

Contact externe pour lancer une alerte

D-Quest Helpline

Guide d'utilisation pour le lanceur d'alerte



Site d'accueil

1 Écrire et enregistrer une nouvelle alerte

1-1. Veuillez accéder au « site de lanceur d'alerte » dédié à votre entreprise via un logiciel de navigation internet.

https://i365.helpline.jp/****/****/

(**** est une combinaison de caractères différente pour chaque entreprise)

1-2. Avant tout, entrez « le n° ID commun » et « le mot de passe commun » sous la forme de caractères alphanumériques précédemment indiqués et sélectionnez « Commencer ».

1-1

D-QUEST Global HotLINE Déconnexion

Français

Bienvenu à D-QUEST Global HotLINE

DQ
D-Quest, Inc.

[«Le manuel»](#)

Identifiant commun

Mot de passe commun

1-2

© 2019 - D-Quest, Inc.

1-3. Veuillez sélectionner « Enregistrer une alerte interne » dans le menu lanceur d'alerte.

1-4. Veuillez prendre connaissance du "règlement et des conditions d'utilisation du D-Quest Helpline", puis sélectionnez « J'ai lu et j'accepte les conditions ». Vous trouverez un guide d'utilisation de cette ligne d'assistance en toute fin, merci d'en prendre également connaissance.

1-3

1-4

- 1-5. Veuillez indiquer autant d'informations que possible lors de "l'enregistrement de votre alerte". Les éléments en rouge sont obligatoires.
- 1-6. Lorsqu'un message pour la notification automatique est indiqué, le lanceur d'alerte (ci-après dénommé) peut recevoir un message automatique qui lui indiquera qu'elle/il a reçu une réponse.
- Vous pouvez choisir cette option. La personne qui recevra et traitera l'alerte n'aura pas connaissance de votre adresse courriel. Pour plus d'informations, référez vous au N° 2 de la page 7 intitulée « adresse courriel et notification automatique ».

✘ En revanche, logiquement si vous n'avez pas laissé d'adresse courriel, ou si l'adresse laissée est incorrecte, vous ne recevrez pas directement la notification vous indiquant que vous avez reçu un message.

Ecran pour l'enregistrement de nouvelles informations concernant l'alerte.

En suivant les indications, remplissez ce formulaire d'alerte. Les éléments en rouge sont obligatoires. Lorsque vous aurez terminé votre dossier, sélectionnez « Enregistrer ».

Moment de l'évènement	<input type="radio"/> Moins d'un jour <input type="radio"/> Moins de trois jours <input type="radio"/> Moins d'une semaine <input type="radio"/> Moins d'un mois <input type="radio"/> Moins de trois mois <input type="radio"/> Moins de six mois <input type="radio"/> Moins d'un an <input type="radio"/> Plus d'un an <input type="radio"/> Possibilité que les faits se répètent encore <input type="radio"/> Ne sait pas
Pays	<input type="text"/>
Lieu de l'évènement	Ex :Département Commercial Section 3, Tokyo, Usine de Shinjuku secteur réception du matériel <input type="text"/>
Positions et titres des	<input type="radio"/> Aucune

Si vous souhaitez recevoir un message automatique vous informant que vous avez reçu une réponse ou une question concernant votre alerte. (facultatif)

Adresse de courriel pour recevoir les messages informatifs automatiques.	<input type="text"/>
---	----------------------

* Il arrive dans certain cas que le « . » (le point) , « @ » (l'arobase) ou des adresses très spéciales ne soient pas bien prises en compte et que l'annonce de réception de courriel automatique ne s'effectue pas correctement.
* Cette adresse de courriel ne sera pas visible par le responsable de la gestion de cette alerte et n'apparaîtra pas non plus chez D-Quest.

1-7

1-5

1-6

1-7

<Attention.>

Pour des raisons de sécurité, si aucune information n'est ajoutée dans un délais de 60 minutes, suivant l'ouverture d'une session, celle-ci se clôturera automatiquement.

C'est-à-dire que vous verrez apparaître le message suivant « Déconnexion » avec un retour à la première page. Toutes les informations entrées disparaîtront.

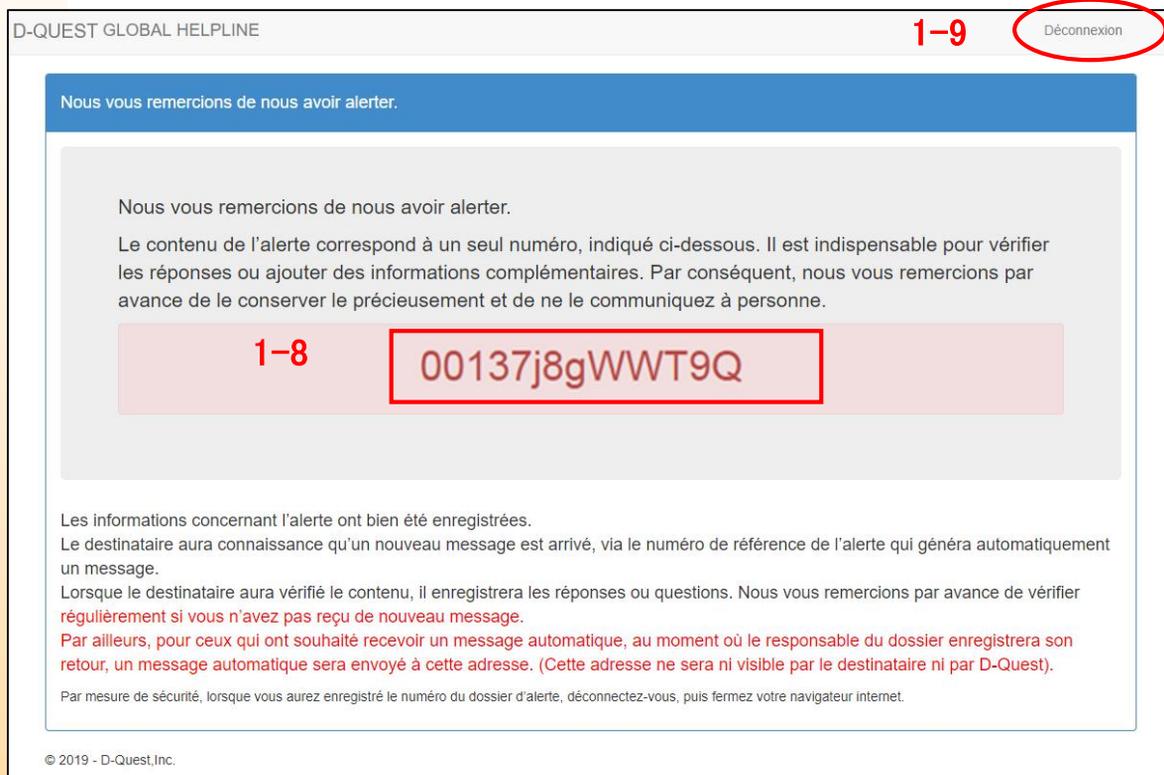
Pour cette raison, si vous pensez que l'enregistrement des informations risque de prendre beaucoup de temps, nous vous conseillons de rassembler vos idées et les informations à l'avance.

- 1-7. Lorsque vous sélectionnez « Enregistrer », une demande de confirmation s'affiche. Si vous sélectionnez à nouveau « Enregistrer », alors la confirmation de l'enregistrement devient effectif et l'alerte est envoyée au responsable des alertes de l'entreprise partenaire, chargée de sa gestion.



1-8. Sélectionnez à nouveau « Enregistrer » pour voir s’afficher « Lancement de l’alerte terminé ». **Un code de référence alphanumérique de 13 caractères apparaîtra. Assurez-vous de bien le noter. Il vous sera demandé pour accéder (et confirmer) la réponse du responsable des alertes.** C’est l’unique occasion où ce code vous sera présenté.

✘ **Sans ce code de référence, il vous sera impossible de communiquer avec le responsable en charge de votre alerte et vous ne pourrez pas, par exemple envoyer d’informations supplémentaires, ni échanger avec le responsable à propos du dossier.**



✘ **Seules les personnes ayant connaissance du code de référence peuvent accéder au dossier ; c’est-à-dire le lanceur d’alerte et le responsable de la gestion de ce dossier. Par conséquent, nous vous remercions par avance de ne le communiquer à personne d’autre.**

1-9. Lorsque vous aurez noté ce code de référence sélectionnez « Se déconnecter ».

Le lancement d’alerte sera totalement achevé.

2. Vous pourrez vérifier alors qu'un message automatique de confirmation d'envoi de l'alerte est bien arrivé sur le courriel que vous aurez indiqué.

Le lanceur d'alerte recevra une réponse du responsable de la gestion du dossier.
Assurez-vous de prendre connaissance de cette réponse.

Si vous avez indiqué une adresse courriel lors de l'ouverture du dossier d'alerte (se référer au point 1.6 de la page 4), alors vous recevrez une réponse comme expliqué ci-après, dont l'intitulé sera « Réponse de la ligne d'assistance ».

Envoi de la réponse de la ligne d'assistance

helpline_answer@helpline.jp <helpline_answer@helpline.jp>

To:

"xD-Quest HelpLine"

Date et heure de la réponse :

Le responsable de la gestion de l'alerte a envoyé et enregistré une réponse à destination du lanceur d'alerte. Veuillez en prendre connaissance via l'URL de la ligne d'assistance suivant.
<https://i365.dqhelpline.com>

- * Ce message a été envoyé de façon automatique par le système.
- * Si vous répondez à cette adresse de courriel, votre message n'aboutira pas."

- ✘ Pour connaître les démarches à suivre dans ce cas, référez vous à la page 3 afin de savoir comment accéder à la réponse concernant votre dossier et éventuellement ajouter des informations.
- ✘ La méthode de vérification de réception de réponse et ajout d'informations figure sur la page suivante. "3 Confirmation de la réponse du destinataire (réponse) et enregistrement d'informations supplémentaires au dossier." Il est très important de vérifier régulièrement si vous avez reçu une réponse.

3. Confirmation de la réponse du destinataire (réponse) et enregistrement d'informations supplémentaires au dossier."

- 3-1. Veuillez accéder au « site de lanceur d'alerte » dédié à votre entreprise via un logiciel de navigation internet
https://i365.helpline.jp/****/****/
(**** est une combinaison de caractères différente pour chaque entreprise)

- 3-2. Après avoir indiqué « l'identifiant commun » et « le mot de passe commun », sélectionnez « Commencer ».

3-1

D-QUEST Global HotLINE Déconnexion

Français

Bienvenu à D-QUEST Global HotLINE

DQ
D-Quest, Inc.
<<Le manuel>>

Identifiant commun

Mot de passe commun

3-2

© 2019 - D-Quest, Inc.

3-3. En partant du « menu lanceur d'alerte » sélectionnez « Vérifier la réponse ou ajoutez des informations complémentaires. »

3-4. Reprenez et indiquez le code de référence alphanumérique de 13 caractères que vous aviez noté lors de l'ouverture du dossier (se référer au point 1.8 de la page 6) et sélectionnez « Connexion » pour accéder aux informations mises à jour.

D-QUEST GLOBAL HELPLINE Déconnexion

Français

Si vous souhaitez ajouter des informations complémentaires, cliquez sur "Ajouter des informations complémentaires".

Enregistrement de nouvelles informations concernant l'alerte.

Pour prendre connaissance de la réponse du responsable de l'alerte ou terminé l'ajout d'information complémentaire, cliquez sur " Prendre connaissance de la réponse ou ajouter des informations complémentaires."

Vérifier la réponse ou ajouter un complément d'information.

© 2019 - D-Quest, Inc.

3-3

D-QUEST GLOBAL HELPLINE Déconnexion

Vérifier la réponse ou ajouter des informations complémentaires.

Un message a été envoyé au lanceur d'alerte par le responsable de la gestion du dossier. Pour prendre connaissance de la réponse, et éventuellement ajouter des informations complémentaires, utilisez le numéro de l'alerte, puis cliquez sur « Connexion ».

N° de référence de l'alerte

Connexion

© 2019 - D-Quest, Inc.

3-4

Veuillez confirmer que le contenu de l'alerte (en haut de l'écran) et la réponse (en bas de l'écran) de la personne en charge de la gestion du dossier (le destinataire) apparaissent bien dans l'ordre chronologique.

En cas de besoin, vous pouvez enregistrer des informations complémentaires à votre dossier d'alerte. Il vous suffit de sélectionner la partie « Ajouter des informations ou compléter le dossier », puis sélectionnez « Enregistrement des informations ajoutées » lorsque vous avez terminé de les écrire.