



LogiVet

Logiciel vétérinaire pour animaux de compagnie

Module 21

-

Campagne antiparasitaire : Gestion des rappels et suivis des résultats



Table des matières

1. Préparation de votre campagne	3
1.1 Création d'un gabarit courriel.....	3
1.2 Création d'un gabarit SMS	3
1.3 Création d'un formulaire pour l'envoi par la poste	4
1.4 Création d'un nouveau type de rappel « Antiparasitaire »	4
1.5 Création des catégories de revenu de produits et services associés à votre campagne.....	5
1.6 Catégorisation des produits et services associés à votre campagne.....	6
2. Création de votre lot de rappels.....	7
2.1 Méthode #1 : Création d'un lot de rappels personnalisés.....	7
2.1.1 Scénario #1 : Vue en visite	10
2.1.2 Scénario #2 : Animaux vaccinés seulement.....	10
2.1.3 Scénario #3 : Achat produits antiparasitaires seulement.....	11
2.1.4 Scénario #4 : Animaux vaccinés et achat de produits antiparasitaires.....	12
2.1.5 Scénario #5 : Chiots et chatons.....	13
2.2 Méthode #2 : Création d'un lot de rappels déjà inscrits aux dossiers.....	13
3. Envoi des rappels	14
3.1 Groupement et division des rappels.....	15
3.2 Envoi par courriel.....	15
3.3 Envoi par SMS	18
3.4 Envoi par la poste (publipostage)	19
3.5 Exportation sous forme d'un fichier	20
3.6 Rappels téléphoniques.....	21
3.7 Deuxième communication	23
4. Réponse à un rappel	24
5. Mesure du taux de réussite de votre campagne	25
5.1 Calculer le taux de réponse à l'aide de l'outil « Gestion de lots de rappels »	25
5.2 Rapports : Statistiques de ventes	26

1. Préparation de votre campagne

Tout au long de ce module, nous simulerons la préparation d'une campagne promotionnelle pour joindre les propriétaires d'animaux appelés à être traités en prévention du vers du cœur et autres parasites. Nous nommerons la campagne : « **Antiparasitaire** ».

1.1 Création d'un gabarit courriel

Créer votre gabarit courriel à l'aide de notre outil. (Voir module #35 – Outil de gabarit courriel)

Gabarits de courriel

				NOUVEAU GABARIT
Nom ▲	Langue ▼	Dernière mise à jour ▼	Actions	
Rappel antiparasitaire	Français	18/12/2025 09:00		

Si vous êtes abonné à notre service de prise de rendez-vous en ligne, vous pourriez ajouter un bouton à votre gabarit courriel afin de rediriger vos clients sur votre plate-forme de prise de rendez-vous en ligne.

[Prendre un rendez-vous](#)

Vos clients pourront alors prendre rendez-vous sans devoir appeler la clinique et ainsi permettre de libérer vos lignes téléphoniques qui sont souvent achalandées durant cette période.

1.2 Création d'un gabarit SMS

Si vous êtes abonné à notre service SMS, vous pouvez créer votre gabarit SMS directement à partir de votre application LogiVet. (Voir module 31, section 4.2 pour l'édition de gabarit SMS)

Animail				
Nom du gabarit	Type de communication	Média	Défaut	
Campagne antiparasitaire (courriel)	Rappel	Courriel	<input type="checkbox"/>	Ajouter
▶ Campagne antiparasitaire (SMS)	Message libre	SMS	<input type="checkbox"/>	Défauts...

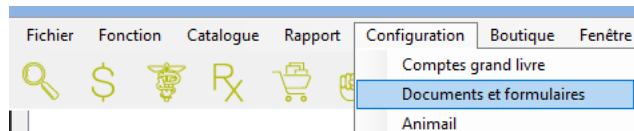
Il sera important d'utiliser le type de communication « Message libre » pour votre gabarit SMS

Type de communication: Média:

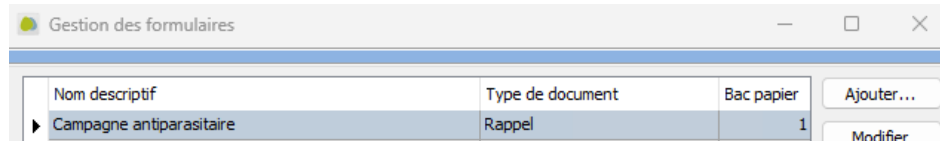
Si vous êtes abonné à notre service de prise de rendez-vous en ligne, vous pourriez ajouter le lien de la plate-forme dans votre gabarit SMS afin de rediriger vos clients sur celle-ci afin de leur permettre de prendre rendez-vous sans contacter la clinique par téléphone et ainsi libérer vos lignes téléphoniques.

1.3 Création d'un formulaire pour l'envoi par la poste

Créer votre formulaire à partir de l'éditeur interne de LogiVet. (Voir module 13 pour la création de formulaire)



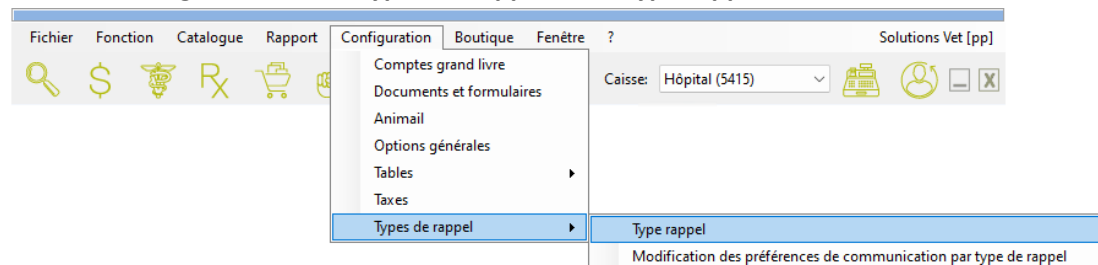
Il sera important d'utiliser le type de document « Rappel » pour votre formulaire.



1.4 Création d'un nouveau type de rappel « Antiparasitaire »

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

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



La fenêtre « Maintenance par 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 : « Antiparasitaire » et « Anti-Parasite ».



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

Horaire nombre de jours : Indiquez le nombre de jours par défaut où ce type de rappel devra être effectué.

Suivi de la réponse du client : Cochez « Oui » afin de permettre de suivre l'évolution de ce type de rappel dans le dossier du client jusqu'à l'ouverture de la visite comme telle.

Usage interne seulement : Ne pas activer cette option pour votre type de rappel « Antiparasitaire »

Gabarit animail par défaut : sélectionnez le nom du gabarit *animail* que vous utiliserez pour vos envois par courriel pour ce type rappel.

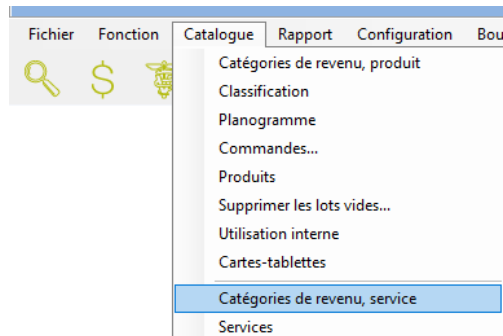
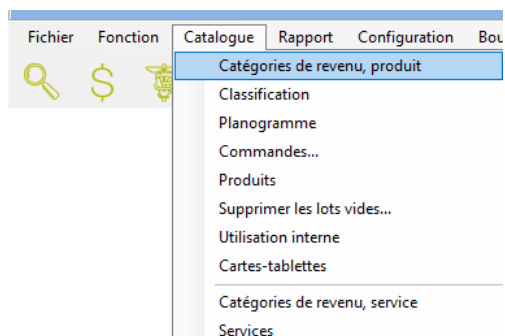
Document à imprimer par défaut : sélectionnez le nom du modèle de document que vous utiliserez pour vos envois par la poste pour ce type de rappel.

1.5 Création des catégories de revenu de produits et 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.

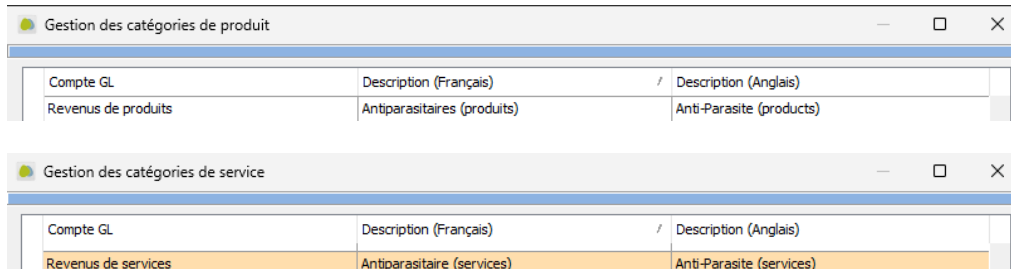
Voici comment procéder pour créer de nouvelles catégories :

Allez sous l'onglet « Catalogue » < « 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 ».



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

1.6 Catégorisation des produits et services associés à votre campagne

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

Allez sous l'onglet « **Catalogue** » < « **Produits** ». Trouvez le produit concerné et sélectionnez la « Catégorie de revenu » désirée.

Description du produit

Français:

Anglais:

Catégorie de revenus:

Classification:

Manufacturier:

Planogramme:

Allez sous l'onglet « **Catalogue** » < « **Services** ». Trouvez le service concerné et sélectionnez la « Catégorie » désirée.

Description

Français:

Anglais:

Invalide Seulement pour groupe

Inclure sur rapport de disposition

Catégorie:

Important : 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.

2. Création de votre lot de rappels

Il y a deux méthodes pour extraire des lots de rappels :

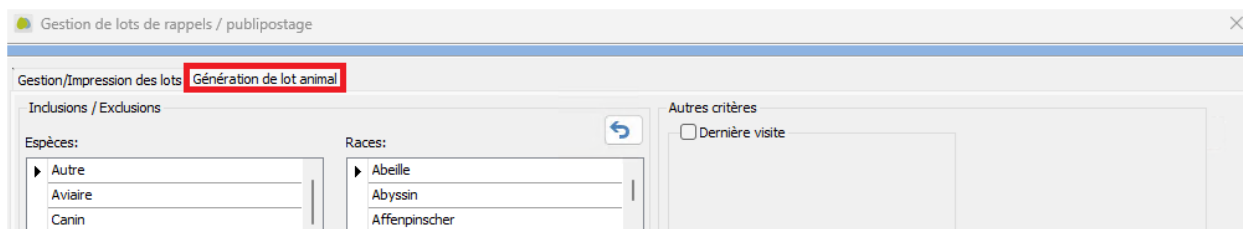
La première méthode consiste à créer des lots de rappels personnalisés, basés sur des critères précis et sur les achats passés des clients. Vous aurez à choisir parmi des critères comme : l'espèce, l'âge, le sexe ou par produit ou service vendu aux patients.

La deuxième méthode consiste à créer 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 à la vente de services et/ou de produits précis ou ont été ajoutés manuellement aux dossiers de vos patients.

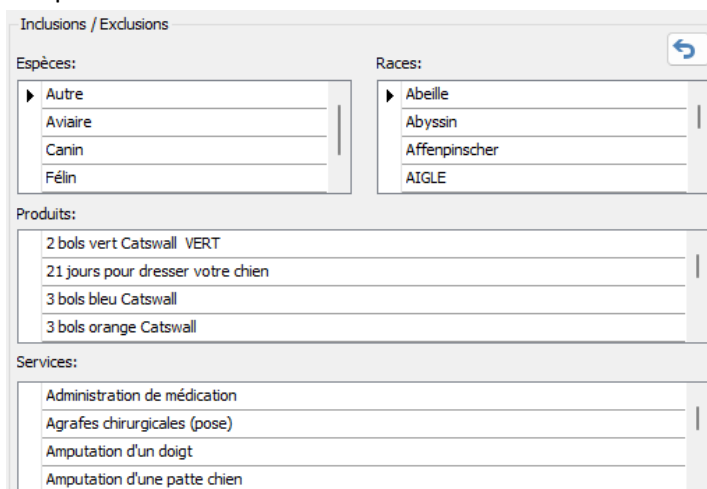
2.1 Méthode #1 : Création d'un lot de rappels personnalisés

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 patients. Cette méthode d'extraction vous permettra de joindre une clientèle bien spécifique dans le cadre de votre campagne « antiparasitaire ».

Allez sous l'onglet « Fonctions » < « Lots de rappel », 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 et des services.



ATTENTION : Si vous sélectionnez des services et des produits, le patient devra obligatoirement avoir reçu un des services sélectionnés et en plus avoir reçu un des produits sélectionnés afin qu'un rappel soit généré à son dossier.

Au bas, vous retrouvez un sélecteur de dates « Vendus entre : » et « et » pour effectuer une recherche parmi vos ventes réalisées au cours d'une période de temps précise (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.

Vendus entre: 01-janv.-2025 et: 01-mars-2026

Inclure Exclure Enlever

Inclusions / Exclusions choisies:

- ▶ Indure espèce: *
- Indure race: *
- Indure produit: *
- Indure service: *

D'autres critères figurent à droite de la fenêtre : « Dernière visite », « Âge », « Race croisée », « Stérile », « Sexe » et « Décédé ».

Autres critères

Dernière visite

Pas depuis

Depuis

Âge

Plus jeune que 0.0.0 a.m.j

Plus vieux que 0.0.0 a.m.j

Et plus jeune que 0.0.0 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 Exclure clients sans courriel

Utiliser les préférences de communication du client

Lorsque vous avez fait toutes vos sélections pour votre lot de rappels, entrer une description pour ce lot de rappels, sélectionner la date à laquelle le rappel sera inscrit dans les dossiers de vos patients, puis sélectionner le type de rappel à utiliser.

Description: Campagne antiparasitaire 2026

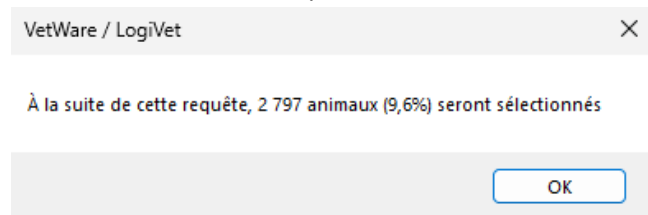
Date due: 01-mars-2026 Répartir sur 1 jours.

Exclure lots:

Type: Antiparasitaire

Compter Générer Fermer

Cliquez sur le bouton « Compter » afin de vous assurez que le nombre rappels qui seront générés avec vos critères font du sens pour votre établissement.

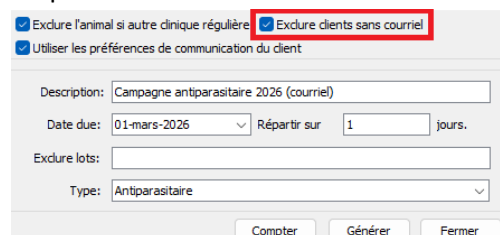


Par la suite cliquez sur le bouton « Générer » afin de générer les rappels dans les dossiers de vos patients. Le numéro de votre lot de rappels sera alors affichés dans le coin inférieur gauche de la fenêtre.

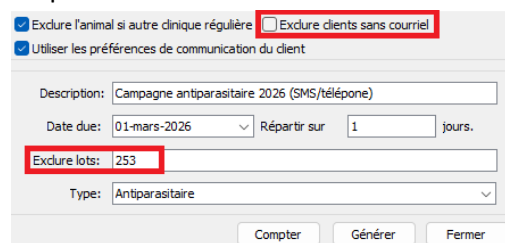
Génération complétée: Lot no: 253 (Campagne antiparasitaire 2026)

Vous pouvez générer 2 lots distincts. Un pour l'envoi de courriel et l'autre pour l'envoi de SMS/appe téléphonique/envoi postal.

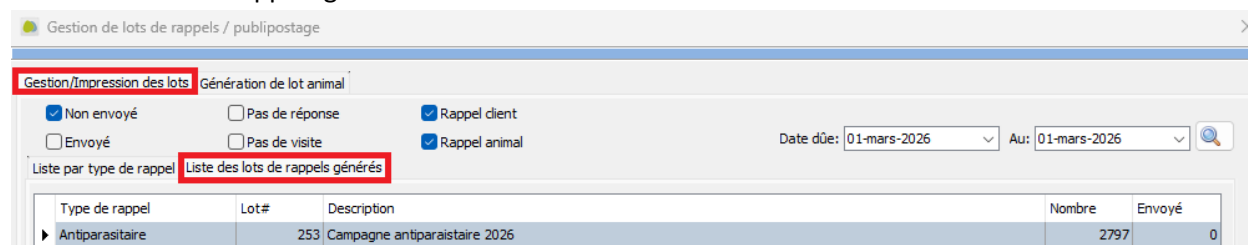
Étape 1 : Générer un 1^{er} lot en excluant les clients sans courriel.



Étape 2 : Générer un 2^e lot en excluant le numéro de lot généré à l'étape 1



Une fois généré, votre lot de rappels sera accessible sous l'onglet « Gestion/Impression des lots » > « Liste des lots de rappels générés »



2.1.1 Scénario #1 : Vue en visite

Le scénario le plus simple et touchant une large portion de votre clientèle est de générer un lot de rappel pour tous les animaux (canin et félin) dont vous avez ouvert une visite, peu importe la raison de celle-ci, depuis une date X.

Inclure les espèces « Canin » et/ou « Félin », puis sélectionner une date pour la dernière visite « Depuis »

Vous pouvez générer 2 lots distincts. Un pour l'envoi de courriel et l'autre pour l'envoi de SMS/appele téléphonique/envoi postal.

Étape 1 : Générer un 1^{er} lot en excluant les clients sans courriel.

Étape 2 : Générer un 2^e lot en excluant le numéro de lot généré à l'étape 1

2.1.2 Scénario #2 : Animaux vaccinés seulement

Vous pouvez générer un lot de rappels uniquement pour les animaux ayant eu des vaccins durant une période X.

***** Les animaux n'ayant pas reçu de vaccin seront exclus de ce lot *****

Inclure les espèces « Canin » et/ou « Félin », puis les produits de vaccination de votre catalogue de produit tout en indiquant la période de ces ventes.

Vous pouvez générer 2 lots distincts. Un pour l'envoi de courriel et l'autre pour l'envoi de SMS/apel téléphonique/envoi postal.

Étape 1 : Générer un 1^{er} lot en excluant les clients sans courriel.

Étape 2 : Générer un 2^e lot en excluant le numéro de lot généré à l'étape 1

2.1.3 Scénario #3 : Achat produits antiparasitaires seulement

Vous pouvez générer un lot de rappels uniquement pour les animaux ayant fait l'achat de produits antiparasitaires durant une période X.

***** Les animaux vu en visite, mais n'ayant pas reçu d'antiparasitaire seront exclus de ce lot *****

Inclure les espèces « Canin » et/ou « Félin », puis les produits antiparasitaires de votre catalogue de produit tout en indiquant la période de ces ventes.

Vous pouvez générer 2 lots distincts. Un pour l'envoi de courriel et l'autre pour l'envoi de SMS/apel téléphonique/envoi postal.

Étape 1 : Générer un 1^{er} lot en excluant les clients sans courriel.

Étape 2 : Générer un 2^e lot en excluant le numéro de lot généré à l'étape 1

Exclure l'animal si autre clinique régulière Exclure clients sans courriel
 Utiliser les préférences de communication du client

Description: Campagne antiparasitaire 2026 (SMS/téléphone)

Date due: 01-mars-2026 Répartir sur 1 jours.

Exclure lots: 253

Type: Antiparasitaire

Compter Générer Fermer

2.1.4 Scénario #4 : Animaux vaccinés et achat de produits antiparasitaires

Vous pouvez générer un lot de rappels uniquement pour les animaux ayant fait l'achat de produits antiparasitaires et/ou ayant été vacciné durant une période X.

***** Les animaux vu en visite, mais n'ayant pas reçu d'antiparasitaire et/ou de vaccin seront exclus de ce lot *****

Inclure les espèces « Canin » et/ou « Félin », puis les produits de vaccinations et produits antiparasitaires de votre catalogue de produit tout en indiquant la période de ces ventes.

Vendus entre: 01-janv.-2024 et: 01-mars-2026

Inclure Exclure Enlever

Inclusions / Exclusions choisies:

- Inclure espèce: Canin
- Inclure espèce: Félin
- Inclure produit: Defensor 3 Rage
- Inclure produit: Simparica 40mg bleu 10.1-20kg

Vous pouvez générer 2 lots distincts. Un pour l'envoi de courriel et l'autre pour l'envoi de SMS/appele téléphonique/envoi postal.

Étape 1 : Générer un 1^{er} lot en excluant les clients sans courriel.

Exclure l'animal si autre clinique régulière Exclure clients sans courriel
 Utiliser les préférences de communication du client

Description: Campagne antiparasitaire 2026 (courriel)

Date due: 01-mars-2026 Répartir sur 1 jours.

Exclure lots:

Type: Antiparasitaire

Compter Générer Fermer

Étape 2 : Générer un 2^e lot en excluant le numéro de lot généré à l'étape 1

Exclure l'animal si autre clinique régulière Exclure clients sans courriel
 Utiliser les préférences de communication du client

Description: Campagne antiparasitaire 2026 (SMS/téléphone)

Date due: 01-mars-2026 Répartir sur 1 jours.

Exclure lots: 253

Type: Antiparasitaire

Compter Générer Fermer

2.1.5 Scénario #5 : Chiots et chatons

Afin de ne pas oublier les chiots et chatons n'ayant pas encore eu de vaccin et/ou fait l'achat de produits antiparasitaire, vous pouvez générer un lot de rappels uniquement pour ceux-ci.

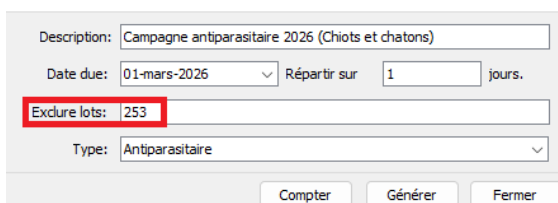
En premier lieu générer votre premier lot de rappels (un des 4 premiers scénario).

Par la suite générer votre lot de rappels pour chiots et chatons.

Inclure les espèces « Canin » et/ou « Félin », puis sélectionner l'âge « Plus jeune que » (exemple 6 mois)



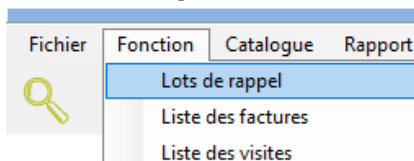
Comme certains chiots et chatons pourraient se retrouver dans votre premier lot de rappels (un des 4 premiers scénario), exclure celui-ci lorsque vous générez votre lot de rappels chiots et chatons. Cela vous évitera d'avoir le même chiot ou chaton dans 2 lots différents.



2.2 Méthode #2 : Création d'un lot de rappels déjà inscrits aux dossiers

Pour extraire des lots de rappels déjà existants dans votre système :

Allez sous l'onglet « Fonction » < « Lot de rappel »



La fenêtre « Gestion de lots de rappels/publipostage » s'ouvrira. Par défaut, vous serez dans l'onglet « Gestion/Impression des lots ».



Sélectionnez un écart de dates en remplissant les cases « date dûe : » et « au », par exemple 1^{er} juin 2025 et 31 août 2025. 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 « Antiparasitaire » et le lot « Courtoisie ».

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

Type de rappel	Lots	Nombre	Envoyé
▶ Antiparasitaire	1	862	0
Courtoisie	1	2	0

3. Envoi des rappels

Votre logiciel offre différents moyens de joindre votre clientèle. Certains préfèrent utiliser la méthode traditionnelle du **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 application de **courrier électronique** et en utilisant les différents gabarits d’animail. Pour les cliniques étant abonnées au service **SMS** de LogiVet pourront faire l’envoi de **message texte**.

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

- Tentative no 1 : Courriel; Tentative no 2 : Appels téléphoniques
- Tentative no 1 : Courriel; Tentative no 2 : SMS; Tentative no 3 : Appels téléphoniques
- Tentative no 1 : Courriel; Tentative no 2 : cartes postales; Tentative no 3 : Appels téléphoniques
- Tentative no 1 : Cartes postales; Tentative no 2 : Appels téléphoniques
- Etc.

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.

3.1 Groupement et division des rappels

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

Grouper les rappels pour un client Diviser par langue
 Grouper les rappels pour un animal Diviser par espèce et langue

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

Diviser par la langue : (option cochée par défaut) les rappels seront divisés en 2 groupes basés sur la langue des clients, soit un lot pour vos clients francophone et un lot pour vos clients anglophones.

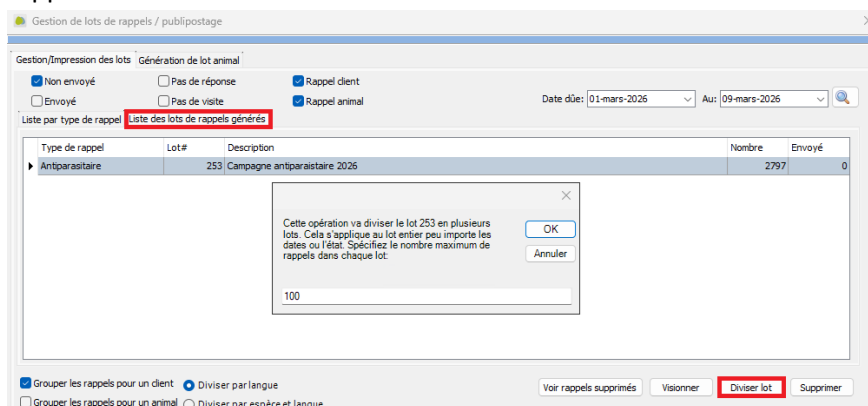
Diviser par espèce et langue : les rappels seront divisés en groupes basés sur l’espèce et la langue des clients, par exemple Anglais Canin, Français Canin, Anglais Félin, etc.

3.2 Envoi par courriel

Pour effectuer des envois de rappel par courriel à l’aide de votre logiciel, vous devrez vous au préalable effectuer votre configuration pour l’envoi de courriel dans votre logiciel. (Voir module 31 - Messagerie)

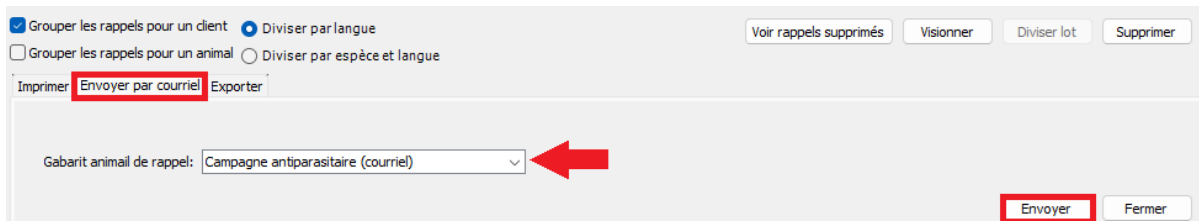
Pour éviter de bloquer le serveur SMTP de votre fournisseur de boîte courriel, il est conseillé de diviser votre lot de rappels afin d’éviter d’envoyer un nombre de courriel plus élevé que ce que votre fournisseur vous permet.

Sélectionner votre lot de rappels et cliquez sur le bouton « Diviser lot », puis indiquer le nombre de rappels maximum à avoir dans chacun des nouveaux lots.



En résumé, une fois votre lot divisé, vous devez procéder ainsi pour l'envoi de rappels par courriel :

- Sélectionnez votre lot de rappel puis cliquez l'onglet « Envoyer par courriel ».
- Sélectionnez vos options de groupement et de division
- Choisissez le « Gabarit animal de rappel » désiré
- Cliquez sur le bouton « Envoyer » au bas de l'écran

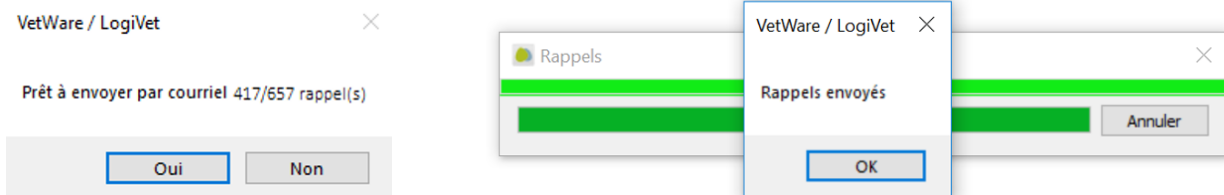


Envoyer un lot de rappels aux 2-3 jours afin de ne pas envoyer un nombre de courriel plus élevé que ce que votre fournisseur vous permet. Prévoyez un délai de quelques semaines (selon le nombre de rappels que vous avez) pour procéder à l'envoi de tous vos rappels par courriel.

Cela vous permettra également de contrôler le retour d'appel de vos clients en laissant une période de 2-3 jours entre chaque envoi.

Une nouvelle fenêtre s'ouvrira pour vous indiquer le nombre de rappels qui seront envoyés par courriel. Dans l'exemple qui suit, 417 rappels sur 657 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.



Bonjour M. Solutions Vet,

Saviez-vous qu'il existe une très grande variété de parasites pouvant affecter Heidi?

Les puces et les vers du cœur sont les parasites les plus connus. Désormais, à cause des changements climatiques, les tiques sont de plus en plus nombreuses. Elles peuvent être porteuses de plusieurs maladies dont certaines sont transmissibles aux humains, notamment la maladie de Lyme.

Dès que la température atteint 4 degrés Celsius, les tiques s'activent et recherchent un hôte pour se nourrir. Par conséquent, il est vraiment important de commencer les traitements préventifs très tôt dans l'année.

Protéger Heidi dès aujourd'hui.

[Prendre un rendez-vous](#)

[Trouvez notre clinique avec Google Maps](#)

Solutions VET Inc. Preprod
3400 Cartier
St-Hyacinthe, QC J2S 1L5
(877)636-5999



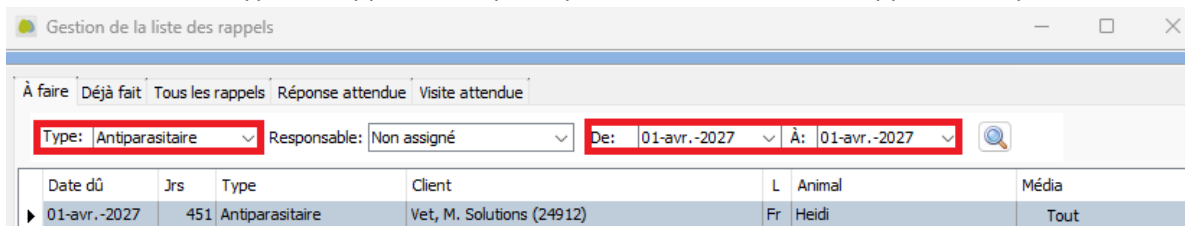
Si vous ne souhaitez plus recevoir nos courriels, cliquez sur [DÉSABONNER](#). Un courriel prérempli s'ouvrira : il vous suffira de l'envoyer pour confirmer votre demande. Vous pouvez également communiquer avec nous par téléphone.

3.3 Envoi par SMS

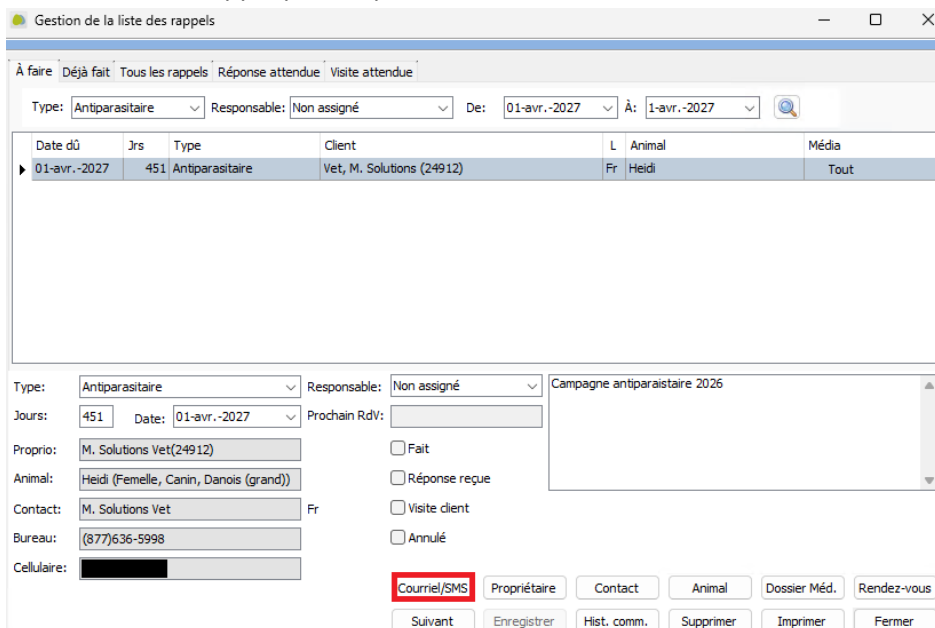
*** Vous devez être abonnée au service SMS de LogiVet ***

LogiVet ne permet pas l'envoi massif de rappels (lot de rappels) par SMS. Cependant il vous est possible de procéder à l'envoi individuel par SMS depuis la fenêtre « Gestion de la liste des rappels »

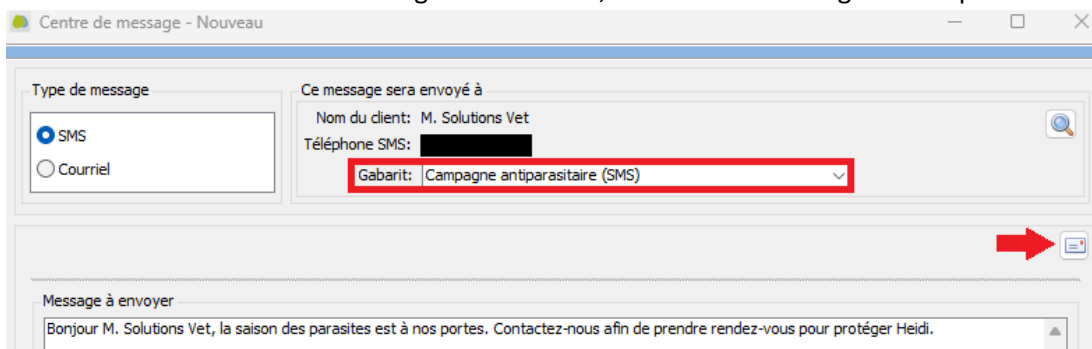
Sélectionner votre type de rappels ainsi que la période afin de voir vos rappels « Antiparasitaire ».



Sélectionner un rappel puis cliquez sur le bouton « Courriel/SMS »



Dans la fenêtre « Centre de message – Nouveau », sélectionner votre gabarit et procéder à l'envoi



Une fois le SMS envoyé, indiquer sur le rappel que la communication a été « Fait » et vous pouvez également ajouter une note au rappel comme quoi l’envoi SMS a été effectué.

Type: Antiparasitaire Responsable: Non assigné 15/03/2026 : Envoi SMS

Jours: 451 Date: 01-avr.-2027 Prochain Rdv:

Proprio: M. Solutions Vet(24912) Fait

Animal: Heidi (Femelle, Canin, Danois (grand)) Réponse reçue

Contact: M. Solutions Vet Fr Visite client

Bureau: (877)636-5998 Annulé

Cellulaire: [REDACTED]

3.4 Envoi par la poste (publipostage)

Différents types de documents peuvent être utilisés pour joindre vos clients. Lettres personnalisées, cartes de rappel, étiquettes d’adresse, et autres. Selon la configuration de votre logiciel à votre clinique, tous ces modèles peuvent être créés à l’aide de l’éditeur interne de votre logiciel et peuvent être liés à un type de rappel en particulier. (Voir module 13 pour la création de formulaires)

Pour tous les types de rappel, la méthode à employer pour imprimer des documents de publipostage ou des étiquettes d’adresse 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 (Facultatif).
- Sélectionnez l’imprimante à utiliser

Gestion de lots de rappels / publipostage

Gestion/Impression des lots Génération de lot animal

Non envoyé Pas de réponse Rappel client

Envoyé Pas de visite Rappel animal

Date due: 01-mars-2026 Au: 01-mars-2026

Liste par type de rappel Liste des lots de rappels générés

Type de rappel	Lot#	Description	Nombre	Envoyé
Antiparasitaire	253	Campagne antiparasitaire 2026	2797	0

Grouper les rappels pour un client Diviser par langue

Grouper les rappels pour un animal Diviser par espèce et langue

Voir rappels supprimés Visionner Diviser lot Supprimer

Imprimer Envoyer par courriel Exporter

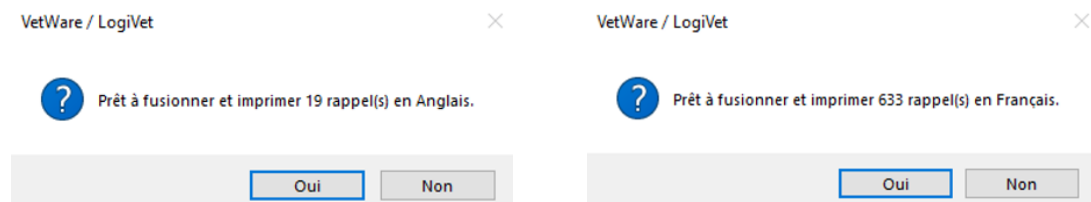
Document: Campagne antiparasitaire Démarrer à (Nom de famille):

Trier par: Nom client, nom animal

Imprimante: Microsoft Print to PDF (redirection de 5)

Imprimer Fermer

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



Exemple d'un document imprimé :

Solutions VET Inc. Staging
3400 Cartier
St-Hyacinthe, QC, J2S 1L5
(877)636-5999

Le printemps est à notre porte ainsi que l'arrivé des moustiques qui peuvent porter la maladie du ver du cœur durant l'été. Le traitement de cette maladie peut être coûteux et dangereux. La prévention est donc la réponse et elle est si simple. Après un test de sang, un médicament préventif peut être prescrit afin d'empêcher cette maladie d'affecter votre chien **Heidi**.

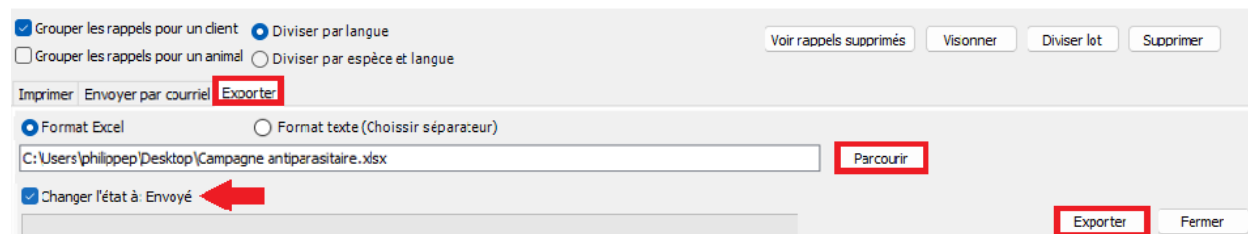
M. Solutions Vet
3400, Cartier
St-Hyacinthe, QC J2S 1L5

S.V.P Veuillez appeler pour un rendez-vous.

3.5 Exportation sous forme d'un fichier

Il est possible d'exporter les coordonnées des gens à rappeler sous forme de fichier Excel ou texte. Ce type de fichier est requis entre autres pour faire un envoi de cartes postales et/ou courriel via un partenaire externe à LogiVet.

Recherchez et sélectionnez le lot de rappels à exporter;
Choisissez une option de groupement et/ou de division;
Cliquez sur l'onglet « Exporter »;

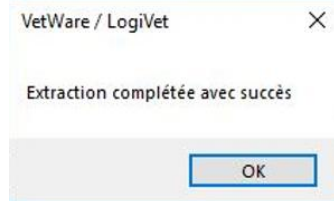


Sélectionnez le type de fichier désiré, « Format Excel » ou « Format texte ».

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 et le statut du rappel sera mis à « Fait » dans les dossiers de vos patients.

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.



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

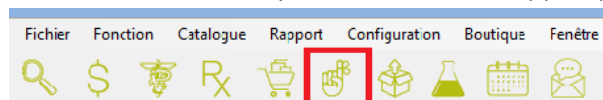
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
Titre	Prénom	Nom	Adresse	AdresseAutre	Ville	Province	CodePostal	Courriel	NomAnimal	MessageRappel
Mme	Yvette	Adam	349, 16ième Avenue		Magog	QC	J1X 3B6		Angel	N/A
Mme	Vicky	Anctil	4889 A, Grimard		Sherbrooke	QC	J1N 2G9		Alfred	N/A
Mme	Véronique	Astruc	276, des pinsons		Magog	QC	J1X 0M9		Aramis	N/A
Mme	Véronique	Aubé	4387, de vega				J1M 1Z5		Akita	N/A

Français
Anglais

3.6 Rappels téléphoniques

Avant de procéder à vos rappels téléphoniques, il est conseillé d'effectuer vos envois courriel et SMS dans un premier temps. Plus votre banque de courriel et/ou SMS sera grande, moins de temps sera consacré à l'appel vos clients. Votre personnel pourra alors utiliser cette économie de temps pour d'autres tâches.

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



Sous l'onglet « À faire » sélectionnez le « Type », le « Responsable » et indiquez l'écart de date voulu. Appuyez sur la loupe pour rechercher vos rappels.

Les rappels ayant été fait par courriel et/ou SMS auront été transférés sous l'onglet « Déjà fait ». Vous pourrez passer ainsi tous les rappels (n'ayant pas été envoyé par courriel et/ou SMS) un par un et contacter les propriétaires par téléphone.

Les coordonnées qui apparaissent au bas vous évitent d'avoir à retourner dans les dossiers. Vous pourrez changer les statuts pour ces rappels en cochant les cases :

- « Fait » si vous avez pu parler au client ou laisser un message à ce dernier ou sur une boîte vocale
- « Réponse du client » si le rendez-vous a été planifié lors de votre appel.
- « Annulé » si le client vous a mentionné ne pas vouloir prendre rendez-vous

Si le client a un rendez-vous prochainement, la date de celui-ci sera alors affichée à l'écran.

Cliquez sur le bouton « Rendez-vous » afin de vérifier la raison de celui-ci.

Date	Heure	Nom	Ressource	Raison	Notes	Complété	Annulé
14-avr.-2026	09:00	Heidi	Dr John Dolttle	Vaccination	Vaccin Base + Lept...		

S'il s'agit de son rendez-vous antiparasitaire vous pouvez alors mettre le statut du rappel à « Réponse du client » indiquant ici que le client a pris son rendez-vous pour ce rappel.

Type: Antiparasitaire Responsable: Non assigné Campagne antiparasitaire 2026
 15/03/2026 : Appel client et va rappeler pour planifier son rendez-vous

Jours: 451 Date: 01-avr.-2027 Prochain RdV: 14-avr.-2026 09:00

Proprio: M. Solutions Vet(24912) Fait

Animal: Heidi (Femelle, Canin, Danois (grand)) Réponse reçue

Contact: M. Solutions Vet Fr Visite client

Bureau: (877)636-5998 Annulé

Vous pouvez également ajouter une note au rappel pour informer que vous avez laissé un message, que le client va vous rappeler pour prendre un rendez-vous ou que vous n'avez pas pu parler à personne, ni laisser de message.

Type: Antiparasitaire Responsable: Non assigné Campagne antiparasitaire 2026
 15/03/2026 : Appel client et va rappeler pour planifier son rendez-vous

Jours: 451 Date: 01-avr.-2027 Prochain RdV:

Proprio: M. Solutions Vet(24912) Fait

Animal: Heidi (Femelle, Canin, Danois (grand)) Réponse reçue

Contact: M. Solutions Vet Fr Visite client

Bureau: (877)636-5998 Annulé

Cellulaire: [REDACTED]

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.

3.7 Deuxième communication

Afin de maximiser un bon taux de réponse de vos clients, vous pourriez procéder à une deuxième communication pour vos clients n'ayant toujours pas planifié leur rendez-vous après l'envoi de la première communication.

Cette deuxième communication pourrait être effectuée un mois après l'envoi de la première communication. Dans la fenêtre « Gestion de la liste des rappels », aller sous l'onglet « Réponse attendue » puis sélectionner le type de rappel et la période (date à laquelle vous avez générer votre lot de rappel).

Si le client a un rendez-vous prochainement, la date de celui-ci sera alors affichée à l'écran.

Type: Antiparasitaire Responsable: Non assigné Campagne antiparasitaire 2026
 15/03/2026 : Appel client et va rappeler pour planifier son rendez-vous

Jours: 451 Date: 01-avr.-2027 Prochain RdV: 14-avr.-2026 09:00

Proprio: M. Solutions Vet(24912) Fait

Animal: Heidi (Femelle, Canin, Danois (grand)) Réponse reçue

Contact: M. Solutions Vet Fr Visite client

Bureau: (877)636-5998 Annulé

Cellulaire: [REDACTED]

Courriel/SMS Propriétaire Contact Animal Dossier Méd. **Rendez-vous**

Suivant Enregistrer Hist. comm. Supprimer Imprimer Fermer

Cliquez sur le bouton « Rendez-vous » afin de vérifier la raison de celui-ci.

Liste des rendez-vous - Vet, M. Solutions (24912) - Solutions VET Inc. Staging

Date	Heure	Nom	Ressource	Raison	Notes	Complété	Annulé
14-avr.-2026	09:00	Heidi	Dr John Dolittle	Vaccination	Vaccin Base + Lept...		

S'il s'agit de son rendez-vous antiparasitaire vous pouvez alors mettre le statut du rappel à « Réponse du client » indiquant ici que le client a pris son rendez-vous pour ce rappel.

Type: Antiparasitaire Responsable: Non assigné Campagne antiparasitaire 2026
 15/03/2026 : Appel client et va rappeler pour planifier son rendez-vous
 Jours: 451 Date: 01-avr.-2027 Prochain RdV: 14-avr.-2026 09:00
 Proprio: M. Solutions Vet(24912)
 Animal: Heidi (Femelle, Canin, Danois (grand))
 Contact: M. Solutions Vet Fr
 Bureau: (877)636-5998

Fait
 Réponse reçue
 Visite client
 Annulé

Si le client n'a pas de rendez-vous de planifier prochainement pour les antiparasitaires de son animal, vous pouvez procéder à votre deuxième communication. Nous conseillons d'utiliser un autre moyen de communication que celui utilisé lors de la première communication. Idéalement privilégier un appel téléphonique ou l'envoi d'un SMS.

4. Réponse à un rappel

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

Détail Référent

Urgent Raison: ✖ <N/A>

Subjectif:

Réponse à un rappel:

<input checked="" type="checkbox"/>	Date dû	Date fait	Type de rappel	Description
<input checked="" type="checkbox"/>	01-mars-2026		Antiparasitaire	Campagne antiparasitaire 2026

Au fur et à mesure que vos clients se présenteront à votre établissement, **COCHER** la case devant le rappel lors de l'ouverture de la visite.

Ce dernier sera considéré comme étant réalisé et apparaîtra dans l'historique de rappels du client.

Liste de tous les rappels pour un client

M. Solutions Vet (24912) Français Bureau: (877)636-5998 Tous les animaux actifs
 3400, Cartier Cellulaire: XXXXXXXXXX Animaux décédés
 St-Hyacinthe, QC J2S 1L5 Cellulaire: XXXXXXXXXX Animaux donnés

À faire En attente de réponse et/ ou visite Historique

Animal	Espèce/Race	Date dû	Type de ra...	Fait	Répondu	Visite	Annulé	Message
Heidi	Canin, Dano...	01-mars-2026	Antiparasita...	05-janv.-20...	05-janv.-20...	05-janv.-20...		Campagne an...

Ajouter Modifier

5. Mesure du taux de réussite de votre campagne

Afin de connaître le taux de réussite de votre campagne antiparasitaire et ainsi apporter des changements pour les campagnes des prochaines années, 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.

5.1 Calculer le taux de réponse à l'aide de l'outil « Gestion de lots de rappels »

Non envoyé Pas de réponse
 Envoyé 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 réalisés (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 (prise d'un rendez-vous par le client) seront sélectionnés

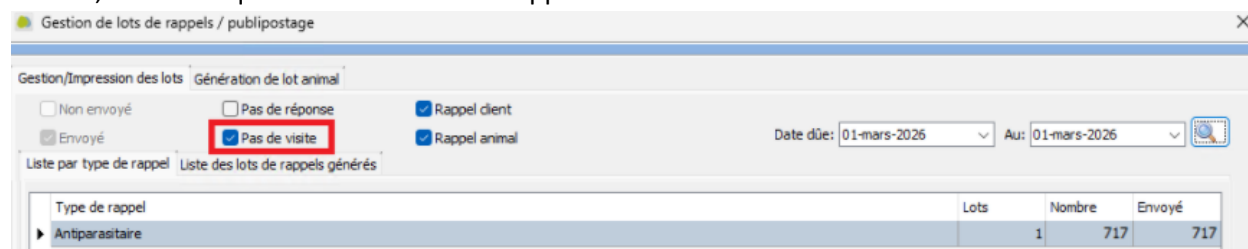
Pas de visite : tous les rappels pour lesquels vous n'avez pas eu de visite seront sélectionnés

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

Dans notre exemple, nous obtenons un résultat de 2796 rappels de type « Antiparasitaire » envoyés

Type de rappel	Lots	Nombre	Envoyé
▶ Antiparasitaire	1	2796	2796

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 717 rappels.



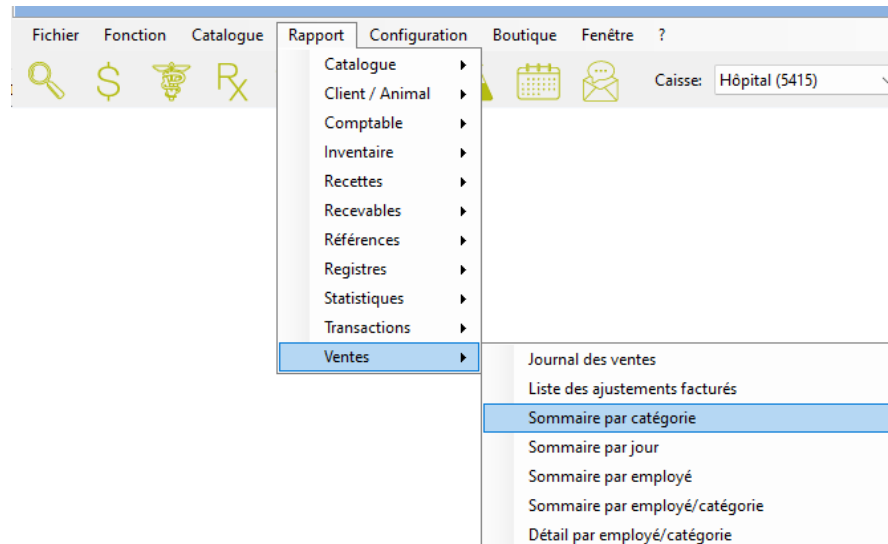
On peut donc en déduire qu'à ce jour, 717 des 2796 rappels expédiés au départ ne se sont pas conclus par une visite du patient, ce qui représente environ 25.64% des rappels qui sont sans réponse.

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.

5.2 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 antiparasitaire, grâce à la bonne catégorisation de vos produits et de vos services.

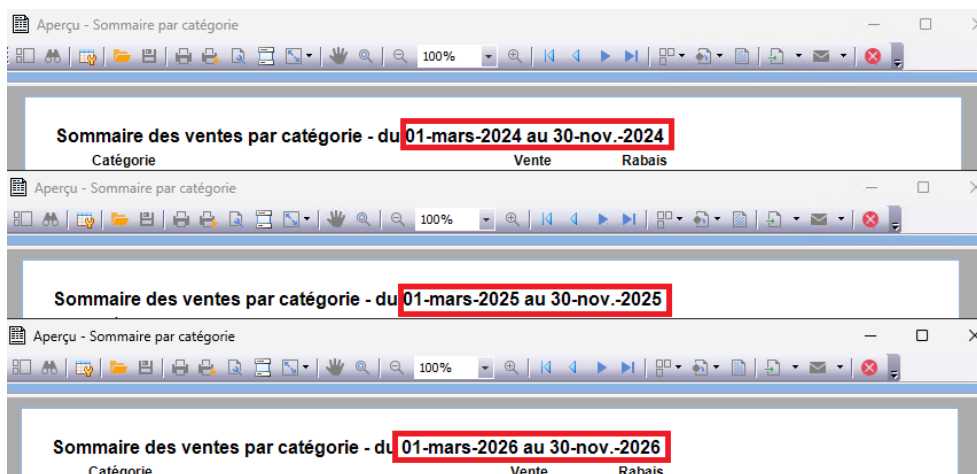
Allez à « Rapport » < « Ventes » < « Sommaire par catégorie » ou autre.



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

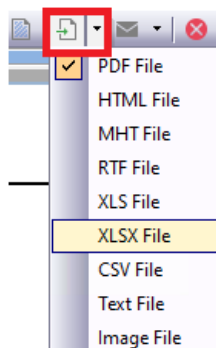
Pour comparer les ventes d'une période par rapport à une autre, vous pouvez indiquer le nombre de périodes antérieures additionnelles à produire.

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



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 « Export Document » en haut à droite. 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.