasia. - Erheben von Anforderungen in Jira. Vorbereiten von SOPs. Dokumentieren von Prozessen mit Blueworks. Vorbereitung von Change Impact Assessment und Testskripten. - Zusammenarbeit mit Systemarchitekten, Entwicklern, PMO und Testern, um sicherzustellen, dass eine Schulungsumgebung mit realistischen Daten für praktisches Lernen zur Verfügung steht. Vorbereitung einer Datei mit über 200 Endbenutzern, die in der Produktions- und Schulungsumgebung eingerichtet werden sollten. - Finanzübergang: Erstellung von Plänen für den Übergang der Arbeit von Portland nach Bangalore; Unterstützung bei der Überwachung des Übergangs, um sicherzustellen, dass die Arbeit gemäß den erwarteten Standards ausgeführt wurde. - PSA: BA für OpenAir. Erfasste Anforderungen, User Stories, moderierte Meetings. |

|  |
| --- |
| **Christoffel-Blindenmission International** - **NonProfit Organization Management *- 03.2019 - 04.2019***  ***Projektrolle:* Salesforce Education Architect**  *Aufgaben:*  - Erfolgreiche Erstellung einer Schulungsstrategie für die Einführung des Nonprofit Success Pack (NPSP) von Salesforce, Beratung des Kunden in allen Belangen der Schulungseinführung. |

|  |
| --- |
| **DriveMedical Devilbiss** - **Manufacturing *- 09.2018 - 03.2019***  ***Projektrolle:* Salesforce Training Consultant**  *Aufgaben:*  - Agiles Sales Cloud Projekt (Umstellung von Classic auf Lightning). SF Admin verantwortlich für Deutschland. Durchführung von Workshops zur Anforderungserhebung, Aufbau des Systems gemäß den Spezifikationen des Kunden. - Kompilieren, Validieren und Bereitstellen von Change Sets. Bereinigung und Hochladen von ERP-Daten. - Erstellung von Testskripten und Durchführung von UAT. - Erstellung von Schulungsmaterialien und -videos und Durchführung von EUT für die deutschen Vertriebsmitarbeiter. |

|  |
| --- |
| **Endress+Hauser** - **Engineering *- 04.2018 - 07.2018***  ***Projektrolle:* Salesforce Training Consultant**  *Aufgaben:*  - Agile Service Cloud Projekt (Lightning). Vorbereitung von Schulungsmaterialien, Meldung von Fehlern, Durchführung von zwei TTT-Workshops (auf Englisch und Deutsch). |

|  |
| --- |
| **Michelin** - **Manufacturing *- 11.2017 - 12.2017***  ***Projektrolle:* Salesforce Training Consultant**  *Aufgaben:*  - Präsentation über bevorstehende CRM-Änderungen auf der Michelin-Vertriebskonferenz vor 50 Vertriebsmitarbeitern und Vertriebsleitern. Behandelte Themen: Salesforce als Unternehmen; Sicherheit von Cloud-Lösungen; Chatter; Einfachheit der Suche; Routenplanung mit MapAnything; Salesforce Mobile; Anrufberichterstattung. Das Ziel, die Vertriebsmitarbeiter von Michelin für die bevorstehenden Änderungen zu begeistern, wurde erreicht. |

|  |
| --- |
| **LafargeHolcim** - **Construction *- 08.2017 - 08.2018***  ***Projektrolle:* Salesforce Training Consultant**  *Aufgaben:*  - Durchführung von 8 Salesforce-Administrator-Workshops zur Einführung des Projektteams und der Stakeholder in die Salesforce-Funktionen und bewährte Verfahren. - Erstellung eines Schulungsstrategie-Dokuments für die Einführung von Schulungen in Deutschland. Projektleitung während der Beurlaubung des Projektleiters. Vorbereitung von PowerPoint-Präsentationen, Trainernotizen, Übungsleitfäden und Durchführung von TTT und EUT in deutscher Sprache. |

|  |
| --- |
| **Deutsche Bank** - **Banking *- 06.2017 - 08.2017***  ***Projektrolle:* Salesforce Training Consultant**  *Aufgaben:*  - Agiles Service-Cloud-Projekt mit extrem strengen Zeitvorgaben (Lightning). Vorbereitung des Curriculum-Design-Dokuments, QRGs, How-To-Skripte für Schulungsvideos, Übungen, PowerPoints, Demos, Szenarien, Trainerhinweise. Durchführung eines 3-tägigen TTT für Manager. Unterstützte das Team 10 Tage lang nach der Einführung mit kurzen Webinar-Schulungen. |

|  |
| --- |
| **Boehringer-Ingelheim** - **Healthcare *- 04.2017 - 05.2017***  ***Projektrolle:* Salesforce Training Consultant**  *Aufgaben:*  - Kurzfristiges Projekt für Salesforce Service Cloud und Veeva CRM. Vorbereitung von UAT-Skripten und Schulungsmaterialien für maßgeschneiderte Systeme und Prozesse. |

|  |
| --- |
| **de Poel** - **Human Resources *- 02.2017 - 06.2017***  ***Projektrolle:* CRM Training Consultant**  *Aufgaben:*  - Trainer und stellvertretender Projektleiter in einem Agile-Projekt für ein maßgeschneidertes webbasiertes System zur Personalbeschaffung, Zeiterfassung und Rechnungsbearbeitung. Unterrichtete 2-stündige interaktive Sitzungen vor Ort und über Webinar. - Verantwortlich für TTT/Onboarding von neuen Trainern. Initiierung einer Wissensdatenbank für neue Ausbilder. Kontaktaufnahme mit Kunden/Ausbildern. |

|  |
| --- |
| **Freshfields Bruckhaus Deringer** - **Legal Services *- 06.2016 - 10.2016***  ***Projektrolle:* Legal IT Trainer**  *Aufgaben:*  - Trainer und Floorwalker bei der Einführung von Intapp Time. Unterrichtete PAs, Honorarkräfte und Partner. Vorgeschlagene Systemverbesserungen. - Nutzte meine Initiative, um ein vielbeschäftigtes Team zu unterstützen: löste H&S-Probleme; gestaltete den Schulungsarbeitsbereich benutzerfreundlicher; brachte mir selbst Infra bei, um ungelöste Fälle mit dem Helpdesk effizient weiterzuverfolgen; führte Ad-hoc-Microsoft-/Wiki-Kurse durch. |

|  |
| --- |
| **Novartis Switzerland** - **Pharmaceuticals *- 10.2014 - 07.2017***  ***Projektrolle:* Salesforce Training Consultant**  *Aufgaben:*  - Zusammenstellung neuer Schulungsmaterialien (neue Benutzerhandbücher, Übungen, Socrative-Quiz) für Vertriebsberichts-/Business-Intelligence-Tools (Roambi & pharmaHUB) zur Auswertung der über die Salesforce-Plattform erfassten Daten. - Erstellung eines Schulungsplans für neue Ausbilder. Durchführung des TTT-Kurses für 20 neue Ausbilder. - Meldung von unerwünschten Funktionen und Risiken an das Projektteam. - Unterstützung von 20 neuen Ausbildern vor der Durchführung der ersten und zweiten Schulung. - Durchführung von Sales Reporting-Sitzungen für Business Leaders und Medical Science Liaisons. - Regelmäßige Durchführung von Veeva-Schulungen für Neueinsteiger. |

|  |
| --- |
| **Eli Lilly and Company** - **Pharmaceuticals *- 07.2012 - 08.2012***  ***Projektrolle:* Salesforce Training Consultant**  *Aufgaben:*  - Kurzfristiges Salesforce/ Veeva CRM-Schulungsprojekt. - Unterrichtung von Vertriebsmitarbeitern in der Verwendung beider Systeme und des iPads. |

|  |
| --- |
| **British Petroleum** - **Energy *- 06.2011 - 05.2012***  ***Projektrolle:* CRM Training Consultant**  *Aufgaben:*  - Erstellung neuer Siebel CRM-Schulungshandbücher. Auf meine Initiative hin wurde die Benutzerfreundlichkeit der bestehenden Schulungen erheblich verbessert. Erstellung von E-Learning-Materialien mit Siebel UPK. - Qualitätssicherung von Schulungsmaterialien, Prozessdokumenten und Prozesslandkarten. - Projektleitung der Einführung von Siebel-Schulungen bei Air BP. |

|  |
| --- |
| **Siemens Healthcare** - **Healthcare *- 02.2009 - 12.2010***  ***Projektrolle:* CRM Training Consultant**  *Aufgaben:*  - Durchführung von Schulungskursen in zehn Ländern in EMEA, LAM und APAC für Vertriebsmitarbeiter, Assistenten, leitende Angestellte und Systemadministratoren. Behandelte Themen: neue Vertriebsprozesse und Siebel CRM. Er verfasste ein umfassendes, benutzerfreundliches Berichtshandbuch, das von der Geschäftsleitung gelobt wurde. - Arbeitete am weltweiten 1st und 2nd Line Helpdesk für das System. Erfolgreiche Schulung und Aufbau eines neuen Helpdesk-Teams in Russland. |

|  |
| --- |
| **Pfizer** - **Pharmaceuticals *- 06.2006 - 12.2008***  ***Projektrolle:* CRM Training Project Manager**  *Aufgaben:*  - Entwicklung einer Schulungsstrategie und Leitung der Einführung von Schulungen für 10.000 Endbenutzer in 23 Ländern. Verwaltung aller Aspekte des Projekts, einschließlich Projektplan, 300.000 £ Budget, Ressourcenzuweisung, Fristen und Eskalationen. - Leitung und Coaching eines Teams von fünf Ausbildern bei der Entwicklung neuer Schulungskurse, Schulungsmaterialien und der Durchführung von Schulungen. - Erster Ansprechpartner für den Kunden; direkter Kontakt zu den europäischen Direktoren, Programmmanagern, Länderprojektteams und dem technischen Team, um den Schulungsansatz und die Schulungsdurchführung an die länderspezifischen Anforderungen anzupassen. Beratung der lokalen Schulungsleiter in Fragen der Schulungseinführung und der Schulungsstrategie. - Erstellung von Schulungsmaterialien für den Level 2 Administrator (Support-Team). - Konzeption und Durchführung von Train-the-Trainer-Kursen in 18 Ländern. - Erfolgreiche Präsentation vor 50 Personen in einem Konferenzraum Pilot ohne vorherige Ankündigung. |

**Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der NUNC Consulting GmbH**

1. **Geltungsbereich**  
   Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge (aktuelle und zukünftige) zwischen der NUNC Consulting GmbH (im Folgenden „NUNC“ genannt) und dem Auftraggeber, die die Vermittlung und Erbringung von Beratungsdienstleistungen betreffen. Abweichende Bedingungen des Kunden werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn NUNC diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.
2. **Leistungsumfang und Auswahl der Berater**  
   NUNC erbringt IT-Beratungsdienstleistungen durch eigene angestellte Berater sowie durch die Vermittlung externer Berater (im Folgenden „Berater“ genannt). NUNC berät den Kunden bei der Auswahl geeigneter Berater basierend auf den Anforderungen des Kunden und stellt entsprechende Profile vor. Die endgültige Entscheidung über den Einsatz und die Auswahl der Berater obliegt dem Kunden. NUNC übernimmt die Koordination sowie die Abwicklung und bleibt stehts der zentrale Ansprechpartner.
3. **Abrechnung und Leistungserbringung**  
   Die Abrechnung erfolgt anhand der vertraglichen Vereinbarung. Sämtliche Änderungen des Leistungsumfangs, der Aufgabenstellung oder der Arbeitsweise müssen mit NUNC und dem eingesetzten Berater gemeinsam vereinbart werden. Vertragliche Veränderungen müssen mit NUNC abgestimmt werden.
4. **Vergütung und Zahlungsbedingungen**  
   Die Vergütung richtet sich nach der im Vertrag festgelegten Honorarbasis und umfasst die Dienstleistungen der eingesetzten Berater. Die Vergütung externer Berater erfolgt ausschließlich durch NUNC. Verzugszinsen und Mahnkosten können nach gesetzlichen Bestimmungen erhoben werden, falls die Zahlung nicht rechtzeitig erfolgt.
5. **Verbot der direkten sowie indirekten Beauftragung oder Abwerbung**  
   Der Kunde verpflichtet sich, während der Vertragslaufzeit sowie für einen Zeitraum von 12 Monaten nach Vertragsbeendigung weder direkte noch indirekte Arbeitsverträge oder Aufträge mit den durch NUNC eingesetzten Beratern zu schließen, es sei denn, dies erfolgt durch Einbindung und ausdrückliche Zustimmung von NUNC.  
   Sollte der Kunde gegen diese Verpflichtung verstoßen und einen Berater ohne Einbindung von NUNC beauftragen oder abwerben, so verpflichtet er sich, an NUNC eine Entschädigungszahlung in Höhe von einem Jahresbruttogehalt bzw. das jährliche Honorar des Beraters zu leisten. Weitergehende Ansprüche von NUNC bleiben hiervon unberührt.
6. **Mitwirkungspflicht des Kunden**  
   Der Kunde verpflichtet sich, alle für die Erbringung der Beratungsleistung erforderlichen Informationen, rechtzeitig und vollständig zur Verfügung zu stellen. Dazu gehört die Bereitstellung aller notwendigen Voraussetzungen und Ressourcen, die NUNC und den eingesetzten Beratern eine ordnungsgemäße Leistungserbringung ermöglichen. Der Kunde informiert NUNC unverzüglich über alle wesentlichen Änderungen und Umstände, die die Erbringung der Dienstleistung betreffen könnten.
7. **Geheimhaltung**  
   Beide Parteien verpflichten sich zur Vertraulichkeit sämtlicher Informationen, die im Rahmen der Zusammenarbeit bekannt werden. Dies umfasst insbesondere Informationen über den Kunden und die eingesetzten Berater, die durch NUNC vermittelt oder eingesetzt werden.
8. **Datenschutz**  
   NUNC verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden und der vermittelten Berater gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen. Eine Weitergabe der Daten erfolgt nur, soweit dies zur Vertragserfüllung notwendig ist oder der Kunde einer Weitergabe ausdrücklich zugestimmt hat.
9. **Kündigung**  
   Beide Parteien können den Vertrag unter Einhaltung der im Vertrag festgelegten Kündigungsfrist kündigen. Bereits entstandene Zahlungsansprüche bleiben davon unberührt.
10. **Schlussbestimmungen**  
    Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die unwirksame Bestimmung wird durch eine Regelung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.  
    Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Gerichtsstand ist [Sitz der NUNC Consulting GmbH].