

PROGRAMME DE FORMATION

SAV+ : Les Fondamentaux



Intitulé	SAV+ : Les Fondamentaux
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 modules du logiciel et savoir où les retrouver • Connaître les fonctions de bases du logiciel nécessaires à l'exploitation d'un SAV : appels, planning, contrats • Connaître les différents processus de facturation : devis, interventions, contrats
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	1 jour soit 07 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. Généralités

- Utilisation : Les menus, les fonctions « Tri, Filtre, Recherches, Impressions »
- Les Fichiers de base : Clients, Appareils, Articles, Techniciens
- Les Fichiers « Paramètres » : types d'intervention, types de contrat, zones géographique
- Les « Règles Forces » de SAV+ :
Clients : sous/hors contrat, notion de « Tiers Payeur », parc appareil
Contrat : souscription et renouvellement (gestion des « dates contrat »)
RDV & Planning : liens « Client/Contrat/RDV/Facture »
Facturation : du contrat, d'une intervention, de « travaux sur devis »

2. Exploitation : Appels clients, Planning, Contrats

- Saisie d'un rendez-vous : recherche/création client, contrôles des données clients, accès Planning, édition du bon d'intervention (transfert sur tablette),
- Gestion du Planning : les différents modes d'utilisation, Annuler/Déplacer un RDV, gestion des « indisponibilités techniciens »,
- Saisie des retours d'intervention : contrôle des données (mise à jour fiche client), Validation / Archivage, envoi des documents (BI, attestations...)
- Gestion des contrats : Renouvellements (édition et envoi), Planification des entretiens

3. Gestion : Devis, Factures & Règlements

- Devis : saisie (fonctions élémentaires), notion de devis « modèles », acomptes
- Facturation : des contrats, des interventions,
- Règlements : saisie (selon le type), remises en banque, suivi des impayés

4. Autres fonctionnalités de SAV+