

C_SM200 - SAP Certified Technology Associate - SAP Solution Manager Change Request Management and Service Desk Expert

RS418 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	326p, 326t, 326r
Formacode(s)	31008
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

SAP FRANCE · SIRET : 37982199400215

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification SAP garantit un niveau élevé de connaissances théoriques et pratiques sur les solutions SAP de manière à établir des standards de performance dans l'ensemble de l'écosystème des consultants SAP, estimé à des centaines de milliers de professionnels dans le monde.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Cette certification valide la capacité du candidat à :

- préparer un système, mettre en œuvre la configuration de base de la gestion des incidents et des demandes de changement selon la procédure guidée ;
- mettre en œuvre le processus de gestion des incidents, créer une demande de changement à partir d'un incident et créer des tickets d'incidents via différentes interfaces ;
- gérer le paramétrage spécifique (types de transactions, options de paramétrage spécifique) ;
- utiliser les différents processus de gestion des demandes de changement (normal, urgent, correction de défauts, etc..);
- créer et administrer les données de bases pour la gestion de l'IT (composants de base installés, modèles organisationnels et partenaires) ;
- utiliser et configurer les fonctions du CRM Web UI for pour la gestion du service IT (configuration, personnalisation et classification des incidents et des changements par catégories) ;
- utiliser les projets dans la gestion des demande de changement (cycle projet, maintenance et mise en œuvre).
- Monitorer la gestion des incidents et la gestion des demandes de changement.

Les capacités qui seront évaluées sont :

- décrire et expliquer les concepts de la solution SAP certifiée,
- savoir utiliser les fonctionnalités de la solution SAP certifiée,
- mettre en place les fonctionnalités nécessaires selon les processus de gestion d'une entreprise,
- paramétrer les fonctionnalités de la solution SAP certifiée.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Pour se présenter à cet examen de certification SAP Solution Manager Change Request Management and Service Desk Expert, le candidat doit avoir une connaissance approfondie de la configuration de la solution SAP Solution Manager:

- connaissances théoriques (concepts) ;
- mise en pratique des fonctionnalités.

La compétence SAP peut s'acquérir en suivant le cursus de formation suivant au centre de formation SAP ou bien en participant à des projets d'implémentation SAP.

Les formations menant à la certification SAP Solution Manager Change Request Management and Service Desk Expert sont les suivantes :

- SM001e eLearning – Introduction à SAP Solution Manager (4 heures) ;
- SM100 SAP Solution Manager : configuration and operations (5 jours) ;
- SM200 SAP Solution Manager : IT service management - configuration (5 jours).

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/12/2021

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/418/>