



Présentation

Le programme Carte privative est un véritable outil de CRM (Customer Relationship Management). Il permet à chaque pharmacie d'un groupement ou d'une chaîne d'enrichir ses relations avec sa clientèle et de promouvoir efficacement son enseigne. Le groupement ou la chaîne peut ainsi renforcer son positionnement sur le marché en affirmant son identité.

Avantages

POUR LA PHARMACIE

- Accès aux techniques de gestion personnalisée de la clientèle (CRM).
- Modularité des prestations en fonction des stratégies marketing.
- Gestion opérationnelle simplifiée.
- Acquisition et consolidation de données en temps réel.
- Mesure efficace de l'impact des actions ou promotions en cours.
- Tiers-garant assisté.

POUR LE CLIENT

- Reconnaissance et récompense de sa fidélité (one-to-one).
- Paiement des achats comptant ou différé.
- Consultation des avantages acquis et du détail des achats.
- Un seul sésame pour ses relations avec sa pharmacie (validation de sa couverture d'assurance, accès à son dossier pharmaceutique, outils de paiement).
- Tiers-garant assisté (facilitation de la gestion de la relation patient/caisse maladie).

Gestion simplifiée

La Carte privative Pharmanet simplifie la gestion opérationnelle des activités de promotion, tout en conservant une très grande souplesse au niveau du point de vente dans la relation avec son client.

La technologie utilisée de transmission, aller-retour, en temps réel, des informations entre le point de vente et la centrale allège considérablement les investissements informatiques de la pharmacie. La consolidation continue des résultats ou statistiques permet au groupement d'ajuster son dispositif de promotions ou d'actions.

Le programme d'exploitation de dernière génération permet une gestion dynamique du profil du porteur de carte (typologie client, historique d'achat), de l'accès à des actions ou avantages, ou de l'information des points acquis dans le cadre d'un programme de fidélité.

Paramétrages à la carte

Pharmanet fournit un espace dédié à la chaîne ou au groupement, en identifiant chacune de ses pharmacies. L'enseigne dispose exclusivement d'un fichier « articles » centralisé pour implémenter ses propres gammes de produits et sa politique de prix, actions ou avantages. Le fichier « client-porteur de carte » est paramétrable en fonction des différents profils définis par le marketing de l'enseigne. Des outils de gestion on-line permettent de saisir et consulter toute information de manière centralisée ou non.

Modularité des prestations

Les fonctionnalités de la Carte privative Pharmanet sont modulables selon l'approche marketing de l'enseigne.

MODULES STANDARDS

ENREGISTREMENT CLIENT, CRÉATION DE CARTE

- Saisie des informations personnelles du porteur, définition du profil, fichier de production de la carte.

GESTION CENTRALISÉE DES PRIX ET ACTIONS

- Saisie des articles spécifiques à l'enseigne, codage des prix et actions sur le fichier « articles » centralisé.

VALIDATION DES ACHATS

- Transmission des données lors de l'achat (identification du client, ouverture de son profil et enregistrement des produits achetés).
- Retour des informations au POS (mise à jour du profil client, prix des marchandises, points de fidélité acquis, décompte consolidé des points de fidélité).

BONUS FIDÉLITÉ

- Comptabilisation des points de fidélité selon les paramètres définis (fréquence d'achat, seuil de points, montants des achats, actions ou périodes particulières, etc.).

ÉDITION DE RELEVÉS ET FACTURES

- Établissement et mise sous pli des relevés et/ou des factures aux porteurs de carte.

CRÉDIT ET RECOUVREMENT

- Gestion du crédit (si proposé) et recouvrement (2 rappels).

GESTION ADMINISTRATIVE PAR RÉSEAU PRIVÉ SÉCURISÉ

- Transaction sécurisée avec décomptes paiements, points de fidélité, gestion du profil client, blocage de carte, renouvellement de la carte, etc.

GESTION DU TIERS-GARANT OU TIERS-GARANT ASSISTÉ

- La pharmacie se charge de faire suivre, au nom de l'assuré, les ordonnances et les factures à la caisse maladie. Chaque facture comporte une copie certifiée conforme aux ordonnances originales. La caisse maladie peut effectuer alors son décompte auprès de l'assuré. L'assuré tiers-garant, qui a la fonction « crédit » et qui en fait la demande écrite, peut également recevoir une copie du courrier adressé à sa caisse maladie, ainsi qu'une copie des ordonnances originales archivées dans la pharmacie par l'intermédiaire d'Ofac.

MODULES OPTIONNELS

MAILING

- Possibilité d'envoi, à fréquence déterminée, d'un mailing personnalisé, tel que bon récompensant la fidélité, offre d'anniversaire, etc.

ESPACES PERSONNELS INTERNET

- Page sécurisée à disposition du porteur de carte sur le site Internet de l'enseigne, comportant ses données personnelles (décompte des points de fidélité, facture détaillée, dossier pharmaceutique).

ACHAT AVEC CARTE PRIVATIVE SUR SITE INTERNET

- Commande et paiement de produits en ligne par liaison sécurisée.

HOTLINE CLIENTS

- Call center à disposition des porteurs de carte (heures de bureau) pour toute information concernant leurs factures ou leurs points de fidélité.
- Blocage des cartes sur un serveur vocal automatique, 24/24 heures et 7/7 jours.

CONTENTIEUX

- Avec la fonction crédit, prise en charge du ducroire avec limite d'achats mensuelle.

COUPONING ÉLECTRONIQUE

- Nouvelle possibilité de mise en avant de produits ou prestations dans le cadre des relations entre le groupement/chaîne et les fournisseurs.
- Création centralisée d'un coupon électronique lors de chaque transaction enregistrée en magasin, transmission instantanée du coupon au POS et impression sur le ticket de transaction en fonction d'un paramétrage préalable produit et/ou porteur de carte.
- Gestion facilitée par l'impression de code-barre et création de reporting permettant des décomptes ultérieurs ou des remboursements par le fournisseur.