

# Procédures

## Traitement des demandes de Formation

**Mise à jour : Marie-Astrid**



le 28/07/23 - processus à ré-écrire MAJ 2023

- la demande de formation arrive au responsable commercial.
- le responsable commercial prend contact avec le client, et transmet la demande au responsable formation
- le responsable formation :
  - fait le point avec le client sur son besoin de formation
  - émet le devis et l'adresse au client, avec copie ICS (depuis la TUP avec JCB (01/01/22), les devis sont émis sous identité ICS)

A la réception de l'accord du client sur le devis, le responsable formation :

- prend contact avec le formateur qui sera missionné sur la session
- fixe une date pour la formation avec le contact et le formateur
- monte le dossier OPCO, le cas échéant.

Une fois la prestation réalisée :

- le formateur informe le responsable formation et lui transmet les questionnaires d'évaluation et les fiches de présence, qui doivent être obligatoirement signée par le stagiaire et par le formateur à la fin de chaque journée de formation .
- la responsable ADV émet la facture
- le responsable formation assure le suivi pédagogique : de suite après formation via un appel téléphone dans les 8 jours suivant la formation. Il lui propose une évaluation qualitative (distincte de l'évaluation du formateur).
- le responsable commercial assure le suivi commercial du client, avec un appel dans les trois mois suivant la formation

### Durées de formation

Les durée de formation sont précisées dans les conventions de formation et ne peuvent pas faire l'objet de modification après que le dossier est été transmis aux OpCo. Aussi, les formateurs doivent donc respecter les durée prévues (les durée de certains modules ont été rallongé à l'expérience des formation réalisées).

Si un client estime, lors de la formation, que le temps qui avait été prévu ne lui suffit pas, il devra adresser une nouvelle demande de formation et un nouveau devis lui sera adressé. Il sera de sa responsabilité de faire prendre en charge le supplément par son OpCo ou de la prendre en charge directement.

### Changements de date

Tout changement de date de formation devra faire l'objet d'un mail de la part du client. Sauf accord de la part de Jean-Christophe et conditions exceptionnelles, les changements de date ne sont pas pas possible moins de 48 h avant la formation.

En cas d'annulation ou de modification demandée moins de 48 avant la date et heure prévues, la formation sera considérée comme ayant été effectuée et donnera droit à facturation.

Ces conditions sont indiquées dans les Conditions Générales de Formations qui figurent sur les conventions (et devraient figurer sur le site).

### Enregistrement dans gSupport

Les sessions réalisées par un formateur doivent être renseignées dans Gsupport, dans la mesure du possible le jour même, sous la forme :

Session n° x, module y, formateur votre nom, nombre de stagiaire, Date et heure de la prestation

Tous les renseignements nécessaires seront communiqués via l'ordre de mission.

## Facturation des travaux de Caroline

### Mise à jour : Etienne



le 28/07/23 - processus à ré-écrire MAJ 2023

Les travaux effectués par Caroline sont facturés par elle en trois postes distincts :

- un poste **Prestation ICS** pour tout ce qui concerne le traitement des questions de tout personnel ICS, la co-conception des fonctions comptables de Gestan, et l'analyse de problèmes remontés par les clients. Ce poste n'est pas refacturé. Pour les interventions effectuées au profit des clients, elles sont enregistrées par Caroline dans gSupport, en cliquant "gratuit" pour les clients non-cloud.
- un poste **Formations compta** pour les dossiers Formations supervisés par Jean-Christophe. Ce poste est refacturé au client par ICS, dans la facture formation. Le suivi en est assuré via les écrans "formation" de gSupport.
- un poste **Support compta** pour tout ce qui est support comptabilité pour le Cloud et le non-cloud. Ce poste est refacturé au client par ICS. Les interventions sont enregistrées par Caroline dans gSupport, sans cliquer sur "gratuit" pour les clients non-cloud.

### Exemple du supplément de formation effectué pour Wikotek

Pour le cas Wikotek : initialement, il relève de "Formation compta". Sauf que c'est un dépassement imprévu, donc il passe en "Support compta". Mais dans le cas où il n'est pas facturable, à cause d'un bug de Gestan par exemple, il passe en "Prestation ICS". Facile !

Je vais bientôt sortir une nouvelle version de gSupport, il y aura bientôt une coche "gratuit" aussi pour les interventions cloud, et une case "support compta" dans les deux cas.

## Vente d'extension INTERWEB

### Mise à jour : Etienne

Pré-requis : utilisation en client/serveur, Cloud ou local.

- Julian reçoit les infos de commande (ainsi que Marie-Astrid, Marianne, Etienne)
- Si Julian est là, il gère directement l'installation avec le client, sinon Marie-Astrid établit le contact avec le client pour le faire patienter
- Dès que l'installation est réalisée, Julian envoie une facture de 50% du prix de l'extension + 100% des

frais d'installation à Marie-Astrid

- Marie-Astrid facture le client de 100% du prix de l'extension et de 100% des frais d'installation au client.

<b>Tarifs HT 2024</b>	
Abonnement annuel à Gestan Interweb	120 € par utilisateur
Frais d'installation	- Gratuit en connexion cloud - 45 € autre cas