

MAESTRO*MOBILE - APPELS DE SERVICE / BONS DE TRAVAIL

Dernière modification : 13 novembre 2025

Plan de cours

À la fin du cours *Mobilité - Appels de service / Bons de travail*, le client et les utilisateurs désignés seront en mesure de réaliser l'ensemble des configurations et des actions nécessaires liées à la mobilité des appels de service et/ou des bons de travail dans **maestro***.

Bloc MOBSEV01 - 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 de la mobilité des appels de service et/ou des bons de travail, en comprenant les éléments requis, les étapes du processus, et les fonctionnalités clés liées à leurs opérations. <i>PRÉREQUIS</i> • <i>Gestion de projet</i> • <i>Gestion de la sécurité</i> • <i>Gestion des employés</i> • <i>Appels de service et/ou Bons de travail</i>	• Analyse • Configurations diverses (Communication)	• Discussion du processus actuel et futur (forces et faiblesses) • Explication et complétion des configurations de base pour l'implantation • Prise de décisions DEVOIRS • <i>Réfléchir aux discussions</i>	30 min		Pilote

Objectif	Contenu	Déroulement	Durée	Matériel d'apprentissage	Audience ciblée
PRÉREQUIS FACULTATIFS • Répartition - Appels de service / Bons de travail • Gestion des contacts					

Bloc MOBSEV02 - Configurations - Mobilité Appels de service / Bons de travail

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 différents éléments pour la mobilité des appels de service et/ou des bons de travail.	• Gestion de la sécurité • Gestion des employés • Gestion des contacts (facultatifs) • Gestion des modèles de répartition • Gestion des activités (appels de service) • Gestion des employés (appels de service)	• Révision des notions précédentes et validation des devoirs • Explication et complétion des différents écrans de gestion 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	1 h		Pilote et/ou Super utilisateurs

Bloc MOBSEV03 - Opérations - Mobilité Appels de service / Bons de travail

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 liés à la mobilité des appels de service et/ou des bons de travail.	- Mise à jour des configurations selon les décisions prises - Navigation de la mobilité	- Révision des notions précédentes et validation des devoirs - Formation des utilisateurs selon le processus établi au moment de l'analyse - Entrée de données de la mobilité - Service - Matériel et facturation - Main d'oeuvre - Commande - Réquisition de matériel - Gestion des documents - Recommandations - Réceptions non planifiées	1 h 30	Plan de cours mobilité	Pilote et/ou Super utilisateurs

Bloc MOBSEV04 - Formation opérationnelle - Mobilité Appels de service / Bons de travail

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 liés à la mobilité des appels de service et/ou	- Mise à jour des configurations selon les décisions prises - Navigation de la mobilité	- Révision des notions précédentes et validation des devoirs - Formation des utilisateurs selon le processus établi au moment de l'analyse - Entrée de données de la mobilité - Service	1 h 30	Plan de cours mobilité	Pilote et/ou Super utilisateurs

Objectif	Contenu	Déroulement	Durée	Matériel d'apprentissage	Audience ciblée
des bons de travail.		• Matériel et facturation • Main-d'œuvre • Commande • Réquisition de matériel • Gestion des documents • Recommandations ◦ Réceptions non planifiées			

Bloc MOBSEV05 - 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 à la mobilité des appels de service et/ou des bons de travail.	• Analyses et consultations des appels complétés	• Révision des notions précédentes et validation des devoirs • Consultation des heures travaillées • Consultation de l'onglet des appels complétés	30 min		Pilote Super utilisateurs Utilisateurs

Bloc MOBSEV06 - 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 - Retour des appels	- 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 MOBSEV 07 - 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.	Processus d'entrée de données dans les bons de travail et/ou retours d'appels	- Révision des notions précédentes et validation des devoirs - Assistance au client lors de la phase de tests - Validation des transactions du retour de la mobilité - Validation des rapports et consultations - Révision des configurations, s'il y a lieu - Révision du processus, s'il y a lieu <i>DEVOIRS</i>	4 X 1 h 30		Pilote Utilisateurs

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

Bloc MOBSEV08 - 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 de la mobilité des appels de service et/ou des bons de travail dans maestro* .	- Validation des apprentissages - Révision de la sécurité	Préparation des prochaines sessions de formation	15 min	Fiche de vérification des acquis - MOBSEV	Pilote