

Formation Accueil / Qualité

Personnel Encadrant

Référence : F04

Public :

Chef de projet maîtrise d'œuvre
Réfèrent Accueil
Réfèrent produit

Objectifs :

Savoir adapter les normes qualité à l'outil informatique.
Être autonome dans le paramétrage des fonctionnalités de la qualité.

Pré requis :

Se munir de la configuration de l'envoi des emails.

Connaissances des méthodes de travail du service.

Formation mise en œuvre fonctionnelle des applications obligatoire.

Se munir de tous les documents relatifs au sujet de la qualité, des procédures de traitement des messages, des modèles et documents à archiver.

Moyens pédagogiques :

Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques.

Documentation et aide en ligne.

La formation est effectuée sur tous les supports informatiques sur lesquels les clients ont demandé l'installation de nos logiciels.

Modalités d'évaluation :

Exercices pratiques avec évaluation sur observations

Modalités et délais d'accès :

Formation accessible après signature du devis aux dates convenues avec le client

Durée :

1 jour / 7 heures

Validation :

Attestation de formation

Accès PSH :

Handicap moteur, handicap cognitif

Cette formation est destinée aux utilisateurs du logiciel de gestion Medisys. Elle couvre les aspects techniques et fonctionnels et doit rendre autonome l'utilisateur dans la pratique quotidienne avec ce nouveau dispositif.

1. Présentation générale des fonctionnalités

2. Analyse et réflexion du traitement actuel des contacts, des messages et des documents dans la structure

- Gestion des contacts
- Mails
- Messages
- Devis
- Enquêtes
- Documents archivés
- Gestion des écrans libres

3. Gestion des utilisateurs

- Création des utilisateurs
- Gestion des droits utilisateurs
- Gestion des groupes

4. Formation aux paramétrages de l'application

5. Formation aux paramétrages de la gestion des messages

- Définition et paramétrages des fichiers annexes obligatoires

6. Formation aux paramétrages de la gestion des devis

- Paramétrages des rubriques de devis

7. Formation aux paramétrages des enquêtes

- Elaboration du modèle de questionnaire
- Elaboration des questionnaires

8. Gestion des statistiques

9. Formation aux paramétrages de la GED par application

- Définition de l'architecture de la gestion des documents (thèmes)
- Formation à la création des modèles de documents à partir des modèles existants (utilisation du publipostage)
- Formation à l'archivage et à l'envoi par mail des documents des logiciels métiers