Formation : SAP S/4HANA : piloter l'ADV et le service client avec l'IA générative

Code : LC8RP

Durée : 56 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 les délais de traitement des commandes et la qualité de la relation client conditionnent directement la satisfaction et la fidélisation, les équipes ADV doivent maîtriser à la fois les processus SAP S/4HANA et les nouveaux outils d'analyse. L'émergence de l'intelligence artificielle générative ouvre par ailleurs des perspectives concrètes pour accélérer la communication, synthétiser les litiges et détecter des anomalies dans les données d'exploitation. Cette formation apporte aux professionnels de l'ADV et du service client les compétences opérationnelles pour gérer l'intégralité du cycle commande-facturation, construire des tableaux de bord de pilotage et intégrer l'IA générative dans leurs pratiques quotidiennes, dans le respect du RGPD.

Objectifs pédagogiques

- Superviser le traitement des commandes clients de bout en bout dans SAP S/4HANA, depuis le devis jusqu'à la facturation
- Identifier et débloquer les situations critiques liées aux blocages de crédit, de livraison et aux rejets EDI
- Piloter le traitement des litiges, réclamations, retours et avoirs dans le module SD
- Construire et exploiter des tableaux de bord de performance ADV (KPI OTIF, taux de service, délais, chiffre d'affaires) pour orienter les décisions opérationnelles
- Utiliser les outils d'IA générative pour accélérer la rédaction de réponses clients, la synthèse de litiges et l'analyse d'extractions SAP
- Appliquer les règles de confidentialité et les exigences du RGPD dans l'usage de l'IA au sein d'un service client

Public concerné

Cette formation s'adresse aux professionnels exerçant dans un service ADV ou un service client : gestionnaires de commandes, assistants ADV, responsables de service client, analystes ADV, ainsi qu'aux coordinateurs commerciaux et toute fonction amenée à superviser les opérations commerciales et la relation client dans un environnement SAP S/4HANA.

Prérequis

Une connaissance des processus commerciaux de base est un plus. Une familiarité avec l'environnement SAP est souhaitable, mais n'est pas obligatoire pour suivre cette formation.

Programme

Maîtrise du processus SD dans SAP S/4HANA

Ce bloc couvre l'intégralité du flux commercial dans SAP S/4HANA, de la navigation quotidienne jusqu'au traitement des situations complexes rencontrées dans un service ADV.

- Navigation dans SAP S/4HANA et l'interface Fiori : personnalisation et prise en main
- Gestion des données de base : clients et articles
- Organisation commerciale : structures et principes fondamentaux
- Flux commande-facturation de bout en bout : vue d'ensemble et enchaînements
- Cycle de vente complet : devis, commande client, livraison, expédition, facturation
- Gestion des prix et conditions : lecture, contrôle et validation des remises

- Disponibilité des produits (ATP) : analyse et gestion des situations de tension
- Gestion des blocages de crédit et de livraison : analyse et procédures de déblocage
- Traitement des réclamations, retours, avoirs et litiges : processus et suivi
- Interfaces avec la logistique, les achats et la comptabilité client
- Suivi des flux EDI : commandes entrantes et gestion des rejets

Pilotage et reporting de la performance ADV

Ce bloc outille les participants pour construire une vision chiffrée et fiable de l'activité ADV, en combinant l'analytique SAP et les outils bureautiques d'analyse.

- Indicateurs clés de performance (KPI) : OTIF, taux de service, délais, retards, litiges, chiffre d'affaires
- Utilisation des tableaux de bord Fiori et de l'analytique embarquée pour le pilotage quotidien
- Techniques d'extraction de données SAP et analyse approfondie dans Excel
- Création de tableaux croisés dynamiques et de graphiques pour la visualisation des données
- Organisation du service ADV : rôles, contrôles internes et qualité des données
- Analyse des données pour la prise de décision et l'amélioration continue

Intégration de l'IA générative dans l'ADV et le service client

Ce bloc aborde l'usage concret et éthique des outils d'IA générative dans le contexte spécifique de l'ADV, avec des cas d'application directement transposables en situation professionnelle.

- Principes, atouts et limites de l'IA générative : ChatGPT, Copilot, Claude
- Techniques de rédaction de consignes (prompts) efficaces pour obtenir des réponses fiables
- Cas d'usage ADV : rédaction de réponses aux réclamations, synthèse de litiges, élaboration de procédures
- Analyse d'extractions SAP assistée par l'IA : détection d'anomalies, identification de tendances, génération de commentaires
- Amélioration de la communication client en anglais avec l'assistance de l'IA
- Bonnes pratiques : confidentialité, RGPD et règles d'usage éthique de l'IA dans un service client

Compétences visées

À l'issue de cette formation, les collaborateurs seront capables de gérer de façon autonome le cycle complet de traitement des commandes dans SAP S/4HANA, d'analyser et de résoudre les situations bloquantes (crédit, livraison, litiges, rejets EDI), et de produire des tableaux de bord de performance exploitables pour le pilotage opérationnel. Ils sauront également mobiliser des outils d'IA générative pour accélérer la production de réponses clients, synthétiser des situations complexes et enrichir l'analyse de données extraites de SAP, tout en respectant les obligations légales liées à la protection des données personnelles.

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.*