



Programa de Especialización

SAP SERVICE MANAGEMENT

NIVEL *USUARIO A KEY USER*

 **VIRTUAL**



Acerca del curso

¿Qué es SAP SERVICE MANAGEMENT?



El módulo SAP S/4HANA Service Management (CS/SM) es donde la empresa gestiona:

- Avisos y órdenes de servicio.
- Atención a clientes internos y externos.
- Reparaciones, mantenimientos, garantías.
- Consumo de repuestos y mano de obra.
- Costos y tiempos asociados a cada servicio.

¿A quién va dirigido?



Usuarios y responsables de servicio técnico y postventa.



Key Users de MM, PM, SD y FI/CO que interactúan con procesos de servicio.



Equipos de mantenimiento que gestionan órdenes de servicio hacia clientes internos/externos.



Personas que desean especializarse en gestión de servicios con SAP S/4HANA.

¿Qué aprenderás?

CONTENIDO DEL CURSO



Módulo 1 – Fundamentos SAP / MM (12 horas)

- Navegación SAP S/4HANA (GUI y Fiori).
- Conceptos básicos de materiales, almacenes y centros.
- Repuestos y materiales utilizados en servicios.
- Flujo estándar de compras y su vínculo con servicios.
- Relación MM – CS/SM – FI/CO en el registro de costos

Módulo 2 – Introducción al ciclo de servicio

- ¿Qué es SAP Service Management?
- Documentos clave: aviso, orden, confirmación, liquidación.
- Flujo estándar del servicio:
Notificación > Orden de servicio >
Ejecución > Consumos >
Cierre técnico > Liquidación de costos.

Módulo 3 – Datos maestros de servicio

- Equipos y ubicaciones técnicas.
- Materiales de servicio y repuestos.
- Centros y grupos de servicio.
- Catálogos de códigos (causa, daño, reparación).

Módulo 4 – Procesos operativos

- Creación y gestión de avisos de servicio.
- Creación y seguimiento de órdenes de servicio.
- Registro de actividades y horas de trabajo.
- Registro de consumo de materiales (repuestos).
- Cierre técnico de la orden.

Módulo 5 – Costos y control económico del servicio

- Costos planificados vs. costos reales.
- Impacto en centros de costo y órdenes internas.
- Análisis de rentabilidad del servicio (cuando aplique).

Módulo 6 – Integración con otros módulos

- MM: consumo de repuestos, reservas, salidas de almacén.
- PM: relación servicio-mantenimiento (cuando se orienta a activos internos).
- SD: facturación de servicios hacia cliente.
- FI/CO: contabilizaciones automáticas y costos reales.

¿Qué aprenderás?

CONTENIDO DEL CURSO



Módulo 7 – Reportes y análisis

- Monitoreo de órdenes abiertas y cerradas.
- Reportes de tiempos, costos y repuestos.
- Uso de apps Fiori y reportes GUI para seguimiento del servicio.

Módulo 8 – Funciones Key User

- Gestión de catálogos, textos y datos maestros.
- Soporte a usuarios en el flujo de servicio.
- Coordinación de pruebas integrales (MM-PM-SD-FI/CO).
- Documentación funcional básica para el área.

Módulo 9 – Prácticas en ambiente real

- Creación de órdenes para casos reales.
- Registro de tiempos, materiales y cierre.
- Análisis de resultados y discusión de indicadores.

Tus Beneficios



**Licencia SAP
POR 18 MESES
para prácticas**



**Modalidad
Virtual
100% EN VIVO**



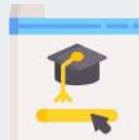
**Certificación
KEY USER
Integrada a
LinkedIn**



**Aula Virtual
para repasar
las clases**



**Instructores
CERTIFICADOS**



**Ingreso gratis
a nuevos inicios de
CURSOS EN VIVO**



**Metodología
FULL TALLER**

Además de regalo



**GRATIS
EXCEL**



**GRATIS
POWER BI**



**GRATIS
MS PROJECT**

Certificación del Programa

Al finalizar el programa de capacitación, cada participante que cumpla con los requisitos recibirá un **certificado como Key User** en SAP del módulo correspondiente al programa llevado.

Durante el desarrollo de la formación, los participantes **realizarán una serie de ejercicios y actividades prácticas** que serán evaluadas por el consultor. Al cierre del programa, cada participante deberá **desarrollar escenarios funcionales** en el ambiente de práctica del cliente, de forma individual.

El desempeño en estos escenarios será considerado **como nota final** para la obtención de la certificación.

La certificación se gestionará a través de una **plataforma de credenciales digitales (Credly)**:

- ✓ Al finalizar el programa, el participante recibirá un **correo electrónico** con la opción de **crear su usuario y contraseña** en la plataforma.
- ✓ Una vez activada su cuenta, **podrá descargar su certificado en formato PDF y/o anexar directamente a su CV mediante un enlace digital**.
- ✓ Además, podrá **integrar la certificación en su perfil de LinkedIn**, en la sección "Licencias y certificaciones", quedando visible como acreditación formal de su formación como Key User en SAP.



Modelo de certificado
(Todos los certificados salen con el nombre del módulo capacitado)

*Esta certificación respalda oficialmente la participación y el logro del participante en un programa estructurado de capacitación **funcional** en SAP S/4HANA.*

Comparte tus logros con tu red de contactos

Tu Certificación

es una insignia digital
que te permite compartirla
en **LinkedIn** y ser visible
ante ofertas laborales.

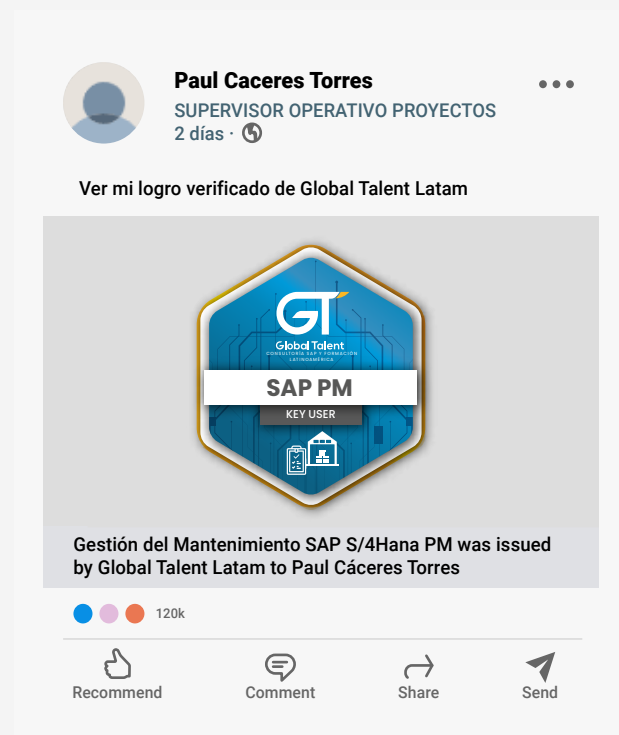


Respaldados por:



Paul Caceres Torres

SUPERVISOR OPERATIVO PROYECTO



** Imagen referencial*

Métodos de pago



Cta. Cte. soles
0006135960

Cta. Código Interbancario
009 691 000006135960 70



Cta. Cte. soles
191 9291412 0 44

Cta. Código Interbancario
002 19100929141204456



Cta. Cte. soles
1513003238780

Cta. Código Interbancario
003 15100300323878082





Somos parte de tu
CRECIMIENTO PROFESIONAL

ENTRENAMIENTO LATINOAMÉRICA



www.globaltalent.pe