**Proceso General: Suscripción y Envío**

**1. Registro del Cliente para Suscripción**

**Flujo principal:**

* **Paso 1:** El cliente se interesa en suscribirse al programa (puede ser en farmacia o call center).
* **Paso 2:** Se valida el historial de compras del cliente para confirmar que es candidato para la suscripción.
* **Paso 3:** El cliente recibe la información del programa de suscripción, incluyendo los descuentos y los términos.
* **Paso 4:** Si acepta, el cliente es dirigido a llenar el formulario digital en línea.
* **Paso 5:** El sistema valida la información proporcionada, y una vez aprobada, se procede a la firma digital del contrato.
* **Paso 6:** Se genera y envía un link para domiciliación o pago recurrente, que el cliente debe completar.
* **Paso 7:** El cliente recibe confirmación de su suscripción y credencial virtual por WhatsApp o correo.

**Escenarios posibles:**

* **Escenario A:** El cliente no completa el formulario o deja la información incompleta.
	+ **Acción:** El sistema envía automáticamente un recordatorio para completar el formulario. Si el cliente no responde en un tiempo predefinido, un asesor lo contacta.
* **Escenario B:** La firma digital no se realiza correctamente.
	+ **Acción:** El sistema detecta la falta de firma y reenvía el enlace de Docusign. En caso de que el cliente siga sin firmar, un asesor se comunica para resolver cualquier duda o problema.
* **Escenario C:** El cliente no completa el pago/domiciliación.
	+ **Acción:** El sistema envía recordatorios automáticos al cliente. Si no se completa tras varios intentos, el sistema asigna al agente el incidente para que el agente realice seguimiento a cliente para proceder con el pago mediante otro método.

**2. Validación y Registro en los Sistemas Internos**

**Flujo principal:**

* **Paso 1:** Una vez validada la suscripción, se registra automáticamente al cliente en Dyephsa Integrations para el seguimiento de pagos, envíos y suscripciones.
* **Paso 2:** El sistema verifica si el cliente prefiere recoger el medicamento en farmacia o recibirlo a domicilio (esto sólo en caso de que el cliente proporcione información en caso de no poder recibir en el domicilio indicado durante el proceso de suscripción).
* **Paso 3:** Se asigna un asesor de call center para seguimiento personalizado del cliente.

**Escenarios posibles:**

* **Escenario A:** El registro en el sistema Dyephsa Integrations falla (por problemas de conexión o de formato de datos).
	+ **Acción:** El sistema debe lanzar una alerta para el equipo técnico y generar un reporte de error para corregir el fallo lo antes posible, asegurando que el cliente no pierda su suscripción.
* **Escenario B:** El cliente elige la opción de envío a domicilio, pero hay un problema con la dirección proporcionada.
	+ **Acción:** Se envía una notificación al cliente solicitando la actualización de su información de dirección. Si no se responde, el asesor debe hacer contacto directo.

**3. Gestión de Cobros Recurrentes**

**Flujo principal:**

* **Paso 1:** El sistema automatiza los cargos mensuales utilizando la domiciliación o el link de pago recurrente.
* **Paso 2:** Si el cobro falla, se realizan hasta tres intentos automáticos (configurados por Evo Payment).
* **Paso 3:** En caso de éxito en el cobro, el cliente es notificado y se procede a la programación del envío del medicamento.
* **Paso 4:** Si el cobro falla, el sistema envía un mensaje automático vía Whaticket informando al cliente y ofreciendo un link de pago alternativo.

**Escenarios posibles:**

* **Escenario A:** El cobro falla en los tres intentos automáticos.
	+ **Acción:** Whaticket genera un mensaje de advertencia adicional, y el cliente es notificado de que será contactado por un asesor, quién también puede hacer un seguimiento directo.
* **Escenario B:** El cliente solicita cambiar la tarjeta domiciliada o cambiar a pagos manuales.
	+ **Acción:** El sistema genera un nuevo enlace para domiciliar otra tarjeta o cambiar el método de pago. Este cambio debe reflejarse automáticamente en Dyephsa Integrations y Evo Payment.

**4. Programación de Envíos**

**Flujo principal:**

* **Paso 1:** Dyephsa Integrations valida automáticamente si el cliente tiene una entrega pendiente o si se puede programar un nuevo envío.
* **Paso 2:** Si no hay entregas pendientes, el sistema programa el envío del medicamento, generando una orden de entrega vía DYEPHSA Integrations en Shipday para las entregas.
* **Paso 3:** El cliente es notificado sobre la fecha de entrega programada y se le proporciona un número de seguimiento.
* **Paso 4:** El sistema actualiza el estado del envío cuando el medicamento es entregado al cliente, cerrando así el ciclo mensual.

**Escenarios posibles:**

* **Escenario A:** El cliente tiene una entrega pendiente y no se permite programar otra.
	+ **Acción:** El sistema envía una notificación al cliente informándole que ya tiene una entrega pendiente y no se puede realizar otro envío. El asesor de call center puede intervenir si el cliente tiene una situación especial.
* **Escenario B:** El cliente no está disponible en la dirección proporcionada para recibir el paquete.
	+ **Acción:** Shipday envía una notificación automática al cliente para reagendar la entrega. Si el cliente no responde, el asesor de call center puede intervenir para confirmar los detalles de entrega.

**5. Confirmación de Entrega y Ciclo de Seguimiento**

**Flujo principal:**

* **Paso 1:** Una vez que el medicamento es entregado, el sistema actualiza el estado de la suscripción y prepara el próximo ciclo de cobro y entrega.
* **Paso 2:** El cliente recibe una confirmación de entrega y se cierra el ciclo mensual.
* **Paso 3:** Si el cliente tiene alguna reclamación sobre el envío, puede contactarse directamente a través de WhatsApp o el call center para gestionar cualquier incidencia.

**Escenarios posibles:**

* **Escenario A:** El cliente no recibe la confirmación de entrega o no encuentra el paquete.
	+ **Acción:** Shipday y Dyephsa Integrations actualizan el estado del envío y permiten al asesor revisar y verificar los detalles. Si no se encuentra una solución, se reprograma una entrega.
* **Escenario B:** El cliente quiere modificar la dirección de entrega de futuras suscripciones.
	+ **Acción:** El cliente puede modificar su dirección directamente en su cuenta o el asesor de call center lo actualiza en Dyephsa Integrations, evitando errores en el próximo envío.