

Programme de formation Oxiva

Pôle Technique – Les Fondamentaux du service client

Public Ciblé

Collaborateurs des services ADV, techniques, techniciens, responsables techniques.

Prérequis

Utilisation d'un environnement informatique web

Avoir suivi la formation Tronc Commun – Les fondamentaux d'Oxiva

Objectifs

A l'issue de la formation, les utilisateurs seront en capacité de maîtriser les notions fondamentales dans l'utilisation d'Oxiva.

Moyens Pédagogiques

Pendant le stage, contrôle par le biais d'exercices, de mises en œuvre des cours sur des cas concrets. A la fin du stage, tous les points de formation sont passés en revue afin de s'assurer de la bonne compréhension de chaque module enseigné. Lorsque le stage est terminé, une feuille d'émargement, une attestation de fin de formation et synthèse d'évaluation sont délivrées à chaque stagiaire, ainsi qu'à l'entreprise initiatrice de la formation.

Durée

2 jours

Programme

- L'onglet Service Client de la fiche Société
- Les préférences
- La gestion de parc
 - Création / modification d'un élément de parc
 - Dupliquer des éléments de parc
- Les contrats
 - Les différents types de contrats
 - La gestion des contrats
 - Lier des éléments de parc à un contrat
 - Rattacher plusieurs sociétés à un contrat (notion de contrat Groupe)
- Les tickets
 - Créer un ticket d'intervention
 - Gérer les tickets d'intervention
 - Rattacher un ticket d'intervention à un contrat
 - Affecter les activités à un ticket
 - Les étapes de clôture d'un ticket et la conséquence sur les contrats de type « horaire »
- L'historique d'intervention

- Pour un client
- Pour un contrat
- Pour un équipement
- Les informations techniques
- Le stockage d'informations de télémaintenance
- Le pilotage technique
 - Suivi des heures
 - Rémunérées
 - Travaillées
 - Pour un collaborateur
 - Pour une équipe
- Gestion des réclamations

Pour les formations en distanciel

Accessibilité : Nos formations à distance sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Notre organisme s'engage à adapter les modalités pédagogiques et les outils numériques utilisés selon les besoins spécifiques qui nous seraient communiqués. Pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations, nous vous invitons à contacter notre référent handicap à l'adresse mail suivante : formations@viktory.fr au moins 15 jours avant le début de la formation afin d'étudier ensemble les aménagements possibles et personnaliser votre parcours de formation.

Pour les formations en présentiel (déplacement chez le client)

Accessibilité : Pour nos formations dispensées en présentiel dans vos locaux, nous vous invitons à nous informer de la présence de personnes en situation de handicap parmi les participants au moins 15 jours avant le début de la session. Notre référent handicap, joignable à l'adresse mail suivante : formations@viktory.fr, collaborera avec votre entreprise pour s'assurer de l'adéquation des locaux et adapter nos méthodes pédagogiques aux besoins spécifiques des apprenants. La responsabilité de l'accessibilité physique des lieux de formation incombe à l'entreprise d'accueil, mais nous nous engageons à vous accompagner dans cette démarche inclusive.