

RÉPARTITION - APPELS DE SERVICE / BONS DE TRAVAIL

Dernière modification : 13 novembre 2025

Plan de cours

À la fin du cours *Répartition - 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 répartition des appels de service et des bons de travail dans **maestro***.

Bloc REPSERV01 - Analyse préliminaire

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 répartition des appels de service et des bons de travail. <i>PRÉREQUIS</i> <i>Gestion de projets</i> <i>Gestion de la sécurité</i> <i>Gestion des employés</i> <i>Appels de service / Bons de travail</i> <i>Gestion des modèles de répartition</i> <i>PRÉREQUIS FACULTATIFS</i>	Analyse	- Discussion du processus actuel et futur (Forces et faiblesses) - Prise de décisions <i>DEVOIRS</i> <i>Réfléchir aux discussions</i>	30 min		Pilote

Objectif	Contenu	Déroulement	Durée	Matériel d'apprentissage	Audience ciblée
- Gestion des machineries - Gestion des contacts					

Bloc REPSERV02 - Configurations - Répartition - 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 préalables à la répartition des appels de service et des bons de travail.	- Gestion de la sécurité - Gestion des modèles de répartition - Gestion des états d'avancement - Gestion des statuts d'appels - Gestion des vues par états de répartition - Gestion des priorités - Gestion des types d'urgence - Gestion des horaires de travail	- 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 les bases de données	2 h 30		Pilote et/ou Super utilisateurs

Bloc REPSERV03 - Opérations - Répartition - 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 d'utiliser les différents éléments et processus liés à la répartition des appels de service et des bons de travail.	- Mise à jour des configurations selon les décisions prises - Affichages - Différentes répartitions - Importation des heures provenant de la répartition dans l'option "Heures" (Facultatif)	- Révision des notions précédentes et validation des devoirs - Configuration des filtres - Configuration (écran de configuration) - Formation des usagers selon le processus établi lors de l'analyse - Démonstration des différentes options et méthodes de répartition - Envoi des horaires <i>DEVOIRS</i> <i>Mettre en pratique l'envoi des horaires et l'utilisation des différentes répartitions</i>	3 h		Pilote et/ou Super utilisateurs

Bloc REPSERV04 - Formation opérationnelle - Répartition - 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 d'utiliser les différents éléments et processus liés à la répartition des appels de service et des bons de travail.	- Mise à jour des configurations selon les décisions prises - Affichages - Différentes répartitions - Importation des heures provenant de la répartition dans l'option "Heures" (Facultatif)	- Révision des notions précédentes et validation des devoirs - Configuration des filtres - Configuration (écran de configuration) - Formation des usagers selon le processus établi lors de l'analyse - Démonstration des différentes options et méthodes de répartition - Envoi des horaires <i>DEVOIRS</i> <i>Mettre en pratique l'envoi des horaires et l'utilisation des différentes répartitions</i>	3 h		Pilote Super utilisateurs Utilisateurs

Bloc REPSERV05 - Analyses et consultations

Date:

Heure :

Formateur :

Objectif	Contenu	Déroulement	Durée	Matériel d'apprentissage	Audience ciblée
À la fin de cette session, les utilisateurs désignés seront en mesure d'utiliser les outils d'analyse et de rapports de maestro* pour trouver l'information dont ils ont besoin quant à la répartition des appels de service et des bons de travail.	- Affichage de l'horaire des employés - Impression de l'horaire des employés - Impression de l'horaire des fournisseurs (BT) - Comparaison des heures réelles et réparties (AS) - Validation des localisations des employés - Tableau de bord de l'option de la répartition - Consultation des répartitions	- Révision des notions précédentes et validation des devoirs <i>DEVOIRS</i> <i>Définir les listes pour les besoins des processus</i>	3 h		Pilote Super utilisateurs Utilisateurs

Objectif	Contenu	Déroulement	Durée	Matériel d'apprentissage	Audience ciblée
		<i>internese</i>			

Bloc REPSERV06 - Validation des formulaires

Date:

Heure :

Formateur :

Objectif	Contenu	Déroulement	Durée	Matériel d'apprentissage	Audience ciblée
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Pilote

Bloc REPSERV07 - Tests et validation

Date:

Heure :

Formateur :

Objectif	Contenu	Déroulement	Durée	Matériel d'apprentissage	Audience ciblée
À la fin de cette session, 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 de répartition appels de service et des bons de travail	- Révision des notions précédentes et validation des devoirs - Envoi des horaires - Assistance au client lors de la phase de tests - Révision des configurations, si applicable - Révision du processus, si applicable	2 h		Pilote Utilisateurs

Bloc REPSERV08 - 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 répartition des appels de service / bons de travail dans maestro* .	• Validation des apprentissages • Révision de la sécurité	• Préparation des prochaines sessions de formation : ◦ Mobilité - Appels de service / Bons de travail	1 h	• Fiche de vérification des acquis - REPSERV	Pilote