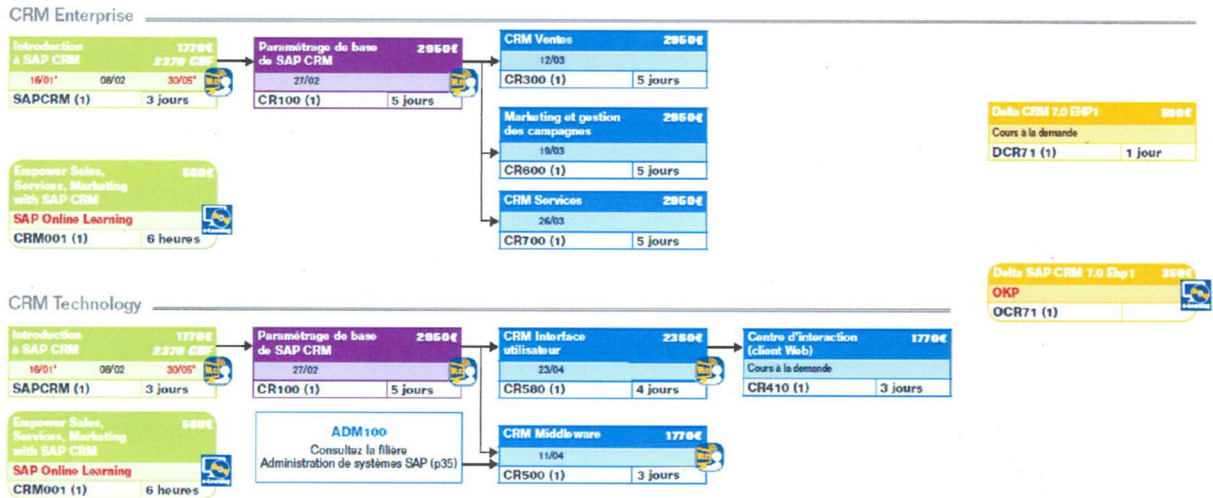


# SAP CRM – Gestion de la relation client



—	Pré-requis indispensable
----	Pré-requis recommandé
*	Cours à la demande
	Niveau sensibilisation : vue d'ensemble des processus de gestion de l'entreprise couverts par les solutions SAP, présentation de l'architecture technique, apprentissage de la navigation, concepts généraux et démarche de mise en œuvre.
	Niveau maîtrise : apprentissage des processus de gestion du domaine concerné (cours fonctionnels) et des opérations de base (cours techniques).
	Niveau expertise : fonctions et paramétrage avancés du domaine concerné.
	Cours delta : étude des modifications fonctionnelles apportées par une nouvelle version par rapport à la version antérieure.
	VLC – Virtual Live Classrooms : classes virtuelles. Pour toute information sur les classes virtuelles, consultez notre site Web à l'adresse suivante <a href="http://www.sap.com/france/services/education/virtual_training/index.epx">http://www.sap.com/france/services/education/virtual_training/index.epx</a>
	E-learning : pour toute information sur notre offre de E-learning, consultez notre site Web à l'adresse suivante : <a href="http://www.sap.com/france/services/education/virtual_training/index.epx">http://www.sap.com/france/services/education/virtual_training/index.epx</a>

Pour obtenir la liste exhaustive des pré-requis, se reporter au programme de chaque formation.

## SAPCRM – Introduction à SAP CRM

### *Objectif*

À l'issue de ce cours, vous serez en mesure d'utiliser les fonctions de base de la solution SAP CRM et vous connaîtrez les bénéfices apportés par la mise en œuvre des différents scénarios possibles.

### *Public*

Membres de l'équipe projet et personnes intéressées par une vue d'ensemble de la solution SAP CRM et des processus associés.  
Consultants SAP et partenaires

### *Pré-requis*

Aucun

### *Durée*

3 jours

### *Contenu du cours*

- Vue d'ensemble de SAP CRM
- Concepts de base et architecture de la solution SAP CRM
- SAP CRM Marketing et gestion des campagnes
- Commerce électronique
- Gestion des canaux
- SAP CRM Ventes
- SAP CRM Centre d'interaction
- SAP CRM Gestion des services
- Activités nomades
- SAP CRM analytique
- Implémentation et exploitation de SAP CRM

### *Version*

SAP CRM 7.0 EhP 1  
ERP ERP 6.0 EhP 5

### *Remarques*

Ce cours est un cours d'introduction à la solution SAP CRM et ne comporte pas de paramétrage.  
Cette formation est construite autour d'une étude de cas sur les fonctionnalités et scénarios possibles dans SAP CRM et inclut des démonstrations et exercices.

Le support de cours est en langue anglaise.

## CR100 – Paramétrage de base de SAP CRM

### Objectif

Ce cours permet d'acquérir la maîtrise des données de base de la solution SAP CRM ainsi que de ses fonctionnalités. Vous apprendrez également à mettre en oeuvre les paramètres de base de la solution SAP CRM.

### Public

Consultants SAP et partenaires

Membres de l'équipe projet souhaitant acquérir des connaissances approfondies sur la gestion des données de base et les transactions de base sur la solution SAP CRM.

### Pré-requis

Indispensable :

SAPCRM - Introduction à SAP CRM

Recommandé :

SCM600 - Processus dans l'administration des ventes

### Durée

5 jours

### Contenu du cours

- Vue d'ensemble de l'Ehp1 pour SAP CRM
- Gestion des comptes Client
  - Vue d'ensemble des comptes et partenaires commerciaux
  - Classification des comptes et hiérarchies
  - Echange de données avec l'ERP
- Structures organisationnelles
  - Modèle organisationnel
  - Détermination des structures organisationnelles dans les transactions
- Fiche produit
- Transactions métiers SAP CRM:
  - Structure des transactions
  - Type de transaction, catégories de poste et détermination des catégories de poste
  - Fonctions de base des transactions métier
- Gestion des activités
- Détermination des partenaires
- Gestion des actions
- Présentation du pricing
- Présentation de la facturation
- Concepts de base de SAP CRM Middleware
- Introduction à l'Interface Client Utilisateur

### Version

SAP CRM 7.0 EhP 1

ERP ERP 6.0 EhP 5

### Remarques

Ce cours aborde uniquement les données de base et les fonctions du système d'entreprise SAP CRM . Ni les fonctions de E-Commerce ni les fonctions de centres d'interaction ne sont abordés dans le cadre de ce cours.

Le support de cours est en langue anglaise.

## CR300 – CRM Ventes

### Objectif

L'objectif de ce cours est d'obtenir une connaissance approfondie des différents scénarios de vente possibles dans SAP CRM Enterprise et d'apprendre à configurer ces fonctionnalités.

### Public

Membres de l'équipe projet et toute personne souhaitant avoir une bonne connaissance des scénarios de ventes de la solution SAP CRM  
Consultants SAP

### Pré-requis

Indispensables :

SAPCRM - Introduction à SAP CRM

CR100 - Paramétrage de base de SAP CRM

### Durée

5 jours

### Contenu du cours

- Introduction aux scénarios de vente
- Gestion des opportunités
- Processus de copie d'un type de document à un autre
- Gestion des propositions commerciales
- Gestion des commandes clients
- Détermination du prix
- Fonctions spéciales de la gestion des propositions commerciales et des commandes clients
- Gestion des contrats
- Gestion des ristournes
- Gestion des activités
- Planification des visites
- Gestion des territoires
- Etude de cas

### Version

CRM 7.0 EhP 1

ERP ERP 6.0 EhP 5

### Remarques

Ce cours traite des fonctions de base de la solution SAP CRM Ventes. Les solutions de vente par internet, les solutions mobiles ainsi que le centre d'interaction ne sont pas abordés dans ce cours.

Le support de cours est en langue anglaise.

Ce cours est à la demande.

## CR410 – Centre d'interaction (client Web)

### Objectifs

Dans un premier temps, les participants se familiarisent avec l'architecture technique du centre d'interaction (client Web) de la solution SAP CRM. Ils apprennent également à utiliser le centre d'interaction en tant qu'agent ainsi qu'à paramétrer l'interface utilisateur.

### Public

Membres de l'équipe projet responsables de la mise en œuvre du centre d'interaction (client Web)  
Consultants

### Pré-requis

Indispensables :

SAPCRM - Introduction à SAP CRM

CR100 - Paramétrage de base de SAP CRM

Recommandée :

Connaissance des applications suivantes : administration des ventes (SD) et gestion de services (CS)

### Durée

3 jours

### Contenu du cours

- Vue d'ensemble du centre d'interaction (client Web)
- Fonctions des agents
- Centre d'interaction – Marketing et ventes
- Centre d'interaction – Services
- Centre d'interaction Web client – Fonctions et profils
- Architecture de communication
- Agent inbox
- Modélisateur de règles
- Modélisateur de catégories
- Fonctions à la disposition du manager:
  - Tableau de bord
  - Gestion des listes d'appels

### Version

CRM 7.0 EhP 1

ERP ERP 6.0 EhP 5

### Remarques

Le support de cours est en langue anglaise.

Ce cours est à la demande

## CR500 – SAP CRM Middleware

### Objectifs

- Acquérir une vision d'ensemble du traitement des données du système SAP CRM
- Savoir mettre en place et surveillance des connexions de CRM Middleware vers un système SAP
- Surveiller le flux de données du système SAP CRM
- Comprendre les principes du modèle de distribution de données pour Mobile Clients

### Public

Membres de l'équipe projet et consultants responsables de l'installation, du paramétrage et/ou de l'administration du CRM Middleware.

### Pré-requis

Indispensables :

SAPCRM – Introduction à SAP CRM

Connaissances de base en administration de systèmes

Recommandé :

CR100 – Paramétrage de base de SAP CRM

### Durée

3 jours

### Contenu du cours

- Introduction : architecture du système SAP CRM et du CRM Middleware
- Connection d'un système "back-end" à un système SAP CRM
- CRM Middleware/Console d'administration
  - Traitement des messages "Bdocs" (Business Documents)
  - Traitement des erreurs
  - Gestion de l'intégrité des données et requêtes
  - Chargement initial, chargement delta
- Connexion à un système externe à l'aide de « XIF adapter »
- Vue d'ensemble de « l'Adapter BW-BI »
- Vue d'ensemble de « l'adapter Groupware »
- Architecture et configuration technique pour le domaine d'application Mobile
  - Architecture système
  - Synchronisation des « Bdocs » et base de données consolidée
  - Chargement initial de données
  - Administration de la réplication
  - Chargement continu de données
  - Réalignements mineurs et majeurs

### Version

CRM 7.0 EhP 1

ERP ERP 6.0 EhP 5

### Remarque

Le support de cours est en langue anglaise.

## CR580 – SAP CRM: Interface utilisateur

### Objectifs

Les objectifs de ce cours sont d'apprendre à utiliser l'interface utilisateur de SAP CRM, à paramétrer cette interface et à implémenter des extensions spécifiques clients.

### Public

Consultants et membres de l'équipe projet responsables de la configuration de l'interface utilisateur SAP CRM

### Pré-requis

Indispensables :

SAPCRM – Introduction à SAP CRM

Connaissances fondamentales de la technologie SAP

Recommandés :

CR100 – Paramétrage de base du SAP CRM

Expérience de l'interface utilisateur WebClient

### Durée

4 jours

### Contenu du cours

- Concept Interface Utilisateur Webclient
  - Introduction à l'interface SAP CRM utilisateur
  - Eléments et fonctions de base de l'interface utilisateur SAP CRM
  - Personnalisation
- Rôles métier
- Configuration de la barre de navigation et de transactions
- Architecture
- Configuration Interface Utilisateur
- Outils d'extension
  - Application Enhancement tool
  - Rapid applications and Mash-ups
  - Easy enhancement Workbench
- Skin and icons

### Version

SAP CRM 7.0 EhP 1

ERP ERP 6.0 EhP 5

### Remarques

Le support de cours est en langue anglaise.

## CR600 – SAP CRM Marketing et gestion des campagnes

### Objectif

Acquérir la maîtrise des fonctionnalités marketing de la solution SAP CRM et apprendre à personnaliser, à travers le paramétrage, les campagnes et les plans marketing.

### Public

Membres de l'équipe projet client et consultants désirant acquérir des connaissances approfondies des fonctionnalités marketing de la solution SAP CRM.

### Pré-requis

Indispensable :

SAPCRM - Introduction à SAP CRM

CR100 - Paramétrage de base de SAP CRM

### Durée

5 jours

### Contenu du cours

- Présentation générale de la gestion du marketing et de l'interface utilisateur Web Client
- Marketing et planification des campagnes
  - Planification et gestion des projets marketing
  - Gestion des campagnes
- Travailler avec des campagnes
  - Calendrier marketing intégré
  - Produits et remises pour les campagnes
  - Mise à jour des campagnes
  - Canaux et exécution des campagnes
- Segmentation des partenaires
  - Attributs marketing
  - Segmentation
  - Bases de la segmentation et segmentation avec forte volumétrie
- Création de méls personnalisés
- Propositions de produits
- Gestion de lead et des enquêtes
- Automatisation des campagnes
- Gestion de listes externes
- Fonctions spéciales de gestion de campagne
- « Couponing »

### Version

CRM 7.0 EhP 1

ERP ERP 6.0 EhP 5

### Remarque

Le support de cours est en langue anglaise.

Ce cours est à la demande.

## CR700 – SAP CRM Services

### Objectif

A l'issue de ce cours, vous maîtriserez les fonctionnalités liées à la gestion des services avec la solution SAP CRM et le paramétrage associé.

### Public

Membres des équipes projet et consultants chargés de l'implémentation de la gestion du service  
Consultants SAP et partenaires

### Pré-requis

Indispensables :

SAPCRM - Introduction à SAP CRM

CR100 - Paramétrage de base de SAP CRM

Recommandé :

CR580 – SAP CRM 2007 : interface utilisateur

### Durée

5 jours

### Contenu du cours

- Vue d'ensemble de SAP CRM Services
- Gestion de la base installée
- Accords de services et contrats de services
- Plans de services
- Gestion des ordres de services
  - Ordre de service
  - Planification des ressources
  - Gestion des confirmations
  - Affectation des coûts
  - Facturation
  - Intégration avec le contrôle de gestion et la logistique
- Gestion des plaintes et des retours
- Réparations
- Contrats de services et garanties
- Gestion du service IT
  - Demandes de services, incidents et problèmes
  - Gestion de la base de connaissances et demandes de modifications

### Version

CRM 7.0 EhP 1

ERP ERP 6.0 EhP 5

### Remarques

Ce cours traite de l'installation et de l'utilisation basique des scénarios de services SAP CRM. Il n'aborde pas le Web Channel (commerce électronique), les scénarios de services mobiles ou les fonctions spécifiques du centre d'interaction.

Le support de cours est en langue anglaise.

Ce cours est à la demande.

## DCR71 – Delta CRM 7.0 Ehp 1

### Objectif

A l'issue de ce cours, vous maîtriserez les nouvelles fonctionnalités apportées par la dernière version de SAP CRM 7.0 Ehp1, ainsi que le paramétrage associé.

### Public

Membres des équipes projet et consultants chargés de la mise en œuvre de la nouvelle version de SAP CRM 7.0 Ehp 1

Chefs de projet

Consultants SAP et partenaires

### Pré-requis

Indispensables :

Bonnes connaissances de SAP CRM dans une version précédente

Recommandé :

None

### Durée

1 jour

### Contenu du cours

- Concept des Enhancement packages
  - Concepts de base y compris le « switch framework » et l'activation des fonctions business
  - Vue d'ensemble du processus d'implémentation des « enhancements packages »
- Vue d'ensemble des principales évolutions apportées par l'EhP1 de SAP CRM 7.0
  - Améliorations de l'interface utilisateur Web
  - Améliorations de SAP CRM Analytics
  - Améliorations des performances et de l'infrastructure de SAP CRM
  - Principales évolutions dans SAP CRM Marketing
  - Principales évolutions dans SAP CRM Ventes
  - Principales évolutions dans SAP CRM Services
  - Principales évolutions dans SAP CRM Centre d'interaction
  - Principales évolutions dans SAP CRM Gestion des Partenaires

### Version

CRM 7.0 EhP 1

ERP ERP 6.0 EhP 5

### Remarques

Le support de cours est en langue anglaise.

Ce cours est à la demande.

## CRM001 – Empower Sales, Services and Marketing with SAP CRM E-learning (cours en anglais)

### Objectif

This course will prepare you to:

- Describe marketing, sales, service, and analytics scenarios in SAP CRM (Customer Relationship Management) solution.
- Leverage integrated marketing, sales, service, and analytics capabilities of SAP CRM to effectively perform your activities as customer focused employee.

### Public

All customer focused employees such as:

- Sales Managers/Services Managers
- Account Managers/Sales Representatives
- Interaction Center Agents
- Field Service Representatives

Employees implementing SAP CRM with prior knowledge of a CRM solution

People interested in getting insight of using SAP's Customer Relationship Management Solution to empower Sales, Service, and Marketing.

### Pré-requis

Indispensables :

Knowledge of CRM processes

Recommandé :

First Experience in SAP Navigation - (covered i.e. by e-learning SAP120 SAP Navigation )

Overview of SAP Business Solutions - (covered i.e. by e-learning SAP130 Business Solutions Powered by SAP )

### Durée

Course length : 6 hours

### Contenu du cours

- SAP CRM – overview, positioning, and components
- Benefits of using SAP CRM from perspective of single roles in Sales, Service, Marketing and Analytics
- Features and integration aspects in SAP CRM illustrated by exemplary business processes throughout Marketing, Sales , and Service including Analytics
- Key processes and capabilities in
  - Marketing (campaign management, telemarketing),
  - Sales (activity, opportunity, and sales order management),
  - Service (contract, complaint, and service order management), and
  - Analytics (planning, performance analyses).

## OCR71 – Delta SAP CRM 7.0 Ehp1 SAP Online Knowledge Products (cours en anglais)

### Objectif

#### Public

Consultants  
Technology Consultants  
Support Consultants

### Pré-requis

#### Indispensables :

The SAP CRM 7.0 Learning Maps are designed for qualified project participants. You require:  
Knowledge equivalent to a consultant certification for SAP CRM 2007

More than 12 months projet experience

#### Recommandé :

None

### Durée

Course Length: 180 hours

### Contenu du cours

- SAP CRM Roles (also Technology and Support Consultants)
  - Sales
  - Service
  - Marketing
  - Interaction Center
  - Web Channel
  - Partner Channel Management
  - IT Service Management
  - Mobile Field Applications
  - Technology
- SAP CRM 7.0 Industry Roles
  - Media
  - Public Sector
  - Service Parts Management
  - Telecommunications
  - Utilities

### Remarques

This content is provided by SAP's Online Knowledge Products. Information regarding Online Knowledge Products and instructions on how to access the Online Knowledge Products are available: <http://service.sap.com/okp>

All materials are online