

Livret de formations

Plateforme Mission

••• édition 2019



Édito

Cher(e) Client(e),

Depuis 20 ans, la **satisfaction de vos besoins** conduit Alteva à **enrichir sans cesse de nouvelles fonctionnalités** la plateforme MISSION afin de vous permettre d'**assurer efficacement l'entretien et la maintenance de vos bâtiments** et de **garantir la sécurité et le confort des occupants**.

Pour mieux **gérer les évolutions** et le développement de **vos équipes** en charge de ces missions, le **maintien à jour** de leur **compétence** constitue un gage de **sérénité**, de **réactivité**, de **performance** et de **satisfaction** pour l'ensemble des **acteurs**.

La **Service Projets Clients**, fort de son **équipe de consultants fonctionnels**, vous offre un **panel de services adapté, complet, et modulaire** en mettant à votre disposition **son expérience métier** capitalisée au fil des années dans le domaine de la maintenance, et reconnue par les clients.

Nous avons ainsi le plaisir de partager à travers ce **livret l'ensemble des services humains** assurés directement par Alteva sur la plateforme MISSION.

Etant un centre agréé de formation, vous bénéficiez de la prise charge par vos organismes paritaires collecteur de fonds de financement.

Les équipes du Service Projets sont à votre disposition pour vous guider dans vos choix et vous souhaitent la plus grande réussite de vos projets.

Sommaire

1	A.1. Demandeurs (appelants).....	4
2	A.2. Technicien.....	5
3	B.1. Utilisateur Mission (Niv1)	6
4	B.2. Utilisateur Mission (Niv2)	7

ALTEVA MISSION

Programme détaillé

A.1. Demandeurs (appelants)

- Création d'une demande
 - Via le portail eMission
 - Via Mission One
- Suivi d'une demande
 - Via le portail eMission
 - Via mission One

Infos

Objectifs

À l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de créer une demande d'intervention et d'en suivre l'évolution.

Public

Généralement, les appelants sont les résidents d'un immeuble, d'une agence bancaire, d'une boutique etc.

Prérequis

Utilisation courante de
L'environnement Windows

Durée :

Formation sur site : 1 h

Méthodes et moyens pédagogiques

Fiche « minute » ou
tutoriels vidéo.

Modalités de validation Des acquis

Auto validation

ALTEVA MISSION

Programme détaillé

A.2. Technicien

- **Demande d'intervention :**
 - Création d'une demande
 - Acceptation des demandes
 - Recherche demande
 - Consultation état d'avancement
- **Comptes-rendus :**
 - Saisie des comptes-rendus de demande d'intervention et des bons préventifs
 - Saisie sur les comptes-rendus des sorties de stock
 - Saisie sur les comptes-rendus de relevé de compteurs
 - Affectation d'un matériel sur un compte-rendu
- **Mobilité :**
 - Installation Mission Mobile / paramétrage
 - Fonctionnalités générales
 - Consultation de l'historique d'un matériel ou d'un local

Infos

Objectifs

À l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de d'être opérationnel avec eMission et Mission Mobile

Public

Généralement, ce sont des techniciens de maintenance intervenant pour des interventions/opérations de maintenance correctives. et/ou maintenance préventives

Prérequis

Utilisation courante de

L'environnement Windows et Android

Durée :

Formation sur site ½ journée

Méthodes et moyens pédagogiques

Exposés théoriques et cas pratiques reposant sur la manipulation du logiciel.

Modalités de validation Des acquis

Exercices pratiques.

ALTEVA MISSION

Programme détaillé

B.1. Utilisateur Mission (Niv1)

- Fonction du Module A2 – Technicien
- +
- Présentation générale de Mission :
 - Ergonomie
 - Les arborescences géographique, technique, financière, libre
 - Fiche matériel détaillée
 - Domaine + objets de demande
- Demande d'intervention et Bon préventif
 - Détail d'une demande d'intervention dans Mission
 - Détail d'un Bon Préventif dans Mission
 - Générer les bons préventifs
 - Refus de demandes
 - Export des demandes et de l'historique
- Planification
 - Suivi du planning des intervenants (PMI)
 - Visualisation planning préventif graphique
 - Affectation des intervenants
 - Lissage de charge du préventif
- Comptes-rendus
 - Modification d'un compte rendu
 - Liste des comptes rendus détaillées
- Reporting & divers
 - Création des Tableaux de bord et des indicateurs
 - Création des rapports d'activité et de prise en charge
 - Création / Validation d'un devis simplifié dans eMission
 - Accès à l'armoire documentaire et ajout de documents

Infos

Objectifs

À l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de d'être opérationnel avec eMission et Mission

Public

Généralement, coordinateurs site ou prestataire qui utilisent le portail eMission ou bien Mission via une connexion simultanée.

Prérequis

Utilisation courante de l'environnement Windows et smartphones / Tablettes.

Bonne connaissance du Milieu de la maintenance.

Durée :

2 jours

Méthodes et moyens pédagogiques

Exposés théoriques et cas pratiques reposant sur la manipulation du logiciel.

Modalités de validation Des acquis

Exercices pratiques et évaluation synthétique par des QCM.

ALTEVA MISSION

Programme détaillé

B.2. Utilisateur Mission (Niv2)

- Gestion des données de base :
 - Fiche appelant
 - Fiche intervenant
 - Catégorie, code absences, Société, site, ...
 - Gestions des groupes
 - Gestion des restrictions des accès aux données et à la base par les différents segments Géographiques, techniques, financiers
- Gestions des règles automatiques
 - Paramétrage des règles d'alerte des intervenants, des appelants, gestion des courriels
 - Paramétrage des délais d'intervention et des analyses
 - Paramétrage des règles d'affectation automatique
- Gestion du préventif
 - Gamme et actions
 - Planning
 - Vérification défauts sur gammes et planning
 - Gestion des années du planning
 - Mise à jour du planning préventif via Excel
- Import et export de données / mise à jour
 - Import Partiel
 - Export et ré-import pour mise à jour
 - Import de demande d'intervention
 - Mise à jour des matériels et locaux par lot
- Paramétrages et options
 - Personnalisation des options
 - Gestion des profils utilisateurs et paramétrage des menus, des icônes
 - Armoire documentaire en ASP
 - Paramétrage eMission
 - Paramétrage Mission One

Infos

Objectifs

À l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de d'être opérationnel avec eMission et Mission

Public

Généralement, les administrateurs, coordinateurs ou Méthodes qui utilisent Mission via une connexion simultanée.

Prérequis

Utilisation courante de l'environnement Windows et smartphones / Tablettes.

Avoir suivi le module de formation B1

Durée :

2 jours

Méthodes et moyens pédagogiques

Exposés théoriques et cas pratiques reposant sur la manipulation du logiciel.

Modalités de validation Des acquis

Exercices pratiques et évaluation synthétique par des QCM.

Contactez notre service commercial 01 45 11 14 00



Contactez-nous

Notre équipe commerciale est à votre disposition pour vous conseiller et vous apporter toutes les informations relatives à nos prestations.

Des interlocuteurs commerciaux dédiés

contact@alteva.fr