



Académie SOLUTIONS VET

Module 23 – Campagne Gériatrique :
Gestion des rappels et suivis des résultats

Module 23 – Campagne Gériatrique : Gestion des rappels et suivis des résultats

Table des matières

- 1. Avant-propos**
- 2. Préparation de votre campagne**
 - 2.1. Création d'un nouveau type de rappel « Gériatrique »**
 - 2.2. Création des catégories des produits et des services associés à votre campagne**
 - 2.3. Catégorisation des produits et des services associés à votre campagne**
- 3. Création et gestion des lots de rappels**
 - 3.1. Visionnement d'un lot de rappels déjà inscrits aux dossiers : Scénario 1**
 - 3.2. Création d'un lot de rappels personnalisés : Scénario 2**
 - 3.3. Visionnement, suppression et impression d'une liste des rappels**
- 4. Choix de média pour joindre la clientèle visée**
 - 4.1. Groupements et division des rappels**
 - 4.2. Envois par la poste (publipostage)**
 - 4.3. Envois par courriel**
 - 4.4. Exportation d'un lot de rappels sous forme de fichier**
 - 4.5. Rappels téléphoniques**
- 5. Réponse à un rappel**
- 6. Mesure du taux de réussite de votre campagne**
 - 6.1. Calculer le taux de réponse à l'aide de la liste des rappels**
 - 6.2. Rapports : Statistiques de ventes**

1. Avant-propos

Il se peut que l'apparence graphique et que certaines fonctionnalités présentées dans nos modules de formation diffèrent de celles de votre version du logiciel. L'Académie Solutions Vet met régulièrement ses modules à jour; toutefois, ce logiciel est en constante évolution.

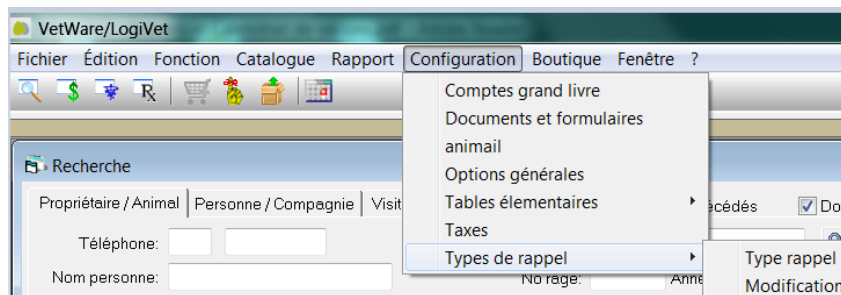
2. Préparation de votre campagne

Tout au long de ce document, nous simulerons la préparation d'une campagne promotionnelle pour joindre les propriétaires d'animaux âgés ou vieillissants. Nous nommerons la campagne : « **Gériatrique** ».

2.1. Création d'un nouveau type de rappel « Gériatrique »

Pour préparer une campagne promotionnelle auprès de votre clientèle, nous vous suggérons de créer un nouveau type de rappel. Celui-ci facilitera la création et le traitement de vos lots de rappels.

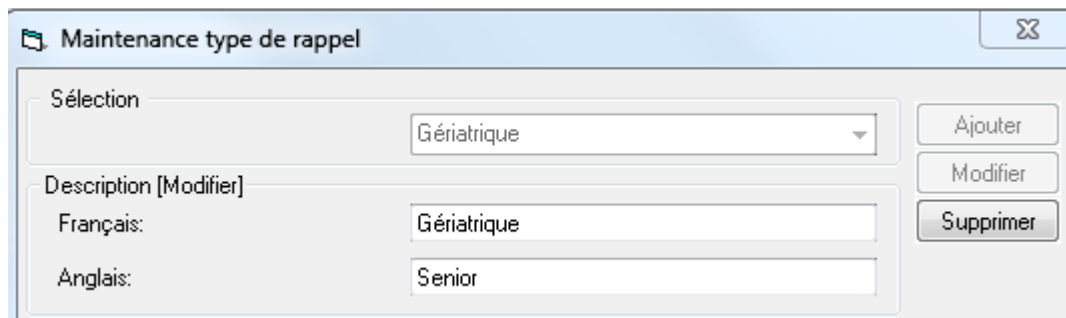
Allez à « Configuration »... « Types de rappel »... « Type rappel ».



La fenêtre « Maintenance type de rappel » s'ouvrira.

Cliquez le bouton « Ajouter ».

Dans la partie « Description », inscrivez le nom de votre type de rappel dans les cases « Français » et « Anglais », par exemple : « Gériatrique » et « Senior ».



Continuez ensuite à définir ce nouveau type de rappel en remplissant les champs suivants :

Horaire nombre de jours (option facultative) : indiquez le nombre de jours par défaut où ce type de rappel devra être effectué. Cette configuration prend effet lorsque vous ajoutez des rappels de ce type, manuellement.

Suivi de la réponse du client : cocher oui si vous désirez suivre l'évolution de ce type de rappel. Vous devez sélectionner oui si vous voulez faire plusieurs tentatives pour rejoindre vos clients. Suggéré pour notre campagne.

Usage interne seulement : cochez cette case si le type de rappel que vous venez de créer ne servira qu'à l'interne. Pas nécessaire pour notre campagne.

Gabarit *animail* par défaut (option facultative) : sélectionnez le nom du gabarit *animail* que vous utiliserez pour vos envois par courriel pour ce type rappel. Il est toujours possible de choisir un gabarit différent au moment où vous vous apprêtez à faire un envoi de rappels par courriel.

Document à imprimer par défaut (option facultative) : sélectionnez le nom du modèle de document que vous utiliserez pour vos envois par la poste pour ce type de rappel. Il est toujours possible de choisir un document au moment où vous vous apprêtez à imprimer vos rappels à expédier.

Pour le type de rappel inscrit ci-haut, la préférence... : Lorsque vous créez un nouveau type de rappel vous pouvez lui attribuer des préférences communication de clients automatiquement. En sélectionnant un type de rappel déjà existant, comme par exemple « Antiparasitaire », la préférence de communication de tous vos clients se cochera de manière identique à celle sélectionnée pour le type « Antiparasitaire ». Vous éviterez ainsi d'envoyer des rappels à des clients qui vous ont signifié qu'ils n'en veulent pas.

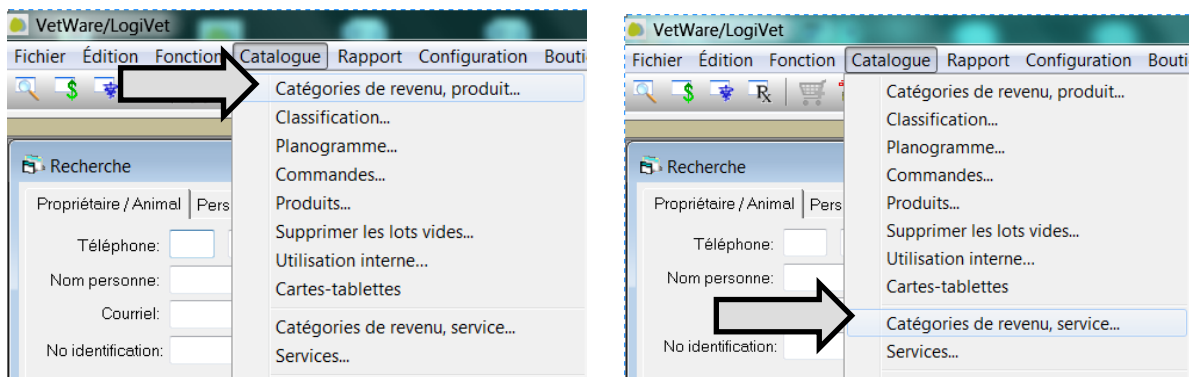
	Accepte	Préférences				
Confirmation de rendez-vous	☒	☒ Toutes	☐ Courriel	☐ Imprimé	☐ Téléphone	☐ Texte SMS
Facture	☒	☒ Toutes	☐ Courriel	☐ Imprimé		
État de Compte	☒	☒ Toutes	☐ Courriel	☐ Imprimé		
Message & information	☒	☒ Toutes	☐ Courriel	☐ Imprimé	☐ Téléphone	☐ Texte SMS
Rappels:	☒					
Antiparasitaire	☒	☐ Toutes	☐ Courriel	☐ Imprimé	☒ Téléphone	
Courtoisie	☒	☐ Toutes	☐ Courriel	☐ Imprimé	☒ Téléphone	
Gériatrique	☒	☐ Toutes	☐ Courriel	☐ Imprimé	☒ Téléphone	
Vaccin	☒	☒ Toutes	☐ Courriel	☐ Imprimé	☐ Téléphone	

2.2. Création des catégories des produits et des services associés à votre campagne

Afin de mesurer la performance de votre campagne, il est important de bien catégoriser chacun des produits et des services que vous vendez. Les sommaires de ventes et les rapports de statistiques sont de bons outils pour interpréter et analyser vos résultats. En ayant des catégories spécifiques, vous pourrez donc suivre l'évolution de vos ventes dans ces types de produits et de services de façon plus précise.

Voici comment procéder pour créer de nouvelles catégories :

Allez à « Catalogue »... et choisissez « Catégories de revenu, produit... » ou « Catégorie de revenu, services... »



Cliquez sur « Ajouter »

Entrez une description française et une description anglaise, puis prenez soin de choisir le bon code de Grand Livre (« Code GL »). Cliquez sur « Enregistrer ».

À noter pour les produits : Pour avoir des statistiques de vente précises et rapides en rapport à votre Campagne Gériatrique, vous pouvez créer aussi une catégorie « Gériatrique (Nourriture) », en plus de la catégorie « Gériatrique (Produits) ».

Reportez-vous aux points 2 et 3 du Module 3 – Catalogue, si vous désirez avoir plus de détails concernant la gestion des catégories des produits et des services.

2.3. Changement de catégorie des produits et des services associés à votre campagne

Reliez chacun des produits et des services avec la catégorie associée à votre campagne promotionnelle.

Allez à Catalogue... Produits. Trouvez le produit concerné et sélectionnez la « Catégorie de revenu » désirée.

Allez à Catalogue... Services. Trouvez le service concerné et sélectionnez la « Catégorie » désirée.

À noter : lorsque vous modifiez la catégorie de revenu pour les produits et les services existants dans votre catalogue, l'historique des ventes des articles concernés sera en date de la journée où vous aurez effectué les changements dans la catégorie.

3. Création et gestion de lots de rappels

Il y a deux méthodes pour gérer des lots de rappels. La première méthode (scénario no 1) consiste à afficher des lots de rappels existants, c'est-à-dire des rappels qui se sont automatiquement inscrits aux dossiers de vos clients. Ces rappels s'ajoutent lorsque vous vendez des services précis ou ont été ajoutés manuellement

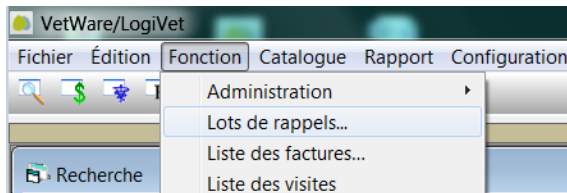
aux fiches de vos patients. Idéalement cette méthode doit être préparée à l'avance. Par exemple, vous pouvez ajouter un rappel au service « analyse sanguine profil gériatrique » si vous voulez envoyer un rappel aux clients qui ont obtenu ce service. Au fur et à mesure que vous vendrez ce service, votre lot de rappel se créera.

La deuxième méthode (scénario no 2) consiste à créer des lots de rappels personnalisés, basés sur des caractéristiques précises et sur les achats passés des clients. Vous aurez à choisir parmi des critères comme : l'espèce, l'âge, le sexe ou par produit ou service vendu aux clients.

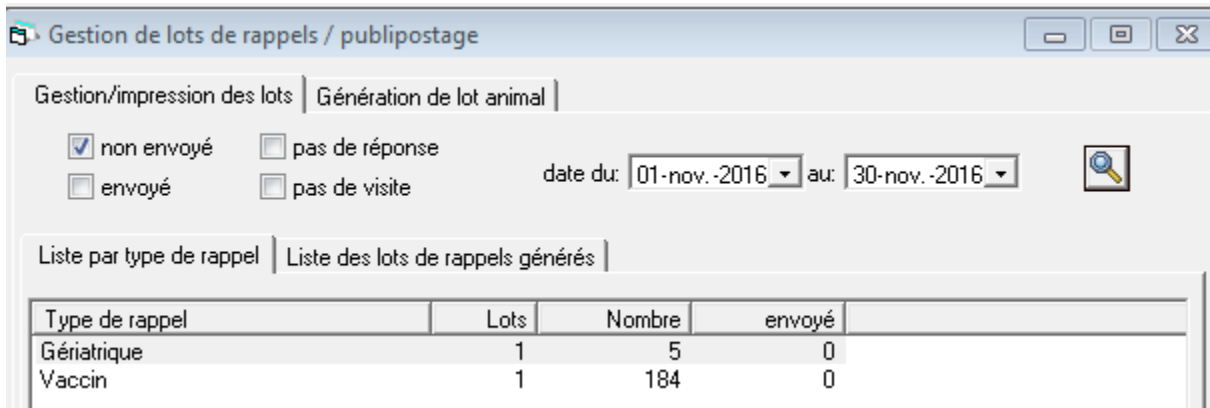
3.1. Scénario no 1 : Visionner un lot de rappels déjà inscrits aux dossiers

Pour afficher des rappels déjà existants dans votre système :

Allez à « Fonction »... « Lot de rappels... »



La fenêtre « Gestion de lots de rappels/publipostage » s'ouvrira. Par défaut, vous serez dans l'onglet « Gestion/Impression des lots » et la case « non envoyé » sera cochée.



Sélectionnez un écart de dates en remplissant les cases « date du : » et « au », par exemple 1^{er} novembre 2016 et 30 novembre 2016. Cliquez sur la loupe pour effectuer votre recherche.

Les lots s'afficheront par type de rappel. Dans l'exemple, nous avons 2 types de rappels pour cet écart de dates, soit le lot « Gériatrique » et le lot « Vaccin ».

3.2. Scénario 2 : Création d'un lot de rappels personnalisés

Il est possible de créer des lots de rappels basés sur des critères comme l'espèce, l'âge, le sexe, ou encore selon les produits ou les services vendus aux clients. Cette méthode d'extraction vous permettra de joindre une clientèle bien spécifique dans le cadre de votre campagne « Gériatrique ».

Allez à « Fonctions »... « Lots de rappels... », puis cliquez sur l'onglet « Génération de lot animal »...

Dans la partie « Inclusions/Exclusions », il est possible de sélectionner des espèces, des races, ainsi que des produits ou des services. Au bas, vous retrouvez un sélecteur de dates « Vendus entre : » et « et » pour effectuer une recherche parmi vos ventes réalisées dans ces dates précises (par défaut, le système affiche un écart des 2 années antérieures). Les boutons « Inclure », « Exclure » et « Enlever » serviront à confirmer vos critères de recherche dans la case du bas.

D'autres critères figurent à droite de la fenêtre : « Dernière visite », « Vaccination », « Âge », « Race croisée », « Stérile », « Sexe » et « Décédé ». De cette façon vous pourriez créer un lot de rappel pour tous les chiens et les chats de plus de 7 ans qui ne sont pas venu à la clinique depuis 6 mois.

Gestion de lots de rappels / publipostage

Gestion/impression des lots | Génération de lot animal

Inclusions / Exclusions

Espèces: Autre, Aviaire

Races: Abyssin, Affenpinscher, Akita, Amazone Front Bleu

Produits: A-33 sec, Abaisse-langue en bois 6 pouces, Abbocath 18x 2", Abbocath 22x 1 1/4", Abbocath 22x 1", Abbocath 24x 3/4", Acevet 10 mg, Acevet 25 mg

Services: Abscess débridage, Amputation d'une patte chat, Amputation d'une patte chien, Analgesie maison post-operatoire, Analyse de calculs, Analyse de courbe de glycémie, Analyse de tiques (FMV), Anesthésie générale

Vendus entre: 19-Aug-2014 et 19-Aug-2016

Inclure Exclure Enlever

Inclusions / Exclusions choisies:

Inclure espèce: Félin
Inclure espèce: Canin
Inclure race: *
Inclure produit: *
Inclure service: *

Autres critères

☒ Dernière visite

☒ Pas depuis

☐ Depuis

01-Mar-2016

Vaccination ☐

☒ Âge

☐ Plus jeune que

☒ Plus vieux que 7.0.0 a.m.j

☐ et plus jeune que a.m.j

Race croisée

☐ Oui

☐ Non

☒ N/A

Stérile

☐ Oui

☐ Non

☒ N/A

Sexe

☐ Mâle

☐ Femelle

☒ N/A

Décédé

☐ Oui

☒ Non

☐ N/A

☒ Exclure l'animal si autre clinique régulière

☒ Utiliser les préférences de communication du client

Description: 7 ans et plus

Date due: 19-Aug-2016 Répartir sur 1 jours.

Exclure lots:

Type: Gériatrique

Compter Générer Fermer

Génération complétée: Lot no: 33 (7 ans et plus)

Faisons un exemple complet pour joindre tous les propriétaires de chiens qui ont acheté des produits spécifiques entre le 1^{er} septembre 2015 et le 31 août 2016 :

Allez à « Fonctions»... «Lots de rappels»... , puis cliquez sur l'onglet « Génération de lot animal »...

À la section « Espèces », recherchez et sélectionnez « Canin ».

Cliquez le bouton « Inclure » et l'espèce apparaîtra dans la case « Inclusions/Exclusions choisies ».

À la section « Produits », recherchez le produit concerné et sélectionnez-le.

Cliquez le bouton « Inclure » et le produit apparaîtra dans la case « Inclusions/Exclusions choisies ».

Refaites cette étape pour tous les produits concernés.

Choisissez un écart de date dans les cases « Vendus entre » et « et »

À Noter : si vous voulez sélectionner des produits et des services, le logiciel sélectionnera seulement les clients qui ont achetés les 2 et non l'un ou l'autre. Par contre vous pouvez sélectionner plusieurs produits et le système sélectionnera les clients qui ont acheté au moins 1 de ses produits.

Autre fait à noter pour la gestion des rappels basés sur les produits vendus:

il est important, au moment de la vente d'un produit gériatrique par exemple, de bien sélectionner l'animal pour qui le produit est destiné. Si vous effectuez la « Vente Client » en sélectionnant le nom du propriétaire, le prochain lot de rappel de type « gériatrique » ne comptera pas ce dernier client car le produit vendu n'était pas lié à un animal précisément.

Lafontaine, Mme Pierrette 6822 [3] (450) 779-9999
 + Bobby [4] (Canin) Golden Retriever
 + ##### Michou (décédé) ##### [16] (Félin) Domestique (poil court)
 + Stella [9] (Canin) Labrador (Retriever)

Vente client

Vente client - [6822]

Client
Mme Pierrette Lafontaine
32 rue Barrée
St-Hyacinthe, QC J2S 6C4

Options
Date effective: 25-août-2016
☒ Passer à l'état de compte

OK
Annuler

Vente
Bobby Historique

UPC produit	Qté	Description	Frais fixe	Esc. %	Prix/unité	Prix total
055800212252		PVD Essential Care Senior chien sac/8kg	0,00 \$	0,00	54,99 \$	0,00 \$

Dans la partie de droite au bas, inscrivez une description qui caractérisera ce lot.

À la case « Date due », la date du jour s'affichera par défaut. Sélectionnez-en une autre si vous désirez que vos rappels aient une date due plus éloignée.

Description: Campagne Gériatrique

Date due: 01-sept-2016 Répartir sur 1 jours.

Exclure lots:

Type: Gériatrique

Compter Générer Fermer

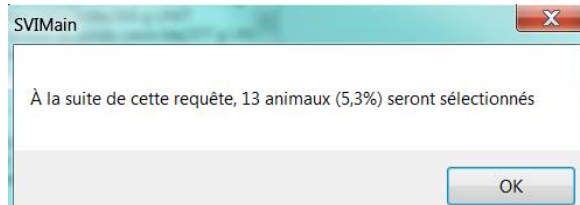
« Répartir sur X jours » : par défaut, le chiffre 1 apparaît. Si vous indiquez 1^{er} septembre 2016 comme date et « Répartir sur « 2 » jours », votre lot comportera des rappels ayant comme « Date due » le 1^{er} et le 2 septembre 2016.

Liste des rappels non imprimés du 01-sept-2016 au 30-sept-2016					
Client	Adresse	Animal	Date dû	Dernière visite (#)	
Bilodeau, Mme Lise (1384)	12 Rue Cartier, Gatineau, QC J8P 6M5	Flocon, Canin, Bichon Maltais	01-sept-2016	08-févr-2016 (73)	
Demers, Mme Marcelle (5091)	36 Rue Bellevue, St-Hyacinthe, QC J...	Chaka, Canin, Labrador (Retriever)	02-sept-2016	19-avr-2016 (55)	
King, Mme Carole (2223)	891 St-Louis, Gatineau, QC J8P 6M1	Sam, Canin, Terrier Lakeland	01-sept-2016	25-mars-2016 (22)	
Lafontaine, Mme Pierrette (6822)	32 rue Barrée, St-Hyacinthe, QC J2S ...	Bobby, Canin, Golden Retriever	02-sept-2016	11-août-2016 (41)	

Type : sélectionnez le type de rappel « Gériatrique ».

Pour faire une vérification du nombre de rappels avant de générer votre lot, vous pouvez cliquer sur le bouton « Compter ». Cette opération affichera le nombre et le pourcentage d'animaux concernés.

Fermez cette fenêtre en cliquant « OK ».

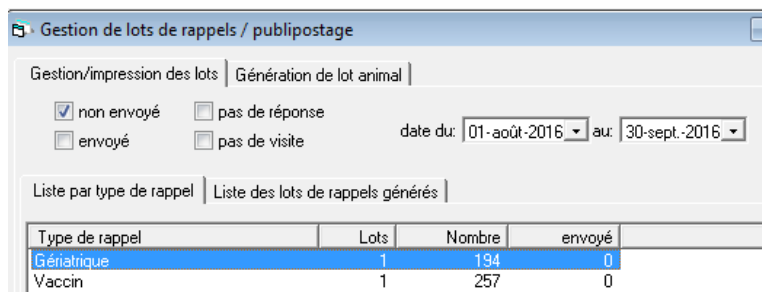


Cliquez sur « Générer ».

Vous verrez apparaître un message au bas à gauche indiquant que la génération est complétée. Le numéro et le nom du lot s'y retrouvent également.

Génération complétée: Lot no: 7 (Gériatrique)

Cliquez sur l'onglet « Gestion/impression des lots » et sous « Type de rappel » au centre, vous verrez votre lot « Gériatrique » prêt à être utilisé.



« Exclure lots » : Dans cette case, vous pouvez entrer, au besoin, le numéro du ou des lots à exclure avant d'en générer un nouveau. Par exemple, pour être certain de ne pas joindre les propriétaires de chiens âgés venus en visite dernièrement, vous pourriez générer un lot de ces animaux-là précisément (ici, le lot numéro 9) et vous assurer de l'exclure avant de créer votre lot principal de chiens à rappeler pour votre campagne Gériatrique.

Génération complétée: Lot no: 9 (visite recente gériatrique)

Description:

Date due: Répartir sur jours.

Exclure lots:

Type:

3.3 Visionnement, suppression et impression d'une liste de rappels

Lorsque vous double-cliquez sur un lot de rappels ou cliquez sur le bouton « Visionner », vous pouvez consulter la liste des clients qui ont été sélectionnés.

Le bouton « Supprimer » aura pour effet d'effacer le lot sélectionné, ainsi que tous les rappels de ce lot qui sont inscrits aux dossiers de vos clients.

Liste par type de rappel | Liste des lots de rappels générés

Type de rappel	Lots	Nombre	envoyé
Gériatrique	2	197	0

Visionner Supprimer

Une fois rendu dans la liste des rappels, il est possible de supprimer des rappels, mais seulement un à la fois. Sélectionnez le rappel non désiré et cliquez sur le bouton « Supprimer ». Le rappel disparaîtra de votre liste actuelle, ainsi que dans le dossier client.

Liste des rappels non imprimés du 01-juin-2016 au 31-août-2016

Client	Adresse	Animal	Date dû	Dernière visite (#)	Courriel
Benoit, Mme Judith (124)	23 des Sapins, Valleyfield, QC J8P 5N7	Delphie, Canin, Bichon Maltais	30-juil-2016	04-déc-2015 (4)	
Dufour, Mlle Jacinthe (252)	8787 des Peupliers, St-Hyacinthe, QC ...	Duchesse, Canin, Caniche Royal	27-juil-2016	07-déc-2015 (2)	
Gauvin, Mme Claudine (147)	12 Bleir, Rivière-du-Loup, QC G5R 4B3	Jazz, Canin, Chow Chow	20-juin-2016	24-nov-2015 (44)	cgaubin14@gmail.com
Gauvin, Mme Claudine (147)	12 Bleir, Rivière-du-Loup, QC G5R 4B3	Ti-Loup, Canin, Bouledogue Français	22-août-2016	24-nov-2015 (44)	cgaubin14@gmail.com
Gendron, M. Pascal (247)	76 des Tulipes, St-Hyacinthe, QC J2T ...	Kiro, Canin, Beagle	05-juin-2016	07-déc-2015 (6)	gendrp@gmail.com
Lafrance, M. Justin (251)	345 Léonard, St-Hyacinthe, QC J2S 7C2	Léon, Canin, Shiba Inu	30-juin-2016	26-nov-2015 (4)	

Supprimer Imprimer Fermer

Il est possible d'imprimer une liste des rappels à partir de cet endroit. Cliquez sur le bouton « Imprimer » et vous obtiendrez une liste sommaire comprenant les numéros de téléphone des propriétaires d'animaux concernés. Cette liste comprendra autant vos clients de langue française que ceux de langue anglaise.

Liste des rappels

Client	Animal	Téléphone 1	Téléphone 2
Mme Judith Benoit (124)	F Delphie, Canin, Femelle, Bichon Maltais	Cellulaire: (450) 989-5454	
Mlle Jacinthe Dufour (252)	F Duchesse, Canin, Femelle, Caniche Royal	Cellulaire: (450) 456-2323 Maison: (450) 456-7878	
Mme Claudine Gauvin (147)	F Jazz, Canin, Mâle, Chow Chow	Cellulaire: (450) 779-0215 Bureau: (418) 667-5432	
Mme Claudine Gauvin (147)	F Ti-Loup, Canin, Mâle, Bouledogue Français	Cellulaire: (450) 779-0215 Bureau: (418) 667-5432	
M. Pascal Gendron (247)	F Kiro, Canin, Mâle, Beagle	Maison: (450) 876-2323	
M. Justin Lafrance (251)	F Léon, Canin, Mâle, Shiba Inu	Bureau: (450) 878-4343	Cellulaire: (514) 877-9999

À noter que si vous voulez effectuer vos rappels par téléphone, il est préférable d'utiliser la « Liste des rappels à faire »  qui sera traitée au point 4.5 de ce document.

4. Choix de média pour joindre la clientèle visée

Votre logiciel offre différents moyens de joindre votre clientèle. Certains préfèrent contacter leurs clients par téléphone, d'autres expédieront des cartes de rappel ou des lettres personnalisées par la poste. Les

établissements vétérinaires qui ont cumulé les adresses de courriel et qui ont l'accord de leurs clients, peuvent expédier des rappels ou des invitations via leur adresse de courrier électronique et en utilisant les différents gabarits d'*animail*.

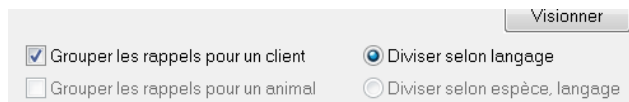
Pour joindre et convaincre le plus grand nombre de propriétaires d'animaux, il est recommandé de combiner différents moyens, par exemple :

- Tentative no 1 : Cartes postales; Tentative no 2 : Appels téléphoniques
- Tentative no 1 : Rappels par courriel; Tentative no 2 : Appels téléphoniques
- Tentative no 1 : Courriels; Tentative no 2 : cartes postales; Tentative no 3 : Appels téléphoniques

Il est à noter que votre logiciel vous permet d'indiquer pour chacun de vos clients de quelle façon ils aimeraient être avisés pour les différents types de rappel. Pour plus d'information à ce sujet, veuillez consulter le module 17 – Préférences en matière de communication.

4.1. Groupement et division des rappels

Avant de procéder à l'impression de votre lot de rappels, à son envoi par courriel ou à son exportation sous forme de fichier, vous pouvez regrouper vos rappels et les diviser en utilisant l'une ou l'autre des méthodes suivantes :



Grouper les rappels pour un client : case à cocher si vous souhaitez regrouper les rappels pour les clients qui possèdent plus d'un animal; un seul courriel sera expédié, une seule lettre ou une seule carte postale sera imprimée.

Grouper les rappels pour un animal : case à cocher si vous souhaitez regrouper les rappels pour les animaux qui en auraient plusieurs de ce même type; cette sélection assure qu'un seul rappel soit imprimé par animal.

Diviser selon langage : (option cochée par défaut) les rappels seront divisés en 2 groupes basés sur la langue des clients, soit un lot pour les gens de langue française et un lot pour ceux de langue anglaise.

Diviser selon espèce, langage : les rappels seront divisés en groupes basés sur l'espèce et la langue des clients, par exemple Anglais Canin, Français Canin, Anglais Félin, etc.

4.2. Envois par la poste (publipostage)

Différents types de documents peuvent être utilisés pour joindre vos clients. Lettres personnalisées, cartes de rappel, étiquettes d'adressage, et autres. Selon la configuration de votre logiciel à votre clinique, tous ces modèles peuvent être créés à l'aide de votre logiciel ou avec Word et ils peuvent être liés à un type de rappel en particulier.

Consultez l'un ou l'autre des modules suivants pour la création de vos documents :

Module 7 : Gestion des documents Word

Module 13 : Gestion et création de documents (Éditeur de documents intégré dans VetWare/LogiVet).

Pour tous les types de rappel, la méthode à employer pour imprimer des documents de publipostage ou des étiquettes d'adressage est la même :

- Recherchez et sélectionnez le lot de rappel à expédier;
- Choisissez une option de groupement et/ou de division;
- Cliquez sur l'onglet « imprimer »;
- Sélectionnez le nom du modèle de document désiré;
- Sélectionnez une option de tri.
- Assurez-vous d'avoir sélectionné la bonne imprimante.
- Cliquez sur le bouton imprimer.

Type de rappel	Lots	Nombre	envoyé
Gériatrique	1	129	0

Si votre lot comporte des clients anglais et français, l'impression se fera en 2 opérations distinctes.



Prêt à fusionner et imprimer 35 rappel(s) en Anglais.



Prêt à fusionner et imprimer 82 rappel(s) en Français.

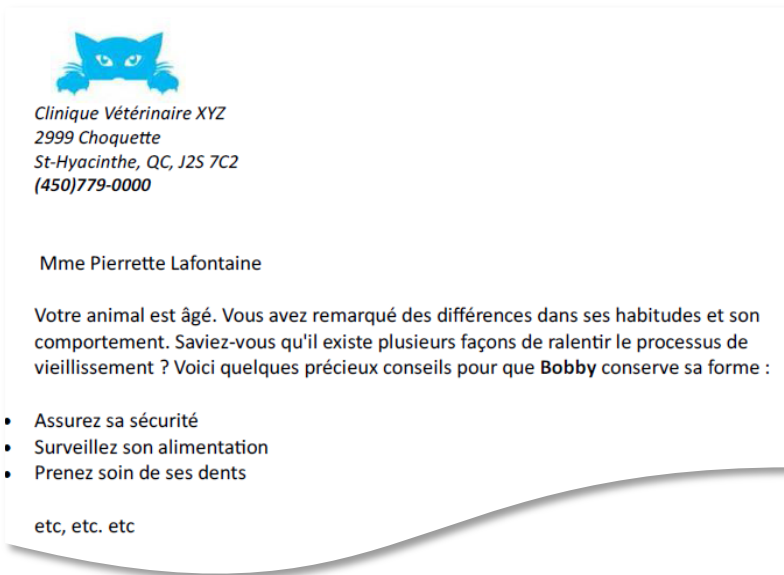
Oui

Non

Oui

Non

Exemple d'un document imprimé.

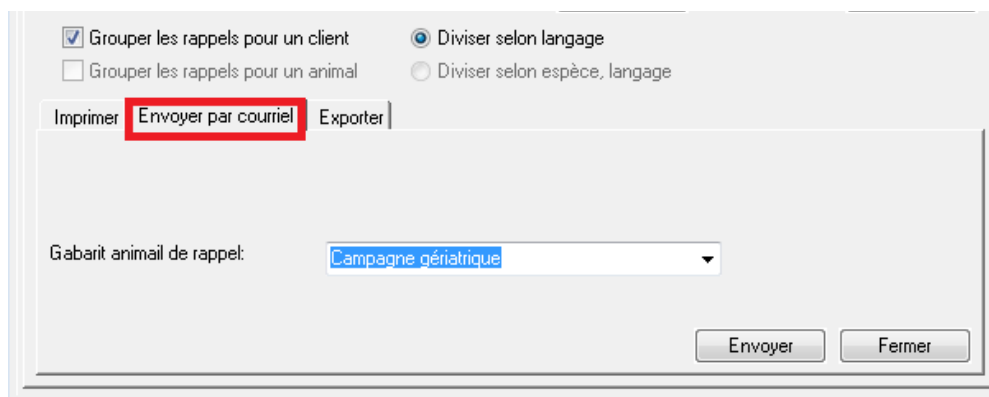


4.3. Envois par courriel

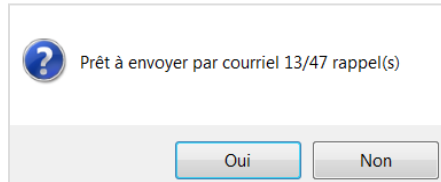
Pour effectuer des envois de rappel par courriel à l'aide de votre logiciel, vous pouvez vous inscrire au service d'envoi de courriels *animail*. Avec ce service d'envoi de masse vous aurez une adresse courriel distincte qui vous assurera que vos courriels ne seront pas identifiés comme des courriels indésirables. Vous aurez une configuration de base à réaliser au préalable. Consultez le Module 16 – Communication *animail* pour tous les détails à ce sujet.

En résumé, vous devez procéder ainsi pour l'envoi de rappels par courriel :

- Sélectionnez votre lot de rappel puis cliquez l'onglet « Envoyer par courriel ».
- Choisissez le « Gabarit *animail* de rappel » désiré.
- Cliquez sur le bouton « Envoyer » au bas de l'écran.



Une nouvelle fenêtre s'ouvrira pour vous indiquer le nombre de rappels qui seront envoyés par courriel. Dans l'exemple qui suit, 13 rappels sur 47 peuvent être expédiés par courriel. Cliquez sur « Oui ». Une fenêtre indiquant que les rappels sont envoyés s'ouvrira.



Exemple de message courriel reçu par l'un de vos clients concernés.



Pour le reste des clients faisant partie de ce rappel et qui n'ont pas d'adresse de courriel, vous pourrez les rejoindre à l'aide d'un autre média. Sélectionnez le lot de rappels restants et préparez l'envoi par la poste selon la méthode expliquée au point no 4.2, ou contactez ces clients par téléphone selon la méthode expliquée au point 4.5.

4.4. Exportation d'un lot de rappels sous forme de fichier

Il est possible d'exporter les coordonnées des gens à rappeler sous forme de fichier Excel. Ce type de fichier est requis entre autres pour faire un envoi de cartes postales adressées via « VetDirect ». Rendez-vous sur cdmv.com à la section « services d'affaires » pour utiliser ce service.

Voici comment préparer votre fichier d'adresses en Excel ou en format texte (.txt) :

Type de rappel	Lots	Nombre	envoyé
Campagne parasite	1	88	0
Courtoisie	1	5	0
Gériatrique	1	88	0
Vaccin	1	2	0

Recherchez et sélectionnez le lot de rappels à exporter.

Choisissez une option de groupement et/ou de division

Cliquez sur l'onglet « Exporter »

Cliquez sur le bouton « Parcourir », nommez votre fichier et sauvegardez-le dans le dossier de votre choix.

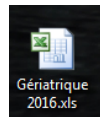
Sélectionnez le type de fichier désiré, « Format XL » ou « Format texte ».

Cochez ou non la case « Changer le statut à : Envoyé ».

Lorsque cette case est cochée, le statut des rappels pour les clients concernés s'affichera comme « Envoyé » après avoir exporté ce lot.

Cliquez le bouton « Exporter » et vous verrez un message indiquant que l'extraction s'est complétée correctement au bas de la fenêtre. Votre fichier prêt à être utilisé apparaîtra à l'endroit où vous aviez choisi de le sauvegarder au préalable.

Extraction complétée avec succès



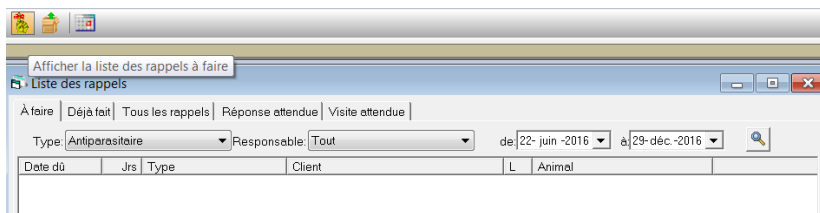
Vos rappels seront listés sous différents onglets dans le même fichier, par exemple dans ce cas-ci, les onglets « Anglais » et « Français ».

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Appel	Prénom	Nom	Adresse	Adresse2	Ville	Province	Postal	Courriel	Nom_Animal
Mme	Marion	Gagné	122, du Fleuve		St-Hyacinthe	QC	J2S 7C2	larosej@jmail	Kiki, Toutsy
Mme	Marjo	Gagné	12, LaRosa		Alma	QC	J2T 3S6		Pouf
Mme	Claudine	Gauvin	12, Blair		Rivière-du-Loi	QC	G5R 4B3	cgauvin14@gi	Pinotte, Winny
Mlle	Lili	Gauvin	23, St-Jean		Arthabaska	QC	J2T 3S6		Gino
Mme	Marie	Gauvin	25, Deloitte		St-Hyacinthe	QC	J2T 3S6	marie.gauvin@	Inconnu, shutt

Anglais Français

4.5. Rappels téléphoniques

La meilleure méthode pour effectuer vos rappels par téléphone est d'utiliser l'outil « Liste des rappels à faire ».

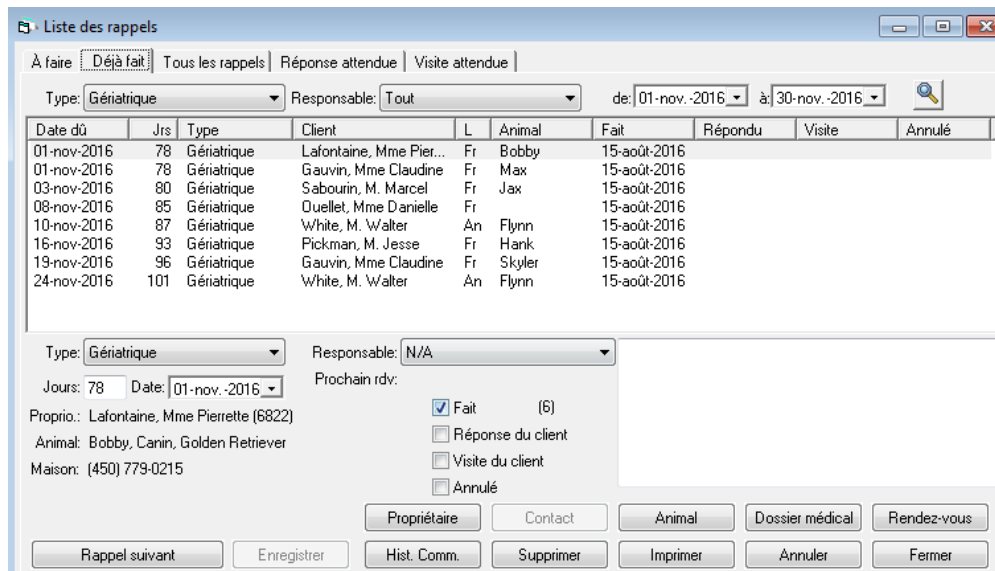


Cliquez l'icône liste des rappels à faire :



Sélectionnez le « Type », le « Responsable » et indiquez l'écart de date voulu.

Appuyez sur la loupe pour rechercher vos rappels.



Vous pourrez passer ainsi tous les rappels un par un et contacter les propriétaires par téléphone.

Les coordonnées qui apparaissent au bas vous évitent d'avoir à fermer cette fenêtre pour avoir accès aux dossiers. Vous pourrez changer les statuts pour ces rappels en cochant les cases « Fait », « Réponse du client », « Visite du client » et « Annulé », selon le cas.

Pour en savoir davantage sur la façon d'utiliser « La Liste des rappels à faire », consultez la section 3.2 du module 2 – Rappels et calendrier de vaccins.

5. Réponse à un rappel

Par défaut, dans la fenêtre « Ouverture de visite pour animal », vous verrez tous les rappels listés sous l'onglet « Réponse à un rappel ».

Au fur et à mesure que vos clients se présenteront à votre établissement, vous pourrez cocher la case devant le rappel. Ce dernier sera considéré comme étant réalisé et paraîtra dans l'historique de rappels du client.

The screenshot shows a software window titled 'Ouverture de visite pour animal - [12907]'. It contains fields for 'Animal: Jax', 'Poids: (23,1) 23,1 Kg (50,93) 50,9 lb', 'Propriétaire(s): Sabourin, Marcel Cap-Santé, QC', and 'Client: Sabourin, Marcel' with a 'Changer client...' button. Below these is a tabbed interface with 'Anamnèse' and 'Réponse à un rappel' (selected). The 'Réponse à un rappel' tab contains a table with columns 'Dû le', 'Fait le', 'Type de rappel', and 'Description'. A single row is visible with a checked box in the 'Dû le' column, the date '14-août-2016', 'Fait le' date '15-août-2016', and 'Type de rappel' 'Gériatrique'.

Dû le	Fait le	Type de rappel	Description
☒ 14-août-2016	15-août-2016	Gériatrique	

6. Mesurer le taux de réussite de votre campagne

Afin de connaître le taux de réponse et pour vous aider à décider s'il faut faire une 2^{ème} et même une 3^{ème} tentative de rappels dans le cadre de votre campagne Gériatrique, nous vous proposons d'utiliser l'outil « Gestion de lots de rappels ».

Aussi, les différents rapports disponibles dans votre logiciel vous seront bien utiles et vous donneront des indicateurs de performance.

6.1. Calculer le taux de réponse avec l'aide de la fonction « Gestion de lots de rappels »

The form contains four checkboxes arranged in a 2x2 grid: 'non envoyé' (checked), 'pas de réponse', 'envoyé', and 'pas de visite'.

Ces différentes options servent à sélectionner des statuts précis de rappel avant d'effectuer une recherche parmi ceux-ci. Elles sont aussi utiles pour évaluer le taux de réponse de vos rappels durant une campagne et après.

Non envoyé : tous les rappels non envoyés ou non traités (non faits) seront sélectionnés

Envoyé : tous les rappels déjà expédiés ou cochés comme déjà faits seront sélectionnés

Pas de réponse : tous les rappels pour lesquels vous n'avez pas eu de réponse seront sélectionnés

Pas de visite : tous les rappels pour lesquels vous n'avez pas eu de visite seront sélectionnés

Après avoir coché les cases « non envoyé » et « envoyé » et après avoir choisi l'écart de date pour votre campagne Gériatrique, effectuez une recherche avec la loupe.

Dans notre exemple, nous obtenons un résultat de 129 rappels de type « Gériatrique » envoyés.

Type de rappel	Lots	Nombre	envoyé
Gériatrique	1	129	129

Si l'on refait une autre recherche en utilisant le même écart de date, mais en sélectionnant « pas de visite », l'outil indique un résultat de 51 rappels.

Type de rappel	Lots	Nombre	envoyé
Gériatrique	1	51	51

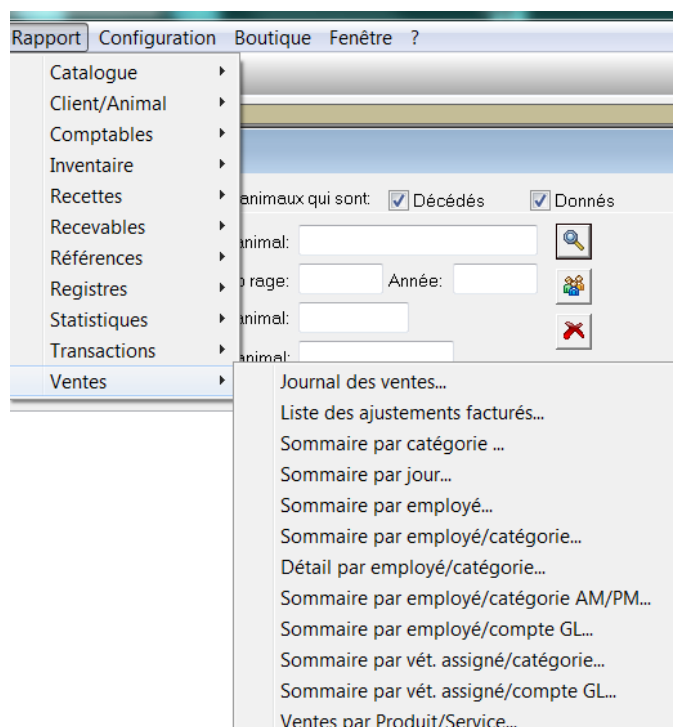
On peut donc en déduire qu'à ce jour, 51 des 129 rappels expédiés au départ ne se sont pas conclus par une visite du patient, ce qui représente environ 40 % des rappels.

En prenant connaissance de ce résultat, vous pourrez décider si vous effectuez une autre tentative de joindre ces gens pour les convaincre de passer vous voir.

6.2 Rapports : Statistiques de ventes

Comme il a été mentionné précédemment, différents rapports sommaires et détaillés pourront vous aider à mesurer vos ventes réalisées dans le cadre de votre campagne Gériatrique, grâce à la bonne catégorisation de vos produits et de vos services.

Allez à «Rapport»... «Vente»... «Sommaire par catégorie».



Choisissez un écart de date, soit celui pendant lequel se déroulait votre campagne Gériatrique.

Critères de rapport - Sommaire des ventes par catégorie

Destination

☒ Écran ☐ Imprimante

doPDF v7

Lingue: Français

Paramètres

☐ Année dernière ☐ Année courante ☐ Mois dernier ☐ Mois courant ☐ Dernier quart ☐ Dernier 12 mois

Date de: 01- juin -2016

à: 31- août-2106

Nombre périodes antérieures additionnelles à produire: 0

Pour comparer les ventes d'une période par rapport à une autre, vous pouvez indiquer le nombre de périodes antérieures additionnelles à produire.

Nombre périodes antérieures additionnelles à produire: 2

Par exemple ici, en indiquant 2, le rapport désiré s'affichera aussi pour les mêmes dates des 2 années antérieures.

Sommaire des ventes par catégorie - du 01-janv-2014 au 15-août-2014

Catégorie	Vente	Rabais

Sommaire des ventes par catégorie - du 01-janv-2015 au 15-août-2015

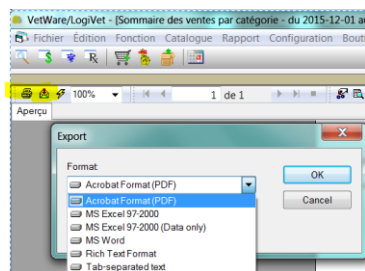
Catégorie	Vente	Rabais

Sommaire des ventes par catégorie - du 01-janv-2016 au 15-août-2016

Catégorie	Vente	Rabais
Ajustements (Produits)	0,00 \$	0,00 \$
Ajustements (Services)	(315,00 \$)	0,00 \$
Anesthésie	3 169,00 \$	95,00 \$
Chirurgie	10 741,00 \$	809,00 \$
Comportement	0,00 \$	0,00 \$
Consultation	34 438,05 \$	2 181,45 \$
Dentaire	2 535,00 \$	15,00 \$
Dermatologie	55,00 \$	5,00 \$
Euthanasie	3 597,00 \$	(22,00 \$)
Fourniture médicale	251,15 \$	(68,79 \$)
Gériatrique (Nourriture)	27,18 \$	0,00 \$
Gériatrique (Produits)	23,98 \$	0,00 \$
Gériatrique (Services)	480,00 \$	0,00 \$
	---	---

En plus d'imprimer ces rapports au besoin, notez qu'il est possible de les exporter en différents formats, comme PDF, Excel, Word, etc.

Cliquez le petit icône « enveloppe » en haut à gauche. Sélectionnez le format désiré et sauvegardez-le dans le dossier de votre choix.



Pour en savoir davantage sur les rapports de ventes et des statistiques, veuillez consulter le module 8 – Rapports.

Bonne campagne!