



Programme de formation

Module Gestion des Interventions

Objectifs

Durée

Ce module a pour objectif d'enseigner aux équipes à gérer la planification de l'ensemble des interventions de l'entreprise, ainsi qu'aux techniciens terrain à piloter leurs interventions depuis leur mobile.

Séquence du module

Séquence 1 – Paramétrer l'ensemble des ressources liées à la gestion des interventions	2h
Séquence 2 – Mettre en oeuvre l'ensemble des fonctionnalités liées à la gestion des interventions	3h
Séquence 3 – Intégrer l'utilisation de l'application mobile dans la gestion des interventions	2h

Programme étendu

Séquence 1 - Paramétrer l'ensemble des ressources liées à la gestion des interventions

- Maîtriser les notions clés de la gestion des interventions
 - Définir Demande d'intervention VS Rendez-vous d'intervention
 - Définir les différents types de demande d'intervention existants : SAV / Entretien / Installation / Visite technique
 - Définir le parc installé
- Configurer les ressources nécessaires à la gestion des interventions
 - Définir les horaires de travail et paramétrer les techniciens
 - Définir les prestations réalisées par l'entreprise : tâches et catégories de tâches
 - Définir les Modèles d'interventions et les règles d'impressions des rapports associés
 - Définir ses secteurs d'intervention

Séquence 2 - Mettre en œuvre l'ensemble des fonctionnalités liées à la gestion des interventions

- Maîtriser le fonctionnement des demandes d'intervention et des interventions
 - Saisir une demande d'intervention et comprendre leur type et leur mode de fonctionnement
 - Saisir une intervention directement depuis le planning et maîtriser les informations nécessaires à la validation du RDV
 - Facturer depuis une demande d'intervention ou un RDV et activer le déstockage des produits
- Utiliser les deux méthodes d'optimisation de la planification disponibles :
 - Utiliser la méthode "RDV à la demande" : trouver le meilleur créneau pour un client
 - Utiliser la méthode "Optimisation du planning" : anticiper la planification de l'ensemble des interventions de l'entreprise en tenant compte de la géolocalisation clients, des disponibilités et des compétences des techniciens

Séquence 3 - Intégrer l'utilisation de l'application mobile dans la gestion des interventions

- Configurer les ressources nécessaires à l'utilisation du mobile
 - Définir ses questionnaires d'intervention
 - Définir les prestations facturables
 - Installer et configurer l'application mobile
- Piloter la réalisation de ses interventions depuis l'application mobile
 - Naviguer, appeler, consulter les données clients et interventions
 - Remplir les questionnaires d'intervention et prendre des photos
 - Gérer les articles à facturer et à livrer
 - Valider l'intervention, faire signer, facturer
- Suivre la gestion post-intervention de vos prestations
 - Editez et envoyez les comptes rendus
 - Facturez depuis le planning

Public

Le chef de projet ERP et toute personne impliquée dans l'utilisation de nos solutions OpenFire, et plus particulièrement dans la gestion du planning et des interventions de l'entreprise

Prérequis

Connaissances de l'entreprise : typologie client, principales prestations de l'entreprise

Connaissances de base de l'outil informatique : Windows, navigation internet.

Avoir suivi la formation « Les Basiques OpenFire »

Organisation (modalités et délais d'accès)

Formation intra entreprise, collective ou individuelle	Date : définie dans la convention de formation
Formation sur place ou Formation à distance	Durée : 3 séquences - 7h au total
Modalité d'accès : société ayant souscrit un abonnement Openfire	Délai d'accès : 8 semaines
	Tarif : 1000 € ht + frais de déplacement

Accessibilité aux personnes handicapées

Afin de vous accueillir dans les meilleures conditions, n'hésitez pas à nous informer de vos besoins spécifiques avant le démarrage de la formation

Modalités pédagogiques et techniques mis en œuvre

Un support de formation est remis aux participants en début de session.

Une base de test OpenFire est mise à disposition de chaque participant pour la formation et le suivi de la formation.

Pour chaque sujet traité, le processus de formation comporte les étapes suivantes :

- Présentation du sujet par le formateur sur le vidéo projecteur
- Démonstration des fonctionnalités par le formateur sur le logiciel en ligne
- Réalisation des exercices pratiques par les participants sur la base de test en ligne
- Contrôle par le formateur des exercices réalisés par les participants

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap :

Une analyse approfondie sera réalisée afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Modalités pédagogiques et techniques particulières pour les formations à distance

La formation à distance est réalisée selon les modalités techniques suivantes :

- Partage d'écran bidirectionnel entre le formateur et les stagiaires (outil utilisé : Google Meet)
- Mise à disposition d'une version logicielle de test en ligne pour l'ensemble des participants
- Transmission de questionnaire en ligne (outil utilisé : Google Form)
- Captation vidéo de chaque atelier pour remise aux participants (outil utilisé : OBS)

Modalités d'évaluation de la formation

- Des exercices pratiques sont mis en œuvre au cours de la formation afin de valider les acquis du stagiaire
- Un questionnaire d'évaluation dématérialisée est partagée aux participants afin de permettre la mesure de la satisfaction et de l'utilité perçue de la formation

Formateurs compétents

Gwenaëlle Marquet : Directrice des opérations. Expert fonctionnel Odoo.

- Docteur en information ; +10ans d'expérience en gestion de projet et management d'équipe orientée projet
- Domaines d'expertise : Gestion commerciale, Achats et Stocks, Planification, Analyse
- Expert Qualiopi

Lisa Weber : Chef de Projet et Formateur OpenFire

- Experte data et marketing ; +3 ans d'expérience en gestion de centre de profit
- Domaines d'expertise : Gestion commerciale, Achats et Stocks, Planification, Comptabilité, Analyse
- Expert Qualiopi

Julien Cognard : Chef de Projet et Formateur OpenFire

- Expert en amélioration continue et gestion de projet
- Domaines d'expertise : Gestion commerciale, Achats et Stocks, Planification, Comptabilité, Analyse

-
- Expert Qualiopi

Maël Lecerf : Chef de Projet et Formateur OpenFire

- Expert en gestion de projet et management d'entreprise
- Domaines d'expertise : Gestion commerciale, Achats et Stocks, Planification, Comptabilité, Analyse
- Expert Qualiopi

Dorian Lelièvre : Chef de Projet et Formateur OpenFire. Expert fonctionnel Odoo.

- Ingénieur en Amélioration continue et gestion de projet
- Domaines d'expertise : Gestion commerciale, Achats et Stocks, Planification, Comptabilité, Analyse
- Expert Qualiopi

Laurine Bizeul : Chef de projet et Formateur Openfire

- Expert en logistique et gestion de projet
- Domaines d'expertise : Gestion commerciale, Achats et Stocks, Planification, Analyse
- Expert Qualiopi

Charlotte Bonnin : CSM et Formateur OpenFire

- Expert en gestion commerciale et gestion de projet
- Domaines d'expertise : Gestion commerciale, Planification
- Expert Qualiopi

Suivi et évaluation des acquis

Le suivi et l'évaluation des compétences acquises est réalisées par les moyens suivants :

- Questions orales posées aux participants
- Réalisation d'exercices pratiques
- Evaluation nominative du formateur en fin de formation

Dispositif de suivi de l'exécution

Contrôle des participations via notre outil de formation en ligne Google Meet

Emission d'attestation d'assiduité

Certification

Openfire est certifié Qualiopi pour les actions de formation.