

## Niveau 1

Public 

 **Durée**

Prérequis :

- Être utilisateur de la solution Service 9000
- 2 heures

Notre offre de formation est **accessible à tout public**, n'hésitez pas à nous faire part de vos besoins spécifiques en lien avec un éventuel handicap afin que notre équipe adapte au mieux vos modalités de formation : Aménagement des horaires, de lieux, des supports, des places de parking, etc. Notre contact handicap se tient à votre écoute (Nathalie Bonnet [nbonnet@technic-soft.fr](mailto:nbonnet@technic-soft.fr)).

### Moyens pédagogiques

- Salles de formation dédiées et équipées de micro casque
- Outil de prise de main à distance sécurisé permettant de guider l'utilisateur pas à pas sur sa propre base de données
- Outil d'émulation de démonstration d'un terminal mobile Android
- Support de formation et Aide en ligne

### Méthodes pédagogiques

- Formation à distance FOAD
- Apports des compétences métiers du formateur
- Présentation structurée du cas simple au cas le plus complexe
- Construction d'une base test à partir des données transmises par le client en amont de la formation. Cette base adaptée au secteur d'activité du client permettra aux stagiaires de se mettre en situation pendant et à l'issue de chaque session de formation

Référence : FOAD-S9-GESINT

## Programme

### 1. Gérer les dossiers interventions

- Présentation & Paramétrages
  - La synthèse du dossier
  - Les champs personnalisés
  - Les raccourcis clavier
- Gérer les interventions (atelier, extérieur) :
  - Enregistrement du client
  - Enregistrer une intervention à partir du parc ou de l'historique client
  - Planifier une intervention
  - Dupliquer un dossier
  - Supprimer un dossier
  - Saisir un acompte
  - Prêter un appareil au client
  - Gérer les pièces jointes au dossier
  - Saisir le compte rendu
  - Gestion des lignes :
    - Gérer les chapitres
    - Organiser les lignes
    - Masquer un prix
    - Masquer une ligne
    - Ajouter une photo
    - Réserver, Sortir, Commander un article
  - Gestion des nomenclatures
  - Prévisualisation du devis ou de la facture
  - Consulter, modifier le suivi du dossier et les informations complémentaires
  - Facturer, enregistrer le règlement et/ou la sortie de l'appareil

### 2. Renseigner les clients et communiquer avec les clients

- Consulter le détail d'un dossier
- Communiquer par Courrier, Mail ou SMS

### 3. Gérer les devis

- Créer, éditer un devis et l'envoyer par mail
- Enregistrer la réponse au devis
- Suivre les devis

### 4. Gérer les avoirs

## Niveau 1

Public 



Durée

Prérequis :

- Être utilisateur de la solution Service 9000

- 2 heures

## Objectifs

A l'issue du stage, le stagiaire aura assisté au déroulement des procédures suivantes :

- Création, modification d'un dossier d'intervention
- Réalisation d'un devis
- Saisie du compte rendu d'intervention
- Saisie des lignes d'articles (pièces, main d'œuvre...)
- Facturation d'un dossier

## Méthodes d'évaluation

- Questionnaire d'auto-évaluation des objectifs en fin de formation