

Rappels et retraits de Produits

La Solution comporte les éléments suivants :

Base de données (BD) contient :

- la liste des clients-cibles
- les contacts
- les paramètres de communications de chacun
- les configurations pour l'ensemble du système.

Configuration générale

Sert à créer les données de base qui seront offertes dans des menus déroulants lors de la configuration des campagnes.

Configuration des sites

Sert à créer et gérer les informations relatives aux sites physiques qui seront ciblés lors des campagnes. Cette information comprend entre-autres

- Le numéro du client-cible,
- La bannière
- Une champ division
- Un champ type
- Le nom du client
- L'adresse complète
- Le numéro de téléphone
- Le numéro de fax
- L'adresse courrielle, etc.

Un site peut avoir des contacts ainsi que des services corporatifs associés. Les services corporatifs sont des « divisions » dans un même site. C'est un regroupement d'entités avec lesquels communiquer.

Dans le cas où un site a au moins un service corporatif, le système contacte tous les services corporatifs mais n'appelle pas le numéro du magasin. Les services corporatifs sont par exemple : Ressources Humaines, Informatique, Comptabilité, etc.

Les contacts sont les personnes à contacter lors de certains événements d'un rappel de produit. Ils peuvent être contactés lorsque la campagne démarre, ou lorsque le magasin devient délinquant. Les contacts peuvent avoir un niveau de sécurité (Coordonnateur de campagne, super utilisateur). Le super utilisateur a accès à toute la configuration du système. Le contact peut aussi devenir un « Gérant de District ». Ceci lui permet de recevoir un courriel chaque fois qu'une campagne est lancée pour la bannière sélectionnée sans faire partie des relances.

Campagne de rappel

La campagne de rappel comporte plusieurs étapes dont :

- Création de la campagne
- Traitement de la campagne
- Démarrage de la campagne
- Retour des informations
- Relance des délinquants
- Rapport de délinquants au coordonnateur de la campagne
- Fin de la campagne

Création

Tout d'abord la campagne est créée par le coordonnateur de la campagne. Il doit entrer les informations de base soit: nom, province, type de campagne, si la campagne demande une réponse, le délai de la campagne et la période de grâce.

Dans un deuxième temps, l'utilisateur doit sélectionner le ou les coordonnateurs de campagne, les produits visés, ainsi que les sites à contacter. Les messages du Formulaire PDF sont en fonction du type de campagne configurée par l'utilisateur.

Traitement

Ensuite, l'utilisateur "traite" la campagne. Ceci génère le Formulaire en format PDF que l'utilisateur peut consulter pour en vérifier l'exactitude. Il pourra modifier la campagne et la retraiter au besoin.

Démarrage

Lors du démarrage de la campagne, la liste d'appel est créée. Les courriels sont alors livrés, suivis des envois fax par le serveur.

Le retour des informations

S'effectue soit par téléphone via un menu vocal interactif ou via Internet. Le client-cible utilise soit le numéro de téléphone mentionné sur le formulaire reçu par Fax, soit l'hyperlien fourni sur le courriel reçu.

Via Menu Vocal :

Le menu vocal invite l'appelant à s'identifier à l'aide de son mot de passe et l'invite ensuite à saisir le numéro de la campagne visée. Le menu vocal demande ensuite les quantités selon l'ordre et les unités de mesures qui ont été spécifiés sur le Formulaire de la campagne pour les produits concernés.

Via internet :

L'hyperlien fourni dans le courriel dirige le client-cible au site de gestion des campagnes et l'invite à s'enregistrer avec son code d'utilisateur et mot de passe. Il accède alors à "Sa" page personnalisée ou il verra la liste des campagnes actives le concernant. Il pourra alors choisir la campagne pour laquelle il veut saisir des informations. La page suivante qui lui sera présentée est similaire à la section du Formulaire de Rappel qu'il a en main. Il n'aura alors aucun mal à saisir les informations demandées.

Notes:

- Le client-cible devrait avoir préalablement complété les informations demandées sur le Formulaire de Campagne avant de procéder à cette étape.
- Le client-cible peut ressaisir de nouvelles quantités si nécessaires, par exemple : si une nouvelle livraison contient des produits visés par une campagne. Les quantités nouvellement saisies sont ajoutés aux précédentes.

Relance

Lors de la relance des délinquants, un appel téléphonique est placé à chaque client-cible qui n'a pas répondu dans le délai demandé. Ceci incite le client-cible à répondre à la Campagne en cours par téléphone ou par internet.

Lorsque le délai de grâce est dépassé, et qu'il reste encore des délinquants, un courriel contenant la liste des délinquants est envoyé au coordonnateur de la Campagne. Celui-ci peut alors communiquer directement avec les délinquants pour leur demander de répondre à la Campagne en cours par téléphone ou par internet.

La Campagne se termine lorsque le délai de campagne est expirée.

Rapports:

Des rapports qualitatifs et quantitatifs sur les résultats des campagnes sont disponibles via une page Web. Tous les rapports peuvent être envoyés par courriel ou exportés en format Excel.