

SOUSSIONS EN SERVICE

Plan de cours - version du 26 juillet 2023

À la fin du cours *Soumissions en service*, le client et les utilisateurs ciblés seront en mesure de réaliser l'ensemble des opérations liées à la production et l'acceptation de soumissions de service dans **maestro***.

BlocSOUMSERV01 - Analyse préliminaire

Date:

Heure :

Formateur :

Objectif	Contenu	Déroulement	Durée	Matériel d'apprentissage	Audience ciblée
<p>Cette session a pour objectif de clarifier les besoins, requis et contexte d'utilisation des soumissions en service afin d'entrevoir les configurations qui seront nécessaires, dans maestro*.</p> <p><i>PRÉREQUIS</i></p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Gestion des projets;</i>• <i>Gestion de la sécurité;</i>• <i>Appels de service;</i>• <i>Gestion des contacts;</i>• <i>Gestion des clients.</i> <p><i>PRÉREQUIS FACULTATIF</i></p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Mobilité.</i>	<ul style="list-style-type: none">• Analyse	<ul style="list-style-type: none">• Discussion sur le processus actuel et futur des soumissions en service (forces et faiblesses);• Prise de décisions. <p><i>DEVOIRS</i></p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Réfléchir sur les discussions.</i>	15 min.		Pilote

BlocSOUMSERV02 - Configuration nécessaires à la gestion des soumissions en service

Date:

Heure :

Formateur :

Objectif	Contenu	Déroulement	Durée	Matériel et outils pédagogiques	Audience ciblée
À l'issue de cette session, le client et les utilisateurs désignés seront en mesure de définir et configurer les paramètres nécessaires à la création et gestion des soumissions en service dans maestro* .	<ul style="list-style-type: none">• Gestion de la sécurité;• Gestion des contacts;• Configurations diverses - Soumissions;• Gestion des types de soumissions;• Configuration des envois;• Gestion des contrats;• Gestion des clients.	<ul style="list-style-type: none">• Révision des notions précédentes et validation des tâches complétées en guise de devoirs;• Explications et complétion des fenêtres, dans maestro*, liées à la gestion des soumissions en service, selon les besoins du client et les requis du système, afin d'automatiser l'entrée de données. <p><i>DEVOIRS</i></p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Finaliser l'entrée des données.</i>	0,5 h	<ul style="list-style-type: none">• Document de formation SOUMSERV02	Pilote et/ou super utilisateurs

BlocSOUMSERV03 - Soumissions en service I01- Mobilité

Date:

Heure :

Formateur :

Objectif	Contenu	Déroulement	Durée	Matériel d'apprentissage	Audience ciblée
<p>À la fin de cette session, le client et les utilisateurs désignés seront en mesure de comprendre les processus inhérents aux soumissions en service avec maestro* et/ou maestro*MOBILE et de réaliser les opérations nécessaires à la création et gestion de celles-ci.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour des configurations selon les besoins et décisions prises; Soumissions en service; Impression des soumissions en service. 	<ul style="list-style-type: none"> Révision des notions précédentes et validation des tâches complétées en guise de devoirs; Formation des utilisateurs selon le processus établi au moment de l'analyse; Complétion des différents onglets des soumissions en service. <p><i>DEVOIRS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Pratiquer l'entrée des transactions.</i> 	<p>1 h</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plan de cours mobilité; Tests intégrés; Document de formation SOUMSERV03. 	<p>Pilote et/ou super utilisateurs</p>

BlocSOUMSERV04 - Formation opérationnelle des soumissions en service

Session optionnelle - Formation des employés du client par le spécialiste en implantation

Date:

Heure :

Formateur :

Objectif	Contenu	Déroulement	Durée	Matériel d'apprentissage	Audience ciblée
À la fin de cette session, le client et les utilisateurs désignés seront en mesure de comprendre les processus inhérents aux soumissions en service avec maestro* et/ou maestro*MOBILE et de réaliser les opérations nécessaires à la création et gestion de celles-ci.	<ul style="list-style-type: none">Mise à jour des configurations selon les besoins et décisions prises;Soumissions en service;Impression des soumissions en service.	<ul style="list-style-type: none">Révision des notions précédentes et validation des tâches complétées en guise de devoirs;Formation des utilisateurs selon le processus établi au moment de l'analyse;Complétion des différents onglets des soumissions en service. <p><i>DEVOIRS</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>Pratiquer l'entrée des transactions.</i>	1 h	<ul style="list-style-type: none">Plan de cours mobilité;Tests intégrés;Document de formation SOUMSERV03.	Pilote Super utilisateur et/ou utilisateurs

BlocSOUMSERV05 - Analyses et consultations

Date:

Heure :

Formateur :

Objectif	Contenu	Déroulement	Durée	Matériel d'apprentissage	Audience ciblée
À la fin de cette session, le client et les utilisateurs identifiés seront en mesure d'utiliser les fonctionnalités de maestro* quant aux soumissions en service.	<ul style="list-style-type: none">Analyse et consultation des onglets de l'option Soumission en service.	<ul style="list-style-type: none">Révision des notions précédentes et validation des tâches complétées en guise de devoirs;Consultation des différents onglets de Soumission en service. <p><i>DEVOIRS</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>Valider les données saisies dans maestro*.</i>	30 min.		Pilote Super utilisateur et/ou utilisateurs

BlocSOUMSERV06 - Validation des formulaires

Date:

Heure :

Formateur :

Objectif	Contenu	Déroulement	Durée	Matériel d'apprentissage	Audience ciblée
À la fin de cette session, le client sera en mesure d'utiliser les formulaires standards de maestro* qui auront été définis de façon à répondre à ses besoins.	<ul style="list-style-type: none">Formulaires de soumission :<ul style="list-style-type: none">Formulaire client;Pour usage interne.	<ul style="list-style-type: none">Révision des notions précédentes et validation des tâches complétées en guise de devoirs;Ajustement des formulaires standards de soumissions en service de maestro*. <p><i>DEVOIRS</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>Valider l'exactitude des formulaires</i>	À déterminer		Pilote

BlocSOUMSERV07 - Tests et validation

Date:

Heure :

Formateur :

Objectif	Contenu	Déroulement	Durée	Matériel d'apprentissage	Audience ciblée
À la fin de cette session, le client et les utilisateurs désignés auront effectué les tests et les vérifications permettant de valider les configurations effectuées au préalable et pourront attester de l'adéquation de ces dernières avec les processus établis.	<ul style="list-style-type: none"> Processus d'entrée de données dans les soumissions en service. 	<ul style="list-style-type: none"> Révision des notions précédentes et validation des tâches complétées en guise de devoirs; Assistance aux tests; Validation des transactions de la saisie de la soumission jusqu'à la facturation de l'appel créé par la soumission; Révision des configurations, au besoin; Révision des processus, au besoin. <p>DEVOIRS</p> <ul style="list-style-type: none"> Compléter des tests intégrés. 	30 min.		<p>Pilote</p> <p>Utilisateurs</p>

BlocSOUMSERV08 - Conclusion

Date:

Heure :

Formateur :

Objectif	Contenu	Déroulement	Durée	Matériel d'apprentissage	Audience ciblée
À la fin de cette session, le client aura démontré posséder les connaissances et les compétences nécessaires à la réalisation et à la gestion des soumissions en service dans maestro* .	<ul style="list-style-type: none"> Validation des apprentissages; Révision des paramètres de sécurité appliqués au module. 	<ul style="list-style-type: none"> Préparation des prochaines sessions de formation : <ul style="list-style-type: none"> N/A 	15 min.	Fiche de vérification des acquis.	Pilote