
Brukerveiledning ReCall



Innholdsfortegnelse

1. INNLEDNING.....	2
2. REGISTRER NY SAK.....	2
3. ALVORLIGHET OG HELSEFARE.....	2
4. MOTTAKERE.....	3
5. DISTRIBUSJON OG BEHANDLING.....	3
6. SPORINGSINFORMASJON OG SSCC-KODER.....	4
7. TILTAK, KONTAKT OG DOKUMENTER.....	5
8. KONTAKTINFORMASJON HOS LEVERANDØR.....	6

1. INNLEDNING

Vår nye portal Recall som du finner her <https://recall.tradesolution.no/> skal forenkle dagens varsling når det gjelder sporing, tilbaketrekking og tilbakekalling. Den erstatter dagens manuelle varslingsskjema og portalen er lagt opp slik at den skal være enkel å bruke og lett å forstå. Når man har tilgang til tjenesten logger man inn med brukernavn og passord. For å få tilgang til tjenesten og spørsmål knyttet til denne kontakt oss på epd@tradesolution.no eller på support på tlf. 40 00 74 75.

På www.stand.no under sporing, finnes det utfyllende informasjon når det gjelder sporing, tilbaketrekking og tilbakekalling.

2. REGISTRER NY SAK

Start med å trykke «registrer ny sak». Søk så opp produktet. All informasjon lagres underveis, dermed kan man fint manøvrere seg frem og tilbake under registreringen. Det blir kun sendt et varsel til mottakerne når man starter med å registrere en sak, saken blir dermed ikke registrert hos mottaker før man trykker «send saken til mottakerne» mot slutten av registreringen.

💡 Tips

Søk etter GTIN, EPD nummer eller produktnavn, egenskaper eller varemerker.
Husk å få med alle produktvarianter som saken omfatter.
Klikk VELG når du har riktig produkt. Du kan søke og velge produkter flere ganger.

Velg produktet/produktene som varslingen skal gjelde. Husk å få

med alle produktvarianter som saken omfatter. Når alle produktvarianter er lagt til i saken legger du også inn navn på saken. Trykk så neste steg.




3. ALVORLIGHET OG HELSEFARE

Her kommer man til velg kode for helsefare. (kun en kode kan velges.) Viktig at man setter seg inn hvilken kode som velges. Les mer om dette på www.stand.no.

VELG KODE FOR HELSEFARE

Merk
Kun en kode kan velges. Du kan legge til kommentar/ekstra relevant informasjon i notafeltet.

Klikk på en av helsefarene og gi evt. en beskrivelse av faren:





	MEDFØRER HELSEFARE
	MULIG HELSEFARE
	INGEN HELSEFARE

Beskriv evt. helsefare:
Skriv her...

VELG KODE FOR ALVORLIGHET

Merk
Kun en alvorlighetskode kan velges nedenfor. Du kan legge til ekstra informasjon om alvorligheten i notafeltet nedenst.

Velg en av alvorlighetskodene:

	TILBAKEKALLING Det er høy risiko for at produkt(ene) kan være helsefarlig eller det er et betydelig kvalitetsavvik. Forbruker skal varsles.
	TILBAKERTREKKING Produktene skal kun kalles tilbake fra verdikjeden(grossist/butikk) og forbruker skal ikke varsles.
	SPERRING Produktene skal holdes i karantene inntil mer informasjon kommer.
	ANNEN HÅNTERING Omdømme relatert håndtering. Beskriv hva som skal gjøres med produktet nedenfor.

Beskriv årsak:
Skriv her...

Når koder er valgt og beskrivelser er fylt ut, trykker man neste steg. Ved helsefare settes kode for alvorlighet automatisk til tilbakekalling.

4. MOTTAKERE

På denne siden kan man velge hvilke mottakere som skal varsles. Her kan man og skrive direktemeldinger til hver enkelt mottaker. Meldingene vil følge produktet det varsles om, slik at man hele veien informeres om hva som skjer i saken.

VELG HVEM SOM SKAL VARSLES

Merk
Velg alle som har mottatt produkt(ene) som saken omfatter.
Når helsefare er valgt vil Mattilsynet automatisk bli markert.
Mottakerne får et varsel med en gang om at sak er under opprettelse.

Klikk på en eller flere av mottakerne - klikk en gang ekstra for å fjerne valg:

	COOP NORGE
	NORGESGRUPPEN
	REMA 1000

MELDINGER

Merk
Her kan du skrive direktemeldinger til hver enkelt mottaker.
Mottakerne ser ikke hverandres meldinger.

Når mottakeren er valgt, trykker man neste steg.





5. DISTRIBUSJON OG BEHANDLING

Velg hvordan produktet er distribuert og hva som skal gjøres med produktet.

VELG HVORDAN PRODUKTET ER DISTRIBUTUERT

Tips
Velg en distribusjonsform.






Klikk på en av distribusjonsformene:

	GROSSISTDISTRIBUSJON
	DIREKTELEVERING
	GROSSISTDISTRIBUSJON & DIREKTELEVERING
	

VELG HVA SOM SKAL GJØRES MED PRODUKTET

Merk
Velg en håndtering for når produktet er i butikk og en håndtering for produktet er hos grossist. Spesifiser håndtering i notatfelt nederst når det er nødvendig.

Butikk

	PRODUKTENE SKAL KASTES PÅ STEDET
	PRODUKTENE SKAL SETTES I KARANTENE/MIDLERTIDIG SPERRING <small>Spesifiser når ny informasjon vil foreligge nedenfor</small>
	PRODUKTENE SKAL LEVERES TIL GROSSIST
	LEVERANDØRENS SALGSAPPARAT HENTER PRODUKTENE I BUTIKK
	PRODUKTENE KAN GIS BORT

Ytterligere spesifikasjoner/beskrivelser:

Når man har valgt hvordan produktet er distribuert og hva som skal gjøres med produktet, trykker man neste steg.

6. SPORINGSINFORMASJON OG SSCC-KODER

Legg til så detaljert sporingsinformasjon som mulig. Holdbarhetsdato(er) må alltid fylles ut.

LEGG TIL SPORINGSINFORMASJON

Merk

En god detaljering av sporingsinformasjon effektiviserer arbeidet i butikk/grossist.
Holdbarhetsdato(er) skal alltid fylles ut.
Det oppfordres til å ta bilde(r) av produktet som viser holdbarhetsdato(ene). Last opp bilde(ne) nedenfor.

4022810: BRINGEBÆRBRUS 0,33 L

Holdbarhetsdato

14.03.2018

21.03.2018

Slett

+ Legg til flere holdbarhetsdato

Skriv inn batch-nummer:

Eksempel:
NO-1234567
NO-1234568

Annen info:

Eventuell annen info som kan bidra til å spore produktene

Kartongene pakket med orange plast.

Last opp bilde(ne) nedenfor.

Vis eksempel

Last opp fil

Last opp filer her

Når alt av sporingsinformasjon er lagt til, trykker man neste steg.

7. TILTAK, KONTAKT OG DOKUMENTER

BESKRIV TILTAK/EKSTRA INFORMASJON SOM SKAL GJENNOMFØRES

💡 Tips

Legg til ekstra informasjon om tiltak som skal gjennomføres mot evt. forbruker, butikk og/eller distribusjonslager.

Skal pressemelding sendes?

- Spesifiser tidspunkt for pressemelding.
- Ved EMV pressemelding må det avklares med kjede

Eventuelle tiltak/ekstra informasjon:

Skriv her...

Skal pressemelding sendes?

- Ja
- Nei

LAST OPP DOKUMENTER MED EKSTRA INFORMASJON

💡 Tips

Eksempel på dokumenter:

- Pressemelding
- Komplette sporings lister
- Ytterligere beskrivelser av tiltak
- Informasjon om risiko og faremoment ved inntak
- Informasjon om når produktet kan forventes å være tilgjengelig igjen, i de tilfeller alle produkter trekkes tilbake

Last opp fil

Last opp filer her

Når all informasjon om tiltak, kontakt og dokumenter er registrert, trykker man neste steg.

8. KONTAKTINFORMASJON HOS LEVERANDØR

Når alt av dokumentasjon og kontakter er fylt ut, trykker man til oversikt og distribusjon. Alt som er merket i rødt MÅ fylles ut.

▶ TIL OVERSIKT OG DISTRIBUTJON

En mer helhetlig oversikt over saken kommer så opp.

Når så alt er rett registrert og du ikke får feilmeldinger i noen felt, kan du sende saken til mottakerne.

➤ SEND SAKEN TIL MOTTAKERNE AVBRYT/KANSELLER SAKEN

Saken anses nå som registrert av leverandør, forutsatt at alt er fylt ut. Leverandør venter nå tilbakemelding fra mottaker(ne). Mottaker gjør så saken tilgjengelig internt.

➤ PÅBEGYNN SAK

Leverandør ser nå at saken er påbegynt fra mottaker. Når mottaker har behandlet saken ferdig, sendes en avslutningsmelding til leverandør.

➤ SEND AVSLUTNINGSMELDING TIL LEVERANDØR

Saken blir registrert som ferdig hos leverandør.

Underveis har man og mulighet for å avbryte/kansellere saken. Saken registreres som avbrutt hos mottaker.