

N°

**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	<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. 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+

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.