**CONVENIOS RYBELSUS**

**6 meses 40% y 12 meses 50% en presentación de 7 y 14 mg**

**FARMACIA**

*Situación 1 – Registro de contrato*

Al contrato se podrán suscribir clientes de recompra.

1.- Cliente llega a sucursal a resurtir Rybelsus de 7 y/o 14 mg.

2.- Se revisa el historial de compras para confirmar que es candidato para la suscripción.

* Surte dosis de 7 y/o 14 mg.
* Cuenta con cajas disponibles para cumplir con una suscripción mensual de 6 o 12 meses. (Pendiente revisar con Laura).

3.- Si es candidato se le comparte información de beneficios y requisitos con la suscripción.

* Descuento del 40% a un plazo de 6 meses desde esa misma compra, surtiendo mínimo 1 caja por mes y máximo 2.
* Descuento del 50% a un plazo de 12 meses desde esa misma compra, surtiendo mínimo 1 caja por mes y máximo 2.
* En caso de ser envío por medio de paquetería, el envío es sin costo y las entregas son de 1 a 5 días hábiles.
* Nosotros llevamos el seguimiento de sus entregas mes con mes.
* Es requisito domiciliar una tarjeta de crédito.

4.- Si el cliente acepta realizar el convenio, se le invita al cubículo y se le comparte vía whatsapp el link del formulario para que nos comparta sus datos y adjunte documentación necesaria. Una vez lleno el formulario, se enviará por medio de correo eléctronico a suscripciones@farmaciadyephsa.com o se pondrá un botón de autorización de datos personales (pendiente revisar).

* Nombre completo del paciente
* CURP del paciente
* Numero de registro al programa Nuevo Yo
* Nombre del dueño de la tarjeta (en caso de aplicar)
* CURP del dueño de la tarjeta
* Comprobante de domicilio a donde se harán las entregas.
* INE por ambos lados del paciente
* INE por ambos lados del dueño de la tarjeta
* Teléfono de contacto
* Correo electrónico

5.- Ya con el formulario lleno se procede a llenar el Docusign con el formulario llenado por el cliente. Ya llenado el docusign; se le comparte por medio de un link de whatsapp al cliente para que lo pueda firmar digitalmente y revise los términos y condiciones de la suscripción.

6.- Una vez firmado el documento; se le comparte el link de domiciliación de tarjeta para realizar los cargos recurrentes los siguientes meses.

7.- Se registra el número de registro Nuevo Yo, en el link de registro a suscripciones de origis. Una vez registrado en la plataforma, se ingresa el número de tarjeta en OrbisApp para confirmar el descuento de la suscripción.

8.- Se registra el cliente de suscripción a Dyephsa Integrations para el seguimiento de los cobros y se le asigna un asesor de call center para el seguimiento a sus entregas mensuales.

9.- Se le comparte por whatsapp su credencial de suscripción con número de convenio. Se le comenta que debe presentar la credencial en cada compra.

10.- Si el cliente lo desea puede realizar el primer cargo en la terminal de Farmacia y llevarse el medicamento en el momento.

*Situación 2– Registro de contrato en farmacia y envío de medicamento a domicilio*

Se sigue el procedimiento de la situación 1 y se procede con lo siguiente:

1.- Si la primera compra la requiere en farmacia y la siguiente a domicilio. Se debe identificar como cliente de envío a domicilio y asignarle un asesor que dará seguimiento a sus entregas. (Pendiente ver la manera en la que se realiza está identificación, pudiera ser por medio de DI)

2.- Si desea realizar la suscripción en farmacia pero que se envíe a domicilio la primer caja: Se debe identificar como cliente de envío a domicilio, asignarle un asesor y al terminar de realizar la suscripción, se debe transferir el chat al asesor asignado de call center para que le programe la entrega. (Pendiente revisar como se llevará el control para que no haya asesores con mas suscripciones que otros para seguimiento)

3.- Si desea acudir a recoger sus compras siempre a farmacia, se identifica como cliente de Farmacia y se le asigna en DI al asesor de call center que dará seguimiento a las suscripciones de farmacia (sugerencia, que sea la misma persona).

*Situación 3 – Suscripción inicia en farmacia, pero se terminará en call center*

Dependiendo del paso en el que se haya quedado es la continuidad que se dará.

1.- Si solo se brindó información de la suscripción, se le entrega un formato con los documentos que se le van a solicitar y el número de whatsapp para comenzar con el trámite. (Revisar si es viable habilitar un departamento en whaticket para suscripciones Rybelsus).

2.- Si el cliente ya llenó el formulario con sus datos, se transfiere el chat a un asesor de call center para que, de continuidad, al llenado del Docusign.

3.- Si el cliente ya firmó el Docusign. Se transfiere el chat a un asesor para que le comparta el link de domiciliación de la tarjeta.

4.- Después de domiciliar la tarjeta ya no es necesario que el cliente permanezca en sucursal, se puede terminar el registro a la suscripción en farmacia sin el cliente y al terminar se procede igual a la situación 2.

*Situación 4 – Resurtido con suscripción y evitar entrega duplicada.*

1.- Cliente llega a surtir Rybelsus. Se le pregunta si ha comprado anteriormente, se le pregunta si cuenta con convenio (se realizará cuando se le de promoción a las suscripciones en mostrador). Si cuenta con convenio se le solicita su credencial virtual.

2.- Se busca el perfil del cliente en DI con el número de convenio y se revisa si es cliente de envío a domicilio o de Farmacia.

3.- Si es cliente de Farmacia se procede con el proceso normal de venta.

* Revisión de registro en OrbisApp
* Cobro con terminal
* Entrega de medicamento

4.- Si es cliente de Call center, se debe revisar con el agente asignado por Skype o teléfono si cuenta con una entrega a domicilio programada ese día y si ya se realizó el cobro mensual. (Revisar si se autoriza la entrega en farmacia, aunque sea cliente de envío a domicilio o si se debe regresar a esperar el medicamento en la fecha asignada).

5.- Si no cuenta con una entrega programada para ese día, y no se ha realizado el cobro mensual, se realiza el cobro en la terminal y se entrega el producto al cliente. (Sujeto a la revisión del punto anterior).

6.- Se actualiza la pieza cobrada y entregada en DI para no programar cobro ni entrega ese mes. (sujeto a revisión del punto 4).

*Situación 5.- Programación de entrega y cobro a suscriptor de Farmacia.*

1.- El asesor da seguimiento a las suscripciones asignadas de farmacia para los cargos recurrentes.

2.- Se le contacta al cliente para informarle la fecha próxima de su cobro y entrega de producto.

3.- Se le programa el cargo domiciliado y la fecha en la que acudirá a sucursal a recoger su medicamento.

4.- Se actualiza estatus de entrega en DI para estar al tanto en farmacia de los clientes que están por acudir a recoger (pagado, programado y fecha, numero de piezas y presentación)

5.- Se le sacará el ticket de origis y en sicar al realizar la entrega en Farmacia.

6.- Se actualizará el estatus en DI tras la entrega al cliente.

7.- Fanny / Teresita / Rebeca estarán al tanto de la existencia de los productos programados para recolección.

(Revisar este proceso con Lalo y Lydia)

*Consideraciones*

* Se está tomando en cuenta a Call Center como la base de las suscripciones debido a que:
	+ Evita duplicidad de entregas al tener que consultar en call center antes de entregar a un cliente que esté identificado como entrega a domicilio.
	+ Todo el proceso de suscripción se lleva a cabo por medio de whaticket de manera que facilita la revisión del trámite del cliente en caso de cualquier circunstancia que se llegue a presentar. Y queda documentado todo movimiento realizado con el suscriptor.
* Call center lleva el seguimiento de las suscripciones en cuanto a cobros y programación de entregas.
* Farmacia funcionaría como sede de registro a suscripciones y como punto de entrega solamente.
* Las situaciones se desarrollaron pensando en cargos domiciliados. Tenemos en cuenta que de momento no hay domiciliación, pero este dato es modificable solo cambiándolo por LINK DE PAGO O COBRO CON TERMINAL EN SUCURSAL Se desarrollaron así ya que el objetivo final es la domiciliación del cobro.
* Para dar seguimiento tiempo completo a las suscripciones en farmacia, será necesario capacitar en whaticket a Teresita y a Rebeca Estrada.
* Se realizó el proceso tomando en cuenta que se puede utilizar la Tablet (con un teclado inalámbrico y mouse) o con una laptop para el cubículo.

*Puntos pendientes de revisar referentes a Farmacia*

* ¿Habrá manera de realizar el cobro en farmacia? Se presenta la duda debido a que si se autoriza que se realice en farmacia se pierde el sentido de la domiciliación y pudiera perderse el seguimiento mensual.
* ¿Cómo se realizarán las suscripciones en caso de falla de DI?
* ¿Cómo sería el proceso si un cliente quiere cambiar de entrega a domicilio a farmacia permanentemente?
* Speech informativo para mostrador y Call center (Revisar en conjunto con Yadira y Lydia)

**CALL CENTER**

*Situación 1 – Registro de contrato*

Al contrato se podrán suscribir clientes de recompra.

1.- Cliente escribe a whaticket para resurtir Rybelsus de 7 y/o 14 mg.

2.- Se revisa el historial de compras para confirmar que es candidato para la suscripción.

* Surte dosis de 7 y/o 14 mg.
* Cuenta con cajas disponibles para cumplir con una suscripción mensual de 6 o 12 meses. (Pendiente revisar con Laura).

3.- Si es candidato se le comparte información de beneficios y requisitos con la suscripción.

* Descuento del 40% a un plazo de 6 meses desde esa misma compra, surtiendo mínimo 1 caja por mes y máximo 2.
* Descuento del 50% a un plazo de 12 meses desde esa misma compra, surtiendo mínimo 1 caja por mes y máximo 2.
* En caso de ser envío por medio de paquetería, el envío es sin costo y las entregas son de 1 a 5 días hábiles.
* Nosotros llevamos el seguimiento de sus entregas mes con mes.
* Es requisito domiciliar una tarjeta de crédito.

4.- Si el cliente acepta realizar el convenio, se le invita al cubículo y se le comparte vía whatsapp el link del formulario para que nos comparta sus datos y adjunte documentación necesaria. Una vez lleno el formulario, se enviará por medio de correo eléctronico a suscripciones@farmaciadyephsa.com o se pondrá un botón de autorización de datos personales (pendiente revisar).

* Nombre completo del paciente
* CURP del paciente
* Numero de registro al programa Nuevo Yo
* Nombre del dueño de la tarjeta (en caso de aplicar)
* CURP del dueño de la tarjeta
* Comprobante de domicilio a donde se harán las entregas.
* INE por ambos lados del paciente
* INE por ambos lados del dueño de la tarjeta
* Teléfono de contacto
* Correo electrónico

5.- Ya con el formulario lleno se procede a llenar el Docusign con el formulario llenado por el cliente. Ya llenado el docusign; se le comparte por medio de un link de whatsapp al cliente para que lo pueda firmar digitalmente y revise los términos y condiciones de la suscripción.

6.- Una vez firmado el documento; se le comparte el link de domiciliación de tarjeta para realizar los cargos recurrentes los siguientes meses.

7.- Se registra el número de registro Nuevo Yo, en el link de registro a suscripciones de origis. Una vez registrado en la plataforma, se ingresa el número de tarjeta en OrbisApp para confirmar el descuento de la suscripción.

8.- Se registra el cliente de suscripción a Dyephsa Integrations para el seguimiento de los cobros y se le asigna un asesor de call center para el seguimiento a sus entregas mensuales.

9.- Se le comparte por whatsapp su credencial de suscripción con número de convenio. Se le comenta que debe presentar la credencial en cada compra.

10.- Si el cliente lo desea puede realizarse el primer cargo desde un link de pago que se le comparte por medio de whatsapp y se verifica por medio de DI.

11.- Se programa la entrega a domicilio por medio de DI (apartado de suscripciones) para el día siguiente o fecha en la que el cliente pueda recibir.

12.- Se registra la venta en sistema de venta SICAR y en OrbisApp para el seguimiento de sus compras.

13.- Al entregar se da por finalizada la compra mensual.

*Situación 2 – Suscripción inicia en call center y termina en farmacia*

Dependiendo del paso en el que se haya quedado es la continuidad que se dará. Para

1.- Si solo se brindó información de la suscripción, se le da seguimiento por el mismo chat y con la orientación presencial en farmacia de acuerdo a la situación 1.

2.- Si el cliente ya llenó el formulario con sus datos, se transfiere el chat a Fanny / Teresita / Rebeca para que, de continuidad, al llenado del Docusign.

3.- Si el cliente ya firmó el Docusign. Se transfiere el chat a Fanny / Teresita / Rebeca para que le comparta el link de domiciliación de la tarjeta y continue con el proceso hasta finalizar.

*Situación 3 – Resurtido con suscripción y evitar entrega duplicada.*

1.- Cliente escribe a whatsapp para surtir Rybelsus fuera de la fecha programada de entrega. Se le pregunta si ha comprado anteriormente, se le pregunta si cuenta con convenio. Si cuenta con convenio se le solicita su credencial virtual.

2.- Se busca el perfil del cliente en DI con el número de convenio y se revisa si es cliente de envío a domicilio o de Farmacia.

3.- Si es cliente de envío a domicilio se procede con el proceso normal de venta. (Tomando en cuenta que el máximo es de 2 cajas por mes a costo descuento) En este caso procedería el pago por link de pago y no por domiciliación.

* Revisión de registro en OrbisApp
* Cobro con link de pago
* Programación de entrega de medicamento de 24 a 48 hrs.

4.- Si es cliente de Farmacia, se procede a programar la entrega con normalidad como se explica en el punto anterior. (Revisar si se autoriza la entrega en call center, aunque sea cliente de Farmacia o si se debe regresar a esperar el medicamento en la fecha asignada).

6.- Se actualiza la pieza cobrada y entregada en DI para no programar cobro ni entrega ese mes. (Pendiente revisar la marcación de compras en DI se refiere a las cajas compradas o a la compra mensual requerida).

Seguimiento en DI a suscripciones – Cobros y programación de entregas

En DI

Consideraciones

* Cada agente de call center tendrá su cartera de suscripciones.
* Los cobros domiciliados se realizan mediante un archivo que se pasará al banco
* En caso de no contar con fondos en su tarjeta, se autoriza la excepción del cobro con link de pago para pagar con la tarjeta que desee y cumplir con la compra mensual.

Como se evitará que los clientes de suscripción no batallen con la demora en la atención de whatsapp.

Estos clientes no se tienen que comunicar primero, el asesor hará el primer contacto y lo ideal es que se realice por llamada solo para confirmar información e informar la fecha de entrega, esto permite optimizar tiempos.

El cobro se efectuará a partir del día 01 del mes, por lo que en caso de que el primer cobro no sea exitoso se contactará al cliente para efectuar un segundo cobro en el mismo día, y así sucesivamente durante 3 días hábiles hasta tener éxito o bien 6 intentos de cobro.

En caso de que no se haya logrado el cobro, el ejecutivo indicará al cliente que ese mes no se logró realizar el cobro, por lo que, en caso de desear el medicamento, tendría que hacer su compra a precio normal, fuera de suscripción. (Revisar)

Una vez registrado el pago, se confirmará la recepción del mismo en un plazo de 48 hrs hábiles.

Se registra el domicilio como predeterminado en DI

Como procedería un cambio de domicilio del predeterminado en la suscripción

La cancelación esta sujeta a una receta del médico donde se indique la suspensión del tratamiento.

Puntos a tomar en cuenta para las suscripciones para evitar “Me indicaron 3 meses de tratamiento, pero me suscribo para obtenerlo mas barato y cancelar después”