

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).

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

Programme

1. Modifier une maquette existante

- Accéder à la modification des maquettes
- Les différents types de maquettes :
 - Centre d'appels
 - Courriers
 - Documents personnalisés liés au SAV
 - Documents personnalisés liés au Parc
 - Documents standards
- Présentation de l'interface
- Barre d'outils : type d'action
- L'arbre des données de l'application Service 9000
- Les différents onglets
 - Données
 - Onglet variables
 - Onglet fonctions
- L'arborescence du rapport :
 - Les différents types de bandes
- L'inspecteur d'objets :
 - Propriétés
- Barre d'outils de mise en forme des objets :
 - Modifier un champ existant
 - Rajouter un champ
 - Mettre en forme un champ
- Création d'une nouvelle maquette :
 - A partir d'une maquette existante
 - Nouvelle maquette vierge
- Paramétrer la qualité des impressions au format PDF

2. Modifier Le mail d'accompagnement d'un document

- Insérer une variable dans le corps du mail
- Les paramètres

Référence : FOAD-S9-PARDOCN1

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 :

- Modification d'une maquette existante
- Duplication d'une maquette existante
- Paramétrage du mail d'accompagnement d'un document

Méthodes d'évaluation

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