

Präsentation

Das Programm Kundenkarte ist ein echtes CRM-Tool (Customer Relationship Management). Es erlaubt jeder Apotheke einer Gruppe oder Kette, ihre Kundenbeziehungen zu verbessern und ihr Geschäft wirksam zu fördern. Die Gruppe oder Kette kann dadurch ihre Position auf dem Markt stärken und ihre Identität bestätigen.

Vorteile

FÜR DIE APOTHEKE

- Zugang zu den personalisierten Kundenverwaltungstechniken (CRM).
- Modularität der Leistungen nach Marketingstrategien.
- Vereinfachte Betriebsführung.
- Datenakquisition und -konsolidierung in Echtzeit.
- Effizientes Messen der Wirksamkeit von laufenden Aktionen oder Promotionen.
- Tiers Garant-Assistenz.

FÜR DEN KUNDEN

- Anerkennung und Belohnung seiner Treue (one-to-one).
- Barzahlung oder Zahlungsaufschub der Einkäufe.
- Übersicht über die erworbenen Vorteile und das Detail der Einkäufe.
- Ein einziger Sesam für alle Beziehungen mit seiner Apotheke (Validierung seiner Versicherungsdeckung, Zugriff auf sein pharmazeutisches Dossier, Zahlungsmittel).
- Tiers Garant-Assistenz (erleichterte Verwaltung der Beziehung Patient/ Krankenkasse).

Vereinfachte Verwaltung

Die Pharmanet-Kundenkarte vereinfacht die operationelle Verwaltung der Promotionsaktivitäten, ohne Verzicht auf eine grosse Flexibilität am Verkaufspunkt in der Beziehung mit dem Kunden.

Die für die Sende- und Empfangsübermittlung der Informationen in Echtzeit verwendete Technologie zwischen dem Verkaufspunkt und der Zentrale führt zu einer beträchtlichen Senkung der Investitionen für die EDV-Ausrüstung der Apotheke. Die laufende Konsolidierung der Ergebnisse oder Statistiken erlaubt der Gruppe, ihr Werbe- oder Aktionsdispositiv anzupassen. Das Betriebsprogramm der neusten Generation sichert eine dynamische Verwaltung des Karteninhaberprofils (Typologie Kunde, Einkaufshistorik), den Zugriff auf Aktionen oder Vorteile sowie die Information über die im Rahmen des Treueprogramms erworbenen Punkte.

Massgeschneiderte Parametrierung

Pharmanet bietet der Gruppe oder Kette einen dafür bestimmten Raum, der jede einzelne Apotheke identifiziert. Jeder Apotheke steht eine zentralisierte Datei « Artikel » exklusiv zur Verfügung, wo sie ihre eigenen Produktreihen sowie Preispolitik, Aktionen oder Vorteile umsetzen kann. Die Datei « Kunde/Karteninhaber » ist unter Berücksichtigung der verschiedenen Profile, die vom Marketing festgelegt werden, parametrierbar. Dank verschiedener Verwaltungstools können Informationen online zentral oder nicht-zentral erfasst und konsultiert werden.

Modularität der Leistungen

Die Funktionen der Pharmanet-Kundenkarte sind je nach Marketingziel der Apotheke modulierbar.

STANDARDMODULE

KUNDENREGISTRIERUNG, KARTENAUSGABE

- Erfassung der persönlichen Daten des Karteninhabers, Definition des Profils, Produktionsdatei der Karte.

ZENTRALISIERTE PREIS- UND AKTIONSVORWALTUNG

- Erfassung spezifischer Artikel der Apotheke, Codierung von Preisen und Aktionen in der zentralisierten Datei « Artikel ».

VALIDIERUNG DER EINKÄUFE

- Übermittlung der Einkaufsdaten (Kundenidentifikation, Öffnung seines Profils und Registrierung der gekauften Produkte).
- Feedback an POS (Aktualisierung Kundenprofil, Warenpreise, erworbene Treuepunkte, konsolidierte Abrechnung der Treuepunkte).

TREUEBONUS

- Verbuchung der Treuepunkte nach definierten Parametern (Häufigkeit Einkäufe, Punktestand, Einkaufsbeträge, Aktionen oder besondere Perioden, usw.).

AUSSTELLUNG VON AUSZÜGEN UND RECHNUNGEN

- Erstellung und Versand der Auszüge und/oder Rechnungen an die Karteninhaber.

KREDIT UND INKASSO

- Kreditverwaltung (sofern vorgeschlagen) und Inkasso (2 Mahnungen).

ADMINISTRATIVE VERWALTUNG ÜBER GESICHERTES PRIVATNETZ

- Gesicherte Transaktion mit Zahlungsabrechnungen, Treuepunkten, Verwaltung, Kundenprofil, Kartensperre, Kartenerneuerung, usw.

VERWALTUNG DES TIERS GARANT ODER TIERS GARANT-ASSISTENZ

- Die Apotheke übernimmt den Versand der Rezepte und Rechnungen im Namen des Versicherten an die Krankenkasse. Jede Rechnung enthält eine beglaubigte Kopie der Originalrezepte. Die Krankenkasse kann danach für den Versicherten die Abrechnung erstellen. Der Tiers Garant-Versicherte kann auch eine Kopie des Schreibens an seine Krankenkasse sowie eine Kopie der in der Apotheke über Ofac archivierten Rezepte erhalten, sofern er dies schriftlich beantragt.

OPTIONSMODULE

MAILING

- Versandoption für ein personalisiertes Mailing mit festgelegter Häufigkeit, wie Treuebon, Geburtstagsaktion, usw...

PERSÖNLICHE INTERNETBEREICHE

- Gesicherte Seite auf der Internetseite der Apotheke mit persönlichen Daten (Abrechnung Treuepunkte, detaillierte Rechnung, pharmazeutisches Dossier).

EINKAUF MIT KUNDENKARTE AUF DER INTERNET-SITE

- Online-Bestellung und -Bezahlung von Produkten durch gesicherte Verbindung.

KUNDEN-HOTLINE

- Callcenter für Karteninhaber (Bürozeiten) für Informationen betreffend Rechnung oder Treuepunkte. Kartensperre über automatisches Anrufzentrum rund um die Uhr, und 7 Tage die Woche.

RECHTSABTEILUNG

- Bei Kreditfunktion Übernahme des Delkredere mit Limite Monateinkauf.

ELEKTRONISCHES COUPONNING

- Neue Möglichkeit, Produkte oder Leistungen im Rahmen der Beziehungen zwischen der Gruppe/Kette und den Lieferanten vorzubringen.
- Zentrale Erstellung eines elektronischen Coupons bei jeder registrierten Ladentransaktion, unmittelbare Übermittlung des Coupons an den POS und Ausdruck auf Transaktionsticket gemäss vorgängig festgelegter Parametrierung Produkt und/oder Karteninhaber.
- Vereinfachte Verwaltung durch Druck von Strichcodes und Erstellung eines Reportings für weitere Abrechnungen oder Rückerstattungen durch den Lieferanten.