

Déroulé du cours

REF : KF4667

Prérequis

Une bonne compréhension des processus commerciaux ou marketing est nécessaire. Une expérience avec un CRM ou un ERP est un atout. Aucune compétence technique ou de développement n'est requise.

Durée 70h

ProfilAnimateur

Le formateur est un expert des solutions SAP SD et SAP CX avec plus de 10 ans d'expérience en conseil et intégration, notamment dans des contextes de transformation digitale. Il maîtrise les projets S/4HANA, les problématiques d'intégration entre ERP et CRM cloud, et l'accompagnement de publics en reconversion.

Accessibilité

Au cours de l'entretien préalable à la formation, nous aborderons la question de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Nous nous engageons à faire tout notre possible pour adapter les modalités de la formation en fonction des besoins spécifiques de chaque stagiaire, que ce soit en termes de lieu, de durée, de déroulement ou de supports pédagogiques. Nous sommes déterminés à garantir une expérience de formation inclusive et accessible pour tous.

Public visé

Salariés ou professionnels souhaitant se reconversion vers le métier de consultant SAP dans les domaines de la gestion commerciale, de la relation client ou de la vente B2B.

Objectifs de la formation

L'objectif de cette formation est de permettre au stagiaire de devenir consultant fonctionnel SAP sur les modules SD et CX, en maîtrisant les flux commerciaux sous S/4HANA et les outils cloud de gestion de la relation client.

Programme

Introduction à SAP & S/4HANA?

- Comprendre l'écosystème SAP
- Naviguer dans SAP GUI et Fiori
- Présentation des innovations S/4HANA

SAP SD – Sales and Distribution?

- Paramétrage de la chaîne de vente : clients, commandes, livraisons, facturation
- Détermination des prix et conditions commerciales
- Gestion des crédits, reporting des ventes
- Intégration avec les modules MM (achats) et FI (finance)

SAP CX – Sales Cloud?

- Vue d'ensemble du module SAP Sales Cloud
- Gestion des leads, opportunités et comptes
- Cycle de vente et pipeline commercial
- Suivi des activités commerciales et tableaux de bord

SAP CX – Service Cloud?

- Gestion des tickets et requêtes clients
- Base de connaissances et SLA
- Assignation automatique et suivi des demandes
- Interaction multicanal (e-mail, chat, etc.)

Intégration SAP SD ? CX?

- Synchronisation des données clients
- Scénarios de bout en bout : lead > commande > livraison
- Outils d'intégration (Middleware, API, CPI notions)

Rôle et méthodes du consultant SAP?

- Phases d'un projet (ASAP, Activate)
- Recueil des besoins et rédaction des spécifications fonctionnelles

Déroulé du cours

0 811 261 732 Service 0,06 € / min
+ prix appel

- Réalisation des tests et accompagnement au changement
- Bonnes pratiques pour la relation client et les utilisateurs clés

Sensibilisation à l'UX et aux outils annexes?

- SAP Fiori, SAP Analytics Cloud (notions)
- Présentation de SAP Business Technology Platform

www.jetrouvemaformation.com

Modalités, lieux, moyens techniques, pédagogiques, et d'encadrement

Atova Conseil s'engage à adapter ses formations aux besoins réels du ou des stagiaire(s).

Modalités et lieux des stages

Nous proposons de nombreuses formations dont certaines pouvant être réparties en journées sur plusieurs semaines.

- Au centre : dans des salles adaptées pouvant accueillir des personnes à mobilité réduite.
- En entreprise : nous dispensons nos formations sur tout le territoire national (France) mais également en Belgique, Suisse et Luxembourg.
- En distanciel synchrone (FOAD) : le formateur et le stagiaire se connectent via une plateforme de visioconférence et disposent d'un partage d'écran bidirectionnel, d'un système audio intégré à l'application. Cela permet d'effectuer la formation dans les mêmes conditions qu'une formation en présentiel sur site mais s'avère moins éprouvante pour le stagiaire qui peut évoluer dans un environnement connu avec son propre équipement.

Moyens techniques

Lors des formations à distance, le formateur a à sa disposition un ordinateur équipé – accès à un système de visioconférence - Logiciels appropriés - ou équipements particuliers – Une connexion Internet haut débit - Supports de cours au format dématérialisé. Le client s'engage à disposer d'un ordinateur (PC ou Mac), d'une connexion Internet haut débit, un micro casque est conseillé mais pas obligatoire.

Lors des formations en présentiel (en centre), le centre met à la disposition du stagiaire tout le matériel de formation nécessaire : Salle de formation équipée - Ordinateur(s)équipé(s) - Logiciels appropriés - ou équipements particuliers – Une connexion Internet haut débit - Supports de cours au format dématérialisé. Pour les formations nécessitant une pratique obligatoire, le centre fournira également l'équipement et l'espace nécessaire.

Lors des formations en présentiel (sur site client), le client met à la disposition du formateur tout le matériel de formation nécessaire (sauf ordinateur du formateur) : Salle de formation équipée - Ordinateur(s)équipé(s) - Logiciels appropriés ou équipements particuliers – Une connexion Internet haut débit - Pour les formations nécessitant une pratique obligatoire, le client fournira l'équipement ou l'espace nécessaire.

Moyens pédagogiques

- Alternance d'exposés, de travaux dirigés et de travaux pratiques.
- Pédagogie inversée et active
- Mise en situation professionnelle et exposée
- Tours de table réguliers.

Moyens d'encadrement

- **Administratifs**
 - Feuilles de présence signées par les apprenants et par le formateur par demi-journée
 - Remise d'une attestation de présence individuelle
- **Appréciation de la formation :**
 - Questionnaires d'évaluation de la satisfaction en fin de formation par les stagiaires
 - Questionnaires d'évaluation de la satisfaction en fin de formation par les entreprises clientes
 - Questionnaires d'évaluation de la satisfaction en fin de formation par les formateurs
 - Questionnaire individuel d'évaluation de l'impact de la formation après 3 mois.

Modalités d'évaluation

- **Evaluation diagnostique** avant l'entrée en formation :
 - Recueil de l'analyse des besoins adressé lors de la convocation
 - Questionnaire d'auto-évaluation
- **Evaluation formative** : questionnaire d'auto-évaluation et mise en situation professionnelles simulées
- **Evaluation certificative** : 3 mises en situation simulées via un ERP