



Programme de formation

Gestion des Interventions

Formation Présentielle – 7h

Objectifs

La formation a pour objectif d'amener les stagiaires à maîtriser les actions suivantes :

Séquence 1 - Mettre en oeuvre l'ensemble des fonctionnalités liées à la gestion des interventions

1. Maîtriser les notions clés de la gestion des interventions
2. Configurer les ressources nécessaires à la gestion des interventions
3. Maîtriser le fonctionnement des demandes d'intervention et des interventions
4. Utiliser les deux méthodes d'optimisation de la planification disponibles

Séquence 2 - Intégrer l'utilisation de l'application mobile dans la gestion des intervention

1. Configurer les ressources nécessaires à l'utilisation du mobile
2. Piloter la réalisation de ses interventions depuis l'application mobile
3. Suivez la gestion post-intervention de vos prestations

Programme étendu

Séquence 1 - Mettre en oeuvre l'ensemble des fonctionnalités liées à la gestion des interventions

1. Maîtriser les notions clés de la gestion des interventions
 - a. Définir Demande d'intervention VS Rendez-vous d'intervention
 - b. Définir les différents types de demande d'intervention existants : SAV / Entretien / Installation / Récurrent / Non récurrent
 - c. Définir le parc installé
2. Configurer les ressources nécessaires à la gestion des interventions
 - a. Définir les horaires de travail et paramétrer les techniciens
 - b. Définir les prestations réalisées par l'entreprise : tâches et catégories de tâches
 - c. Définir les Modèles d'interventions et les règles d'impressions des rapports associés
 - d. Définir ses secteurs d'intervention
3. Maîtriser le fonctionnement des demandes d'intervention et des interventions
 - a. Saisir une demande d'intervention et comprendre leur type et leur mode de fonctionnement
 - b. Saisir une intervention directement depuis le planning et maîtriser les informations nécessaires à la validation du RDV
4. Utiliser les deux méthodes d'optimisation de la planification disponibles :
 - a. Utiliser la méthode "RDV à la demande" : trouver le meilleur créneau pour un client
 - b. Utiliser la méthode "Optimisation du planning" : anticiper la planifications de l'ensemble des interventions de l'entreprise en tenant compte de la géolocalisation clients, des disponibilités et des compétences des techniciens

Séquence 2 - Intégrer l'utilisation de l'application mobile dans la gestion des intervention

1. Configurer les ressources nécessaires à l'utilisation du mobile
 - a. Définir ses questionnaires d'intervention
 - b. Définir les prestations facturables
 - c. Installer et configurer l'application mobile
2. Piloter la réalisation de ses interventions depuis l'application mobile
 - a. Naviguer, appeler, consulter les données clients et interventions
 - b. Remplir les questionnaires d'intervention et prendre des photos
 - c. Valider l'intervention, faire signer, facturer
3. Suivez la gestion post-intervention de vos prestations
 - a. Editez les comptes rendus
 - b. 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

