

Organisme de formation enregistré auprès de la Préfecture de Bordeaux sous le n° 72 33 06168 33. Id.DD 0012246

PROGRAMME DE FORMATION SAV+ « Module Contrats Collectifs »



Intitulé	SAV+ : Module Contrats Collectifs
Objectifs pédagogiques	A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable de gérer ses contrats collectifs avec SAV+ à savoir : <ul style="list-style-type: none"> • Créer un contrat collectif dans SAV+ et le paramétrer • Gérer le planning et les retours d'intervention liés aux contrats collectifs • Pouvoir facturer et effectuer le suivi d'un contrat collectif
Public	Stagiaire déjà utilisateur de SAV+. Assistants(es), direction, chargés d'affaires, responsable commercial
Prérequis	Maîtriser les fonctions de base du logiciel SAV+
Contacts	Elodie BRANDAO : 05 57 77 75 75 (#2) – e.brandao@infovab.com Angélique CHAILLON : 05 57 77 75 75 (#2) – a.chaillon@infovab.com
Accessibilité aux personnes handicapées	Si vous êtes porteur d'un handicap, merci de nous contacter avant l'inscription pour que nous puissions étudier les possibilités d'adaptation de la formation.
Durée	2 jours soit 14 heures <i>Le nombre de jours de formation correspond à un minimum conseillé. En fonction de vos besoins et du profil des utilisateurs, des sessions complémentaires pourront vous être proposées.</i>
Période	Session à définir
Coût € HT / jour	Entre 790€ et 1190€ la journée
Modalités pédagogiques / Délai d'accès	Le stage peut être ouvert Le stage peut être ouvert en intra ou interentreprises pour 1 stagiaire minimum et 5 stagiaires maximum dans un délai moyen de 2 semaines.
Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement	<ul style="list-style-type: none"> • Moyens pédagogiques : <ul style="list-style-type: none"> - Chez INFOVAB : salle de formation, un ordinateur par stagiaire, un accès internet, un écran tactile et interactif, Support de formation papier, partage d'expérience et bonnes pratiques, Exercices : TP réalisés sur une base de données SAV+formation. <ul style="list-style-type: none"> - Sur site : 1 ordinateur pour 2 stagiaires maximum, si possible salle de formation et vidéo-projecteur+ • Moyens d'encadrement : <ul style="list-style-type: none"> - La formation sera assurée par un de nos formateurs expert de la solution SAV+
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation des acquis de chacun des stagiaires par le formateur et bilan remis au client • Evaluation de la formation par une enquête de satisfaction auprès des participants • Feuille d'émargement • Une attestation de formation individuelle est remise au stagiaire en fin de formation • Toute formation donne accès à un support en ligne et téléphonique et à une télémaintenance dans le cadre du contrat de maintenance logicielle

Contenu de la formation Cursus de base

1. Création d'un Contrat Collectif

- Paramètres du contrat : Donneur d'Ordre (DO), Typologie, Dénomination, Durée
- Paramétrage des résidences : notion d'Unité de Gestion (UG), import d'un fichier Logements, Lien DO/UG/Résidence/Logement
- Paramétrage Facturation : définition des prestations, périodicité de facturation, critères de regroupement, échéancier
- Paramétrage Exploitation : définition des interventions par résidence, Lien Intervention/Logement, planification par résidence
- Gestion des Reconductions, Avenants et Révisions de prix
- Pour les « Marchés à Bon de Commande » : gestion du bordereau de prix (définition, import de fichier, révision de prix)

2. Planning et Compte rendu Interventions

- Planning : saisie des RDV (liaison contrat, référence Intervention, délai intervention)
- Edition Avis de Visite et supports pour les techniciens
- Saisie des retours d'intervention : temps, pièces (P2/3), absences

3. Gestion et Suivi des contrats

3.1/ Facturation : Suivi de l'échéancier de facturation. Génération automatique des factures (sélection période, Client, Contrat, Unité de gestion)

3.2/ Suivi des contrats :

- Suivi détaillé des interventions par logement
- Suivi des interventions non faites
- Suivi d'activité par prestation, par résidence → Taux de pénétration
- Détail des remplacements P2/P3 par résidence (marchés à bon de commande)
- .../...