

## PROGRAMME DE FORMATION SAV+ « Perfectionnement »



<b>Intitulé</b>	<b>SAV+ « Perfectionnement »</b>
<b>Objectifs pédagogiques</b>	<p>La formation perfectionnement SAV+ doit permettre aux stagiaires d'améliorer son utilisation du logiciel SAV+ et d'approfondir ses connaissances sur le logiciel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exploiter toutes les variantes des procédures mises en œuvre : maîtrise des différents paramètres</li> <li>• Mettre en place de nouvelles fonctionnalités du logiciel</li> <li>• Utiliser les outils d'analyse de l'activité (commerciale et technique)</li> <li>• Intégrer de nouvelles procédures ou de nouveaux supports dans la gestion de son activité avec SAV+</li> </ul>
<b>Public</b>	Stagiaire déjà utilisateur de SAV+. Assistants(es), direction, chargés d'affaires, magasinier, responsables de service
<b>Prérequis</b>	Maitriser les fonctions de base du logiciel SAV+
<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>	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>
<b>Période</b>	Session à définir
<b>Coût € HT / jour</b>	Entre 790€ et 1190€ la journée
<b>Modalité pédagogique / Délai d'accès</b>	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, Support de formation papier, partage d'expérience et bonnes pratiques, 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 vidéo-projecteur+</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. Clients

- Retour sur le paramétrage (tarifs, facturation, statistiques)
- Gestion de documents (conception mailing, archivage, numérisation)
- Suivi Technique : parc appareils, suivi des anomalies

#### 2. Contrats

- Typologie des contrats (spécificités) : Limitation du nombre de dépannages, contrat multi-visites, définition des types d'intervention
- Suivi des contrats : propositions, souscriptions, renouvellements, résiliations, dûs...
- Planification : méthodologie (variantes), Courrier « Renouvellement et avis de visite »
- Augmentation des tarifs

#### 3. Exploitation

- Optimisation du Planning : zones géographiques, typologie intervention, tranches horaires...
- Paramétrage et saisie des contrôles techniques et commerciaux
- Gestion de l'attestation d'entretien
- Saisies des retours d'interventions, Suivi des retours

#### 4. Gestion commerciale

- Devis : Saisie, Facturation et Suivi
- Factures : facturation des contrats, facturation différée, saisie d'un Avoir
- Saisie des encaissements et Gestion des relances clients
- Gestion des prélèvements : paramétrage et mise en œuvre (SEPA)

#### 5. Stocks

- Retour sur la gestion des flux (E/S dans Magasin et Véhicules)
- Commandes Fournisseurs : saisie et suivi des livraisons
- Inventaire
- Etats de suivi (Remplacement sous garantie...)

#### 6. Gestion des Documents dans SAV+

- Définition / Documents sources
- Archivage et Suivi

#### 7. Statistiques

- Suivi du CA : Clients, Commerciaux, Techniciens, Activité...
- Suivi Rentabilité : Contrats, Devis...
- Suivi d'activité (temps passé) : par technicien, par prestation...
- Calcul des Commissions (Tech., Com)
- Suivi des remplacements non facturés