



# ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

## Formation SAP Cloud for Customer - Administration

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

Dans ce cours, vous apprendrez à configurer et utiliser SAP Cloud for Customer efficacement pour vos activités quotidiennes.

### Objectifs

- | Utiliser les fonctions d'administration de SAP Cloud for Customer pour gérer les besoins de l'entreprise avec efficacité
- | Créer une structure organisationnelle permettant aux clients d'utiliser la solution pour répondre aux besoins de l'entreprise
- | Migrer les données dans l'application et diagnostiquer les problèmes de migration
- | Formuler les besoins métier d'un client comme scénarios de pratiques optimales dans SAP Cloud for Customer
- | Implémenter et configurer la solution de ventes pour gérer des processus opérationnels comme la vente, le marketing, les services, et les réseaux sociaux
- | Décrire les scénarios d'intégration disponibles dans SAP Cloud for Customer
- | Adapter et étendre la solution pour satisfaire les besoins spécifiques du client
- | Identifier les fonctions mobiles de SAP Cloud for Customer
- | Démontrer les capacités de reporting du système

### Public

- | Architectes de processus opérationnels
- | Chefs de projet et gestionnaires de programme
- | Administrateurs système

### Prérequis

- | Connaissance du domaine CRM/SD

### Programme de la formation

#### Introduction à SAP Cloud for Customer

- | Présentation des fonctionnalités de SAP Cloud for Customer

#### Lancement du projet

- | Préparation du projet d'implémentation
- | Décrire la mise au point
- | Décrire Q-Gates

#### Gestion de comptes et de contacts

##### Articles et Listes de prix

##### Structure organisationnelle

##### Gestion du territoire

- | Définir des structures de territoire hiérarchiques complexes

#### Gestion des utilisateurs et rôles

##### Migration de données

##### Intégration

- | Scénarios d'intégration avec CRM et ECC
- | Intégration avec FSM
- | Intégration avec Microsoft Outlook
- | Bénéfices de l'intégration avec les médias sociaux

Référence	C4H440
Durée	3 jours (21h)
Tarif	2 460 €HT

### PROCHAINES SESSIONS

Pour connaître les prochaines dates ou organiser un intra-entreprise, contactez-nous, nous vous répondrons sous 72 heures.

**Notifications, workflows, et approbations**

| Processus d'approbation pour les opportunités

**Personnalisation et extensibilité**

| Décrire comment utiliser les fonctions de personnalisation et d'adaptation

**Cadre analytique**

| Explorer les rapports standards, créer et modifier des affichages pour ces rapports

**Mobilité**

| Décrire les différentes options d'accès mobile

**Préparer la mise en production (Go-Live)**

| Décrire les activités nécessaires pour le Go-live

**Utilisation guidée de la solution**

| Préparer un environnement SAP Cloud for Customer pour une utilisation guidée de la solution

## Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

## Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

---

## Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.