

## 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-ANDROID

### Programme

#### 1. Gestion des Interventions SAV

- Présentation
- Paramétrer le mobile et l'affichage de la synthèse
- Sélectionner, afficher, localiser, gérer une tournée
- Consulter le détail d'une tâche
- Consulter l'historique d'un dossier intervention
- Démarrer une tournée
- Communiquer avec le client ou le SAV
- Joindre un document ou une photo
- Consulter les documents liés à l'intervention
- Gérer les articles
- Gérer le compte rendu d'une intervention
- Enregistrer un acompte
- Enregistrer un règlement
- Clôturer une intervention
- Faire signer et enregistrer le rapport d'intervention
- Déplacer/Enregistrer un nouveau rendez-vous
- Picking d'une intervention
- Gestion d'une tâche simple
- Création et planification d'une tâche

#### 2. Gestion des Interventions de maintenance

- Enregistrer la localisation GPS du produit
- Gérer les points de contrôles
- Remplacer un produit
- Enregistrer un nouveau produit sur un contrat
- Modifier un produit
- Visualiser et enregistrer l'historique d'un compteur
- Enregistrer la fin d'utilisation d'un produit

#### 3. Gestion d'une demande (Module optionnel)

- Prise en charge de la demande
- Modifier la demande
- Modifier la tâche
- Modifier/Ajouter un contact

#### 4. Gestion du mode Offline (module optionnel)

#### 5. Gestion d'une vente additionnelle (module optionnel)

## 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 :

- Consultation du planning
- Replanification d'un rendez-vous
- Saisie du compte rendu d'intervention
- Saisie des checks
- Rattachement de documents ou photos au dossier
- Génération des rapports d'intervention digitalisés

## Méthodes d'évaluation

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