

APPELS DE SERVICE

Dernière modification : 29 octobre 2025

Plan de cours

À la fin du cours *Appels de service*, le client et les utilisateurs désignés seront en mesure de réaliser l'ensemble des configurations et des actions nécessaires liées aux appels de service dans **maestro***.

Bloc APPSERV 01 - Analyse préliminaire et configurations diverses

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 d'opérer maestro* au niveau des appels de service. <i>PRÉREQUIS</i> • <i>Gestion de projet</i> • <i>Gestion des employés</i> • <i>Catalogue</i> • <i>Commande régulière</i> • <i>Inventaire</i> <i>PRÉREQUIS FACULTATIFS</i> • <i>Réquisitions</i> • <i>Gestion des contacts</i>	• Analyse • Configurations diverses (Appels de service)	• Discussion du processus actuel et futur (forces et faiblesses) • Explication et complétion des configurations de base pour l'implantation • Prise de décisions <i>DEVOIRS</i> • <i>Réfléchir aux discussions</i>	1 h 30		Pilote

Objectif	Contenu	Déroulement	Durée	Matériel d'apprentissage	Audience ciblée
<i>Matériel requis</i> • Contrats de service actuels • Calendrier des techniciens • Bon de service actuel • Facture de service actuelle					

Bloc APPSERV02 - Configurations - Appels de service

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 définir et configurer les différentes gestions d'appels de service.	• Service ◦ Gestion des zones ◦ Gestion des types de visites ◦ Gestion des activités ◦ Gestion des équipements ◦ Gestion des employés ◦ Équipe d'employés ◦ Gestion des compétences ◦ Gestion des statuts d'appels ◦ Gestion des types d'urgence ◦ Gestion des tables de taux facturation ◦ Gestion des raisons de N/F ◦ Gestion des sources marketing ◦ Gestion des types de recommandation • Facultatif ◦ Gestion du matériel ◦ Gestion des genres d'items • Maintenance ◦ Gestion des maintenances	• Révision des notions précédentes et validation des devoirs • Explication et complétion des différents écrans de gestion des appels de service selon les besoins du client et les requis système, dans le but d'automatiser les entrées de données <i>DEVOIRS</i> • Finaliser l'entrée des données	4 h 30		Pilote et/ou Super utilisateurs

Objectif	Contenu	Déroulement	Durée	Matériel d'apprentissage	Audience ciblée
	Gestion des tâches				

Bloc APPSERV03 - Opérations - Appels de service

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 configurer et utiliser les différents éléments et processus du volet service du module Appels de service .	- Mise à jour des configurations selon décisions prises - Gestion des contacts - Onglet Description du contrat - Onglet Items à facturer - Onglet Équipements - Appels - Liste des appels - Impression des bons de travail - Retour d'appel - Transfert des retours d'appel en lot - Impression des retours d'appel - Rapport coûtant-vendant pour appels non facturés - Répartition des heures - Liste des heures - Liste des transactions - Recommandations - Facultatif - Achat - Achat en lot - Déboursé par fournisseur - Liste des déboursés - Annulation des déboursés	- Révision des notions précédentes et validation des devoirs - Formation des utilisateurs selon le processus établi lors de l'analyse - Démonstration des différentes options et manières d'opérer le volet de service du module Appels de service <i>DEVOIRS</i> <i>Pratiquer l'entrée des transactions</i>	6 h	Concept - Les différents modes de facturation dans maestro*	Pilote et/ou Super utilisateurs

Objectif	Contenu	Déroulement	Durée	Matériel d'apprentissage	Audience ciblée
	- Facturation - Préparation - Rapport coûtant-vendant - Facturation regroupée - Liste des ventes - Impression des factures - Impression des factures regroupées - Annulation des ventes - Annulation des ventes non comptabilisées - Recette - Liste des recettes - Annulation des recettes - Renouvellement des contrats - Préparation des renouvellements - Liste des contrats en préparation de renouvellement - Impression des formulaires de contrat - Renouvellement en lot				

Bloc APPSERV04 - Formation opérationnelle - Appels de 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 configurer et utiliser les différents éléments et processus	- Mise à jour des configurations selon décisions prises - Gestion des contacts - Onglet Description du contrat	- Révision des notions précédentes et validation des devoirs - Formation des utilisateurs selon le processus établi	6 h	Concept - Les différents modes de facturation dans maestro*	Pilote et/ou Super utilisateurs

Objectif	Contenu	Déroulement	Durée	Matériel d'apprentissage	Audience ciblée
du volet service du module Appels de service .	◦ Onglet Items à facturer ◦ Onglet Équipements • Appels ◦ Liste des appels ◦ Impression des bons de travail • Retour d'appel ◦ Transfert des retours d'appel en lot ◦ Impression des retours d'appel ◦ Rapport coûtant-vendant pour appels non facturés ◦ Répartition des heures ◦ Liste des heures ◦ Liste des transactions ◦ Recommandations • Facultatif ◦ Achat ◦ Achat en lot ◦ Déboursé par fournisseur ◦ Liste des déboursés ◦ Annulation des déboursés • Facturation ◦ Préparation ◦ Rapport coûtant-vendant ◦ Facturation regroupée ◦ Liste des ventes ◦ Impression des factures ◦ Impression des factures regroupées ◦ Annulation des ventes ◦ Annulation des ventes non comptabilisées ◦ Recette ◦ Liste des recettes ◦ Annulation des recettes • Renouvellement des contrats ◦ Préparation des renouvellements	lors de l'analyse • Démonstration des différentes options et manières d'opérer le volet de service du module Appels de service <i>DEVOIRS</i> • <i>Pratiquer l'entrée des transactions</i>			

Objectif	Contenu	Déroulement	Durée	Matériel d'apprentissage	Audience ciblée
	○ Liste des contrats en préparation de renouvellement ○ Impression des formulaires de contrat ○ Renouvellement en lot				

Bloc APPSERV05 - 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 désignés pourront utiliser les outils d'analyse et de rapports de maestro* pour trouver l'information dont ils ont besoin quant aux appels de service dans maestro* .	• Consultation des appels de service • Consultation des contrats de service • Consultation des équipements • Consultation des visites - Recherche • Rapport Rendement des appels • Rapport Analyse des contrats • Rapport Analyse détaillée contrat • Projection de main d'œuvre • Analyse D/V des heures de service • Analyse D/V des appels de service • Analyse financière mensuelle • Travaux improductifs • Rapport des coûts de garantie	• Révision des notions précédentes et validation des devoirs • Validation et configuration des rapports et consultations des appels de service <i>DEVOIRS</i> • <i>Valider les entrées de données</i>	3 h		Pilote Super utilisateurs Utilisateurs

Bloc APPSERV06 - Validation des formulaires

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 d'utiliser les formulaires standards de maestro* qui auront été définis de façon à répondre à leurs besoins.	- Bon de travail (plusieurs) - Contrat - Retour des appels (plusieurs) - Facturation (plusieurs)	- Révision des notions précédentes et validation des devoirs - Validation et définition des changements à apporter, s'il y a lieu, aux formulaires des appels de service <i>DEVOIRS</i> - Valider les formulaires	À déterminer		Pilote

Bloc APPSERV07 - 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.	Cycle complet de la création des contrats à la facturation d'un appel (service et maintenance)	- Révision des notions précédentes et validation des devoirs - Assistance au client lors de la phase de tests - Validation des transactions - Validation des rapports et consultations - Révision des configurations, s'il y a lieu - Révision du processus, s'il y a lieu <i>DEVOIRS</i>	5 h		Pilote Utilisateurs

Objectif	Contenu	Déroulement	Durée	Matériel d'apprentissage	Audience ciblée
		• Compléter les tests intégrés			

Bloc APPSERV08 - Conclusion

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 démontré posséder les connaissances et les compétences nécessaires à l'utilisation des appels de service dans maestro* .	• Validation des apprentissages • Révision de la sécurité	• Préparation des prochaines sessions de formation ◦ Répartition des appels ◦ Soumission en service ◦ Mobilité - Appels de service / Bons de travail	1 h	Fiche de vérification des acquis - APPSERV	Pilote