

PROGRAMME DE FORMATION

SAV+ : Gestion informatisée d'un S.A.V.



Intitulé	SAV+ : Gestion informatisée d'un S.A.V.
Objectifs pédagogiques	<p>A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable de gérer l'activité SAV avec le logiciel SAV+ et de réaliser les principaux paramétrages à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appréhender les différents types d'opérations courantes : gestion du planning des interventions et saisie du retour • Acquérir une bonne connaissance du logiciel SAV+ : de l'initialisation d'un dossier aux opérations périodiques : suivi et renouvellement des contrats • Connaître les différents processus de facturation : devis, interventions, contrats • Maîtriser la gestion du stock de pièces détachées.
Public	Nouveaux utilisateurs SAV+. Assistants(es), direction, chargés d'affaires, magasinier, responsables de service
Prérequis	Pas de prérequis - Connaissance de l'environnement Windows et des outils du pack office (Word, Excel) recommandée
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	5 jours soit 35 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 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. - Sur site : 1 ordinateur pour 2 stagiaires maximum, si possible salle de formation et vidéoprojecteur • 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. Les tâches quotidiennes

- Planification des RDV
- Interventions : compte rendu, saisie des contrôles, saisie des mesures, saisie des temps, signalement et suivi des anomalies (A1, A2, DGI)...
- Recueil et mise à jour des informations techniques des appareils : marque, modèle, n°série, date MES, durée de garantie...
- Préparation à la facturation et au devis : pièces détachées, main d'œuvre, déplacement, contrat, encaissement client...

2. Les tâches périodiques

- Planification des entretiens : avis d'échéance (renouvellement), avis de visite
- Suivi des visites d'entretien : visite d'entretien annuelle, visite intermédiaire, visite de contrôle, visite spécifique (site industriel, chaufferie ...)
- Traitement des attestations d'entretien, de TVA, des documents techniques et généraux
- Suivi d'activités : suivi des retours, suivi détaillé par technicien, par type d'interventions... suivi contrat par appareil...

3. Devis / Factures

- Saisie et suivi des devis
- Suivi des factures et des impayés
- Encaissements et remises en banque
- Interface vers logiciel de compatibilité
- Chiffres d'affaires, coût de revient...

4. Stocks

- Import et mise à jour des tarifs constructeurs ou fournisseurs
- Achats : stock minimum et maximum, réapprovisionnement
- Suivi des réceptions
- Suivi des stocks véhicules
- Inventaire

5. Autres fonctionnalités de SAV+

- Mise en forme des documents contrats, renouvellement, relances
-/....