

N°

PROGRAMME DE FORMATION WeSAV « LES FONDAMENTAUX »

Intitulé	WeSAV « Les Fondamentaux »		
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 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 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 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 géographiques
- Les « Règles Forces » de WESAV :
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, groupée
- Règlements : saisie (selon le type), remises en banque, suivi des impayés, mise en place des prélèvements, encaissement différé, remboursement

4. Autres fonctionnalités de WESAV abordées sur demande du client

- Gestion des achats, suivi des stocks
- Suivi des fluides frigorigènes
- Gestions des contrats collectifs (si option souscrite)
- Suivi de chantier
- Envoi des mails et des SMS

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.