

## PROGRAMME DE FORMATION : SAV+ Light



<b>Intitulé</b>	<b>SAV+ : Gestion informatisée d'un S.A.V. (version Light)</b>
<b>Objectifs pédagogiques</b>	<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"> <li>• Appréhender les différents types d'opérations courantes : gestion du planning des interventions et saisie du retour</li> <li>• Acquérir une bonne connaissance du logiciel SAV+ : de l'initialisation d'un dossier aux opérations périodiques : suivi et renouvellement des contrats</li> <li>• Connaître les différents processus de facturation : devis, interventions, contrats</li> </ul>
<b>Public</b>	Nouveaux utilisateurs SAV+. Assistants(es), direction, chargés d'affaires, magasinier, responsables de service
<b>Prérequis</b>	Pas de prérequis - Connaissance de l'environnement Windows et des outils du pack office (Word, Excel) recommandée
<b>Contacts</b>	Elodie BRANDAO : 05 57 77 75 75 (#2) – <a href="mailto:e.brandao@infovab.com">e.brandao@infovab.com</a> Angélique CHAILLON : 05 57 77 75 75 (#2) – <a href="mailto:a.chaillon@infovab.com">a.chaillon@infovab.com</a>
<b>Accessibilité aux personnes handicapées</b>	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.
<b>Durée</b>	3 jours soit 21 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>
<b>Période</b>	Session à définir
<b>Coût € HT / jour</b>	Entre 790€ et 1190€ la journée
<b>Modalités pédagogiques / Délai d'accès</b>	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.
<b>Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moyens pédagogiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chez INFOVAB : salle de formation, un ordinateur par stagiaire, un accès internet, un écran tactile et interactif,</li> <li>Support de formation papier, partage d'expérience et bonnes pratiques,</li> <li>Exercices : TP réalisés sur une base de données SAV+formation.</li> <li>- Sur site : 1 ordinateur pour 2 stagiaires maximum, si possible salle de formation et vidéoprojecteur</li> </ul> </li> <li>• Moyens d'encadrement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- La formation sera assurée par un de nos formateurs expert de la solution SAV+</li> </ul> </li> </ul>
<b>Modalités d'évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluation des acquis de chacun des stagiaires par le formateur et bilan remis au client</li> <li>• Evaluation de la formation par une enquête de satisfaction auprès des participants</li> <li>• Feuille d'émargement</li> <li>• Une attestation de formation individuelle est remise au stagiaire en fin de formation</li> <li>• Toute formation donne accès à un support en ligne et téléphonique et à une télémaintenance dans le cadre du contrat de maintenance logicielle</li> </ul>

## Contenu de la formation

### Cursus de base

#### 1. Les tâches quotidiennes

- Planification des RDV
- Interventions : compte rendu, 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),
- Suivi des visites d'entretien : visite d'entretien annuelle
- Traitement des attestations d'entretien, de TVA, des documents techniques et généraux
- Suivi d'activités : suivi des retours, Interventions non facturées...

#### 3. Devis/Factures

- Saisie et suivi des devis
- Suivi des factures et des remises en banque
- Interface vers logiciel de compatibilité
- Chiffres d'affaires

#### 4. Autres fonctionnalités de SAV+

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