

ALERTS MANAGEMENT PROJECT

Objectief

De FMD gebruikers helpen om de oorzaak van de valse alerts te identificeren en aanwijzingen te geven hoe deze vermeden kunnen worden. Met dit project willen we het percentage alerts verder doen dalen naar een niveau waar quasi enkel de te onderzoeken alerts nog overblijven.

Waarom is dit belangrijk?

Op basis van de FAGG nota van augustus 2019 vormen de alerts momenteel geen obstakel om de producten toch af te leveren of te verdelen.

We moeten ons echter voorbereiden op het moment waarop FAGG beslist om de FMD principes volledig toe te passen, namelijk dat bij een alert de verpakking moet worden bijgehouden voor verder onderzoek.

Hoe werkt het?

1	Wanneer er bij de gebruiker een alert optreedt, ontvangt BeMVO ook een kopie van deze alert.
2	<p>BeMVO analyseert de alert in detail:</p> <p>Werd de alert veroorzaakt door een verkeerde informatie? Zoals onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - omwisseling kleine- en hoofdletters of bevatten de gegevens speciale tekens; - zijn bepaalde gegevenselementen te lang of ontbreekt er één of meerdere karakters; - is er een probleem met de scannerinstellingen of is er een omwisseling AZERTY naar QWERTY - enz... <p>In geval de alert aantoont dat de verpakking bij het scannen reeds inactief was:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Werd de verpakking door de gebruiker zelf voordien inactief gemaakt? - Werd de verpakking voordien door een andere gebruiker inactief gemaakt?
3	Op basis van deze analyses kunnen tot 85% van de alerts geklasseerd worden naar hun vermoedelijke oorzaak.
4	BeMVO verifieert ook of een bepaalde alert bij meerdere gebruikers voorkomt. In dat geval wijst dit vermoedelijk op een probleem bij de fabrikant (gegevens niet opgeladen, ...). In dat geval zal de fabrikant meteen gecontacteerd worden.
5	1 keer per dag worden alle verwerkte alerts van de voorbije 24 uur per gebruiker samengevoegd en wordt de communicatie voorbereid.
6	De gebruiker ontvangt een NOTIFICATIE e-mail met een overzicht van de vastgestelde alerts en indien de alert kon worden geklasseerd, de vermoedelijke oorzaak en wat er gedaan kan worden om dergelijke alerts in de toekomst te vermijden. (zie voorbeelden hieronder)
7	Het betreft een notificatie en de gebruiker dient niet te reageren , tenzij de gebruiker toch van oordeel is dat de aangehaalde vermoedelijke oorzaak niet van toepassing is en er mogelijk toch een probleem met de verpakking is.

Meer over de alerts

Dankzij de gezamenlijke inspanningen van de gebruikers, de software leveranciers en BeMVO hebben we het percentage (al dan niet valse) alerts doen dalen naar 0,05%.



Hiermee bevindt België/Luxemburg zich bij de koplopers in Europa.

Wat is een ALERT?

Een alert wijst er op dat bij een verificatie of een transactie (aflevering, staal, export, ...) **de gescande verpakking een mogelijke vervalsing is!**

Oorzaak:

1. De doorgestuurde informatie wordt in FMD niet teruggevonden:
 - de verpakkingsinformatie bestaat niet (vervalsing, data niet opgeladen, verkeerde data doorgestuurd)
2. De verpakking is niet langer actief en kan dus niet worden afgeleverd, ... :
 - de gebruiker heeft zelf de verpakking meermaals gescand en gedeactiveerd (of zijn software heeft dezelfde transactie meerdere malen doorgestuurd)
 - de verpakking werd reeds door een andere gebruiker gedeactiveerd (een inactieve verpakking ontvangen of toch een vervalsing)

De meest voorkomende (valse) alerts zijn:

Verkeerde input van de gebruiker (hoofd/kleine letters, speciale tekens, ontbrekende of teveel karakters, ...)	50%
De verpakking werd reeds door een andere gebruiker gedeactiveerd	25%
Dezelfde gebruiker heeft meermaals dezelfde transactie doorgestuurd (meerdere scans of software transmissies van dezelfde verpakking)	15%

E-mail voorbeelden

Er zijn 2 type e-mails afhankelijk van het aantal alerts in de laatste 24 uur.

1) Tot 5 alerts

Elke alert wordt in detail weergegeven in een overzicht. Het element dat vermoedelijk de alert heeft veroorzaakt wordt in **vet** weergegeven (tenzij bv in geval van een meerdere scans alert).

De CNK code kan leeg zijn in geval het een buitenlandse verpakking betreft of wanneer de product code niet in de APB conversietabel gevonden werd.

Op basis van de 'vermoedelijke oorzaak' is er onder de tabel één of meerdere paragrafen die voor elke vermoedelijke oorzaak aanduidt wat u best kan doen om dit in de toekomst te vermijden.

Wij hebben in de afgelopen 24 uur volgende alerts van u in het FMD systeem ontvangen. Hieronder ziet u de details van de desbetreffende verpakkingen.

Tijdstip	CNK-code	Product naam	Product code	Serienummer	Lotnummer	Vervaldatum	Vermoedelijke oorzaak
15:23:19	2810901	PARACETAMOL TEVA 1 g TABLETTEN	05407003824216	10019170185041	B0009B	31/12/2022	Ontbrekende tekens

Op basis van onze analyse werd de alert 'Het lotnummer komt niet overeen met het serienummer in NMVS' vermoedelijk veroorzaakt doordat het lotnummer dat u hebt doorgestuurd één teken te weinig bevat. De oorzaak is mogelijk een manuele ingave, zoniet, een verkeerde lezing en/of verwerking van de gescande informatie. Indien u meerdere alerts met deze fout ontvangt kan u best contact opnemen met de leverancier van uw scanner om de configuratie te verifiëren.

Indien we geen evidente vermoedelijke oorzaak konden vaststellen op basis van onze analyse, zal er 'Onbekend' vermeld worden.

2) Meer dan 5 alerts

In dat geval zullen we geen lange lijst van alle alerts opnemen, maar een samenvattende tabel die per type alert het aantal weergeeft.

Ook hier wordt op basis van de vermoedelijke oorzaak één of meerdere paragrafen opgenomen met uitleg omtrent oorzaak en oplossing voor zulke alerts.

Wij hebben in de afgelopen 24 uur meerdere alerts van u in het FMD systeem ontvangen.

In de voorbije 24 uur ontvingen wij van uw FMD-module vele alerts. Hieronder kan u het aantal alerts per type terugvinden.

Dit kan op een probleem in uw FMD-module wijzen. In dat geval contact opnemen met de leverancier van uw FMD-module.

Ofwel hebt u zelf dezelfde verpakkingen meerdere keren gescand en de codes doorgestuurd. In dat geval vragen wij u dit in de toekomst te vermijden.

Ofwel hebben bepaalde verpakkingen dezelfde codes, hetgeen op een mogelijke vervalsing kan wijzen. In dat geval gelieve ons dringend te contacteren.

Return code	Omschrijving	Vermoedelijke oorzaak	Aantal alerts
PCK_19	Huidige status laat transactie niet toe	Dubbele desactivering	19

De alert 'Eigenschap is al ingesteld op de verpakking' werd mogelijk veroorzaakt doordat u dezelfde verpakking inactief wilt maken die door u reeds inactief werd gemaakt. Indien dit niet het geval is betreft het mogelijk 2 verpakkingen met dezelfde code en dient als mogelijke vervalsing behandeld te worden.

Zal ik veel e-mails ontvangen?

Op basis van de voorbije maanden stellen we vast dat ongeveer 20% van alle gebruikers maximaal 1 e-mail per maand zal ontvangen.

30% van de gebruikers zal gemiddeld 2 tot 4 e-mails per maand ontvangen en 15% zal maximaal tot 8 e-mails per maand ontvangen.

Slechts 2 à 4% zal meer e-mails ontvangen.

Alerts Management project

Hebt u nog meer vragen omtrent dit project kan u steeds bij BeMVO terecht. Voor verdere toelichting, stuur een mail naar support@bemvo.be

Wij danken u alvast voor al uw inspanning binnen het FMD project.

BeMVO Team