

## Formation standard Microsoft Dynamics NAV S.A.V.

2 jours

### Objectifs

Utiliser les fonctionnalités de la gestion du S.A.V. dans Microsoft Dynamics NAV.

### Participants

Tout public

### Pré-requis

Connaître le fonctionnement des systèmes Windows

Connaître le fonctionnement de base de Microsoft Dynamics NAV

Connaître les fondements de la gestion du S.A.V.

### Contenu détaillé

#### **Présentation générale**

- Concepts de base, environnement
- Les processus de gestion du S.A.V.

#### **Configuration et paramétrage du module Service**

- Paramètres de la gestion des Services
- Configuration des commandes de service
- Configuration des articles de service
- Configuration des zones de services et des heures de travail

#### **Articles de service**

- Création manuelle d'un article de service
- Création automatique d'un article de service
- Création et affectation d'instructions incident
- Etats des articles de service
- Enregistrement d'un article de service et création d'une liste de composants
- Eclatement de la nomenclature

#### **Commandes de service**

- Création d'une commande service
- Création d'une ligne article de service
- Création de devis service
- Création d'un commande de service à partir d'un devis service
- Prêt et réception d'un article de prêt

#### **Utilisation des commandes services**

- Tâche de service
- Reporting panne et modification du statut réparation
- Facture avec pièces de rechange et remplacement des composants
- Enregistrement des heures ressource
- Facture service impliquant des heures ressource
- Enregistrement des coûts service et des lignes texte
- Achèvement des commandes service
- Enregistrement des coûts généraux et validation de la commande service

### Tarifications des services

- Groupes ajustement prix service
- Groupes tarifs service
- Ajustement prix service en détail
- Ajustement des tarifs service : TVA et remises non incluses
- Ajustement de tarifs service incluant des remises
- Ajustement de tarifs service incluant des remises et la TVA

### Planification des services

- Ressources et groupes ressources
- Affectation de zones service, utilisation de codes compétence et ajout de capacité
- Affectation et réaffectation de ressources
- Réaffectation des ressources et modification du statut réparation des articles de service

### Contrats de services

- Configuration des contrats de service
- Création de devis contrat de service, puis conversion de ceux-ci en contrats de service
- Création directe de contrats de service
- Mise à jour de contrats
- Révision de tarifs contrat et validation d'écritures prépayées
- Historique des contrats de service
- Ajout et suppression d'une ligne contrat
- Création de commandes service pour le contrat de service
- Création de contrats à l'aide de la fonction « Copier document »

### Support de cours

Support de cours papier remis aux stagiaires en début de session.  
Exemples et exercices remis au stagiaire sur support électronique.