

SAP Cloud for Customer Administration

Durée: 3 Jours **Réf de cours: C4H440** **Méthodes d'apprentissage: Intra-entreprise & sur-mesure**

Résumé:

In this course you will learn how to set up and run SAP Cloud for Customer effectively for your day-to-day business.

Formation intra-entreprise

Cette formation est délivrable en session intra-entreprise, dans vos locaux ou dans les nôtres. Son contenu peut être adapté sur-mesure pour répondre aux besoins de vos collaborateurs. Contactez votre conseiller formation Global Knowledge ou adressez votre demande à info@globalknowledge.fr.

Public visé:

Business Process Architect Program / Project Manager System Administrator

Objectifs pédagogiques:

- This course will prepare you to:
 - Use the SAP Cloud for Customer administrative functions to effectively manage the needs of the business
 - Create an organization structure enabling customers to use the solution to meet the needs of the business
 - Migrate data into the application and troubleshoot migration issues
 - Translate customer business needs to best practice business scenarios in SAP Cloud for Customer
 - Set up and configure the solution to manage business processes including sales, marketing, service and social
 - Describe the integration scenarios available with SAP Cloud for Customer
 - Adapt and extend the solution to meet customer-specific needs
 - Learn about the mobile features of SAP Cloud for Customer
 - Demonstrate the reporting capabilities of the system
-

Pré-requis:

CRM/SD domain knowledge

Contenu:

Introduction to SAP Cloud for Customer

- Articulating the Functional Capabilities of SAP Cloud for Customer

Starting the Project

- Preparing for the Implementation Project
- Describing Fine Tuning
- Describing Q-Gates

Account and Contact Management

- Understanding the Basic Functions of Account and Contact Management

Products and Price Lists

- Understanding Products and Price List Concepts in SAP Sales Cloud

Organizational Structure

- Explaining the Role of an Organizational Structure in the Solution

Territory Management

- Defining Complex Territory Hierarchy Structures

User and Role Management

- Maintaining Employees and Explain What a Business User Is

Data Migration

- Guiding Your Customer on Which Data Should Be Migrated

Integration

- Describing Integration Scenarios with CRM and ECC
- Describing Integration with FSM
- Describing Integration with Microsoft Outlook
- Describing the Benefits of Integration with Social Media

Notifications, Workflow, and Approvals

- Setting Up an Approval Process for Opportunities

Personalization and Extensibility

- Describing How to Use Personalization and Adaptation

Analytics Framework

- Exploring the Standard Reports and Create or Modify Views for Those Reports

Mobile

- Describing the Different Mobile Access Options

Solution Walkthrough

- Preparing an SAP Cloud for Customer Environment for Solution Walkthrough

Preparing for Go-Live

- Describing the Necessary Go-Live Activities

Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- En fin de formation, le participant est invité à s'auto-évaluer sur l'atteinte des objectifs énoncés, et à répondre à un questionnaire de satisfaction qui sera ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
- Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou "booking form" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
- Attention, si cette formation est éligible au Compte Personnel de Formation, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés avant le début de la session pour vous inscrire via moncompteformation.gouv.fr.

Accueil des bénéficiaires :

- En cas de handicap : plus d'info sur globalknowledge.fr/handicap
- Le Règlement intérieur est disponible sur globalknowledge.fr/reglement