

Restauration entreprise



Fonction Caisse

Objectif

Permettre au personnel de caisse de réaliser toutes les opérations attachées à leur fonction.

Public concerné

Personnel de caisse

Pré requis

Maîtrise de WINDOWS (clavier, souris, fonction de base,...).

Contenu du cours

Présentation générale

- Ouverture et fermeture de caisse
- Encaissement des plateau-repas
- Annulation de ticket
- Lancement d'une télécollecte manuelle
- Edition du ticket récapitulatif
- Pannes courantes et reprise du service

Durée

Environnement / Restauration entreprise

0,5 jour

Maintenance 1er Niveau

Restauration méridienne

Objectif

S'assurer que la solution Restauration méridienne est opérationnelle après une intervention technique sur le matériel en exploitation.

Public concerné

Techniciens de maintenance ou intervenants pour le compte du client, chargés des opérations de 1^{er} niveau sur les sites.

Pré requis

Aucun

Contenu du cours

- Intervention sur le réseau : point à vérifier pour s'assurer du bon fonctionnement de la solution,
- Reconfiguration d'un poste de gestion après une intervention matérielle (utilisation des sauvegardes)
- Intervention matérielle de base sur un TPV,
- Vérifications diverses (branchements,...)
- Utilisation de l'extranet de maintenance (consultation de dossier technique, clôture technique,...)

Durée et environnement :

2 jours sur un site mis à disposition par le client et disposant des plateformes matérielles représentatives pour la restauration méridienne.

4 auditeurs maximum par session.

Maintenance

1er et 2ème Niveau

Objectif

Réaliser les opérations d'installation et de maintenance de 1^{er} et 2^{ème} niveau sur le matériel.

S'assurer que la solution est opérationnelle après une intervention technique sur le matériel en exploitation.

Public concerné

Techniciens de maintenance ou intervenants pour le compte du client, chargés des opérations de 1^{er} et 2^{ème} niveau sur les sites.

Pré requis

Connaissance de l'environnement de production.

Contenu du cours

- Intervention sur le réseau : paramétrage et point à vérifier pour s'assurer du bon fonctionnement de la solution,
- Installation complète et reconfiguration d'un poste de gestion ou d'un poste d'accueil après une intervention matérielle (utilisation des sauvegardes),
- Intervention matérielle de monolecteur,
- Intervention matérielle sur borne de chargement par CB,
- Vérification diverses (branchements,...)
- Utilisation de l'extranet de maintenance (consultation de dossier technique, clôture technique,...)

Mise à disposition des supports de formation.

Durée et environnement :

3 jours sur un site mis à disposition par le client et disposant des plateformes matérielles représentatives.

10 auditeurs maximum par session.

Extranet de Maintenance

Prise en main

Objectif

Ouvrir un dossier technique sur incident, le suivre jusqu'à sa clôture et élaborer les tableaux de bord hotline.
Gestion des bons de retour.

Public concerné

Agents chargés de la gestion des incidents sur les solutions APPLICAM.
Préalablement à la formation, le client communiquera les identités des personnes chargées de l'utilisation de l'extranet de maintenance pour la création des comptes utilisateurs.

Pré requis

Connaissance de l'environnement de production.
Savoir utiliser les navigateurs internet (Internet Explorer ou Mozilla)

Contenu du cours

- Cycle de vie d'un dossier technique
- Procédure
- Création d'un dossier technique
- Suivi du dossier technique
- Compte rendu d'intervention
- Génération et utilisation des bons de retour
- Recherche d'incidents
- Statistiques et tableau de bord

Mise à disposition des supports de formation.

Durée et environnement :

0,5 jour sur un site mis à disposition par le client ou dans les locaux d'APPLICAM à Metz.

Les postes devront disposer d'une connexion haut débit (type ADSL, Fibre,...)
10 auditeurs maximum par session.