

N°

**PROGRAMME DE FORMATION SAV+
 « PERFECTIONNEMENT »**

Intitulé	SAV+ « Perfectionnement »
Objectifs pédagogiques	<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"> • Exploiter toutes les variantes des procédures mises en œuvre : maîtrise des différents paramétrages • Mettre en place de nouvelles fonctionnalités du logiciel • Utiliser les outils d'analyse de l'activité (commerciale et technique) • Intégrer de nouvelles procédures ou de nouveaux supports dans la gestion de son activité avec SAV+
Public	Stagiaire déjà utilisateur de SAV+. Assistants(es), direction, chargés d'affaires, magasinier, responsables de service
Prérequis	Maitriser les fonctions de base du logiciel SAV+ - Connaissance de l'environnement Windows et des outils du pack office (Word, Excel) recommandée
Contacts	<p>Elodie BRANDAO : 05 57 77 75 75 (#4) – e.brandao@infovab.com Virginie MEUBLAT : 05 57 77 75 75 (#4) – v.meublat@infovab.com</p>
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.
Lieu du stage	
Durée	jour(s) soit heures
Période	
Coût € HT / jour	€ x
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 • Toute formation donne accès à un support en ligne et téléphonique et à une télémaintenance dans le cadre du contrat de maintenance logiciel

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, dus...
- 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

Programme établi par INFOVAB, en vigueur au 1er mai 2021. Ce contenu de cours n'est pas contractuel et peut être modifié à tout moment sans préavis, en fonction de l'évolution du produit, dans la recherche d'une meilleure adaptation et du nombre de jours de formation.