

Cette formation a pour objectif de vous familiariser avec l'ensemble des spécificités propres à la gestion d'un ERP. La formation alliant la théorie à la pratique vous permettra d'assimiler les méthodes, outils et concepts fondamentaux liés à l'ERP.

Prérequis : Connaissance de l'activité Vending
Avoir des notions techniques pour l'identification et la planification des interventions.

Objectifs : Maitriser la chaine de transmission de la demande d'intervention client de l'appel jusqu'à la clôture de l'intervention ainsi que la prévention des pannes.

Profil stagiaire : Backoffice et service technique

Durée : 1 Jour soit 7 Heures

Tarif : 710, 00 euros HT (4 stagiaires maximum)

Lieu : sur site

MODALITES :

Pour toute inscription de personnes en situation de handicap, il convient de nous prévenir de manière à étudier l'aménagement de la formation.

Le référent handicap est Mme DUJARDIN disponible à 01 48 67 16 16

Programme :

Gestion du module technique dans l'ERP :

- Présentation des différentes fonctionnalités du module technique.
 - Explication du module de la gestion des appels (la prise d'appel, la transmission et la clôture).
 - Gestion et suivi des retours des interventions des techniciens (contrôle et correction des relevés d'interventions).
 - Planification des interventions préventives en lien avec les interventions terrain (programmation, calcul et planification).

Utilisation PDA :

- Relevé d'intervention technique (Mode Opérateur)
 - Gestion des dépannages
 - Gestion des interventions sur appel (saisie du numéro d'appel et traitement)
 - Gestion des interventions préventives (saisie du numéro de préventif et traitement)
 - Gestion des installations machines (Début de produit et début d'audit)

Travaux pratiques :

- Saisir un appel et le transmettre sur le terrain
- Utilisation du PDA pour saisir l'intervention sur appel et son traitement
- Programmation et planification d'un préventif
- Utilisation du PDA pour saisir l'intervention préventive
- Synchronisation du PDA avec l'ERP

Modalités pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Cas pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par session
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action.