

## C\_SM200 - SAP Certified Technology Associate - SAP Solution Manager Change Request Management and Service Desk Expert

CATEGORIE : B

### Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Spécifique : ■ **Support à l'entreprise - Systèmes d'information et de télécommunication**

Code(s) NAF : **58.29C**

Code(s) NSF : **326r**, **326t**, **326p**

Code(s) ROME : **M1802**, **M1806**

Formacode : **31008**

Date de création de la certification : **19/11/2013**

Mots clés : **CONSULTANT SAP NETWEAVER**,  
**SAP SOLUTION MANAGER**,  
**CONSULTANT SAP TECHNIQUE**, **SAP**

### Identification

Identifiant : **418**

Version du : **30/05/2016**

### Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- [Le Comité Consultatif de la Certification & Habilitation \(Certification & Enablement Council\)](#)

Non formalisé :

- [Préparation à l'examen de certification](#)
- [Certification de nos partenaires globaux](#)
- [Portail des consultants certifiés \(Credential Manager\)](#)
- [Certification SAP: un atout décisif pour rentabiliser la techno](#)

Norme(s) associée(s) :

—

### Descriptif

#### Objectifs de l'habilitation/certification

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.

#### Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- 13082 Expert en informatique et systèmes d'information
- 11554 Manager de système d'information
- 16642 Chef de projet ERP

#### Descriptif général des compétences constituant la certification

Cette certification valide la capacité du candidat à :

### Public visé par la certification

- Salariés

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.

## Modalités générales

La compétence SAP nécessaire à la certification peut s'acquérir en suivant un cursus de formation au centre de formation SAP ou bien en participant à des projets d'implémentation SAP en entreprise.

La durée du cursus de formation est de 10 jours dans le centre de formation, complété par 1 module e-learning d'une durée de 4 heures.

La certification peut également se préparer en mode auto-formation (FOAD - Formation Ouverte et à Distance), par 4 modules e-learning d'une durée de 56 heures. Le candidat doit dans ce cas souscrire un abonnement au SAP Learning Hub : portail de formation SAP donnant accès aux modules e-learning et aux supports de cours, ainsi qu'à des systèmes de formation pour pratiquer des exercices (SAP Live Access). Un support pédagogique est assuré à travers des forums d'échange (SAP Learning Rooms) entre les participants et des animateurs experts (Social Learning).

## Liens avec le développement durable

Aucun

- Etudiants
- Demandeurs d'emploi

## Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

### Pour l'individu

La certification SAP permet aux personnes qui en sont titulaires de faire valoir leurs compétences SAP sur le marché de l'emploi. Elle facilite leur recrutement au sein d'entreprises utilisatrices de SAP ou bien chez les partenaires d'implémentation de SAP.

### Pour l'entité utilisatrice

La certification SAP permet de garantir le niveau des compétences des consultants intervenant dans les projets de mise en place des systèmes d'information au sein des entreprises utilisatrices des solutions SAP et des partenaires d'implémentation.

## Evaluation / certification

### Pré-requis

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).

### Compétences évaluées

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.

*Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)*

N/A

La validité est Temporaire

La certification doit être repassée à chaque changement de version majeur. Les 2 dernières versions de certification sur un même module demeurent actives, ce qui correspond à une durée de 5 ans en moyenne pour une version.

**Possibilité de certification partielle** : non

Matérialisation officielle de la certification :

Diplôme de certification nominatif, mentionnant le module SAP validé.

### Centre(s) de passage/certification

- SAP Formation - Tour SAP  
- 35 rue d'Alsace - 92300  
Levallois-Perret  
<https://training.sap.com/s-hop/certification/> Mail :  
[education.france@sap.com](mailto:education.france@sap.com)
- Centres de tests Pearson  
Vue -  
<http://www.pearsonvue.com/sap/>

## Plus d'informations

### Statistiques

De 50 à 100 candidats certifiés/an dans le monde

*Autres sources d'information*

—