

Survey : Avril 2017 – PREPAYE – Dématérialisation du processus du Chèque cadeau et perspectives sur la Carte et E-Carte cadeau

RESTITUTION partie 1 : Verbatim

1- Avez-vous des commentaires sur l'appréciation globale, la mise en place de la Démat et les points d'amélioration ?

Pas de recul sur le sujet

Reste un point majeur à clarifier : délai de conservation par rapport à l'administration fiscale

Pour gagner encore plus de temps, il manque les rapprochements automatiques entre les remises et les règlements.

Le rapprochement des titres encaissés avec les titres émis permettrait un traitement sécurisé à 100%

Souci lors de de remboursement

La Démat accélère le processus de remboursement

Ca fait gagner du temps

Processus de Démat des remboursements est correct excepté la gestion des déremboursements

Nous avons tenté d'avancer avec des clients, mais nous avons été confrontés à des émetteurs qui refusaient. Par conséquent, compliqué pour une enseigne d'avoir 2 processus...

RAS très satisfait d'être partenaire de cette démarche

Grosse réticence de certains émetteur, trop long donc trop long à mettre en place

C'est nécessaire de passer à la dématérialisation pour un émetteur comme pour une enseigne

Certains émetteurs bloquent le processus

Complexe et couteux d'adresser chaque émetteur. Un plate-forme des émetteurs, plate-forme type CONECS, aurait été idéale.

Nous devons l'étudier au préalable et voir comment l'inclure dans la roadmap

La Démat doit à la fois nous faire gagner en terme de Trésorerie, mais doit nous permettre de fiabiliser l'acceptation des titres.

Mise en place longue, il reste des vecteurs d'améliorations

Le schéma répond à l'attente mais pourrait évidemment être amélioré

Nous pouvons refuser la mise en place de ce processus si la situation économique ou financière de l'Affilié nous semble "délicate" ou s'il y a des blocages sur un plan commercial ou contractuel.

Réseau de franchises - l'enseigne qui ne souhaite pas

L'ensemble des Enseignes souhaitent aller vers ses modalités mais cela demande un effort d'évolution des solutions d'encaissement qui est lourd à porter dans un contexte économique rude

Il faudrait une base commune pour éviter d'accepter un chèque remis en circulation. Comme il y a des enseignes qui sont au protocole Mercatel mais qui ne sont pas à la Mercatel, les évolutions ne doivent pas concernées les

fichiers de bases (TDB, AR et CRL) car cela nécessitent un grand travail de communication vers les enseignes et leurs demandent de refaire des éventuels développements. Tous les fichiers transmis entre émetteur doivent respecter le protocole SFTP et ne pas utiliser d'autres outils comme les mails. Il faut rester sur une techno pour éviter X développements. Si les flux financiers (dont les déremboursements) devaient également être transmis, il faut réfléchir à une méthodologie fiable et retranscrire les informations dans des documents de référence comme ils existent pour les fichiers REM, CRL, AR et TDB. Le TDB doit rester un document concernant les remises et non un fichier financier à cause des problèmes de dates et de déremboursement. Il ne faut pas tout mélanger

Toute évolution ne doit pas modifier les éléments déjà figés et fonctionnels en place. Les évolutions doivent passer par des ajouts d'éléments externes, et non par des modifications d'éléments figés, sinon toute la démarche risque de s'écrouler. Le protocole SFTP a été retenu, nous devrions construire sur une seule techno fiable et ne pas s'éparpiller vers des mails non sécurisés.

Le processus me semble roder mais reste sous haute surveillance chez SODEXO

Gros problème sur les déremboursement pour avoir l'info, souvent obligé de relancer les Emetteurs

Il faudra valoriser ou prendre des décisions fortes pour augmenter rapidement le nombre d'enseignes qui passeront en Démat

Plateforme d'acceptation multi émetteur

Processus de Démat en cours. Mise en Production fin juin 2017 Tous les émetteurs ne jouent pas le jeu. Le taux de commission de la carte cadeau reste cher

Principe de Démat est une bonne évolution mais beaucoup de de difficulté pour y accéder

Merci pour la prise des réponses au sondage

Le processus de Démat nous a fait gagner du temps par l'arrêt des flux physiques et le traitement plus rapide des remboursements. Attention cependant à la gestion des déremboursements ! Manque d'information sur le chèque non remboursé, déduction sans explication etc.... Ce sous-processus est à améliorer car très chronophage malgré la faible valeur de dé-remboursée

La Démat Mercatel est un très bon outil mais qu'il faut le garder cohérent même si des évolutions sont demandées et nécessaires. Il ne faut pas mélanger les protocoles et les flux (flux financier différent du flux de remise et de contrôle des chèques). Il ne faut pas altérer le fonctionnement d'origine qui est utilisée par d'autres enseignes qui sont hors de la Mercatel

Toujours très favorable à la mise en place de la Démat et à ces sujets qui sont nécessaires pour tout le monde

2- **Et sur les Cartes ou E-Cartes cadeau**

Interrogations de solde en magasin

Une généralisation avec une personnalisation et des avantages autres (à 360 °) liés à son utilisation et ou conditions d'utilisation

La dématérialisation va s'accélérer

À mon sens les utilisateurs pas prêts à l'ECARTE

Délai de remboursement Taux élevés...

En cours de déploiement en parallèle des autres titres via notre plateforme PASS MULTICADEAUX

Nous travaillons dessus activement pour donner un second souffle a ces moyens de paiements

L'E-cartes cadeau est complémentaire à la carte cadeau. C'est un concept innovant qui répond à une demande forte et sera l'avenir du marché

Il nous faut construire des solutions agiles et anticipant le besoin des consommateurs.

Nous souhaitons développer tous les supports existants pour répondre aux attentes des clients mais restons vigilants pour ces mises en place

Ravie de collaborer à l'amélioration et le partage liés au prépayé