

N°

PROGRAMME DE FORMATION

WeSAV : Gestion informatisée d'un SAV

Intitulé	WeSAV : « Gestion informatisée d'un S.A.V. »		
Objectifs pédagogiques	A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable de gérer l'activité SAV avec le logiciel WeSAV et de réaliser les principaux paramétrages, à savoir : • Appréhender les différents types d'opérations courantes : gestion du planning, des retours d'Interventions, préfacturation et création de devis • Mettre en place et appréhender les opérations périodiques : suivi et renouvellement des contrats, obtenir les attestations et réaliser un suivi de l'activité • Connaître les différents processus de facturation : devis, interventions, contrats • Maitriser la gestion du stock de pièces détachées		
Public	Stagiaire(s) débutants(s) sans connaissance du logiciel WeSAV Assistants(es), direction, chargés d'affaires, magasinier, responsables de service		
Prérequis	Notions de base en français (lecture, écriture et expression orale) - Connaissance de l'environnement Windows et des outils du pack office (Word, Excel) recommandée		
Contacts	Elodie BRANDAO : 05 57 77 75 75 (#4) Virginie MEUBLAT : 05 57 77 75 75 (#4)	formation@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	☐ Dans vos locaux	☐ Dans notre centre de formation à Eysines	☐ En téléformation
Durée	... jour soit ... heures	... jour soit ... heures	... jour soit ... heures
Période	Session		
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 techniques : - Chez INFOVAB : salle de formation, un ordinateur par stagiaire, un accès internet, un écran de projection tactile et interactif - Sur site : 1 ordinateur pour 2 stagiaires maximum, un accès internet et si possible salle de formation avec vidéoprojecteur - A distance : lien de connexion à une réunion avec partage d'écran • Moyens pédagogiques : - Support de formation papier/électronique - Partage d'expérience et bonnes pratiques - Exercices : TP réalisés sur une base de données WeSAV formation - Tour de table chaque fin de journée • Moyens d'encadrement : - La formation sera assurée par un de nos formateurs expert de la solution WeSAV		
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 • Un certificat de réalisation est remis à réception du règlement total de la formation • Toute formation donne accès à un support en ligne et à une télémaintenance dans le cadre du contrat de maintenance logicielle		

Contenu de la formation

Cursus de base

1. Paramétrage

- Mise à jour des paramètres et des différentes tables
- Création des utilisateurs, des groupes et droits de sécurité
- Paramétrage et exploitation des listes, des vues, des tuiles...
- Mise en forme des documents sources (Word) contrats, renouvellement, relances...
- Gestion des dossiers clients (documents, devis, BI, Factures...)
- Paramétrage des modèles d'email et de SMS

2. Les tâches quotidiennes

- Planification des RDV
- Interventions : compte rendu, saisie des contrôles, saisie des mesures, saisie des temps, signalement et suivi des anomalies (A1, A2, DGI) ...
- Recueil et mise à jour des informations techniques des appareils : marque, modèle, N° série, date mise en service, durée de garantie...
- Préparation à la facturation et au devis : pièces détachées, main d'œuvre, déplacement, contrat, encaissement client...

3. Les tâches périodiques

- Planification des entretiens : avis d'échéance (renouvellement), avis de visite
- Suivi des visites d'entretien : visite d'entretien annuelle, visite intermédiaire, visite de contrôle, visite spécifique (site industriel, chaufferie ...)
- Traitement des attestations d'entretien, de TVA, des documents techniques (BSDD cerfa 15497*04) et généraux
- Suivi d'activités : suivi des retours, suivi détaillé par technicien, par type d'interventions..., suivi contrat par appareil...

4. Devis et factures

- Saisie et suivi des devis
- Suivi des factures et des impayés
- Encaissements et remises en banque
- Interface vers logiciel de comptabilité

5. Stocks

- Import et mise à jour des tarifs constructeurs ou fournisseurs
- Achats : stock minimum et maximum, réapprovisionnement
- Suivi des réceptions
- Suivi des stocks véhicules
- Suivi des mouvements
- Inventaire

6. Statistiques

- Suivi du chiffre d'affaires : clients, commerciaux, techniciens, activité...
- Suivi rentabilité : contrats, devis...
- Suivi d'activité (temps passé) : par technicien, par prestation...
- Calcul des commissions (techniciens, commerciaux)
- Suivi des remplacements non facturés

Programme établi par INFOVAB, en vigueur au 18 mars 2026. 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.