Formation : SAP CS : piloter la gestion des services de la demande à la facturation

Code : T5J3X

Durée : 21 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

Les organisations proposant des services après-vente, de la maintenance ou des prestations techniques font face à des enjeux de réactivité, de traçabilité et de rentabilité que seul un outillage structuré permet de tenir. SAP CS (Customer Service) couvre l'intégralité du cycle de service, depuis l'enregistrement d'une demande jusqu'à la facturation, en passant par la planification des ressources et la gestion des contrats de maintenance. Déployer ces fonctionnalités de manière cohérente dans l'organisation exige des équipes capables de paramétrer les processus et d'en exploiter les indicateurs de suivi.

Objectifs pédagogiques

- Configurer les données de base de SAP CS (articles de service, partenaires, contrats) pour refléter les processus métier de l'organisation
- Gérer le cycle complet des demandes de service : création, priorisation, affectation des techniciens et suivi des statuts
- Planifier et suivre l'exécution des interventions en s'appuyant sur les ordres de service et les confirmations de temps et de matériel
- Administrer les garanties et les contrats de maintenance, y compris la facturation associée
- Produire des rapports et des KPI permettant aux responsables d'analyser les coûts, les revenus et la performance des services

Public concerné

Cette formation s'adresse aux collaborateurs en charge des processus de service après-vente ou de maintenance (responsables service client, coordinateurs technique, gestionnaires contrats), aux consultants SAP intervenant sur les périmètres Customer Service, ainsi qu'aux chefs de projet impliqués dans le déploiement ou l'optimisation du module CS au sein de leur organisation.

Prérequis

Les stagiaires doivent disposer d'une connaissance de base de SAP : navigation dans l'interface et compréhension des concepts généraux de l'environnement SAP.

Programme

Prise en main de SAP CS

Ce premier bloc pose les fondations : périmètre fonctionnel du module, architecture technique et intégration avec les autres modules SAP déjà en place dans l'organisation.

- Vue d'ensemble de SAP CS et positionnement dans l'écosystème SAP
- Architecture et points d'intégration avec les modules adjacents
- Navigation dans l'interface et configuration initiale

Gestion des données de base

La qualité des données de référence conditionne la fiabilité de l'ensemble des processus de service ; ce bloc couvre leur structuration et leur administration.

- Création et gestion des fiches articles pour les services
- Gestion des partenaires : clients, fournisseurs, techniciens
- Gestion des accords de service et contrats
- Classification des services

Traitement des demandes de service

Ce bloc aborde le cœur opérationnel du module : la prise en charge des demandes entrantes, leur qualification et leur acheminement vers les bonnes ressources.

- Création et suivi des demandes de service
- Gestion des priorités et des délais de traitement
- Affectation des ressources et des techniciens
- Utilisation des statuts et des notifications

Planification et exécution des interventions

La maîtrise de la planification des ressources et le suivi de l'exécution sont déterminants pour tenir les engagements de service et contrôler les coûts.

- Planification des interventions et des ressources disponibles
- Création et gestion des ordres de service
- Suivi de l'avancement et de l'exécution
- Confirmations de temps et de matériel consommé

Garanties et contrats de maintenance

Ce bloc couvre la gestion des engagements contractuels et des garanties, qui font l'objet d'un traitement distinct tant sur le plan du suivi que de la facturation.

- Gestion des garanties produits et services
- Création et suivi des contrats de maintenance
- Gestion des appels de service liés aux garanties et contrats
- Facturation des services sous garantie et sous contrat

Facturation et analyse de la performance

Ce bloc permet aux équipes concernées de produire les documents de facturation et d'exploiter les données SAP CS pour le pilotage financier et opérationnel.

- Processus de facturation des services et création de notes de crédit
- Analyse des coûts et des revenus des services
- Rapports et indicateurs clés de performance (KPI) pour la gestion des services

Optimisation et bonnes pratiques

Le dernier bloc invite les stagiaires à prendre du recul sur leurs propres processus et à identifier les leviers d'amélioration actionnables dans leur contexte.

- Identification des axes d'amélioration des processus de service
- Mise en place de bonnes pratiques organisationnelles et techniques
- Utilisation des outils d'analyse intégrés à SAP CS
- Échanges, questions-réponses et conclusion

Compétences visées

À l'issue des 21 heures de formation, les collaborateurs seront capables de configurer et d'administrer les données de base de SAP CS, de gérer l'intégralité du cycle d'une demande de service depuis sa création jusqu'à sa facturation, de planifier les interventions et d'affecter les ressources dans les ordres de service, d'assurer le suivi des garanties et des contrats de maintenance, et d'exploiter les rapports et KPI du module pour fournir aux responsables une vision fiable des coûts et de la performance des services.

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.*