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

Référence	C4H510
Durée	1 jour (7h)
Tarif	1 640 €HT

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (ENG)

le 6 octobre 2025

VOIR TOUTES LES DATES

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 fonctionalités 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 fonctionalité 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.

Public

| Consultants applicatifs
| Analystes métier
| Architectes de processus opérationnels
| Gestionnaires de processus opérationnels / Chefs d'equipes / 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

HUB Formation - 14 avenue de l'Opéra - 75001 Paris
01 85 77 07 07 - www.hubformation.com - SIREN 525 287 785

Canaux de communication
| Introduction
| Courriers electroniques
| 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.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

| Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
| Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
| Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
| Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
| Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
| Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
| Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
| Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
| Horaires identiques au présentiel.

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.