Formation : SAP SD & CX : piloter la vente et la relation client sous S/4HANA

Code : 9JTQE

Durée : 70 heures

Délais d'accès : inscription jusqu'à 15 jours avant le démarrage (distanciel et inter-entreprises) ; 30 jours minimum avant le démarrage en intra-entreprise sur site.

Tarif : sur devis

Dans un contexte où la convergence entre les processus de vente, la logistique et l'expérience client devient un enjeu de compétitivité, les organisations migrant vers SAP S/4HANA ont besoin de collaborateurs capables de couvrir l'ensemble du cycle order-to-cash. Cette formation dote vos équipes d'une maîtrise opérationnelle du module SD et des solutions SAP Customer Experience, en les préparant à connecter les flux back-office aux outils cloud de relation client. Elle s'adresse aux organisations qui souhaitent monter en compétences en interne ou renforcer leur capacité de conseil sur les projets SAP.

Objectifs pédagogiques

- Configurer et paramétrer le module SAP SD dans un environnement S/4HANA, des structures organisationnelles jusqu'aux règles de prix et de remises
- Exploiter les solutions SAP Customer Experience (Sales Cloud, Service Cloud, Marketing Cloud) pour gérer opportunités, tickets et campagnes
- Mettre en œuvre l'intégration entre SAP SD et SAP CX afin d'assurer la cohérence des données tout au long du parcours client
- Construire des tableaux de bord et des rapports commerciaux dans SAP Analytics Cloud pour piloter ventes, marges et satisfaction client
- Préparer les collaborateurs à l'examen de certification SAP SD grâce à une révision structurée et des exercices ciblés

Public concerné

Consultants fonctionnels SAP souhaitant élargir leur périmètre au domaine SD ou CX, chefs de projet et architectes solution impliqués dans des projets S/4HANA, responsables commerciaux et responsables service client amenés à piloter ou à participer à un déploiement SAP, et professionnels IT en charge de l'administration ou de l'intégration des solutions SAP dans un environnement de vente.

Prérequis

Connaissance de base des processus commerciaux et notions d'informatique, notamment en gestion de bases de données.

Programme

Environnement SAP S/4HANA et écosystème associé

Ce bloc pose le socle commun indispensable : comprendre l'architecture S/4HANA et prendre en main l'interface Fiori avant d'aborder les modules métier.

- Architecture, fonctionnalités et positionnement de SAP S/4HANA
- Navigation dans l'interface SAP Fiori
- Présentation des modules SAP SD et CX dans l'écosystème global
- SAP Cloud Platform et SAP Analytics Cloud : vue d'ensemble

Fondamentaux du module SAP SD

Ce bloc couvre la mécanique essentielle du cycle de vente et de distribution, des données de base jusqu'à la facturation et la gestion des stocks.

- Structures organisationnelles : sociétés, divisions, organisations de vente
- Données de base : articles, clients, conditions de prix
- Processus de vente de bout en bout : de la demande à la facturation
- Gestion des stocks et de la distribution
- Rapports et analyses SD de base

Configuration avancée du module SAP SD

Ce bloc aborde les paramétrages fins qui conditionnent la fiabilité des flux commerciaux dans des contextes variés, y compris à l'international.

- Détermination des prix, des remises et des conditions tarifaires
- Gestion des taxes et des règles d'expédition
- Contrats cadres et commandes ouvertes
- Spécificités des ventes à l'international
- Personnalisation et ajustements du module SD

Solutions SAP Customer Experience (CX)

Ce bloc présente les composantes cloud de l'offre SAP CX et leur rôle respectif dans la gestion commerciale et marketing de l'organisation.

- Vue d'ensemble des solutions SAP Customer Experience
- SAP Sales Cloud : gestion des opportunités et des activités commerciales
- SAP Service Cloud : gestion des tickets et du service client
- SAP Marketing Cloud : segmentation et orchestration des campagnes

Intégration SAP SD et SAP CX

Ce bloc traite de la continuité des données entre le back-office SD et les outils CX, condition nécessaire à une expérience client cohérente.

- Synchronisation des données entre le module SD et les solutions CX
- Exploitation des données SD dans les processus CX
- Amélioration de l'expérience client par l'intégration des deux environnements
- Cas pratiques d'intégration SD-CX

Pilotage et analyse des données commerciales avec SAP Analytics Cloud

Ce bloc forme à la création de rapports et de tableaux de bord opérationnels pour appuyer les décisions commerciales sur des données fiables.

- Prise en main de SAP Analytics Cloud
- Conception de tableaux de bord et de rapports commerciaux
- Analyse des ventes, des marges et des indicateurs de satisfaction client
- Identification des tendances et des opportunités à partir des données

Préparation à la certification SAP SD

Ce bloc consolide les acquis de la formation et structure la préparation à l'examen de certification SAP SD avec des exercices pratiques.

- Révision structurée des concepts clés du module SD

- Entraînement sur des questions représentatives de l'examen
- Méthodes et conseils pour aborder l'examen dans les meilleures conditions

Compétences visées

À l'issue de cette formation de 70 heures, les collaborateurs seront capables de configurer le module SAP SD dans S/4HANA en couvrant l'ensemble du cycle order-to-cash, d'exploiter les solutions SAP CX pour gérer la relation client de bout en bout, de connecter les données SD aux flux CX pour garantir la cohérence entre back-office et front-office, et d'analyser les performances commerciales dans SAP Analytics Cloud. Ils disposeront également des bases méthodologiques pour se présenter à la certification SAP SD.

Organisme de formation
Atova Conseil — SAS au capital de 5 000 €

SIRET 520 406 802 00022 — RCS Lyon B 520 406 802

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 82 69 10927 69. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Atova Conseil est un organisme de formation certifié Qualiopi au titre des actions de formation.

L'Institut des ERP est un institut d'Atova Conseil.

Modalités – Lieux – Moyens techniques et pédagogiques – Encadrement (FR)

Référence : Modalites_Lieux_Moyens_Techniques_Pedagogique_Encadrament_Fr
Version : v1.3
Date de publication : 28/02/2026

1) Engagement général

Atova Conseil s'engage à adapter ses formations aux besoins réels du ou des participant(s), en tenant compte du contexte, des prérequis, des contraintes et des objectifs opérationnels définis en amont.

2) Modalités et lieux des actions de formation

Nous proposons des formations pouvant être organisées sous différents formats, y compris en journées réparties sur plusieurs semaines.

2.1 Au centre (présentiel)

Les formations peuvent se dérouler dans des salles adaptées et équipées. Lorsque la formation se déroule dans un centre partenaire, celui-ci met à disposition un environnement conforme à l'accueil et au bon déroulement de l'action.

2.2 En entreprise (présentiel sur site client)

Nous dispensons des formations sur site client en France, et selon les projets, à l'international (ex. Belgique, Suisse, Luxembourg).

2.3 En distanciel synchrone (FOAD)

Le formateur et le participant se connectent via une plateforme de visioconférence permettant un échange audio, le partage d'écran et, lorsque nécessaire, une prise en main à distance. Ce format permet de reproduire des conditions proches du présentiel tout en limitant les contraintes logistiques.

3) Accessibilité et prise en compte du handicap

Atova Conseil met en œuvre, dans la mesure du possible, les adaptations nécessaires à l'accueil et au suivi de toute personne en situation de handicap ou ayant un besoin spécifique.

Référent handicap (Atova Conseil)

- **Contact :** info@atova-conseil.com
- **Objet du message :** "Référent handicap – demande d'adaptation"

Processus (simple et traçable)

1. Recueil du besoin (échanges + éléments utiles communiqués par le bénéficiaire/participant).
2. Analyse de faisabilité et proposition d'aménagements (pédagogiques, organisationnels et/ou techniques).
3. Validation des adaptations avant démarrage, puis suivi pendant la formation.
4. Si nécessaire, orientation vers des acteurs/solutions de compensation externes.

4) Moyens techniques

4.1 Formations à distance (FOAD)

Le formateur dispose d'un ordinateur, d'un accès à un système de visioconférence, des logiciels/équipements nécessaires, d'une connexion Internet haut débit et de supports au format dématérialisé.
Le client/participant s'engage à disposer a minima d'un ordinateur (PC ou Mac) et d'une connexion Internet compatible ; un micro-casque est conseillé.

4.2 Formations en présentiel (en centre)

Le centre met à disposition le matériel nécessaire : salle équipée, ordinateur(s), logiciels/équipements requis, connexion Internet haut débit, supports dématérialisés.
Pour les formations nécessitant une pratique obligatoire, l'équipement et l'espace nécessaires sont fournis.

4.3 Formations en présentiel (sur site client)

Le client met à disposition du formateur le matériel nécessaire (hors ordinateur du formateur) : salle équipée, ordinateur(s), logiciels/équipements requis, connexion Internet.
Pour les formations nécessitant une pratique obligatoire, le client fournit l'équipement ou l'espace nécessaires.

5) Moyens pédagogiques

Les formations reposent sur une pédagogie active et orientée résultats, pouvant inclure :

- alternance d'exposés, travaux dirigés et travaux pratiques,
- pédagogie active / inversée selon les objectifs,
- mise en situation professionnelle, études de cas, exercices guidés,
- points d'étape réguliers (questions/réponses, tours de table, ajustements).

6) Moyens d'encadrement et de suivi (preuves)

6.1 Suivi administratif

- feuilles de présence/émargement signées par demi-journée (papier ou électronique),
- attestation de présence/fin de formation selon les cas.

6.2 Appréciation et amélioration continue

- questionnaires de satisfaction en fin de formation (participants),
- questionnaires de satisfaction en fin de formation (entreprises clientes, lorsque applicable),
- questionnaire d'appréciation formateur (lorsque applicable),
- questionnaire d'évaluation de l'impact à froid (ex. à 3 mois, selon les dispositifs et la nature de l'action).

7) Modalités d'évaluation des acquis

Les évaluations sont adaptées aux objectifs de l'action et peuvent combiner :

7.1 Évaluation diagnostique (avant entrée en formation)

- recueil/analyse du besoin adressé lors de la convocation,
- questionnaire d'auto-évaluation et/ou échange de cadrage.

7.2 Évaluation formative (pendant la formation)

- exercices, quiz/QCM, questions orales, travaux pratiques, études de cas, mises en situation.

7.3 Évaluation finale (en fin de formation)

- synthèse des acquis et validation des objectifs via une épreuve adaptée : étude de cas, mise en situation, restitution, ou test de connaissances, selon le programme.

> *Lorsque l'action mène à une certification/validation spécifique, les modalités associées sont décrites dans le programme de formation concerné.*