

CATALOGUE DE FORMATION

Durée et modalité d'organisation :

La durée de formation dépend du module, et varie entre une demi-journée (3h30) et une journée (7h).

Les horaires de la formation sont entre 9h00 et 12h30 ou/et 14h00 et 17h30.

Elle se déroule en présentiel chez le client, ou à distance sur demande du client.

Le groupe de stagiaires est limité à 6 personnes pour le back-office de l'entreprise.

Le groupe de stagiaires est limité à 10 personnes pour les techniciens (mobile) de l'entreprise.

Le délai minimum de planification de la formation est de 5 jours ouvrés.

En cas de situation de handicap, merci d'en informer en amont votre Customer Success Manager (CSM) et le référent handicap de votre entreprise, afin que les dispositions nécessaires puissent être prises en commun (aménagement du poste de travail et adaptation de la formation selon la nature du handicap).

Modalités de la formation

La formation est assurée par un CSM de la société Twipi-Group, directement sur le futur outil Twimm du client, paramétré en amont et alimenté avec ses données réelles, faisant office de support de formation principal.

Chaque participant bénéficie d'un accès via smartphone ou ordinateur selon les cas. A partir de cet accès il pourra se connecter sur un environnement de formation Twimm afin de saisir des cas concrets d'utilisation en temps réel lors de la formation.

Chaque session de formation intègre

- une séance de questions / réponses
- un questionnaire d'évaluation des compétences suivant le module
- une enquête de satisfaction

Le niveau moyen de satisfaction mesuré sur la moyenne de l'ensemble des formations dispensées par Twipi-Group sur l'année 2024 est de **88,38%**.

La note moyenne d'atteinte des objectifs à l'évaluation des connaissances (*module ESSENTIEL*) est de **8/10**.

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE FORMATION : TWIMM

ESSENTIEL (Back-Office)

La gestion de la maintenance et du curatif

Public concerné :

L'ensemble des chefs de secteur et responsables d'équipe, les personnels administratifs.

Pré-requis :

- Utilisateurs back-office : Disposent d'un ordinateur avec accès à internet et navigateur Web à jour et ont les compétences nécessaires à l'utilisation de ce matériel
- En cas de formation en présentiel : salle de réunion accueillant l'ensemble des stagiaires et le formateur

Objectifs de la formation :

La formation a pour but de comprendre et de s'approprier l'outil de GMAO permettant la gestion de la maintenance d'équipements et des interventions curatives.

Durée et modalité d'organisation :

La durée de formation est estimée à une journée de 7 heures

Contenu de la formation

- Tour de table et présentation des enjeux de chaque stagiaire concernant l'utilisation de la GMAO
- Modalités d'accès à la plateforme de GMAO
- Gestion de la base de données patrimoniale : clients, sites, équipements
- Gestion des gammes de maintenance
- Gestion des contrats et de la planification des interventions de maintenance
- Génération des interventions de maintenance
- Saisie d'une nouvelle demande d'intervention curative
- Planification et suivi des interventions curatives et préventives
- Suivi dynamique de la maintenance : tableau de suivi de maintenance
- Gestion des congés & absences
- Suivi des feuilles de temps des équipes de techniciens
- Gestion électronique des documents (GED)
- Utilisation des outils de cartographie des sites et interventions
- Utilisation des outils de suivi et de reporting de l'activité : Charge/Capacité des équipes, Générateurs de rapports

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE FORMATION : TWIMM ESSENTIEL (Mobilité)

La gestion de la maintenance et du curatif

Public concerné :

L'ensemble des techniciens de maintenance.

Pré-requis :

- Utilisateurs techniciens : disposent d'un smartphone Android ou iOS récent avec accès à Internet (Wifi ou 4G) et navigateur Web à jour (Android : Chrome, iOS : Safari) et ont les compétences nécessaires à l'utilisation de ce matériel
- En cas de formation en présentiel : salle de réunion accueillant l'ensemble des stagiaires et le formateur

Objectifs de la formation :

La formation a pour but de comprendre et de s'approprier l'outil de GMAO permettant la gestion de la maintenance d'équipements et des interventions curatives.

Durée et modalité d'organisation :

La durée de formation est estimée à une demi-journée de 3h30.

Contenu de la formation

- Tour de table et présentation des enjeux de chaque stagiaire concernant l'utilisation de la GMAO
- Modalités d'accès à la plateforme de GMAO
- Réception des bons d'interventions depuis le smartphone (curatif, préventif, travaux)
- Consultation des interventions planifiées dans la vue planning
- Accéder au détail d'un bon d'intervention
- Enregistrement du bilan d'intervention et signature du client
- Prise de photos depuis le bon d'intervention
- Saisie d'une demande de devis depuis une intervention
- Saisie d'une nouvelle intervention
- Infos site : consultation des informations du site (équipements, contacts...)
- Consultation du carnet d'entretien d'un site (historique)
- Consultation de la feuille de temps de la journée et saisie d'activités supplémentaires

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE FORMATION : TWIMM PERFORMANCE

La gestion des travaux et factures

Public concerné :

Les chefs de secteur, responsables d'équipe, et personnels administratifs.

Pré-requis :

- Disposent d'un ordinateur avec accès à internet et navigateur Web à jour et ont les compétences nécessaires à l'utilisation de ce matériel
- En cas de formation en présentiel : salle de réunion accueillant l'ensemble des stagiaires et le formateur

Objectifs de la formation :

La formation a pour but de comprendre et de s'approprier l'outil de GMAO permettant la gestion des travaux (devis, commandes clients et factures) ainsi que différents flux de facturation client.

Durée et modalité d'organisation :

La durée de formation est estimée à une demi-journée de 7 heures.

Contenu de la formation

Introduction

- Tour de table et présentation des enjeux de chaque stagiaire concernant l'utilisation de la GMAO

Module PERFORMANCE- Gestion des travaux

- Présentation du workflow travaux : demande de devis -> devis -> commande
- Paramétrage des données commerciales : signataires, types de devis, fournisseurs, sous-traitants, BPU,...
- Consultation et prise en charge des demandes de devis remontées du terrain à partir des smartphones
- Création et suivi des devis, envoi par email et passage en commande
- Construction et suivi du chantier opérationnel et financier
- Création des bons d'intervention, bons d'achats, bons de sous-traitance
- Gestion des factures, classiques ou par situations
- Finalisation des chantiers et clôture de la commande
- Analyse de la marge opérationnelle
- Réception des factures fournisseurs

Module PERFORMANCE – Facturation

- › Présentation des différents flux de facturation : automatique, bon d'intervention, travaux et ponctuelles
- › Paramétrage des données financières des contrats
- › Gestion du moteur de revalorisation et de facturation automatique des
- › Gestion de la facturation d'un bon d'intervention (BI)
- › Saisie d'une facture ponctuelle
- › Gestion de l'ensemble des factures et des duplicatas
- › Saisie d'un avoir, total ou partiel
- › Export vers les logiciels de comptabilité (*si export comptabilité souscrit*)

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE FORMATION : TWIMM GREEN

Le suivi des consommations énergétiques

Public concerné :

L'ensemble des techniciens de maintenance, les chefs de secteur et responsables d'équipe, les personnels administratifs.

Pré-requis :

- Utilisateurs back-office : Disposent d'un ordinateur avec accès à internet et navigateur Web à jour et ont les compétences nécessaires à l'utilisation de ce matériel
- Utilisateurs techniciens : Disposent d'un smartphone Android ou iOS récent avec accès à Internet (Wifi ou 4G) et navigateur Web à jour (Android : Chrome, iOS : Safari) et ont les compétences nécessaires à l'utilisation de ce matériel
- En cas de formation en présentiel : salle de réunion accueillant l'ensemble des stagiaires et le formateur

Objectifs de la formation :

La formation a pour but de comprendre et de s'approprier l'outil de GMAO permettant la gestion des travaux (devis, commandes clients et factures) ainsi que différents flux de facturation client.

Durée et modalité d'organisation :

La durée de formation est estimée à une journée de 3h30 heures.

Contenu de la formation

Introduction

- Tour de table et présentation des enjeux de chaque stagiaire concernant l'utilisation de la GMAO

Accès depuis un poste fixe

- Définition des énergies et des unités d'énergie
- Création et paramétrage des compteurs
- Suivi des cumuls DJU
- Paramétrage des formules de consommation des sites
- Paramétrage des données référentielles : NB, cumul DJU, station météo de référence, consigne de température
- Utilisation des outils de suivi et de reporting sur la performance énergétique

Accès depuis un smartphone

- Saisie des compteurs depuis le smartphone
- Suivi des consommations depuis le smartphone
- Suivi de la performance énergétique d'un site

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE FORMATION : TWIMM

FORMULAIRES

Configuration des formulaires personnalisables

Public concerné :

L'ensemble des techniciens de maintenance, les chefs de secteur et responsables d'équipe, les personnels administratifs.

Pré-requis :

- Utilisateurs back-office : Disposent d'un ordinateur avec accès à internet et navigateur Web à jour et ont les compétences nécessaires à l'utilisation de ce matériel
- En cas de formation en présentiel : salle de réunion accueillant l'ensemble des stagiaires et le formateur

Objectifs de la formation :

La formation a pour but de comprendre et de s'approprier l'outil de GMAO permettant la gestion des travaux (devis, commandes clients et factures) ainsi que différents flux de facturation client.

Durée et modalité d'organisation :

La durée de formation est estimée à une demi-journée de 3h30 heures.

Contenu de la formation

Introduction

- Tour de table et présentation des enjeux de chaque stagiaire concernant l'utilisation de la GMAO

Accès depuis un poste fixe

- Présentation du fonctionnement des formulaires et nomenclatures
- Configuration des modèles de formulaires et présentation des types de champs
- Saisie d'un formulaire
- Accès aux formulaires BI et nomenclatures équipements
- Utilisation du requêteur
- Configuration des template PDF personnalisés

Accès depuis un smartphone

- Saisie et enregistrement d'un formulaire en mobilité

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE FORMATION

TWIMM FLUID

Gestion des Fluides frigorigènes

Public concerné :

Les chefs de secteur et responsables d'équipe, les personnels administratifs ainsi que les techniciens de maintenance Fluide Frigorigène.

Pré-requis :

- Utilisateurs back-office : Disposent d'un ordinateur avec accès à internet et navigateur Web à jour et ont les compétences nécessaires à l'utilisation de ce matériel
- Utilisateurs techniciens : Disposent d'un smartphone Android ou iOS récent avec accès à Internet (Wifi ou 4G) et navigateur Web à jour (Android : Chrome, iOS : Safari) et ont les compétences nécessaires à l'utilisation de ce matériel
- En cas de formation en présentiel : salle de réunion accueillant l'ensemble des stagiaires et le formateur

Objectifs de la formation :

La formation a pour but d'appréhender la gestion du module Fluides Frigorigènes permettant la gestion des stocks fluides frigorigènes et la génération de Cerfa Fluides à l'issue des interventions.

Durée et modalité d'organisation :

La durée de formation est estimée à une demi-journée de 3h30 heures.

Contenu de la formation

Introduction

- Tour de table et présentation des enjeux de chaque stagiaire concernant l'accès au module FLUID

Accès depuis un poste fixe

- Présentation du fonctionnement des Fluides Frigorigènes
- Création et gestions des articles de stock en lien avec les Fluides (contenants de transfert et récupération)
- Consultation des stocks et historiques des mouvements de stocks
- Création de la base Fluide et adaptation des fiches équipements
- Création des interventions liées à des équipements Fluides
- Facturation des interventions
- Production du bilan fluidique

Accès depuis un smartphone

- Génération en mobilité du CERFA 15497 à l'issue d'un bon d'intervention lié à un équipement Fluides

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE FORMATION

TWIMM ENCAISSEMENTS Saisie des encaissements

Public concerné

Le personnel administratif en charge de réceptionner les encaissements clients.

Pré-requis

- Utilisateurs back-office : Disposent d'un ordinateur avec accès à internet et navigateur Web à jour et ont les compétences nécessaires à l'utilisation de ce matériel
- En cas de formation en présentiel : salle de réunion accueillant l'ensemble des stagiaires et le formateur

Objectifs de la formation

La formation a pour but de s'approprier le module Encaissement permettant la saisie des règlements clients, leur suivi ainsi que les relances recouvrements.

Durée et modalité d'organisation

La durée de formation est estimée à une demi-journée de 3h30 heures.

Contenu de la formation

Introduction

- Tour de table et présentation des enjeux de chaque stagiaire concernant l'utilisation du module Encaissements

Accès depuis un poste fixe

- Saisie et visualisation des règlements clients avec lettrages des écritures
- Accès à la Balance et au Grand Livre des clients
- Envoi des relances de différents niveau par email et courriers
- Génération du tableau de déclaration TVA
- Génération des remises en banque

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE FORMATION

TWIMM STOCKS Gestion des Stocks

Public concerné :

Les chefs de secteur et responsables d'équipe, les personnels administratifs ainsi que les techniciens de maintenance.

Pré-requis :

- Utilisateurs back-office : Disposent d'un ordinateur avec accès à internet et navigateur Web à jour et ont les compétences nécessaires à l'utilisation de ce matériel
- Utilisateurs techniciens : Disposent d'un smartphone Android ou iOS récent avec accès à Internet (Wifi ou 4G) et navigateur Web à jour (Android : Chrome, iOS : Safari) et ont les compétences nécessaires à l'utilisation de ce matériel
- En cas de formation en présentiel : salle de réunion accueillant l'ensemble des stagiaires et le formateur

Objectifs de la formation :

La formation a pour but d'appréhender la gestion du module Stocks, permettant la gestion des articles, leur utilisation auprès des fournisseurs et clients ainsi que la saisie des inventaires.

Durée et modalité d'organisation :

La durée de formation est estimée à une demi-journée de 3h30 heures.

Contenu de la formation

Introduction

- Tour de table et présentation des enjeux de chaque stagiaire concernant l'accès au module STOCK

Accès depuis un poste fixe

- Présentation du module STOCK et des différentes typologies d'articles ainsi que leur utilisation respective
- Création des référentiels (familles, marques, magasins, véhicules, fournisseurs)
- Création et gestion des articles de stock

- › Saisie des mouvements de stock
- › Création et gestion des articles fournisseurs
- › Création et gestion des articles de vente et prix de vente
- › Facturation d'un article consommé sur un BI (facturation BI)
- › Utilisation d'un article de vente dans un devis
- › Création d'une campagne d'inventaire
- › Validation et export d'une campagne d'inventaire

Accès depuis un smartphone

- › Consultation d'un stock magasin et saisie d'un mouvement de stock en mobilité
- › Consommation d'articles en intervention
- › Réalisation d'un inventaire