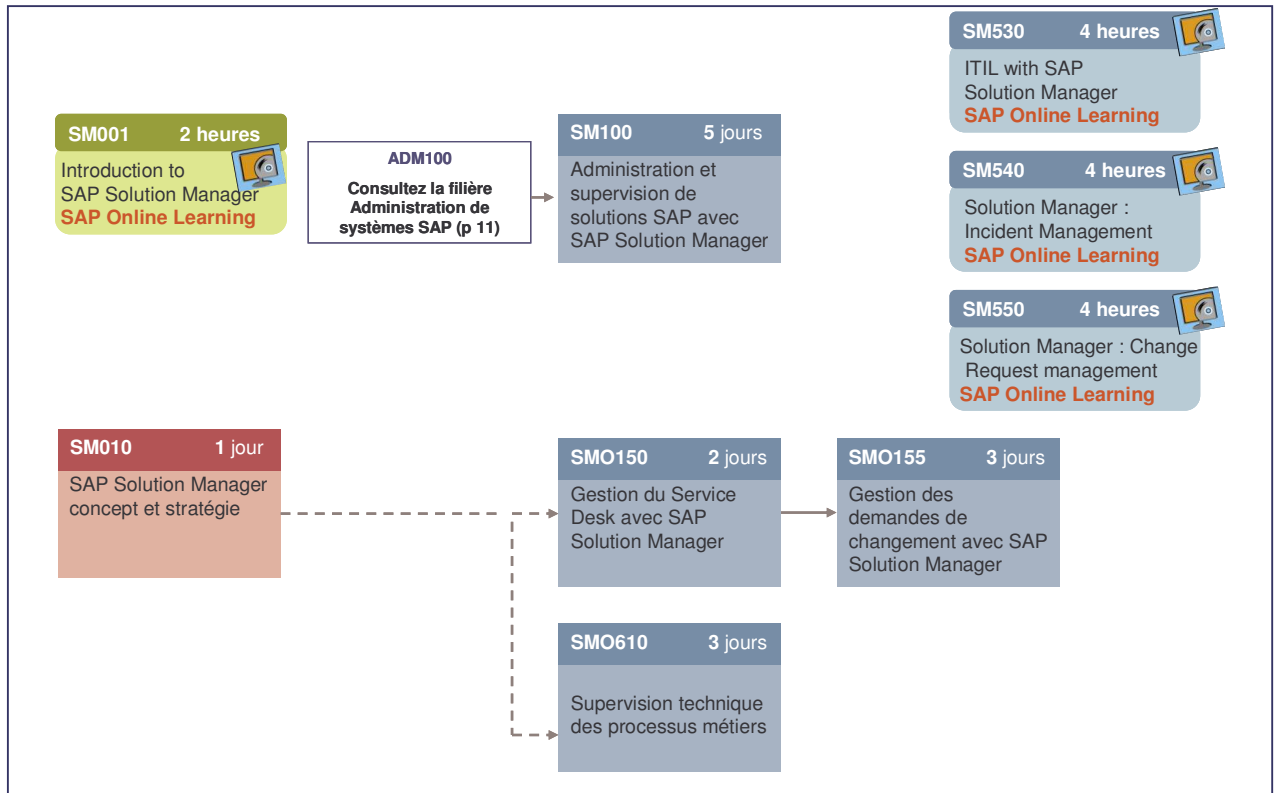


SAP NetWeaver – SAP Solution Manager

Exploitation de solutions SAP avec SAP Solution Manager



.....	Pré-requis indispensable
----	Pré-requis recommandé
*	Cours à la demande
	E-learning : pour toute information sur notre offre de E-learning, consultez notre site Web à l'adresse suivante : http://www.sap.com/france/services/education/e-learning
<i>Pour favoriser une acquisition progressive des connaissances, l'offre SAP Formation se structure en trois niveaux de cours :</i>	
	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.

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

SM100 – Administration et supervision de solutions SAP avec SAP Solution Manager

Objectifs

- Présenter les étapes fondamentales de l'installation et de la configuration d'une plate-forme SAP Solution Manager.
- Acquérir la maîtrise des outils d'administraton de SAP Solution Manager.

Public

- Administrateurs système
- Consultants techniques
- Responsables techniques

Pré-requis

ADM100 – Administration du SAP Web AS ABAP (I)

Durée

5 jours

Contenu du cours

- Vue d'ensemble de SAP Solution Manager
- Paramétrage de SAP Solution Manager :
 - répertoire des solutions
 - composantes logiques
 - connexions RFC
- Reporting « Early Watch »
- Reporting du paysage systèmes
 - Intégration avec le CPH (Central Performance History)
- Reporting de la solution
- Traitement des services :
 - plans de services
 - suivi des problèmes
 - demandes d'expertise
- Supervision des solutions
- Supervision des processus métier :
 - intégration avec le suivi du niveau de service
 - supervision des interfaces
- « Service Desk »
- Demandes de changements

Version

SAP Solution Manager 4.0

Remarques

A SAP Lausanne, ce cours est remplacé par le SMO100 - Administration et supervision de solutions SAP avec SAP Solution Manager . Les contacter pour obtenir le programme de cours.

Le support de cours est en langue anglaise.

SMO150 – Gestion du Service Desk avec SAP Solution Manager

Objectif

L'objectif de ce cours est de vous permettre d'implémenter les fonctionnalités de «Service Desk » de SAP Solution Manager.

Public

- Managers Support
- Consultants Support

Pré-requis

Recommandés :

SM100 – Administration et supervision de solutions SAP avec SAP Solution Manager

SM010 – SAP Solution Manager : concept et stratégie ou

SM001 – Introduction to SAP Solution Manager (Elearning en anglais)

Durée

2 jours

Contenu du cours

- SAP Solution Manager : les fondamentaux
- Fonctionnalités et processus du «Service Desk»
- Données de base CRM
- Actions « Service Desk »
- Paramétrage du «Service Desk»
 - Fonctions avancées dont reporting et base de données des solutions

Version

SAP Solution Manager 4.0

Remarque

Le support de cours est en langue anglaise.

SMO155 – Gestion des demandes de changement avec SAP Solution Manager

Objectif

L'objectif de ce cours est de permettre la mise en place de scénarios de gestion des demandes de changement, incluant notamment le processus de suivi des incidents et la gestion des problèmes alignée sur ITIL.

Public

Consultants techniques
Consultants techniques solution : SAP CRM
Administrateurs de système

Pré-requis

Indispensable :

SMO150 – Gestion du Service Desk avec SAP Solution Manager

Recommandé :

SM010 – SAP Solution Manager : concept et stratégie ou
SM001 – Introduction to SAP Solution Manager (Elearning en anglais)

Durée

3 jours

Contenu du cours

- Comment gérer les changements intervenant sur l'ensemble des solutions SAP avec SAP Solution Manager
- Présentation des différents scénarios de gestion des changements
- Classification des changements

Version

SAP Solution Manager 4.0

Remarque

Le support de cours est en langue anglaise.

SMO610 – Supervision technique des processus métiers

Objectifs

Cette formation permet :

- L'exploitation des processus métier de l'entreprise avec succès en établissant un concept BPM pour son paysage solutions.
- L'implication de SAP Solution Manager dans une stratégie de supervision des processus métier (BPM).
- La mise en place le monitoring des processus métier de l'entreprise dans SAP Solution Manager.

Public

- Chefs de projets
- Consultants techniques
- Membres de l'équipe projet

Pré-requis

Indispensable :

SAPTEC – Les fondamentaux de SAP Web AS

Recommandés :

SM010 – SAP Solution Manager : concept et stratégie ou

SM001 – Introduction to SAP Solution Manager (Elearning en anglais)

Durée

3 jours

Contenu du cours

- Définition des rôles et des responsabilités dans l'organisation du support des solutions du client
- Surveillance des principaux processus métiers et des interfaces critiques
- Procédures de planification des traitements en arrière-plan
- Stratégies de gestion des données
- Distribution des données de base

Ce cours explique comment SAP Solution Manager peut être utilisé pour des opérations de supervision des processus métiers critiques et se focalise sur le paramétrage du BPM dans SAP Solution Manager. Des travaux pratiques sont prévus pour la mise en place d'un exemple de supervision d'un processus métier.

Remarque

Le support de cours est en langue anglaise.

SM001 – Introduction to Solution Manager **SAP Online Learning – E-learning (Cours en anglais)**



Course Goals

This course will prepare you to:

- Define the concept of the SAP Solution Manager
- Discuss the tools provided by the SAP Solution Manager

Target Audience

- Consultants
- Project Managers
- Project Team Leads
- Project Team Members
- IT Service Desk Managers
- IT Service Desk Members

Prerequisites

Essential:

Basic knowledge of SAP systems

Course Content

This course is meant to familiarize you with the principles and terminology of the SAP Solution Manager. You will be introduced to the benefits of using the SAP Solution Manager during the implementation of your SAP solutions and during ongoing support and operations.

Note

Course length: 2 hours

SM530 – ITIL with SAP Solution Manager SAP Online Learning – E-learning (Cours en anglais)



Course Goals

Learn how ITIL processes relate to SAP customer implementations and understand how SAP IT Service and Application Management supports this effort
Understand standard ITIL methodology
Understand additional requirements for SAP Applications
Understand extensions of SAP IT Service and Application Management
Understand how SAP Solution Manager can be used to improve IT processes

Target Audience

Customer Support Management responsible for optimizing SAP operations and cost structures
SAP Solution Manager Technical Consultants
Customer Support Organizations

Prerequisites

Essential :

SM001 – Solution Manager Overview

Recommended :

SM100 – SAP Solution Manager for Operations of SAP Solutions

Course Content

Explain standard ITIL and SAP IT Service and Application Management
Standard ITIL coverage by SAP
Additional tasks covered by SAP IT Service and Application Management

Note

Course length: 4 hours

SM540 – Solution Manager : Incident Management SAP Online Learning – E-learning (Cours en anglais)



Course Goals

Explain how the SAP Solution Manager supports Application IT Support

Shows the service desk workflow

Gives an overview regarding additional functionalities such as: - Interaction Center Web Client, reporting, integration of 3rd-party help desks

Target Audience

SAP Solution Manager Technical Consultants

Customer Support Organizations

Prerequisites

Essential :

SM010 - Solution Manager Overview

Recommended :

SM100 – SAP Solution Manager for Operations of SAP Solutions

Course Content

Problem Message Creation

Message Processing

Creating Attachments

Forwarding Messages to SAP

Maintaining Service Connections

Notes Database and Solution Database

Note

Course length: 4 hours

SM550 –Solution Manager : Change Request Management SAP Online Learning – E-learning (Cours en anglais)



Course Goals

Control and handle changes to SAP Systems using SAP Solution Manager

Target Audience

SAP Solution Manager Solution Consultants
Programmers
System Administrators
Support Team
Project Team

Prerequisites

Essential :

Basic Knowledge of SAP Solution Manager
Basic Knowledge of SAP Change and Transport System and SAP Transport Management System
Basic Knowledge of Navigation in ABAP based SAP systems

Recommended :

SM100 – SAP Solution Manager for Operations of SAP Solutions

Course Content

Introduction and Overview
Set Up of the Change Request Management
Development
Testing Change Requests
Import into Production

Note

Course length: 4 hours