



TFME-PRE05

PARCOURS OPTION SAV

Développez vos compétences et gagnez en autonomie grâce à nos formations pensées pour une prise en main optimale de notre progiciel de gestion intégré METEOR

PROGRAMME DES MODULES :

ME-P17 – Gestion des interventions – Questions -réponses (2 heures)

ME-P15 – Gestion des contrats – Questions-réponses (2 heures)

SYDEV SAS

17 bis Avenue du 8 mai 1945
38130 Échirolles
SIRET : 417 800 810 00125

Certification QUALIOP1

Pour ses actions de formation L.6313-1-1
Organisme de formation N° 82380246138

Contact

+33 (0)4 76 33 44 00
formation@sydev.com

SYDEV.COM

Objectifs	Ce module forme à la gestion complète des interventions, de la demande à la facturation, incluant le suivi des temps et le déclenchement des préventifs. Il couvre également le suivi des contrats de maintenance clients, avec déclenchement de la facturation et mise à jour des révisions de prix.
Publics concernés	Tous les utilisateurs du logiciel METEOR
Prérequis	Licence METEOR et une bonne maîtrise des outils bureautiques sous Windows.
Moyens techniques et pédagogiques	La téléformation s'effectue à distance de façon synchrone. Le client doit disposer d'une connexion internet haut débit (ADSL) et d'une liaison téléphonique à proximité du PC.
Dates de formation	
Formateur	
Tarif	480 € HT
Accessibilité et inclusion : formation pour tous	Ce programme de formation est conçu pour être inclusif et accessible à tous, en veillant à répondre aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap, afin de garantir une expérience d'apprentissage équitable et enrichissante. N'hésitez pas à nous faire savoir si vous avez besoin d'autres suggestions ou d'une formulation différente.
Méthode	Méthode pédagogique active alternant les explications des bases appuyées sur des exemples concrets, démonstrations et exercices pratiques.
Modalité et délai d'accès	Pour accéder à cette formation, le client doit retourner le devis signé envoyé par le service commercial. Le délai moyen d'accès à la formation est de 2 à 4 semaines, en fonction de vos disponibilités et de celles de nos formateurs. Les candidats recevront une confirmation d'inscription et des informations détaillées sur le programme. La formation peut être suivie en distanciel offrant ainsi une flexibilité optimale.
Modalité de délai d'assistance et d'encadrement	Le stagiaire pourra, pendant toute la période de téléformation, contacter le formateur par messagerie ou par téléphone. Le formateur est tenu de répondre au stagiaire dans un délai de 4 jours ouvrés.
Modalités d'évaluation et de suivi	Les connaissances des stagiaires sont évaluées au cours de la formation par le formateur par le biais d'exercices de mise en situation. Une fiche d'évaluation est complétée par chaque stagiaire à l'issue de la formation.
Sanction de validation	Un certificat de réalisation peut être remis au client à sa demande à l'issue de la formation.

ME-P17 – Gestion des interventions

Objectif : Créer et gérer des interventions depuis la demande jusqu'à la validation finale (facturation). Suivre les temps passés, et déclencher les interventions préventives.

Prérequis : Utilisation courante de l'outil informatique + licence METEOR

CONTENU DE LA FORMATION	
1. Présentation du concept de la chaîne du SAV	
2. Distinction intervention préventive vs intervention curative	
3. Tableau de Bord des messages et filtres associés	
4. Les messages	
a.	Onglet « Entête » : identification du site sous contrat
b.	Onglet « Contact »
c.	Onglet « Message » : • Les textes types : trame de qualification possible
d.	Onglet « Pied »
e.	Onglet « Intervention »
f.	Gestion des documents joints
g.	Suivi du statut : Transformation d'un message
5. Les demandes d'interventions	
a.	Tableau de bord des demandes d'interventions et filtres associés
6. Les interventions	
a.	Tableau de bord des interventions et filtres associés

b.	Création d'une intervention : • Onglet « Entête » • Onglet « Objet » • Onglet « Articles et Rapports » • Onglet « Dépenses et Ventes » • Onglet « Récapitulatif » • Le lien vers la demande d'approvisionnement
c.	Le suivi des statuts d'une intervention
d.	Transformation d'une intervention
7. Les rapports d'interventions	
a.	Tableau de bord des rapports d'intervention et filtres associés
b.	Création d'un rapport d'intervention : • Onglet « Généralités » • Onglet « Saisie des dépenses »
8. Synthèse des éléments vus et présentation du module suivant	

ME-P15 – Gestion des contrats

Objectif : Gérer et suivre les contrats de maintenance des clients, déclencher la facturation et mettre à jour les révisions de prix.

Prérequis : Utilisation courante de l'outil informatique + licence METEOR avec Module SAV

CONTENU DE LA FORMATION	
1. Présentation du concept de la chaîne du SAV	
2. Distinction intervention préventive vs intervention curative	
3. Tableau de Bord des contrats de maintenance et filtres associés	
4. Le contrat de maintenance	
a.	Onglet « Généralités » : • Les références du contrat • Notion d'« État du contrat » • Le personnel affecté • Les axes de gestion • Les frais associés
b.	Onglet « Clauses » : • Les dates • Reconductions et lien avec l'assistant • Résiliation et lien avec l'assistant
c.	Onglet « Facturation » : • Éléments de facturation et lien avec les fonctions associées • Actualisation des prix et lien avec l'assistant • Générer les échéances de facturation
d.	Les sites clients : • Distinction entre un site et une adresse client • Créer un site + contact associé • Ajouter un site à un contrat • Contenu d'une fiche de site : Généralités et Interventions • Générer les projets d'interventions prévues

e.	Onglet « Articles » : • Notion d'articles installés • Création d'un article installé • La fiche article installé : Achat & Garantie, Infos article, Gammes de maintenances, Pièces, Historique, Caractéristiques
f.	Les onglets de restitutions : suivi, budget et synthèse
g.	Onglet « Notes / Docs »
h.	Les éditions associées au contrat de maintenance
i.	Les résultats par période (tableau de bord)
5. Facturer le contrat de maintenance	
a.	Rappel : les échéances de facturation
b.	Outil de préparation : sélection des contrats à facturer
c.	Génération des factures de contrats
d.	Analyses : relevé de factures de contrats et relevé des contrats résiliables
6. L'assistant de mise à jour des contrats	
a.	Résilier un contrat
b.	Reconduire un contrat
c.	Actualiser les prix : lien avec les formules d'actualisations
d.	Finaliser l'assistant
7. Synthèse des éléments vus et présentation du module suivant	
8. Questions/Réponses	