

N°

**PROGRAMME DE FORMATION SAV+  
 « MODULE CONTRATS COLLECTIFS »**

<b>Intitulé</b>	<b>SAV+ : Module Contrats Collectifs</b>
<b>Objectifs pédagogiques</b>	<p>A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable de gérer ses contrats collectifs avec SAV+ à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer un contrat collectif dans SAV+ et le paramétrer</li> <li>• Gérer le planning et les retours d'intervention liés aux contrats collectifs</li> <li>• Pouvoir facturer et effectuer le suivi d'un contrat collectif</li> </ul>
<b>Public</b>	Stagiaire déjà utilisateur de SAV+. Assistants(es), direction, chargés d'affaires, responsable commercial
<b>Prérequis</b>	Connaitre les bases du logiciel SAV+
<b>Contacts</b>	<p>Elodie BRANDAO : 05 57 77 75 75 (#4) – <a href="mailto:e.brandao@infovab.com">e.brandao@infovab.com</a>          Virginie MEUBLAT : 05 57 77 75 75 (#4) – <a href="mailto:v.meublat@infovab.com">v.meublat@infovab.com</a></p>
<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>Lieu du stage</b>	
<b>Durée</b>	jour(s) soit heures
<b>Période</b>	
<b>Coût € HT / jour</b>	€ x
<b>Modalités pédagogiques / 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 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. Création d'un Contrat Collectif

- Paramètres du contrat : Donneur d'Ordre (DO), Typologie, Dénomination, Durée
- Paramétrage des résidences : notion d'Unité de Gestion (UG), import d'un fichier Logements, Lien DO/UG/Résidence/Logement
- Paramétrage Facturation : définition des prestations, périodicité de facturation, critères de regroupement, échéancier
- Paramétrage Exploitation : définition des interventions par résidence, Lien Intervention/Logement, planification par résidence
- Gestion des Reconductions, Avenants et Révisions de prix
- Pour les « Marchés à Bon de Commande » : gestion du bordereau de prix (définition, import de fichier, révision de prix)

#### 2. Planning et Compte rendu Interventions

- Planning : saisie des RDV (liaison contrat, référence Intervention, délai intervention)
- Edition Avis de Visite et supports pour les techniciens
- Saisie des retours d'intervention : temps, pièces (P2/3), absences

#### 3. Gestion et Suivi des contrats

3.1/ Facturation : Suivi de l'échéancier de facturation. Génération automatique des factures (sélection période, Client, Contrat, Unité de gestion)

3.2/ Suivi des contrats :

- Suivi détaillé des interventions par logement
- Suivi des interventions non faites
- Suivi d'activité par prestation, par résidence → Taux de pénétration
- Détail des remplacements P2/P3 par résidence (marchés à bon de commande)
- .../...