



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

## Formation SAP Service Cloud SAP CLOUD FOR CUSTOMER 2211

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

### Objectifs

- | Traduire les besoins des clients en pratiques optimales dans SAP Service Cloud
- | Configurer le produit pour gérer les processus clients dans SAP Service Cloud
- | Décrire les scénarios d'intégration disponibles avec SAP Service Cloud
- | Démontrer les fonctionnalités de reporting possibles avec SAP Service Cloud
- | Décrire les scénarios d'intégration entre SAP Service Cloud et SAP Commerce Cloud
- | Expliquer les différents canaux de communication supportés avec SAP Service Cloud
- | Expliquer et configurer les niveaux de service, catégories et distribution de travail
- | Identifier la fonctionnalité de base de connaissances dans Service Tickets
- | Expliquer et configurer les produits enregistrés et bases installées
- | Expliquer et configurer la gestion de garantie et plan de maintenance dans Tickets
- | Expliquer et supporter le rôle du planificateur de ressources et l'enregistrement du temps dans Tickets
- | Identifier les contrats de service dans SAP Service Cloud
- | Configurer et expliquer la planification des visites dans Tickets
- | Expliquer les modèles de réponse et leur détermination dans Tickets
- | Décrire les capacités d'intégration de SAP Service Cloud avec SAP S/4HANA, FSM, SF Employee Central et SAP Commerce Cloud.

Référence	C4H510
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 640 €HT

### PROCHAINES SESSIONS

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

### Public

- | Consultants applicatifs
- | Analystes métier
- | Architectes de processus opérationnels
- | Gestionnaires de processus opérationnels / Chefs d'équipes / Utilisateurs avancés
- | Architectes d'entreprise
- | Spécialistes d'industrie
- | Chefs de projet
- | Gestionnaires de programme
- | Architectes de solution
- | Administrateurs système
- | Formateurs
- | Utilisateurs clé

### Prérequis

- | Connaissance du domaine CRM/SD

### Programme de la formation

#### Introduction à SAP Service Cloud

- | Généralités
- | Navigation et Administration

## **Canaux de communication**

- | Introduction
- | Courriers électroniques
- | Téléphone
- | Add on Interaction Center - Agent Desktop

## **Niveaux de service, Catégories et distribution de travail**

### **Base de connaissance de Service tickets**

### **Produits enregistrés et bases installées**

### **Gestion de garantie**

### **Plans de maintenance**

### **Enregistrement du temps**

### **Contrats**

### **Modèles et rapports**

### **Gestion des tickets**

- | Création et Gestion des hiérarchies de tickets

## **Intégration**

- | Généralités
- | Intégration des tickets de travail SAP Service Cloud avec SAP S/4HANA
- | Intégration de SAP Service Cloud avec SAP Field Service Management (FSM)
- | Intégration de SAP Service Cloud avec SAP Success Factors Employee Central
- | Intégration de SAP Commerce Cloud avec SAP Service Cloud

## **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.