

## C\_TCRM20 - SAP Certified Application Associate - CRM Fundamentals with SAP CRM

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 : **M1806**, **M1802**

Formacode : **31008**

Date de création de la certification : **24/09/2012**

Mots clés : **CONSULTANT SAP CRM**,  
**SAP CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT**,  
**SAP CRM**, **SAP**

### Identification

Identifiant : **380**

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
- 16642 Chef de projet ERP
- 11554 Manager de système d'information

#### Descriptif général des compétences constituant la certification

Cette certification valide la capacité du candidat à :

décrire la solution SAP CRM (bases, architecture et les fondamentaux de NetWeaver) ;

### Public visé par la certification

- Salariés

gérer les données de base relatives aux partenaires, à la gestion de l'organisation et aux produits ;

mettre en œuvre et paramétrer les fonctionnalités de facturation dans le module CRM (Customer Relationship Management), les processus liés aux partenaires, la gestion des actions et des prix (pricing) ;

paramétrer et utiliser la gestion des activités et les processus transactionnels ;

utiliser les modules SAP CRM Channel Management, Field Applications et Interaction Center ;

utiliser les fonctionnalités des modules SAP CRM Marketing, SAP CRM Sales, SAP CRM Service and SAP CRM Analytics ;

Paramétrer l'interface utilisateur du module CRM ;

paramétrer le middleware de SAP CRM et l'échange de données avec le backend de l'ERP (administrer la réplication des données, configurer l'échanges des données, monitorer et gérer les erreurs).

## 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 14 jours dans le centre de formation.

La certification peut également se préparer en mode auto-formation (FOAD - Formation Ouverte et à Distance). Le candidat doit dans ce cas souscrire un abonnement au SAP Learning Hub: portail de formation SAP donnant accès aux modules e-Learnings 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

La compétence SAP nécessaire pour accéder 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.

Centre(s) de passage/certification

Les formations menant à la certification **SAPCRM Fundamentals with SAP CRM** sont les suivantes :

**SAPCRM** Vue d'ensemble de la solution SAP CRM (3 jours)

**CR100** Paramétrage de base de SAP CRM (5 jours)

**CR500** CRM Middleware (2 jours)

**CR580** Interface utilisateur ( 4 jours)

**e-Learnings: SAPCRe, CR100e**

**SAP Learning Hub** (Souscription d'un an au portail de formation SAP : accès aux supports de cours, e-Learnings et environnements SAP)

## *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

- SAP Formation-Tour SAP - 35 rue d'Alsace - 92300 Levallois-Perret - 01.46.-17.77.77 <https://training.sap.com/shop/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*

Environ 500 candidats certifiés/an dans le monde

### *Autres sources d'information*

—