

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

Durée : 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
  - o Concepts de base, environnement
  - o Les processus de gestion du NAV
- Articles de service
  - o Création manuelle d'un article de service
  - o Création automatique d'un article de service
  - o Création et affectation d'instructions incident
  - o Etats des articles de service
  - o Enregistrement d'un article de service et création d'une liste de composants
  - o Eclatement de la nomenclature
- Commandes de service
  - o Création d'une commande service
  - o Création d'une ligne article de service
  - o Création de devis service
  - o Création d'un commande de service à partir d'un devis service
  - o Prêt et réception d'un article de prêt
- Utilisation des commandes services
  - o Tâche de service
  - o Reporting panne et modification du statut réparation
  - o Facture avec pièces de rechange et remplacement des composants
  - o Enregistrement des heures ressource
  - o Facture service impliquant des heures ressource
  - o Enregistrement des coûts service et des lignes texte
  - o Achèvement des commandes service
  - o Enregistrement des coûts généraux et validation de la commande service

- Tarifications des services
  - o Groupes ajustement prix service
  - o Groupes tarifs service
  - o Ajustement prix service en détail
  - o Ajustement des tarifs service : TVA et remises non incluses
  - o Ajustement de tarifs service incluant des remises
  - o Ajustement de tarifs service incluant des remises et la TVA
  
- Planification des services
  - o Ressources et groupes ressources
  - o Affectation de zones service, utilisation de codes compétence et ajout de capacité
  - o Affectation et réaffectation de ressources
  - o Réaffectation des ressources et modification du statut réparation des articles de service
  
- Contrats de services
  - o Configuration des contrats de service
  - o Création de devis contrat de service, puis conversion de ceux-ci en contrats de service
  - o Création directe de contrats de service
  - o Mise à jour de contrats
  - o Révision de tarifs contrat et validation d'écritures prépayées
  - o Historique des contrats de service
  - o Ajout et suppression d'une ligne contrat
  - o Création de commandes service pour le contrat de service
  - o Création de contrats à l'aide de la fonction « Copier document »

### **Supports de cours**

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