

Module M4A : Actions et interventions

Type de document	Fiche de déroulé pédagogique
Programme	Gestion de l'activité
Module	M4A : Actions et interventions
Auteur	Étienne NEUVILLE
Modalité	A distance
Durée	3H

Préparation avant formation

Préparer une base de test si possible chartée pour le client (logo, activité, etc.).

Renseigner quelques contacts, quelques produits, quelques machines.

Disposer d'une extension InterWeb opérationnelle sur la base de test.


Tour de table

 **Durée : 5mn**

1. Tour de table, présentation des stagiaires et rappel de leur fonction dans l'entreprise.
2. Rappel des objectifs de la formation : Maîtriser les outils de gestion de l'activité courante de l'entreprise, la gestion des actions et des interventions.

Déroulé du programme

I - Gestion des actions

 **Durée : 1H 15 mn.**

Le concept d'action

Support pédagogique : Aucun

Action formateur :

1. Présenter le concept d'action (v/s le concept d'intervention)

Action stagiaires :

1. Suivi théorique

Enregistrement d'une action et rattachement à un contact (ou pas) - choix du type et de l'intervenant - Statut

Support pédagogique : Écran liste de gestion des actions

Action formateur :

1. Saisir une action rattachée à un utilisateur. Expliquer le concept du délai d'affichage dans la todolist
2. Présenter les différents statuts
3. Saisir une action rattachée à un client. Présenter les différents libellés pré-alimentés en fonction du type d'action.
4. Expliquer la multi-affectation aux utilisateurs (création d'actions indépendantes)
5. Présenter la liaison possible aux projets.
6. Exposer le choix d'une localisation différente de celle du contact

Action stagiaires :

1. Création d'action utilisateur et contact à l'imitation du formateur

Suivi du déroulement d'une action

Support pédagogique : Liste express des action

Action formateur :

1. Présenter l'utilisation de la liste express des actions, et la possibilité de détailler le suivi de l'action

Action stagiaires :

1. Suivi théorique

Le planning des actions

Support pédagogique : Écran planning des actions

Action formateur :

1. Présenter l'utilisation du planning des actions : paramétrage de l'écran, saisie à la souris, modification.

Action stagiaires :

1. Manipulations libres sur le planning

Planification des actions : les actions planifiées

Support pédagogique : Écran liste des actions planifiées

Action formateur :

1. Présenter le concept de l'action planifiée. Présenter le déclencheur de la génération des actions planifiées
2. Planifier une intervention récurrente
3. Planifier la génération d'une facture récurrente à partir d'un devis en actualisant les prix

Action stagiaires :

1. Création d'actions planifiées à l'imitation du formateur

La to-do list

Support pédagogique : Écran de menu principal

Action formateur :

1. Présenter l'activation et le paramétrage de la todolist
2. Créer une action via la liste des actions, et constater son affichage dans la todolist
3. Créer une action qui sera affichée dans la TDL d'un autre utilisateur.

4. Présenter les options de gestion des actions dans la todolist.
5. En "bonus", présenter l'utilisation des postit et la possibilité d'en afficher sur l'écran d'un autre utilisateur.

Action stagiaires :

1. Manipulations libres sur la todolist

Les actions de type maintenance

Support pédagogique : Écran de gestion des plans de maintenance, écran liste des actions de maintenance

Action formateur :

1. Attacher un plan de maintenance à une machine
2. Utiliser l'écran listes des plans de maintenance pour illustrer la gestion des actions de maintenance

Action stagiaires :

1. Uniquement si la gestion des machines est envisagée dans l'entreprise : manipulation de l'écran à l'imitation du formateur

Les opérations de maintenance : épurer, réaffecter

Support pédagogique : Écran d'épuration des action, écran de réaffectation des actions

Action formateur :

1. A l'aide de l'écran de réaffectation des actions, réaliser la réaffectation des actions d'un utilisateur vers un autre et faire constater le résultat
2. A l'aide de l'écran d'épuration des actions, réaliser la suppression de toutes les actions et faire constater le résultat

▀ *Recommander très vivement de fermer les sessions et de faire un backup de la base avant toute modification de masse.*

Action formateur :

1. Attacher un plan de maintenance à une machine
2. Utiliser l'écran listes des plans de maintenance pour illustrer la gestion des actions de maintenance

II - Gestion des interventions

 **Durée : 1H 30 mn**

Le concept d'intervention

Support pédagogique : Aucun

Action formateur :

1. Rappel du concept d'intervention (v/s le concept d'action)
2. Les champs complémentaires intervention

Action stagiaires :

1. Suivi théorique

La gestion courante des interventions

Support pédagogique : Ecran liste et écran fiche des interventions

Action formateur :

1. Créer une intervention : intérêt de la liaison produit, affectation à une équipe, planning des dispo, adresse de chantier ou d'intervention, les différents statuts disponibles et leur utilité
2. Lier l'intervention à un projet
3. Faire signer l'intervention, par le technicien et par le client
4. Ajouter des documents : images ou pdf liés à l'intervention

Action stagiaires :

1. Création d'une fiche d'intervention à l'imitation

Enregistrer les ingrédients d'intervention

Support pédagogique : Ecran liste et écran fiche des interventions, écran fiche ingrédient

Action formateur :

1. Ajouter des ingrédients à une intervention
2. Différencier les ingrédients utilisés et les ingrédients facturables
3. Imprimer le bon de préparation

Action stagiaires :

1. Ajouter des ingrédients aux interventions créées

Lier l'intervention à un matériel

Support pédagogique : Ecran liste et écran fiche des interventions, écran fiche machine

Action formateur :

1. Lier l'intervention à une machine
2. Vérifier l'intégration dans le plan de maintenance de la machine

Action stagiaires :

1. En cas de gestion des machines dans l'entreprise, effectuer l'enregistrement d'une inter depuis la fiche machine, puis constater la prise en compte dans la liste des inters

Planning des interventions

Support pédagogique : Ecran planning des interventions

Action formateur :

1. Expliquer le paramétrage et le fonctionnement du planning des interventions
2. Créer des interventions à la souris.

Action stagiaires :

1. Manipulation libre du planning

Facturer les interventions et les ingrédients

Support pédagogique : Ecran liste des intervention, écran liste des facturesAction formateur :

1. Générer une pièce client (devis, commande, facture, BL) pour une intervention sélectionnée, ou pour une série d'interventions. Détailler les options de génération des pièces clients.
2. Générer des pièces fournisseur à partir des interventions (Demande de prix, commandes fournisseur). Détailler les options de génération de pièces fournisseur

Action stagiaires :

1. Génération libre de pièces client et fournisseur (générer au moins une pièce de chaque catégorie)

L'application InterWeb, gestion des interventions sur le terrain**Support pédagogique : Gestan + Navigateur et application Interweb**Action formateur :

1. Présenter le fonctionnement de l'application Interweb : créer une intervention via Gestan, vérifier son affichage via Interweb, rédiger un rapport d'intervention via Interweb, et vérifier sa disponibilité immédiate dans Gestan.
2. Puis créer de nouvelles interventions dans Gestan, au statut A Faire.
3. Communiquer aux stagiaires disposant d'un smartphone l'URL de connexion InterWeb

Action stagiaires :

1. Pour ceux qui disposent d'un smartphone, se connecter à Interweb et effectuer la rédaction du rapport, la saisie d'ingrédients, la prise de photos, et la signature client et technicien sur le smartphone
2. Vérifier les résultats dans Gestan.

Conclusion du module

 **Durée : 10 mn**

Note :

A la fin de la formation :

- remercier les stagiaires de leur attention
- effectuer le test QCM
- faire signer la feuille d'émargement

