

N°

PROGRAMME DE FORMATION SAV+ « MANAGER »

Intitulé	SAV+ « Les Fondamentaux »
Objectifs pédagogiques	A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable de suivre l'activité SAV avec SAV+ sur le plan commercial et financier : • Comprendre l'impact du paramétrage et de la saisie sur le suivi de l'activité • Editer les différents états statistiques • Pouvoir effectuer un suivi de l'activité de SAV avec SAV+ • Analyser l'activité depuis SAV+.
Public	Stagiaire déjà utilisateur de SAV+. Direction, responsable (commercial, administratif ou technique), comptabilité
Prérequis	Connaitre les bases du logiciel SAV+
Contacts	Elodie BRANDAO : 05 57 77 75 75 (#4) – e.brandao@infovab.com Virginie MEUBLAT : 05 57 77 75 75 (#4) – v.meublat@infovab.com
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	• Moyens pédagogiques : - 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 : - La formation sera assurée par un de nos formateurs expert de la solution SAV+
Modalités d'évaluation	• 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. PRINCIPES DE FONCTIONNEMENTS DE SAV+

- Typologie des clients
- Typologie des contrats (rappel des règles de gestion)
- Typologie des prestations (rappels des règles de gestion du planning et du mode de saisie des retours d'intervention)
- Gestion Tarifaire : contrat, Fichier Articles

2. SUIVI COMMERCIAL

- Suivi Clients : Nombre de nouveaux clients, Suivi par origine
- Suivi Contrats : Propositions, Souscriptions, Résiliations, Renouvellements
- Suivi des Devis : Nombre de devis (signés, refusés), Encours commande
- Suivi de facturation : interventions en attente, facturées/non facturées

3. SUIVI FINANCIER

- CA Clients « Contrats, Fournitures, Main-d'œuvre et Déplacement)
- CA Clients : sous contrat, hors contrat, par type, par origine, par type de contrat, par Zone Géographique...
- CA par Commerciaux, par Technicien
- Suivi des Achats
- Etat du stock

4. SUIVI D'ACTIVITE

- Suivi des anomalies (DGI)
- Rentabilité des Contrats
- Suivi d'activité technicien : nombre d'interventions, type d'intervention, analytique, indisponibilités, temps passé
- Suivi d'activité par Client : Donneur d'ordre, type de contrat...
- Suivi des retours, des absences, des reports de RDV, des délais d'intervention ...
- Suivi des remplacements de pièces non facturés, des remplacements Sous Garantie

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.