

Sécurité Alimentaire Rappels et Retraits de produits

**Une solution Web multi-média
offerte en mode “SaaS”**

(Software as a Service)

La Solution Rappel et Retraits de produits supporte les types de campagnes suivantes

- Campagnes de Rappels de Produits
- Campagnes de Retraits de Produits
- Campagnes d'informations sur vos Produits et Services

La Solution Rappel et Retraits de produits comprend les fonctionnalités suivantes...

- Préparation et lancement d'une campagne de Rappel / Retrait
- Diffusion de l'information vers les magasins-clients ciblés
 - ✓ Nature de la campagne
 - ✓ Sévérité
 - ✓ Degré d'urgence
 - ✓ Instructions de disposition
 - ✓ Gère plusieurs produits par campagnes
 - ✓ Gère plusieurs campagnes simultanément
- Retour d'informations par les magasins-clients ciblés
 - ✓ Par téléphone sur numéro 800 sans frais
 - ✓ Via Internet sur page Web personnalisée
 - ✓ Quantité du produit visé en main

...La Solution Rappel et Retraits de produits comprend les fonctionnalités suivantes

- Relance des magasins sans réponse
 - ✓ Relance automatique
 - ✓ Relance manuelle
- Suivis
 - ✓ Rapports de synthèse
 - ✓ Rapports des quantités ciblés

Les Campagnes

- ❑ Profil de chaque client comprenant la méthode de contact préférée
- ❑ Le Générateur de Formulaire de Campagnes permet la création de campagnes personnalisées
 - Identifiez les produits ciblés ainsi que leurs codes UPC, PLU ou SAP
 - Les dates de péremption
 - Les numéros de lot
 - Des fenêtres type babillard permettent l'ajout de commentaires ou instructions spécifiques à chaque campagne
- ❑ Le Formulaire de Campagne est transmis au client, par Fax, par Courriel ou les deux, selon le profil de chaque client
- ❑ Les clients et/ou d'autres intermédiaires intéressés peuvent également être notifiés d'une nouvelle campagne par messagerie texte, courriel ou Fax

Les suivis de Campagnes

- ❑ Un accusé réception par téléphone ou via une page Web peut être requis lorsque spécifié dans les paramètres de la campagne. Le client rapporte alors la quantité ou la valeur de chaque produit ciblé en main.
- ❑ La date limite d'accusé réception est configurable par Campagne.
- ❑ Les retardataires sont automatiquement relancés par téléphone lorsqu'un accusé réception est configuré.
- ❑ Les délinquants sont identifiés sur un rapport d'exception qui est transmis au gestionnaire de la campagne pour traitement manuel.
- ❑ Différents rapports de Gestion et de Statistiques sont disponibles.

Exemple d'un formulaire de Campagne envoyé par Fax ou courriel

Logo client **Rappel de produit**

Date et heure de traitement 2010-11-02 11:52:48	Numéro de retrait : 10011 Friandises J-POP (DÉMO)	Répondre avant 2010-11-03 11:52:48		
Votre No. client 12345	Mode de livraison	Entrepôt		
Bannières touchées Bannière 1				
Coordonnateur(s) George Fitzner				
Retrait initié par MAPAQ				
Raison du retrait Événement 3				
#	Code du produit	Description	# de lot	Date de péremption
1	SAP Code UPC 7015248	Friandise J-POP	15214	30/11/2011
	Quantité complète	Format	Quantité incomplète	Format
		Boite		Unité

Commentaires :	TEST DÉMO - Ceci est une campagne de retrait sur les produits J-POP (friandise glacée)
Info pour crédit des produits	Retour au fournisseur pour crédit

Logo client **Rappel de produit**

Date et heure de traitement 2010-11-02 11:52:48	10011 Friandises J-POP (DÉMO)	Répondre avant 2010-11-03 11:52:48
Modalités de disposition	Veuillez retourner les produits à l'entrepôt principal. 2500 Senkus, Montreal,Qc H8N 2K9	

Accusé de réception de campagne, veuillez suivre cette procédure

Ce document vous est parvenu par Fax ou par courriel comme fichier joint.
- Imprimez ce formulaire et utilisez-le comme copie de travail pour saisir l'information requise.
- Une fois le document complété, vous pouvez répondre à ce rappel en utilisant une des méthodes suivantes:
- Par téléphone au 1-800-349-7828, et suivez le menu vocal.
- Via notre réseau Intranet en cliquant sur l'hyperlien suivant: <http://www.migrays.com:30201/CD5demo/login.aspx>
- Utilisez votre numéro de magasin comme code d'utilisateur et votre code régional à 3 chiffres comme mot de passe.
- Une fois, la campagne complétée, le directeur doit signer la dernière page du formulaire et le conserver dans le cahier de Campagnes du magasin.

Notes sur la campagne

Lorsque vous utilisez notre Service Vocal Automatisé, veuillez utiliser l' * comme décimale lorsque requis pour la saisie des quantités.
- Exemple: pour valeurs en \$, Saisir \$12.35 comme 12*35, \$10.00 comme 10*00
- Exemple: pour valeurs de poids en Kg, encore une fois, la touche * servira de décimale. Saisir 1.5Kg comme 1*5, 500g comme 0*500, 454g comme 0*454
- Les unités sont saisies comme des entiers seulement, aucunes fractions, ex: 1 unité, 12 unités etc.
- 0 (zéro) peut être une entrée valide. N'utilisez pas de décimale si la valeur est 0
- Veuillez à ne laisser aucun champ de quantité vide
Assurez vous aussi de:
- Vérifier votre prochaine livraison pour tout produit touché par ce rappel
- Si vous devez rajouter des quantités à cette campagne, recontactez avec le Service Vocal Automatisé qui permet aussi cette fonction.
- Conserver le formulaire dans le cahier de Campagnes.

Retourner les produits à l'attention du superviseur qualité :
James Maddock
514-555-1212 x:2020



Signature de la personne autorisée

No. Client 12345

AAAA MM JJ

Exemples de rapports de résultats de Campagne





LOGO CLIENT
Campagnes de rappels / retraits
Rapport quantitatif

Date de début		Bannières	
Date de fin		# de campagne	33361

Campagne :	33361	TEST TK #1 Camp # 33361 2009-12-10			
Super ████████	Code :	Description		Qté	Unité
Produit	1	SAP			
		CUP	TEST TK #1 Camp # 33361 2009-12-10		
	<Sites>	PLU			
		00011 ████████ Test-Site1		323	Unités
		00012 ████████ Test-Site2		100	Unités
			Total	423	Unités





LOGO CLIENT
Campagnes de rappels / retraits
Rapport qualitatif

Date de début	10-12-2009	Bannière	Bannière 1
Date de fin	11-12-2009	# de campagne	33361

Campagne	33361	TEST TK #1 Camp # 33361 2009-12-10		Qté	%
Super ████████	<Sites>	< Échéance	Nbr magasins		
		00011 ████████ Test-Site1			
		00012 ████████ Test-Site2			
			Total	2	100
		> Échéance	Nbr magasins		
			Total	0	0
		Sans réponse	Nbr magasins		
			Total	0	0
			Total	2	100

Exemples de rapports de résultats de Campagne





LOGO CLIENT

**Campagnes de rappels / retraits
Sommaires des quantités
par produit / bannière**

Date de début	10-12-2009	Bannière	
Date de fin	11-12-2009	# de campagne	33361

Campagne :	33361	TEST TK #1 Camp # 33361 2009-12-10		
Produit 1	Code :	Bannière :	Qté	Unité
	SAP	Super [REDACTED]	423	Unités
	CUP			
	PLU			
		Total	423	





LOGO CLIENT

**Campagnes de rappels / retraits
Statistiques des temps de réponse**

Date de début	10-12-2009	Bannière	
Date de fin	11-12-2009	# de campagne	33361

Super [REDACTED]		Temps de réponse					
	<sites>	Campagne	< Échéance		> Échéance		Sans réponse
		Qté	Qté	%	Qté	%	Qté %
00011	[REDACTED] Test-Site1	1	1	100%	0	0%	0 0%
00012	[REDACTED] Test-Site2	1	1	100%	0	0%	0 0%
	Total	2	2	100%	0	0%	0 0%
	Total du rapport	2	2	100%	0	0%	0 0%

Les clients utilisateurs - Références

Déjà plus de 900 magasins de la grande famille Metro sont déjà reliés



La Solution en mode SaaS offre les avantages suivants

- Aucune capitalisation pour acquisition
- Aucun frais de maintenance ou support de logiciels ou équipements
- Capacité extensible selon besoins du moment
- Aucun impact sur votre infrastructure locale
- Flexible et extensible
- Accessible de partout et en tout temps via page Web sécurisée
- Gestion des campagnes et rapports via page Web sécurisée.
- Nos serveurs sont dans un environnement informatique sécurisé (*Bunker*)
- Frais de mise-en-service minimales
- Frais mensuels minimales pour maintenance de votre profil
- Facturation à l'utilisation (Fax et courriel, relances téléphonique)

Spécialistes en solutions CTI

**Groupe de Communications CDS
2500 rue Senkus, Suite 200
LaSalle, QC H8N 2X9**

Tel: (514) 366-9600

Tel: (800) 349-7828

Fax: (514) 366-9602

info@cdscom.net

<http://www.cdscom.net>