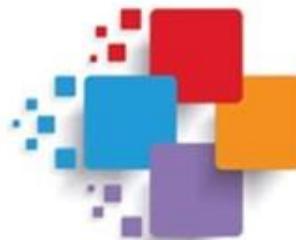


BENEFICIOS DE USAR FARMAX ORACLE



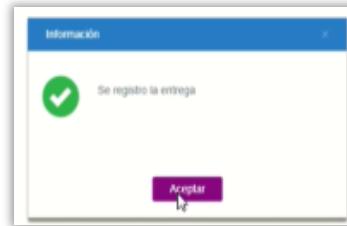
FARMAX
MAXIMIZANDO TU MUNDO

- EVITA INTERRUPCIONES
- MENOS PASOS
- MODO OFFLINE
- RECONEXIÓN AUTOMÁTICA
- EXPERIENCIA VISUAL
- PUBLICIDAD DINÁMICA
- PANTALLA PERSONALIZADA

¿CÓMO OPERAR FARMAX OR?



FARMAX
MAXIMIZANDO TU MUNDO



- I) Se imprimen los tickets de “Entrega Servicio a Domicilio” (Copia Cajero y Copia Repartidor)

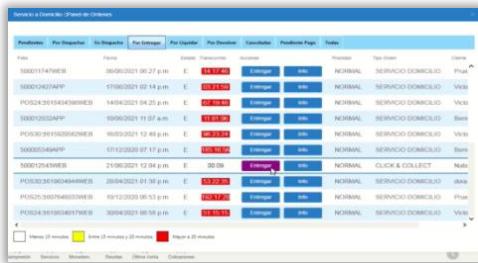
- La vacuna y/o Prueba de antígenos, NO se entrega al cliente, es para aplicación exclusiva con el médico del SOM.
- Los tickets de copia cajero y repartidor se resguardan en farmacia.

El RF: Debe aplicar el cierre de estas órdenes al finalizar el turno del médico.

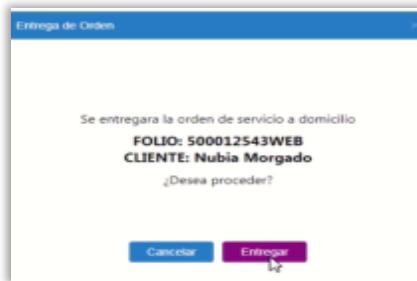
- Consulta las guías rápidas para cada proceso (Vacunas de influenza y/o Pruebas de antígenos).

- i) Desde el “**Panel de órdenes**” en la ventana Por Entregar podrás identificar el Folio y Tipo de la orden (Click & Collect).

Selecciona la orden y da clic en el botón **[Entregar]**.



- j) Aparecerá la ventana “**Entrega de Orden**” con el detalle de la orden de compra, da clic en **[Entregar]**.



- k) Aparecerá la confirmación “**Se registró la entrega**”. Da clic en el botón **[Aceptar]**.

CONTENIDO

1. PANTALLA DE INICIO FARMAX.....	4
2. APERTURA DE CAJA FARMAX.....	4
3. NAVEGACIÓN EN EL SISTEMA FARMAX.....	5
4. MONEDERO DEL AHORRO.....	7
4.1 INGRESAR MONEDERO.....	7
4.2 ACTIVACIÓN DE MONEDERO.....	7
4.3 BÚSQUEDA DE MONEDERO.....	8
4.4 MODIFICACIÓN DE DATOS DEL CLIENTE.....	10
4.5 REEMPLAZO DE MONEDERO.....	11
5. BÚSQUEDA DE PRODUCTOS.....	12
6. VENTA DE PRODUCTOS.....	13
6.1 VENTA NORMAL.....	13
6.2 AUTOMATIZACIÓN DE VENTA CBU.....	15
6.3 MODIFICACIÓN DE CANTIDADES.....	16
6.4 CAPTURA DE RECETA.....	17
6.5 CAPTURA DE LOTE Y CADUCIDAD.....	20
6.6 TICKET ELECTRÓNICO.....	21
6.7 VENTA PENDIENTE.....	22
6.8 RECETA RX 360.....	24

6.9 COBRO CON CUPONES.....	26
6.10 PAGO DE SERVICIOS	27
6.11 FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.....	30
6.12 REIMPRESIÓN DE TICKET.....	33
7. COTIZACIONES.....	36
7.1 MODIFICACIÓN DE COTIZACIÓN.....	38
7.2 COBRO DE COTIZACIÓN.....	41
8. DEVOLUCIONES.....	43
9. RETIROS PARCIALES.....	46
9.1 REGISTRO DE SINIESTROS.....	49
10. PROGRAMA DE LEALTAD CON LABORATORIOS.....	52
11. CLIENTES A CRÉDITO.....	54
12. CORTE DE TURNO.....	56
12.1 REIMPRESIÓN DE CORTES.....	61
13. INGRESO DE BULTOS SPT.....	62

FARMAX SERVICIO A DOMICILIO

1. DIAGRAMA DE PROCESO.....	64
2. GRID DE VENTA.....	65



Aparecerá de forma automática la pantalla de cambio, debido a que es una compra realizada en Tienda en Línea, previamente pagada por el cliente con Tarjeta de Crédito o Débito.



h) Se imprime el ticket de compra de la venta ya facturada.



- SKU: **7506472803499** - APLICACIÓN FLUZACTAL TETRA VACUNA ANTIINFLUENZA
- SKU: **7506472801433** - PRUEBA RÁPIDA ANTI PANBIO COVID-19 AG



Se visualiza la Vacuna y/o Prueba de antígenos en el punto de venta.

f) Presiona **[F10]** para procesar el cobro.



g) El sistema envía el mensaje: **¿Desea capturar los datos del médico?**

Selecciona la opción **[Cancelar]** ya que no es necesario registrar los datos del médico.

3. PANEL DE ÓRDENES.....	66
3.1 INGRESO AL PANEL.....	66
3.2 PARTES DEL PANEL DE ÓRDENES.....	67
4. IMPRESIÓN DE ORDEN.....	69
5. DESPACHO DE ORDEN.....	71
5.1 GENERACIÓN VALE INTERBODEGA.....	75
6. ENTREGA DE ÓRDENES.....	78
6.1 LINEAMIENTOS DE PEDIDOS NO ENTREGADOS NET PAY.....	81
7. LIQUIDACIÓN DE ÓRDENES.....	84
8. ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE RECETA....	88
9. DEVOLUCIONES.....	90
10. ENTREGA DE VALES INTERBODEGA.....	95
ANEXOS:	
■ PAGOS OIES.....	99
■ PAGO DE REMESAS DATRANSFER.....	102
■ ENVÍO DE DINERO.....	104
■ PROCESO DE LIQUIDACIÓN DE ÓRDENES: PRUEBA DE ANTÍGENOS Y VACUNA DE INFLUENZA.....	107

PANTALLA DE INICIO FARMAX

Haz doble clic en el ícono de la aplicación FARMAX.



APERTURA DE CAJA

a) Ingresa usuario y contraseña.



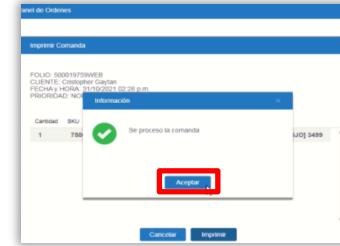
b) En la ventana “Fondo de Caja inicial”, validar que la fecha de operación sea la correcta.



d) Aparecerá la confirmación “Se procesó la comanda”.

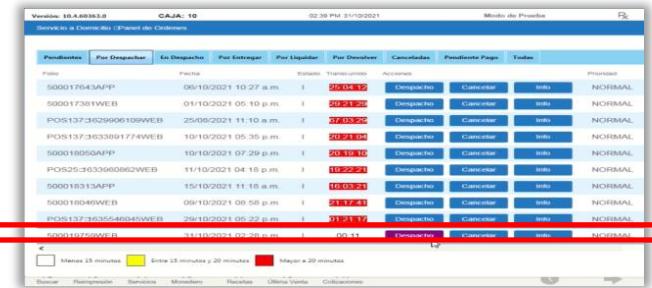
Da clic en el botón [Aceptar]

Y se imprime el ticket de “Comanda Servicio a Domicilio”



e) Desde el “Panel de órdenes” en la pestaña “Por Despachar” podrás identificar el Folio y Tipo de la orden (Click & Collect)

Selecciona la orden y da clic en el botón [Despacho].

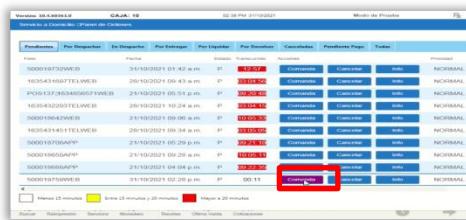


Desde la pantalla principal de cobro ingresa el SKU de la Vacuna y/o prueba de antígenos:

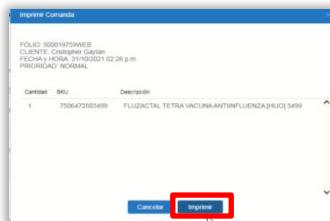


- b) Desde el “Panel de órdenes” en la ventana Pendientes podrás identificar el Folio y Tipo de la orden (Click & Collect)

Selecciona la orden y da clic en el botón [Comanda].



- c) Aparecerá la pestaña “Imprimir Comanda” con el detalle de la orden de compra, selecciona la opción [Imprimir].



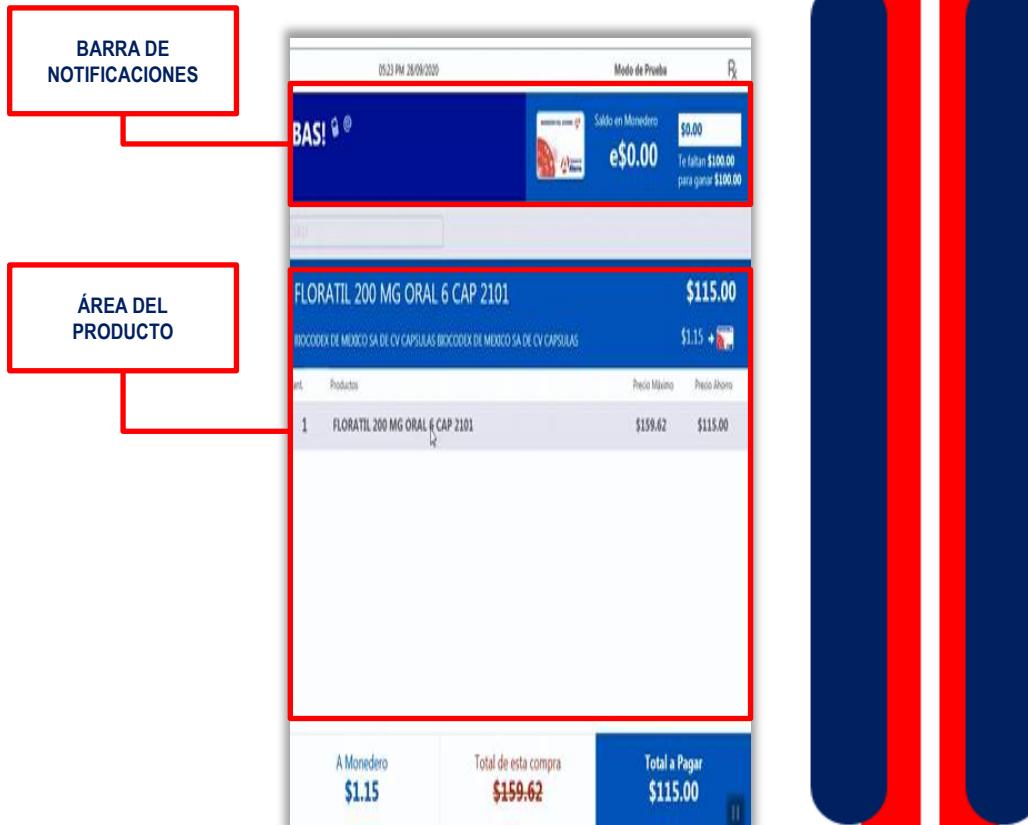
NAVEGACIÓN EN FARMAX

La pantalla de inicio se compone de la siguiente manera:



Recuerda: Al escanear el MDA del cliente la herramienta de venta de segundo esfuerzo sugerirá promociones de acuerdo a las compras del cliente.

En el área de productos, el sistema arrojará notificaciones de descuentos y promociones.



Se mostrará la pantalla de confirmación de información..

Valídala con el cliente, si es correcta presiona **Enviar**, de lo contrario presiona **Cancelar**.

Al mostrarse la pantalla de Formas de pago:

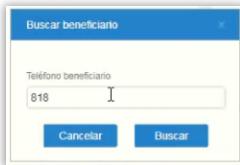
Ingresa la cantidad que te entrega el cliente. Y presiona procesar pago **[F11]**.

- *Para dar de alta al remitente o beneficiario, revisar políticas o consulta la guía rápida.*

PROCESO DE LIQUIDACIÓN DE ÓRDENES: PRUEBA DE ANTÍGENOS Y VACUNA DE INFLUENZA

En los caso donde el paciente haya agendado su cita y pagado la Vacuna y/o prueba de antígeno por medio de Tienda en Línea. Lleva a cabo el siguiente proceso:

- Desde la pantalla principal, da clic en el botón **[Servicio a Domicilio]** para ingresar al “Panel de órdenes”. La orden de **Vacunas contra influenza y/o Prueba de antígenos** hace referencia a una venta tipo **Click & Collect**.



A screenshot of a search interface titled "Buscar beneficiario". It has a text input field labeled "Teléfono beneficiario" containing the number "818". Below the input are two buttons: "Cancelar" on the left and "Buscar" on the right.

El sistema solicita el número telefónico del beneficiario. Ingrésalo y presiona "Buscar".



A screenshot of a "Cliente verificado" (Verified Client) form. It displays a list of client information including: Nombre remitente (XPREZ002), Nombre (Carmen), Apellido Paterno (Aguirre), Apellido Materno (Gómez), Calle (818), País (Méjico), and Correo (CARMOLG@HOTMAIL.COM). There are also sections for Identificación (Identificación: 024247850000, Vigencia: 05/2021, País de Expedición: México), Para Remitir (Número: 017123456789, Dirección: Calle 818, Col. Centro, C.P. 12345, Ciudad: Guadalajara, Estado: Jalisco, País: México), and Para Recibir (Número: 017123456789, Dirección: Calle 818, Col. Centro, C.P. 12345, Ciudad: Guadalajara, Estado: Jalisco, País: México). At the bottom are "Continuar" and "Cancelar" buttons.

El sistema nos muestra la pantalla para confirmar la información del remitente. Marca la casilla beneficiario verificado. Presiona "Continuar".

El sistema solicita el número telefónico del beneficiario. Ingrésalo y presiona buscar.



A screenshot of a "Cliente verificado" (Verified Client) form, identical to the one above, showing the same client information and sections for identification and delivery/receipt addresses. It includes "Continuar" and "Cancelar" buttons at the bottom.

El sistema muestra la pantalla para confirmar la información del remitente. Marca la casilla beneficiario verificado y presiona continuar.

MONEDERO DEL AHORRO

INGRESAR MONEDERO (F5)

- a) Para ingresar el MDA del cliente , presiona F5.



A screenshot of a "Ingresar Monedero del Ahorro" (Enter Wallet) form. It features a decorative background of a red and white checkered pattern with various icons. It has a text input field, a "Buscar" button, an "Aceptar" button, and a "Cancelar" button.

- b) Ingresa de forma manual el número de **MDA** o escanea la tarjeta con el lector. Esta ventana también aparece de forma automática al escanear el primer producto para su venta.

ACTIVACIÓN DE MONEDERO (F5)

- a) Cuando el cliente solicita un **MDA** nuevo, al momento de escanearlo el sistema detectará que no se encuentra afiliado, por lo cual, desplegará la ventana para ingresar la siguiente información:

- -Nombre
- -Apellidos
- -Fecha de nacimiento
- -Correo electrónico y número de teléfono

- Confirma lectura de aviso de privacidad.
- b) Para finalizar presiona “Aceptar”

BÚSQUEDA DE MONEDERO

Cuando el cliente no cuenta con su monedero tanto de forma física como electrónico al momento de realizar su compra, podrás buscar el número de monedero de la siguiente forma:

- a) Presiona la tecla **F5** y haz clic en el botón “Buscar”.



En la ventana cotización ingresa: País, Estado, Ciudad, Colonia. Presiona el botón “Cotizar” para corroborar monto y comisión. Informa al cliente y si está de acuerdo presiona “Continuar”.

El sistema solicitará el número telefónico del remitente. Ingrésalo y presiona “Buscar”.

Al encontrarse el registro: El sistema nos muestra la pantalla para confirmar la información del remitente. Presiona “Continuar”.

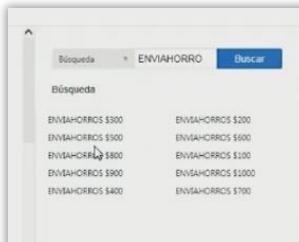
- h) Se genera el ticket de pago de remesa. Entrégalo al cliente junto con el monto indicado.

ENVÍO DE DINERO

Presiona la tecla F4 (Servicios), si el Cliente cuenta con MDA (físico o virtual) búscalo o escáñalo (según aplique) y da clic en **[Aceptar]**.

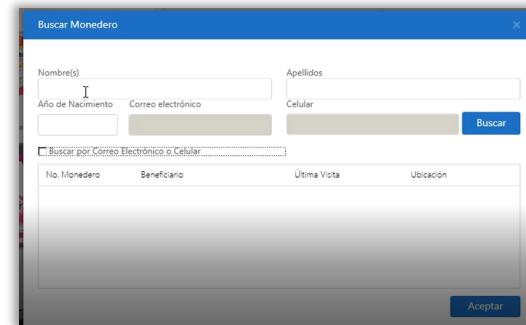


En la pantalla de pago de servicios: Selecciona el filtro **Búsqueda** e Ingresa la palabra “Enviahorro” y presiona buscar.



Selecciona el monto a enviar. y presiona F10.

- b) Realizar la búsqueda colocando el nombre y apellidos del cliente, así como su año de nacimiento.



Podrás realizar la búsqueda también por correo electrónico o número de celular siempre y cuando estos estén dados de alta de la siguiente manera:

- Selecciona la opción “**Buscar por correo o Celular**”
- Coloca número o correo del cliente; finaliza la búsqueda dando clic en “**Buscar**”



c) Selecciona al cliente y da clic en “Aceptar”.

MODIFICACIÓN DE DATOS

En el caso de que se solicite una actualización de datos de monedero el sistema te lo indicará .



De otra manera presionar la tecla **F5** después de haber colocado el MDA del cliente, para modificar o actualizar. Los datos que se pueden cambiar son :

1. Número de teléfono
2. Correo electrónico

d) Se debe validar la información del envío:

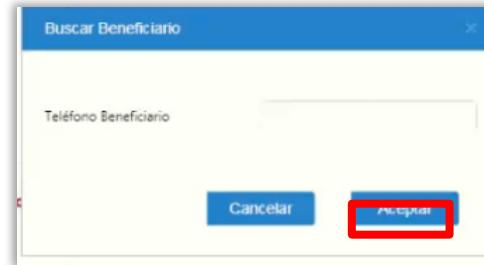
- Monto
- Información del remitente.
- Información del beneficiario.

e) Presiona **Continuar**.



f) El sistema solicita el número telefónico del beneficiario.

Ingrésalo y presiona **Buscar**.



g) El sistema muestra la pantalla “confirmar beneficiario”.

Verifica los datos del cliente y:

- Registra el folio de identificación.
- Presiona **Continuar**.

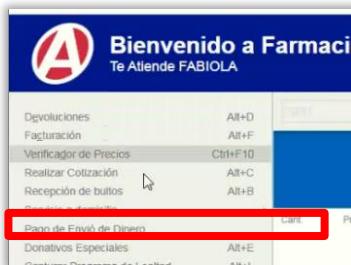
PAGO DE REMESAS DATRANSFER

Este proceso de pago de efectivo se ejecuta cuando el envío se realizó a través de Datransfer. Entre las compañías de envío más comunes están:

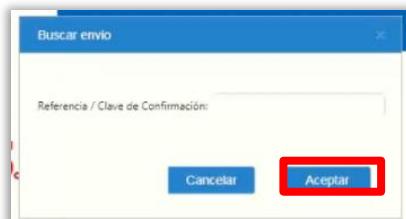
- Ria Money Transfer
- Barri
- Dinex – Envío de dinero
- Sigue

Para realizar estos pagos al cliente, sigue los siguientes pasos:

- a) Ingresa al menú principal y selecciona la opción **Pago de envío de dinero**.



- b) Ingresa la referencia proporcionada por el cliente.
- c) Presiona **Aceptar**.



REEMPLAZO DE MONEDERO

Esta función se utiliza cuando ya tenemos escaneado el MDA del cliente, pero este nos muestra otro plástico y prefiere agregarlo a la venta.

- a) Con la combinación **ALT + F5**, se enviará la ventana para escanear o buscar otro **MDA** y la venta se actualizará con los datos del nuevo monedero agregado.
- **Monedero Virtual:** Con el MDA virtual, solo tendrás que escanear el código desde el celular del cliente.

Al momento de que el cliente solicite pagar con su dinero electrónico, deberás seleccionar en método de pago "Monedero Virtual"; y en la aplicación del cliente se le notificará y solicitará autorización para aceptar el cargo.

BÚSQUEDA DE PRODUCTOS

Si necesitas buscar algún producto, realiza los siguientes pasos:

- a) Presiona el botón **F2**.
- b) Selecciona el filtro de búsqueda, según se requiera.
 - **Idénticos:** Aparece exactamente el producto que se está solicitando según su nombre.
 - **Sal única:** Aparecen todos los productos que contienen la sustancia activa que estás solicitando.
 - **Sal combinada:** Aparecen los productos que contienen la sustancia activa que se busca, en combinación con otras.

FILTRO

Si el producto no está disponible en sucursal, podemos consultar la existencia en otras sucursales.

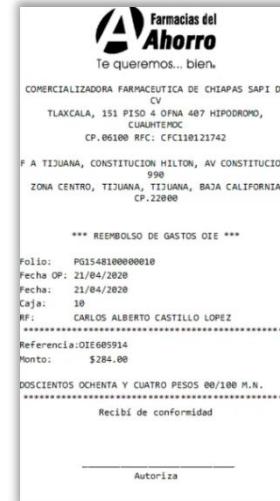
- a) Haz clic en el botón **“Consultar Existencias”**.

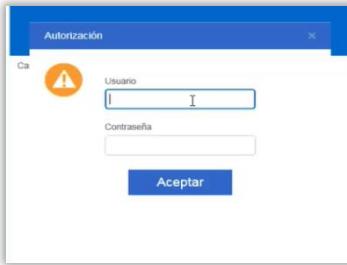
f) El sistema mostrará un mensaje que dirá:
Favor de retirar "X cantidad" de la caja por reembolso y generará un folio.

- g) Da clic en **[Aceptar]**.

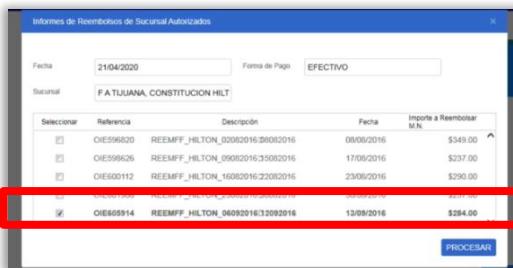


- h) El sistema arrojará el comprobante reembolso del gasto:

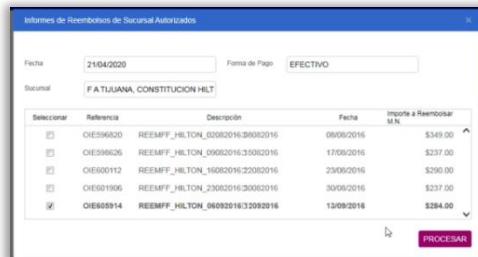




- d) En la pantalla el sistema mostrará los pagos pendientes a realizar:
- Identifica el reembolso OIE a realizar.
 - Seleccionalo desde el recuadro de la izquierda, a un costado del número de referencia OIE .



- e) Para finalizar el proceso damos clic en el botón **Procesar**.



Visualizarás las sucursales que cuenten con el producto siempre de mayor a menor disponibilidad.



VENTA DE PRODUCTOS

VENTA NORMAL

- Escanea el primer producto en la pantalla de venta y en automático aparecerá la ventana para ingresar el **MDA** del cliente.
- Después de ingresar el **MDA** del cliente, escanea todos los productos que el cliente llevará.
- Una vez escaneados todos los productos presiona **F10**, para continuar a la pantalla de liquidación. El sistema preguntará si deseas ingresar datos del médico, si no aplica da clic en “**Cancelar**”.



- d) En la pantalla de liquidación, se muestran las opciones de pago disponibles:



- Tarjeta de Débito
- Tarjeta de Crédito
- Tarjeta de Crédito AMEX
- Vales (Papel)
- MDA Físico
- MDA Virtual
- Efectivo
- Cash Payment (Mercado pago)
- Tarjeta Gift Card
-

El cliente podrá seleccionar la forma de pago combinada, siempre y cuando No incluya 2 Tarjetas (Débito o crédito), las combinaciones de pago pueden ser:

Efectivo + TDB O TDC/ Efectivo + MDA/ MDA + TDC O TDB

En caso de donativos, selecciona la institución y cantidad a donar. El donativo se agregará al monto total de pago.

- e) Finalmente , haz clic en el botón **F11** para finalizar la venta.

ANEXOS

PAGOS OIE

Este tipo de pagos solo pueden ser cobrados por el Responsable de Farmacia.

- a) En el menú inicio :
b) Seleccionas dando clic sobre **Pagos OIE**.

También puedes acceder presionando simultáneamente las teclas **ALT + O**.



- c) El sistema solicitará ingresar usuario y contraseña del RF. Una vez ingresado presionar el botón **Aceptar** para ingresar.

CONSIDERACIONES

La búsqueda del vale, se puede realizar por cualquiera de los dos métodos.

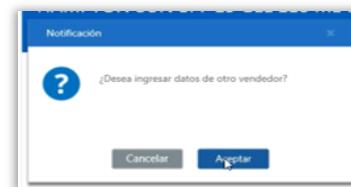
- El repartidor debe entregarte el ticket de “Vale Interbodega”, para que realices la entrega (es necesario para obtener el número de referencia o número de orden).
- El ticket de “Vale Interbodega” se debe archivar (pide al Repartidor que te firme de recibido).
- En el aplicativo del repartidor, se actualizará el estatus del pedido conforme complete cada uno de los procesos.

AUTOMATIZACIÓN DE VENTA CBU

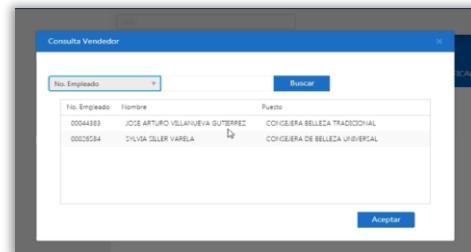
Este proceso se ejecuta cuando dentro de los artículos que el cliente compre se encuentre un producto perteneciente a Mundo Emotivo.

Al escanear los productos y presionar **F10**, el sistema preguntará si se deben ingresar los datos de la CBU/CBT.

Si la CBU/CBT participó en el proceso de venta se debe presionar el botón “**Aceptar**”.



- b) Buscar por el nombre o UNI del usuario CBU/CBT. Selecciona y da “**Aceptar**”.

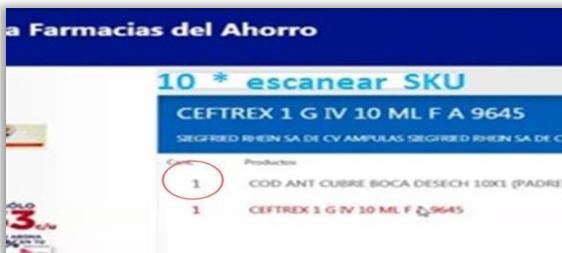


- c) Presiona nuevamente la tecla **F10** y continúa con el proceso de cobro de forma normal.

MODIFICACIÓN DE CANTIDADES

En los casos donde el cliente lleve más de una pieza de un mismo producto se podrán sumar piezas adicionales. Esto sin necesidad de escanear todos los productos:

- a) Despues de escanear los productos del cliente, selecciona la linea con el producto a disminuir (-) o aumentar (*)
- b) Escribe en el campo de **SKU** la cantidad a modificar junto con el símbolo correspondiente (- ó *).



- c) Presiona sobre la flecha hacia arriba para copiar el código del producto.



- d) Enseguida presiona **Enter** y la cantidad de piezas se modificará.

Una vez que el repartidor te entregue el ticket de Vale Interbodega, revisa el SKU del producto que le entregas, valida que los datos de Orden y Vale Folio coincidan, así como la cantidad de productos entregados.

- e) Presiona «Entregar»



El sistema te indicará que la entrega fue procesada exitosamente.

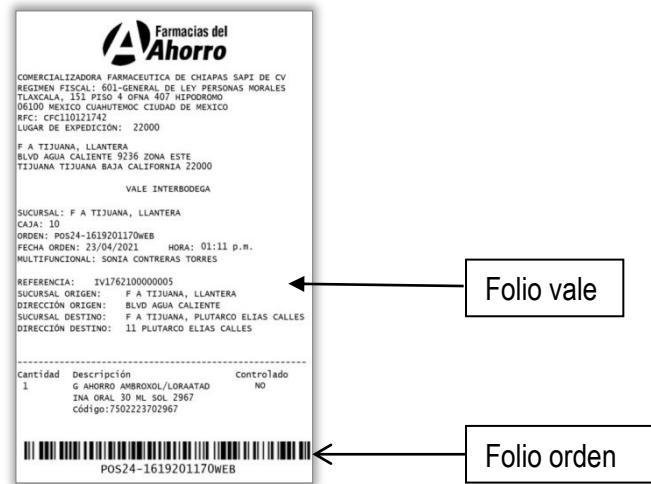
- f) Presiona «Aceptar»



- **Folio Vale:** No. de referencia que aparece en el ticket de Vale interbodega.



Estas referencias las puedes consultar en el ticket de vale interbodega.



Coloca el folio correspondiente y da clic en “Aceptar”.

En los casos donde se deseé disminuir las piezas el sistema pedirá la autorización del Responsable de Farmacia.

CAPTURA DE RECETA

Cuando el cliente realice la compra de un medicamento controlado o antibiótico, se deben seguir las políticas vigentes y solicitar la receta médica.

- Al escanear el producto en la pantalla de venta aparecerán los datos en color rojo, indicando que se trata de un medicamento controlado
- El sistema solicitará capturar los datos de la receta en la ventana «Captura de receta médica».



- Ingresa la fecha de expedición y el número de folio. Si no viene en la receta, coloca un cero (0).

- d. Al ingresar la cédula del médico y presionar **Enter**, el sistema de forma automática mostrará el nombre y dirección del médico.

En los casos donde el médico no esté registrado, aparecerá la siguiente ventana.

- a) Para continuar , haz clic en el botón “**Aceptar**”.



- b) Para dar de alta la cédula y nombre del médico, presiona las teclas **Ctrl+D** o haz clic en el botón **Ctrl+D**.



- c) En la siguiente pantalla ingresa los datos del Médico. Recuerda que los campos en rojo son obligatorios.

ENTREGA DE VALES

INTERBODEGAS PARA SERVICIO A DOMICILIO

Este proceso lo realiza la sucursal de apoyo a la cual se le solicita la pieza faltante de la orden:

Desde la pantalla principal, accede a:

- Menú inicio
- Selecciona servicio a domicilio
- Entregar vale a repartidor



- d) En la ventana «**Buscar vale interbodega**», selecciona el filtro a utilizar:

- Folio Orden:** No. que aparece en la parte inferior del ticket de entrega/Vale interbodega

Previo a finalizar el turno todas las órdenes en la pestaña “Por devolver” deben haber sido devueltas.

Estas órdenes, son aquellas que fueron cobradas y fueron canceladas por el repartidor. Esto es porque el cliente no recibió la orden y es necesario devolverla.

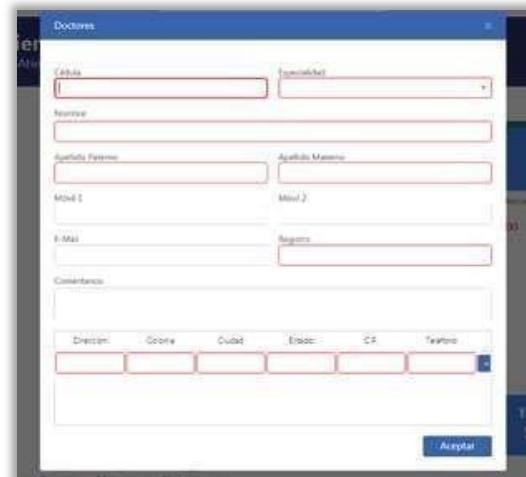
Cuando un cliente desee cancelar una orden considerar:

- Si cancela antes de ser impresas en el punto de venta (impresión) se procede solamente con una cancelación en el call center.
- Posterior a ser impresas en el punto de venta se presiona el botón de acción “cancelar” en el panel. (Notificar a Call Center)
- Si la orden ya fue cobrada, el repartidor puede cancelarla en el aplicativo. Esto es cuando el cliente no recibe el producto.

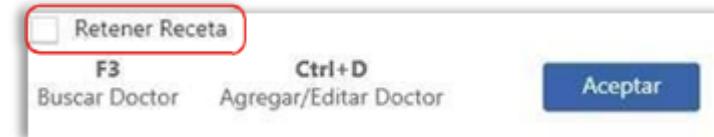
Nota: si no se entregó el pedido al cliente y el repartidor da como finalizada la entrega, esta no se mudará a la pestaña “Por devolver”, por lo tanto no habrá manera de generar la devolución por “no entrega”.

- En los casos donde se pagó con tarjeta de débito o crédito el sistema no solicitará deslizar la tarjeta.

Si en la receta médica no se encuentra el registro ingresa el número 0.



- d) Al terminar de ingresar toda la información, haz clic en el botón “Aceptar”.



De vuelta a la ventana Captura de receta médica deberás activar el recuadro “Retener receta” cuando se le retiene la receta al cliente. Si sólo se va a sellar debes dejar el recuadro desactivado.

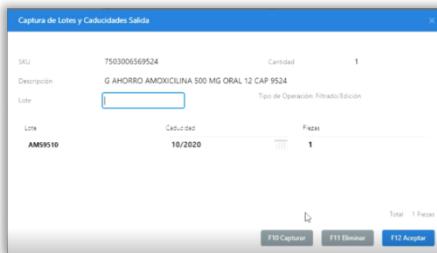
Finalmente haz clic en el botón “Aceptar” y continúa con la venta normal.

CAPTURA DE LOTE Y CADUCIDAD

Una parte del proceso en la venta de controlados y antibióticos es la captura de lote y caducidad.

Esto ocurre después de escanear el producto e ingresar los datos de la receta. El sistema solicita la captura del lote y caducidad del antibiótico o controlado:

- a) Ingresa el lote
- b) Presiona **Enter**
- c) Verifica o corrige la fecha de caducidad y número de piezas.
- d) Da clic en “**Aceptar**”.



- e) Continúa con el proceso normal de venta.

Si se cuenta con dos artículos antibióticos o controlados, este proceso se deberá repetir para cada uno de ellos.

- k) Automáticamente se imprimirán los tickets de devolución.

CONSIDERACIÓN DE LAS DEVOLUCIONES DE SERVICIO A DOMICILIO

En SAD existen 2 tipos de devolución:

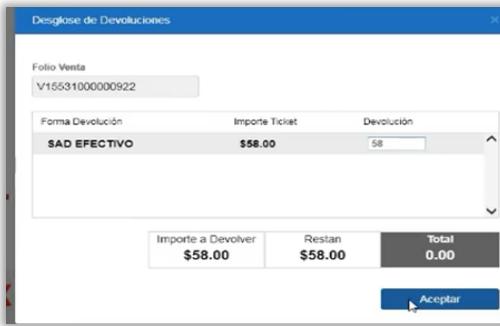
Normal:

- Se considera cuando la orden fue recibida por un cliente y ha sido liquidada.
- Permite realizar devoluciones parciales o totales.
- No permite realizar devoluciones de planes de lealtad y controlados.

No entrega:

- Se considera cuando la orden no fue recibida por un cliente y no ha sido liquidada.
- No permite realizar devoluciones parciales, tienen que ser totales.
- Permite devoluciones de plan de lealtad y controlados, siempre y cuando no haya sido liquidada la orden en el panel.
- La devolución se registra en el mismo día de operación de la venta.

- g) Ingresar monto de la devolución.
- h) Presionar “Aceptar”.



- i) Selecciona el motivo de la devolución. Da clic en “Aceptar”.



- j) Captura el usuario y contraseña del Autorizador. Da Enter en el teclado o bien clic en “Aceptar”.

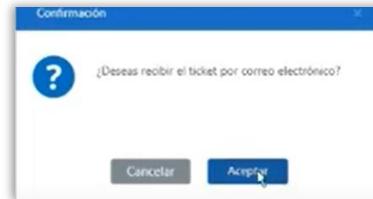


TICKET ELECTRÓNICO

En la pantalla de liquidación, seleccionar la forma de pago del cliente. Finalizar el pago con **F11**.

El sistema te mostrará la opción de enviar el ticket de venta del cliente a su correo.

- a) Da clic en “Aceptar”.



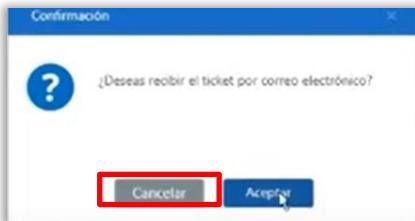
- b) Confirma con el cliente su correo electrónico y da “Aceptar”.



- c) Se confirmará el envío del ticket de compra.



Si el cliente desea su ticket de forma física. Podrás dar clic en la opción “Cancelar”.



El sistema de forma automática imprimirá el ticket de venta.

VENTA PENDIENTE

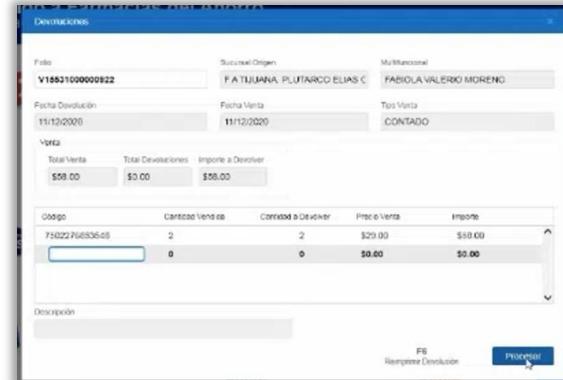
Si por algún motivo el cliente interrumpe el proceso de compra, se puede utilizar la venta pendiente, que permite cobrar a otros clientes hasta reanudar la venta anterior.

(Ejemplo: el cliente consultará si es el producto que le encargaron, buscará otros productos, etcétera).

Realiza esta acción cuando estés seguro de que el cliente regresará a finalizar su compra.

- Pulsa la tecla **F8** para suspender la venta.
- Si en la venta hay un **MDA** registrado, va a quedar registrado con el nombre del monedero, de no ser así, el sistema solicitará registrar el nombre del cliente y/o vendedor para guardarla.

- Ingresar los **SKU** de productos a devolver.
- Presionar **Procesar**.



- Confirmar la devolución.



Recuerda que si la venta contenía un monedero, Farmax solicitará indicar si el monedero se presentó físicamente al momento de la compra.

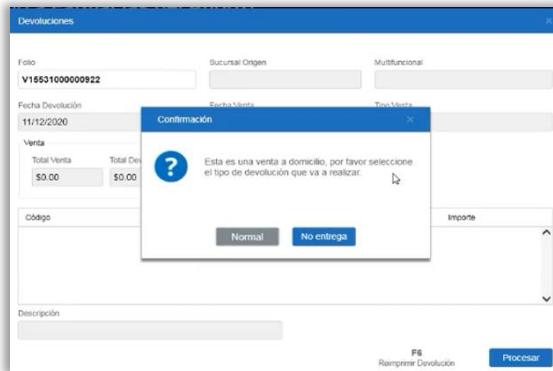
Si este fuera el caso presiona “aceptar”, el sistema nos solicitará deslizarlo, en otro caso dar “Cancelar”.

Una vez realizado dicho proceso se puede continuar con el corte de turno de forma normal, no olvides que debes de tener liquidadas todas tus órdenes antes de realizar tu corte.

DEVOLUCIONES DE SERVICIO A DOMICILIO

Accede al módulo de devoluciones de manera normal:

- En el menú principal de FARMAX selecciona “Devoluciones” o presiona simultáneamente **[ALT] + [D]**.
- Ingresar el folio del ticket. El sistema detectará que es una venta hecha por SAD.
- El sistema solicitará que selecciones el tipo de devolución (**Normal o No entrega**).



- Escribe el nombre del cliente y/o vendedor; da clic en “Aceptar”.



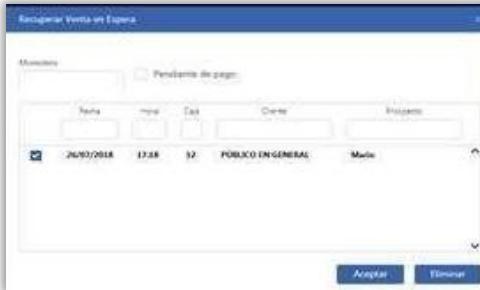
Esta venta quedará guardada durante todo el turno y el cliente puede regresar hasta antes del corte a totalizar su compra.

Para volver a la ventana pendiente presiona la tecla **F8**, para realizar el cobro o eliminarla según sea el caso.



En el caso del que el cliente no regrese durante el turno, se deberá eliminar la venta pendiente antes de realizar el corte.

Presiona **F8**; Selecciona la Venta.



Da clic en “Eliminar” e ingresa el usuario y contraseña del autorizador.

Únicamente se puede registrar una venta pendiente por caja, es decir, si el multifuncional por algún motivo desea registrar otra venta pendiente en su caja, tendrá que eliminar o cobrar la venta que tiene guardada.

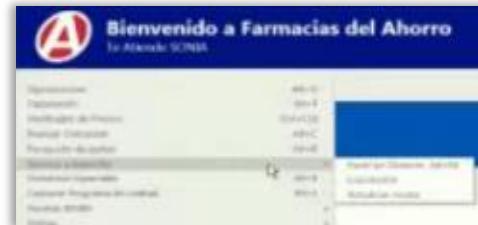
RECETA RX 360

Para ingresar a la ventana consulta de recetas **RX 360** sigue estos pasos.

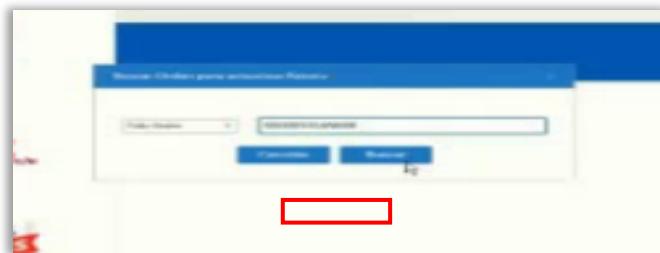
a) Haz clic en el ícono **RX** ubicado en la parte superior derecha de la pantalla o selecciona desde el menú principal **RX 360**.



b) Da clic en “ACTUALIZAR RECETA”



c) Realiza búsqueda por **Folio de orden** o **Folio de venta**, escanea o digita el folio seleccionado y presiona Buscar.



d) Verifica los datos de la receta y corrige si es necesario en la ventana de Captura de datos de receta, selecciona en Retener receta y presiona “Aceptar”.



c) E-commerce, tarjeta de Débito/crédito/ Amex Adyen: Se liquidarán de forma automática al entregar el pedido al repartidor. Puesto que el cobro se realizó al hacer el pedido. NO SE PUEDE LIQUIDAR MANUAL.

- Cuando una orden ha sido liquidada, ésta desaparece del panel de órdenes.

ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE RECETA

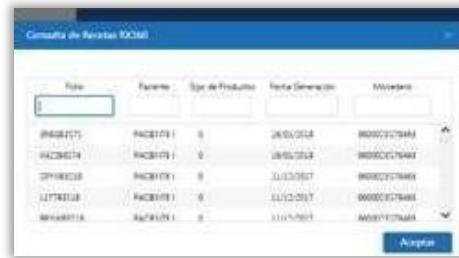
Este proceso se debe realizar antes del Corte de Turno, puesto que sólo se permite hacer actualización de órdenes generadas en el turno.

El objetivo de esta acción es identificar y corregir la omisión o captura errónea de información al vender antibióticos o productos que requieran receta por medio de servicio a domicilio.

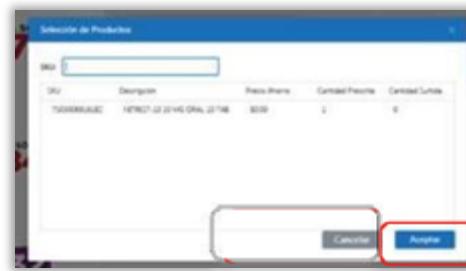
Desde el menú principal en el grid de ventas:

- Selecciona la opción **Servicio a Domicilio**.

- En la siguiente pantalla selecciona y/o busca el nombre del paciente o folio de la receta y haz clic en el botón **“Aceptar”**.

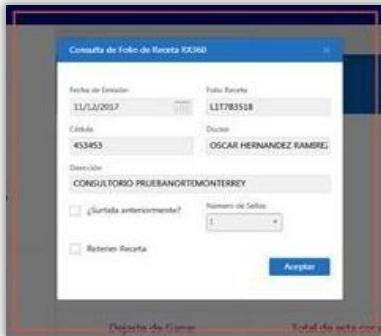


- En la siguiente pantalla valida si el medicamento pertenece al tratamiento y código recetado por el médico. Para validarla, posiciona el cursor en el campo **SKU** y escanea el producto.
- Da clic en el botón **“Aceptar”**.



En la siguiente pantalla se muestran los datos del médico y la opción de retener receta.

- Finalmente, haz clic en el botón **“Aceptar”** para continuar con la venta normal.

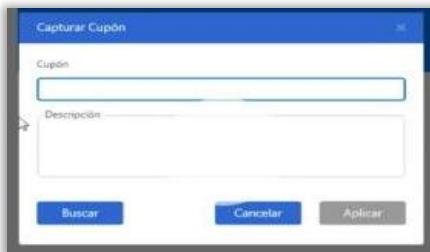


*Recuerda que también puedes y debes registrar en Farmax las recetas médicas que no sean de antibióticos o controlados.

Para cargarlas al sistema pulsa la tecla **F7** o haz clic en el botón **F7** de la barra de funciones.

COBRO CON CUPONES (CTRL+U)

- Escanea el artículo en promoción, seguido de esto oprime simultáneamente las teclas **Ctrl+U**.
- Aparecerá la pantalla donde debes escanear el cupón o bien dar clic en el botón **“Buscar”**.



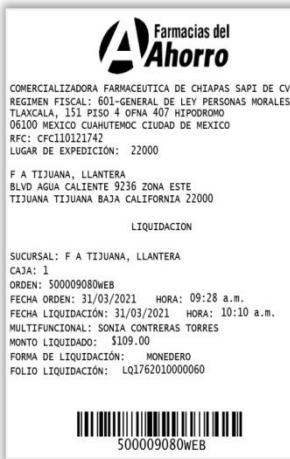
- Realiza la búsqueda de la orden a liquidar, ya sea por **Folio de orden** o **Folio de venta**.
- Seguido de esto continúa con el proceso de liquidación ya demostrado.

- Es necesario que las órdenes de SAD estén liquidadas cuando el Cliente solicite una devolución.
- Recuerda que el proceso de liquidación es sólo para las órdenes pagadas en efectivo, puesto que las órdenes pagadas con tarjeta se liquidan de forma automática.

Considera lo siguiente:

- Efectivo:** Se deben liquidar al momento de la entrega al repartidor. En los casos donde el repartidor no cuente con el efectivo para liquidarla se deberá utilizar el formato de «**“Pendientes de repartidor”** para liquidarse cuando vuelva.
- Tarjeta cobro contra entrega:** Se liquidarán de forma automática al hacer el cobro al cliente con el lector mini. **NO SE PUEDE LIQUIDAR MANUAL.**

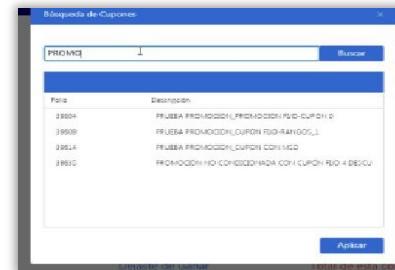
Seguido de esta acción el sistema arrojará un ticket como comprobante de dicha liquidación del pedido entregado al repartidor.



CONSIDERACIONES AL LIQUIDAR

- La liquidación de la orden se puede realizar directamente en panel de órdenes o bien en el menú principal de la siguiente manera:
 - a) Ingresa al menú principal dando clic en la **A**, en el grid de venta.
 - b) Identifica el apartado servicio a domicilio.
 - c) Selecciona el apartado Liquidación.

c) Escribe el nombre de la promoción y da clic en “Buscar”.



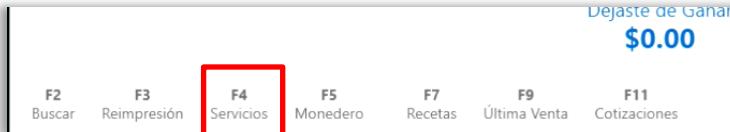
- d) Selecciona el descuento a aplicar y da clic en “**Aceptar**”.
 - e) Finalmente se aplicará el descuento del cupón.



PAGO DE SERVICIOS (F4)

Para el cobro de servicios lleva a cabo los siguientes pasos:

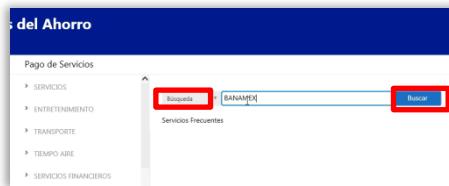
- a) Haz clic en el botón **F4** de la barra de funciones o pulsa directamente la tecla **F4** en el teclado.



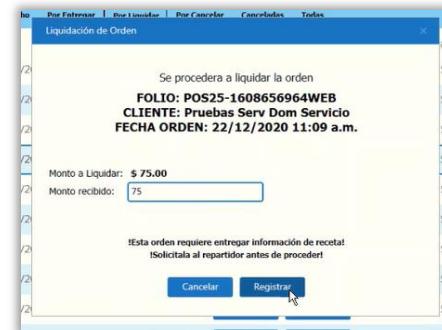
- b) En la siguiente pantalla ingresa el monedero o bien da clic en “Cancelar”.



- c) En la pantalla de pago de servicios, podrás observar las categorías de los servicios.
- d) Para poder realizar el pago de un servicio de forma más ágil, se cuenta con dos filtros:
- **Búsqueda:** Coloca el nombre del servicio e ingresa referencia.
 - **Referencia:** Escanea o digita la referencia, el sistema identificará el servicio.
- b) Seguido de eso escribe el nombre del servicio a pagar y da clic en “Buscar”.

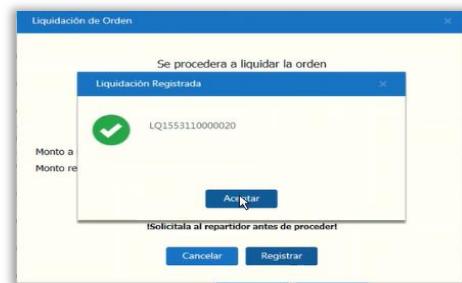


En la pantalla “liquidación de órdenes” ingresar en el apartado **Monto recibido** el valor exacto de la orden, validando la cantidad que entrega el repartidor, el folio, cliente y fecha de orden.



Presionar “Registrar”.

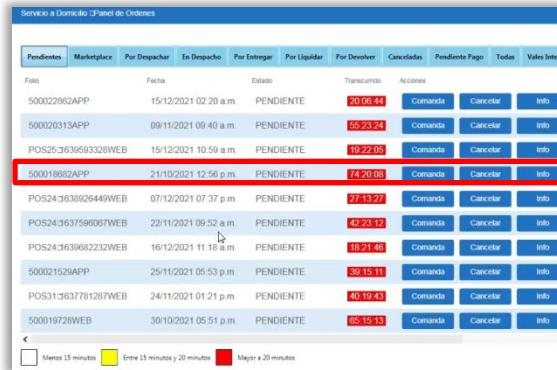
Nota: en este apartado el sistema no cuenta con una pantalla de cambio, por lo que el cambio se debe entregar de forma manual al repartidor.



Confirma la liquidación de la comanda en la ventana “liquidación registrada” presionando el botón “Aceptar”.

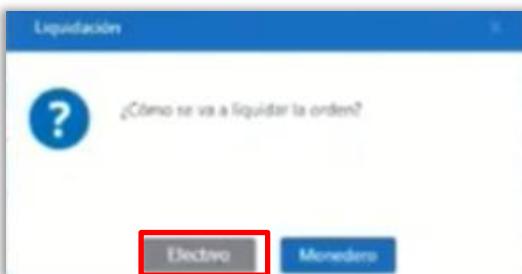
LIQUIDACIÓN DEL PEDIDO

Directamente desde el panel de órdenes selecciona el pedido en la pestaña por liquidar y presiona “Liquidar”.

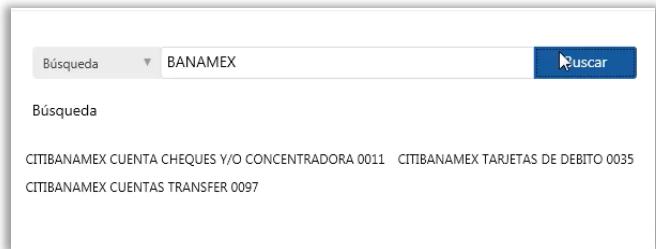


El sistema preguntará cómo deseas liquidar la orden.

Da clic en “Efectivo”

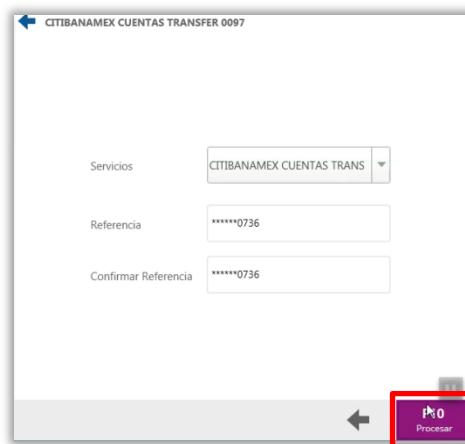


- f) De los resultados de la búsqueda, selecciona el servicio a pagar por el cliente.



- g) Enseguida escanea el código del recibo o ingresa el número de referencia y/o de celular, según sea el caso.

Nota: Si no aparece el campo para ingresar esta información, pulsa **F10** para habilitar los campos: importe a pagar, referencia y/o comisión.



- h. Oprime de nuevo **F10** para pasar a las formas de pago.

- i) Finalmente, ingresa el efectivo y pulsa **F11** para totalizar la venta.

Formas de Pago

E	Efectivo (CA)	<input type="text" value="50"/>	Fago CODI	<input type="text" value="0.00"/>
---	---------------	---------------------------------	-----------	-----------------------------------

Subtotal: **\$50.00**

I.V.A: **\$0.00**

Total: **\$50.00**

 Tu Donativo \$0.00	 Tu Ahorro \$0.00	Por Pagar (\$50.00)
--	--	-------------------------------

F11
Procesar Pago

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA (ALT+F)

Si el cliente solicita factura electrónica de su compra, debemos seguir las políticas existentes. Para emitirla realizaremos los siguientes pasos:

- a) Ingresa al menú principal y selecciona la opción “Facturación” o bien pulsa las teclas **Alt+F**.



De NO devolver los productos del pedido antes del cierre de operación diaria se debe enviar el documento firmado y escaneado a RH Plaza y al correo tarjetas_csc@fahorro.com.mx, en un plazo no mayor a 24 horas.

El Responsable de Farmacia tiene la responsabilidad de aplicar las devoluciones de los pedidos que no hayan salido de la sucursal o que haya devuelto el Repartidor por rechazo de los Clientes.

De registrarse un faltante por NO aplicar la devolución a tiempo, es decir antes del cierre de operación, el RF debe firmar un FRAAD a su nombre y enviarlo a RH y al correo tarjetas_csc@fahorro.com.mx, en un plazo no mayor a 24 horas.

- b. El **Subcoordinador de SAD**, realiza lo siguiente: I. Cancela el pedido reportado. II. Crea un nuevo pedido con las mismas especificaciones del pedido reportado, pero con tipo de pago en “Efectivo”. III. Solicita a sucursal descargar la nueva orden.

- b. El **Multifuncional de Farmacia**, realiza lo siguiente:

- Descarga la orden en sistema.
- Factura la orden y entrega al Repartidor el nuevo ticket de venta (con forma de pago en efectivo).
- El Repartidor, regresa nuevamente al domicilio del cliente a entregar los productos de pedido y solicita la forma de pago del ticket en efectivo.

Si el **Cliente** desea cancelar el pedido:

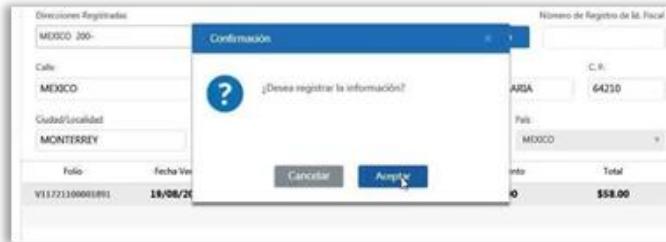
- a) El repartidor regresa a sucursal.
- b) Solicita en punto de venta la cancelación del ticket y la devolución del pedido

En caso de NO devolver el pedido el mismo día, el RF debe reportar al Repartidor con el Coordinador de SAD para que se le aplique un FRAAD al Repartidor.

- b) En la siguiente ventana, ingresa el RFC del cliente. Si el cliente ya está registrado al dar **Enter**, Farmax descargará toda su información, de lo contrario, deberás registrar todos los datos, RFC, razón social, dirección fiscal, uso de CFDI y correo electrónico.

- c) Escanea el folio del ticket o los tickets a facturar (recuerda que la factura se realiza por todos los productos del ticket), confirma el correo electrónico al cliente y haz clic en el botón “Procesar”.

- d) Para confirmar el registro de la factura, haz clic en el botón “Aceptar”.



- e) Confirma el correo electrónico del cliente y haz clic en el botón “Aceptar”.



Si se requiere cancelar una factura:

- a) En el punto de venta ingresas las teclas **Alt+F**.

Seguido de ello, presiona la tecla **F2** y escanea el ticket o folio de la factura a cancelar.

- b) Da clic en “Aceptar”.



LINEAMIENTOS DE PEDIDOS NO ENTREGADOS

1. En caso de NO poder entregar exitosamente el pedido al cliente por las siguientes razones:
 - a) Fallas técnicas en teléfono y/o terminal, como:
 - Falta de cobertura de red.
 - Falta de datos de navegación en equipo telefónico.
 - Equipo sin batería y no se cuenta con forma de cargar el equipo.
 - b) Errores con tarjeta bancaria, como:
 - Fondos insuficientes en tarjeta bancaria.
 - Tarjeta dañada y la terminal no la reconoce.
 - Cliente no encontró su tarjeta bancaria.
 - Cliente no recuerda su número NIP.
2. Pregunta al Cliente si desea cambiar el método de pago de tarjeta a efectivo, informa que es necesario regresar a sucursal por un nuevo ticket para entregar correctamente su pedido: ¿Desea cambiar su método de pago a efectivo?
Sí, el Cliente desea cambiar su método de pago.
 - a) Reporta al Subcoordinador de SAD la incidencia y regresa a la sucursal por el ticket.

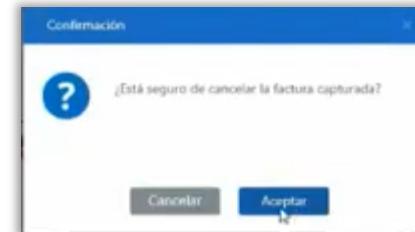
Es en el ticket de entrega donde se especificarán las formas de pago del cliente y el cambio cuando aplique.

Nota:

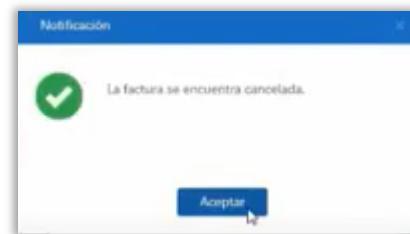
- Recuerda siempre validar los tickets de entrega, puesto que en los tipos de pago: Tarjeta cobro contraentrega, e-commerce y crédito/débito/AMEX Adyen el repartidor no debe entregar efectivo.
- Los tickets con forma de pago Tarjeta cobro contra entrega contendrán un código QR.



- c) El sistema solicitará la confirmación de cancelación de la factura.
- d) Da clic en “Aceptar”.



- e) Se confirmará la cancelación, presiona “Aceptar”.



Recuerda que si se desea re-facturar un ticket, es necesario cancelar la factura anterior.

REIMPRESION DE TICKET (F3)

En el caso de ser necesario reimprimir un ticket de venta anterior.

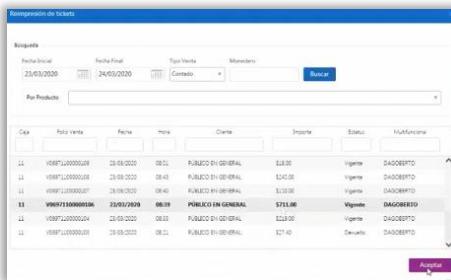
- a) Haz clic en el acceso F3, colocado en la barra inferior en el punto de venta o bien oprime la tecla F3 en el teclado.



- b) Farmax solicitará la autorización del Responsable de Farmacia o Responsable de Turno.



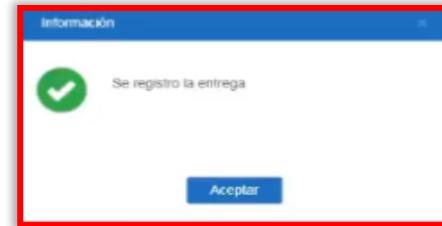
- c) Selecciona el filtro deseado para buscar el ticket:
Por fecha, producto, por SKU, por número de caja, por multifuncional, tipo de venta o MDA, etc.



- d. Selecciona el ticket y da clic en “Aceptar”.

Para finalizar el proceso de entrega debes: Confirmar la entrega de la orden.

- a) Presionar “Aceptar”.



- El sistema imprime 3 tickets correspondientes de la entrega de SAD (Copia Cajero, Copia Repartidor y CFDI traslado).
- Resguarda en caja el ticket soporte de la sucursal y entrega los otros tickets al Repartidor.
- Si para la orden se generó un vale interbodega, se imprimirá dicho vale.



ENTREGA DE ORDEN

Continuando con el flujo del proceso, para que se pueda realizar la entrega una vez que el repartidor llegue a sucursal a recoger la orden, se debe ingresar nuevamente al panel de órdenes.

En el panel de órdenes:

- Selecciona la pestaña por entregar.
- Identificar la orden a entregar.
- Seleccionar la opción “Entregar”.



El sistema mostrará los datos de la orden:

- Verificar los datos de la comanda.
- Seleccionar la opción “Entregar”.

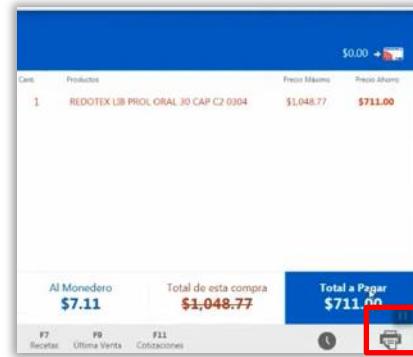


- En los casos donde el pago se hubiera efectuado con tarjeta, el sistema preguntará si se requiere reimprimir también el voucher de pago.



- En el grid de venta se mostrarán los productos que integran la venta.

Nota: Cuando un ticket haya sufrido alguna devolución el o los productos devueltos se mostrarán en ceros.



- Haz clic en el botón imprimir o pulsa las teclas **Ctrl+I**.

COTIZACIONES (ALT+C)

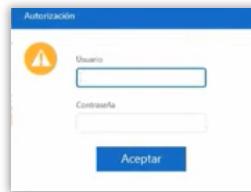
En Farmax, puedes realizar cotizaciones para el cliente y guardarla para realizar su cobro posteriormente.

Sigue estos pasos para realizar una cotización.

- En el menú principal selecciona la opción realizar cotización o bien pulsa **Alt+C**.



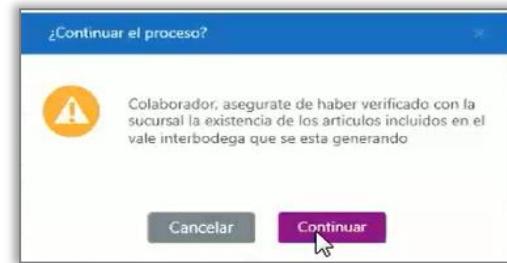
- Ingresa usuario y contraseña de autorizador.



- Seguido de eso ingresa el **MDA** o nombre del cliente.



Confirma haber verificado previamente la disposición y buen estado de la/las pieza(s) necesarias presionando **«Continuar»**.



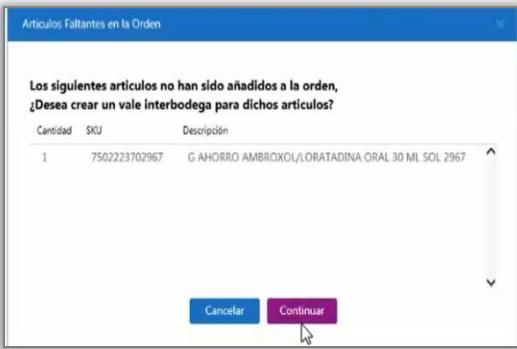
El sistema te confirmará la generación del vale interbodega. Presiona **«Aceptar»**.



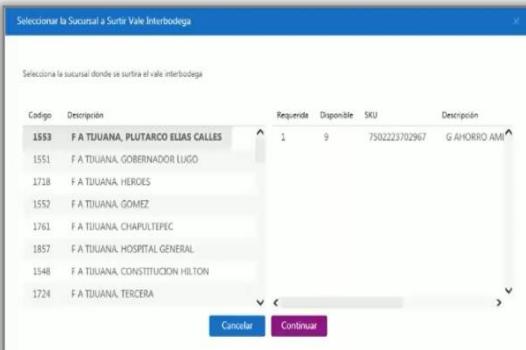
A continuación el sistema te mostrará la pantalla de cambio e imprimirá el ticket de venta.



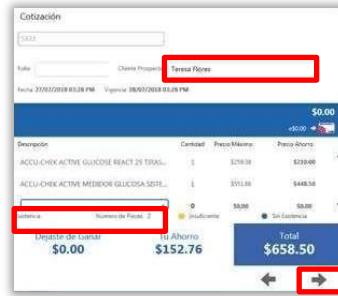
Verifica número de piezas, descripción y **SKU** del producto.



- En la ventana «Seleccionar la sucursal a surtir “**Vale Interbodega**”, selecciona la sucursal a la que le solicitaste el apoyo.
- Presiona «**Continuar**»



- d) Enseguida ingresa los productos que el cliente desea cotizar, ya sea escaneándolos o por descripción y haz clic en el botón siguiente o **F10**.



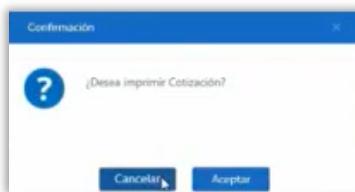
- e) Farmax preguntará si deseas registrar la información , haz clic en el botón “**Aceptar**”.



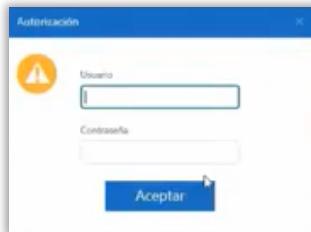
- f) Enseguida el sistema te mostrará un mensaje de confirmación del registro de la cotización, en donde deberás de dar clic en el botón “**Aceptar**”.



- g) Una vez registrada la cotización, el sistema preguntará si se desea imprimir el ticket. Da clic en “Aceptar”.



En dicho caso el responsable de farmacia, deberá autorizar esta transacción.



MODIFICACIÓN DE COTIZACIÓN

Si el mismo día de haber realizado una cotización al cliente, regresa para preguntar por el precio de algún otro producto puedes consultar la cotización realizada y desde ahí agregar o quitar algún producto del listado.

- Para eso debes ingresar nuevamente con el comando **Alt+C**.
- Ingresa usuario y contraseña del responsable de farmacia.

- Si el sistema detecta alguna promoción asociada a los productos del pedido en pantalla se muestra la mecánica en que aplica.
- Si el documento se cierra sin haber escaneado el total de productos contenidos en la comanda se mostrará automáticamente el módulo de vale interbodega.
- En los casos donde no se cuente con un producto solicitado en la orden en ninguna sucursal, se deberá contactar al área del Call center para seguimiento con el cliente.

GENERACIÓN DE VALE INTERBODEGA

Esta acción se realiza durante el proceso de despacho. Si el documento se intenta cerrar sin haber escaneado el total de productos contenidos en la comanda se mostrará automáticamente el módulo de vale interbodega.

De la siguiente manera:

- Confirma los productos de los que se debe generar el vale interbodega y da en **Continuar**.

Tarjeta cobro contra entrega: El cobro se debe realizar mediante el lector mini en el domicilio del cliente.

El voucher se genera de forma electrónica al ejecutar el cobro en el lector mini.

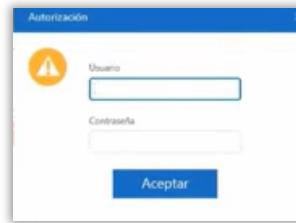
E-commerce: El cobro se realiza al momento de generarse la orden, por lo cual ni el multifuncional ni el repartidor ejecutarán cobro alguno.

Tarjeta crédito/débito/Amex Adyen: Al generarse la orden se realiza una retención de saldo, finalizando el cobro al realizar el despacho.

Nota: En las formas de pago tarjeta cobro contra entrega, E-commerce y Adyen solo se genera el ticket de compra, no se genera voucher.

CONSIDERACIONES DE DESPACHO

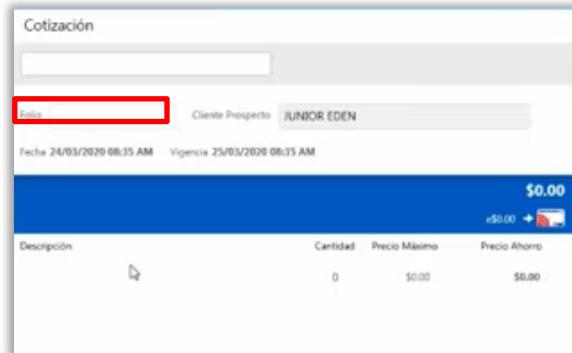
- Si el MF ingresa productos diferentes a los contenidos en la comanda, o una cantidad mayor de productos el sistema no permitirá procesar la venta.
- Si el monedero del ahorro se encuentra bloqueado el sistema preguntará ¿La venta se procesará sin monedero?
- Se omite la pantalla de formas de pago. Es indispensable revisar el ticket de compra..



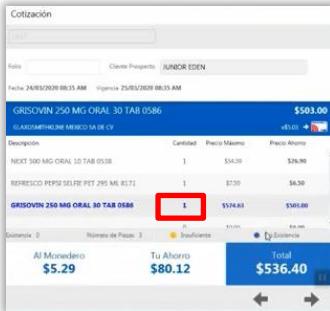
- c) Al solicitar el MDA da clic en “Cancelar”.



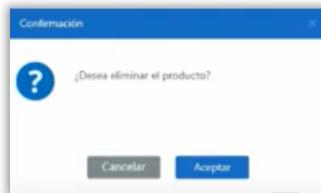
- d) Posícónate en “Folio”; escanea o digita el folio de la cotización.



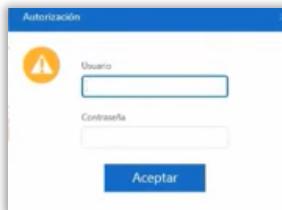
- e) El sistema colocará la cotización en la pantalla. Selecciona el artículo a eliminar y oprime SUPR. O bien colocándose sobre el número corrige la cantidad de piezas de forma manual.



- f) Farmax solicitará la confirmación, para eliminar el artículo.
 - g) Da clic en “Aceptar”.



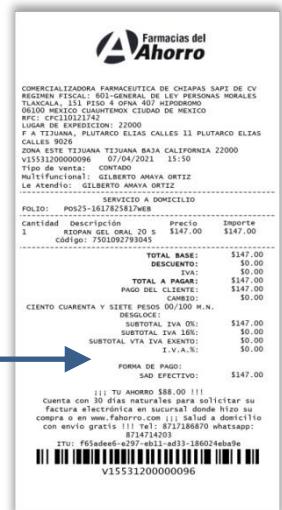
- h) Procesa la cotización de forma normal pulsando **F10**.
 - i) Para finalizar ingresa el usuario y contraseña del Responsable de Farmacia.



- *Recuerda que la vigencia de una cotización es de 24 horas, a partir de su creación.*



El ticket impreso es el de compra, el cual se debe de entregar al cliente junto con su pedido.



Para el pago de servicio a domicilio se cuenta con los siguientes métodos disponibles para el cliente que son los que se reflejan en el ticket:

Efectivo: En el ticket especifica Sad Efectivo



Una vez escaneados todos los artículos:

- Presionar **F10** o “Formas de pago” para iniciar el cobro.
- Se solicitan los datos del médico.
- De contar con ellos presiona “Aceptar”.



El sistema mostrará la pantalla de cambio e imprimirá el ticket de compra.

COBRO DE COTIZACIÓN (F11)

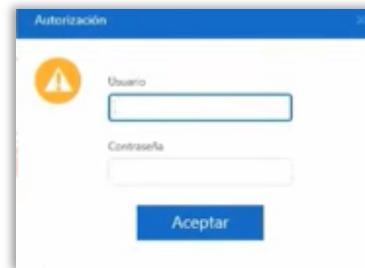
Para procesar el cobro de una cotización, sigue estos pasos:

- Haz clic en **F11** en la parte inferior del punto de venta o pulsa la tecla **F11** en el teclado, para buscar la cotización.

También puedes escanear el ticket impreso de la cotización en el apartado de **SKU**.



- Enseguida el sistema solicitará la autorización del Responsable de Farmacia.



- A continuación, podrás buscar la cotización por fecha o nombre del cliente.
- Selecciona la cotización.
- Da clic en “Aceptar”

- f) Enseguida, aparecerán los productos en la pantalla de venta y finalmente puedes proceder al cobro normal.



DESPACHO DE ORDEN

Después de recolectar los productos contenidos en la comanda, se procederá al despacho.

Para despachar la orden:

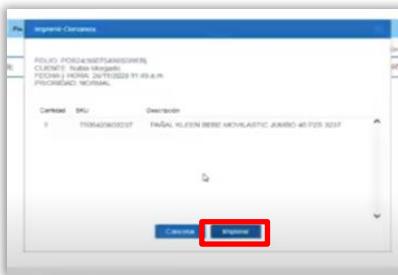
- Ingresá al panel de órdenes.
- Identifíca la orden a despachar en la pestaña de “Por Despachar”.
- Seleccioná la opción “Despacho”.

Una vez realizada esta acción, el sistema te re-direccionalará al grid de venta:

En el grid de venta:

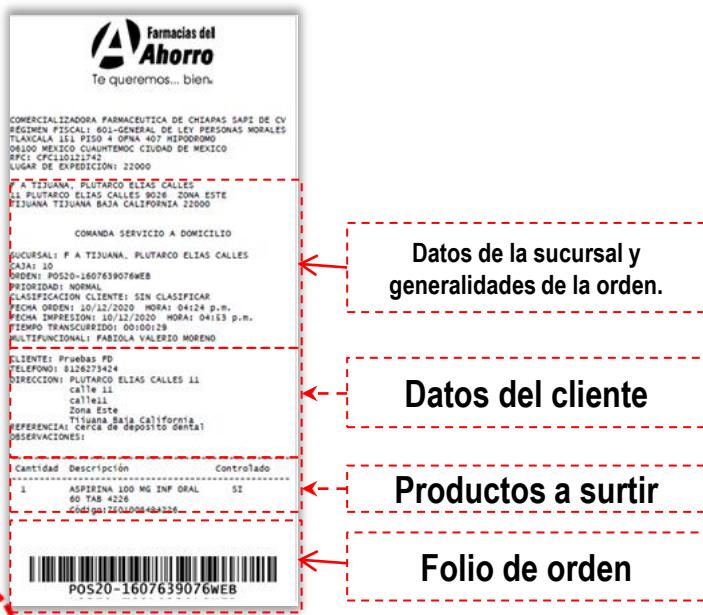
- El sistema mostrará en rojo el folio de la orden.
- Se deben escanear los productos requeridos en la comanda.

Una vez realizada esta acción se mostrará una nueva ventana, donde se debe seleccionar la opción “**Imprimir**”.



Seguido de esto el sistema de manera automática imprimirá el ticket de comanda.

El cual contiene las siguientes características:



DEVOLUCIONES (ALT+D)

Las políticas de devoluciones no cambian. El cliente debe presentar su ticket de compra en la sucursal donde la realizó, para poder procesar la devolución.



Para procesar una devolución, sigue estos pasos:

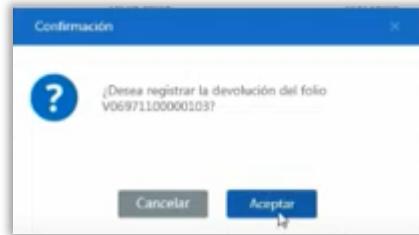
- En el menú principal, selecciona la opción Devolución y/o oprime las teclas **Alt+D**.



- Escanea el ticket que tenga el producto a devolver en el apartado de “**Folio**”.
- Seguido de ello, escanea los productos a devolver.
- Da clic en “**Procesar**”.

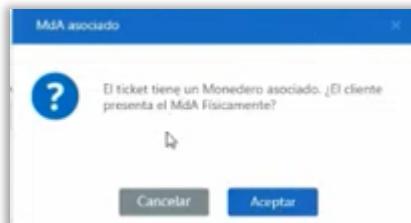


e) Confirma la devolución.

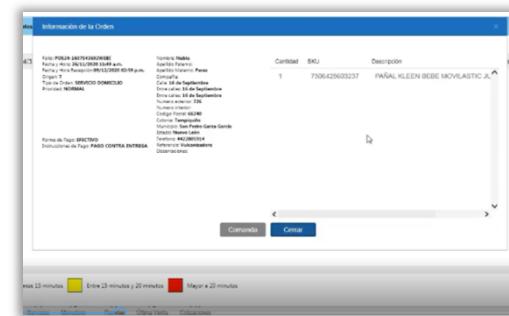


Recuerda que si la venta contenía un monedero, Farmax solicitará le indiques si el monedero lo presentó el cliente físicamente.

Si damos aceptar el sistema nos solicitará deslizarlo, en otro caso dar “Cancelar”.

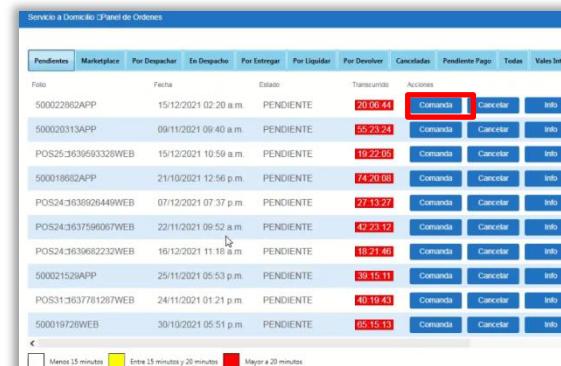


Al seleccionar el apartado “Info” en el panel de órdenes se visualizan los datos del pedido:



IMPRESIÓN DE ORDEN

Una vez en el panel de órdenes, en la pestaña de pendientes se debe identificar la orden a imprimir. Estas órdenes contienen tres botones de “Acciones”, para poder proceder a imprimir la orden se debe seleccionar la opción “Comanda”.



BARRA DE ESTATUS DE ORDEN

HISTORIAL DE ÓRDENES

SEMÁFORO DE TIEMPO

Servicio a Domicilio :Panel de Órdenes						
Pendientes	Marketplace	Por Despachar	En Despacho	Por Entregar	Por Liquidar	Por Devolver
CANCELADAS	EN PROGRESO	EN PROGRESO	EN PROGRESO	EN PROGRESO	EN PROGRESO	EN PROGRESO
500022862APP	15/11/2021 02:20 a.m.	PENDIENTE	20:06:44	Comanda		
500020313APP	09/11/2021 09:40 a.m.	PENDIENTE	55:23:24	Comanda		
POS25-16369593328WEB	15/12/2021 10:59 a.m.	PENDIENTE	19:22:05	Comanda		
500018892APP	21/10/2021 12:56 p.m.	PENDIENTE	17:40:08	Comanda		
POS24-1638926449WEB	07/12/2021 07:37 p.m.	PENDIENTE	27:13:27	Comanda		
POS24-163759607WEB	22/11/2021 09:52 a.m.	PENDIENTE	42:23:12	Comanda		
POS24-1639682232WEB	16/12/2021 11:18 a.m.	PENDIENTE	18:21:46	Comanda		
500021529APP	25/11/2021 05:53 p.m.	PENDIENTE	39:15:11	Comanda		
POS31-1637781287WEB	24/11/2021 01:21 a.m.	PENDIENTE	40:19:43	Comanda		
500019728WEB	30/10/2021 05:51 p.m.	PENDIENTE	65:15:13	Comanda		

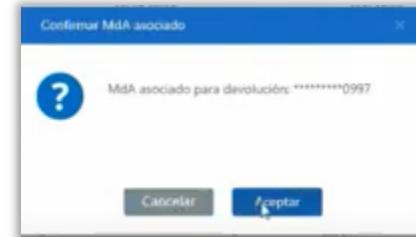
Los folios de cada orden nos indican el medio por el que se generó la orden de servicio a domicilio, siendo así:



Al ir procesando la orden, ésta va a cambiar de pestaña de acuerdo al proceso que le corresponda, así como cambiarán los botones de acciones, excepto el de “INFO”.

El sistema solicitará le confirme el número de MDA asociado a la compra.

Dar clic en “Aceptar”.



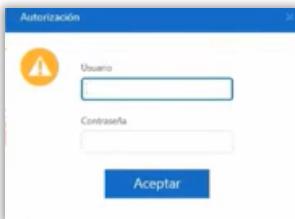
f) Valida la forma de devolución (valida las políticas de la empresa).



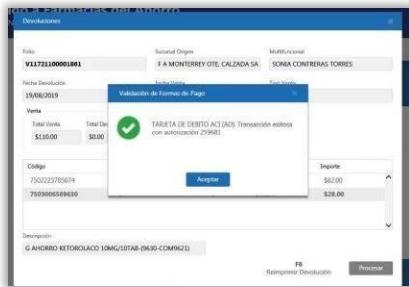
g) En la siguiente pantalla, ingresa el motivo de la devolución y da clic en “Aceptar”.



- h) Enseguida el sistema solicitará la autorización del responsable de farmacia.



- i) Finalmente Farmax notificará de la devolución realizada.
j) Dar clic en “Aceptar”.



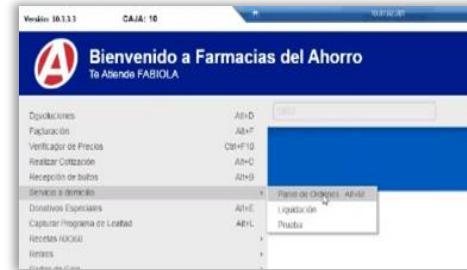
RETIROS PARCIALES (ALT+P)

Un retiro parcial se realiza por seguridad, es decir, para no contar con mucho efectivo en caja.

La mayoría de las sucursales están configuradas para realizar retiros cada 2 mil pesos.

2. En el menú principal:

- Seleccionar Servicio a Domicilio:
- Seleccionar Panel de Órdenes.



3. Ingresar con el acceso directo:

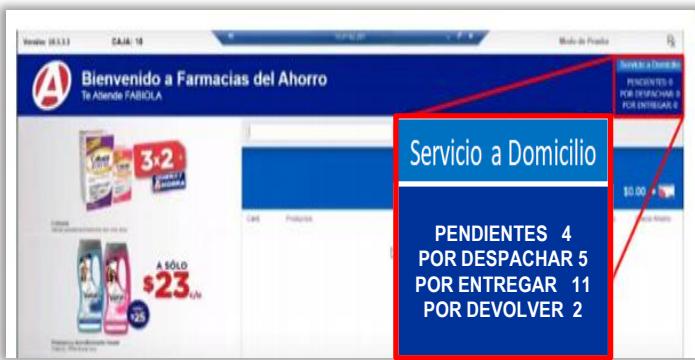
ALT+M

PARTES DEL PANEL DE ÓRDENES

En el panel de órdenes se muestra el estatus de cada pedido así como su semaforización de tiempo.

Cada vez que la orden avance en el proceso cambiará su estatus.

Cuando una orden de Servicio a domicilio llegue, será visible en el apartado “**Pendientes**”.



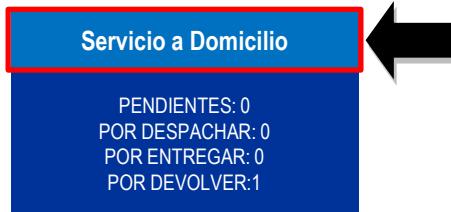
PANEL DE ÓRDENES

INGRESO AL PANEL DE ÓRDENES

Una vez recibida una orden de servicio a domicilio, visible en el grid. Se debe proceder a acceder al Panel de órdenes.

Para poder ingresar al panel puedes hacerlo de tres formas distintas:

1. En la pantalla principal seleccionar directamente la opción **Servicio a Domicilio**.



Farmax enviará una notificación de que se tiene un exceso de dinero.

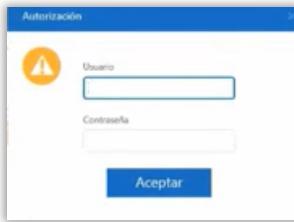
Esta notificación aparecerá cada 3 minutos, únicamente en 3 ocasiones; si el retiro parcial no se realiza después de la tercera notificación, el sistema se bloqueará automáticamente y solo se podrá desbloquear al realizar el retiro parcial.



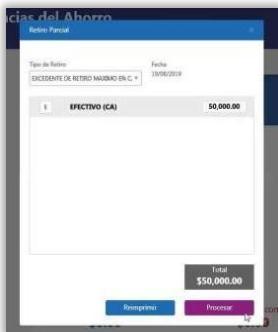
- a) En el menú principal selecciona **Retiros** y la opción **retiros parciales** o bien pulsa las teclas **Alt+P**.



- b) Ingresa usuario y contraseña. Esta clave es del multifuncional activo en caja y haz clic en el botón **“Aceptar”**.



- c) Ingresa la cantidad a retirar y haz clic en el botón “Procesar”.



- d) Confirma el registro del retiro; da clic en “Aceptar”.



- e) Ingresa el usuario y contraseña del autorizador (Responsable de farmacia y/o Responsable de turno).

El Repartidor es el responsable de:

- Sellar, retener y entregar en sucursal las recetas médicas según aplique.
- Recoger los vales interbodegas generados.
- Realizar el cobro correcto con el lector mini (Terminal inalámbrica) en el domicilio del cliente y recabar firma del cliente (forma de pago tarjeta cobro contra entrega).
- Devolver los pedidos pendientes de liquidar el mismo día que fueron generados.

GRID DE VENTA

Al integrarse el módulo de servicio a domicilio al sistema Farmax el proceso de ingreso seguirá siendo de manera normal, ingresando su usuario y contraseña.

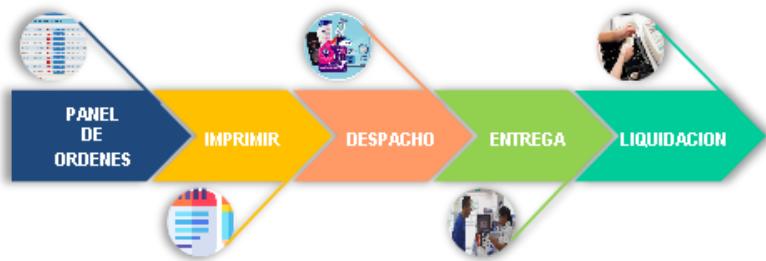
Al ingresar al sistema se podrá notar en la esquina superior derecha de la pantalla principal (grid de ventas), la sección “Servicio a Domicilio”.

En ella se puede visualizar la cantidad de órdenes según el estatus en que se encuentren.

FARMAX SERVICIO A DOMICILIO

DIAGRAMA DE PROCESO

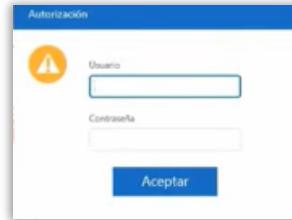
A continuación te presentamos el diagrama de flujo de servicio a domicilio en Farmax:



Dentro de este diagrama las funciones y responsabilidades se designan de la siguiente manera:

El Multifuncional asignado a la caja de SAD

- Es el responsable de la recepción, el surtido y envío de los pedidos de Servicio a Domicilio (incluyendo los pedidos de Tienda en Línea).
 - Confección y entrega de vale interbodega según sea el caso.



- f) Farmax arrojará un número de registro, da clic en “Aceptar”.



Se imprimirán dos tickets uno que pertenece a la **fajilla** (se deposita con el dinero) y el otro es el **comprobante de retiro** del multifuncional, ambos deben ir firmados por el Multifuncional, testigo y responsable de farmacia.

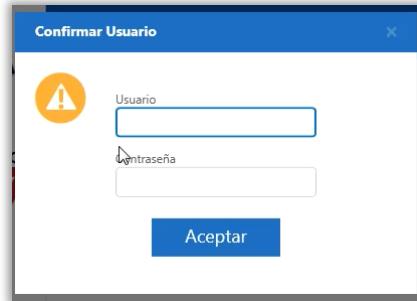
REGISTRO DE SINIESTRO

Para la captura de siniestro (robo de efectivo en caja) dentro de la captura de los cortes de turno de FARMAX.

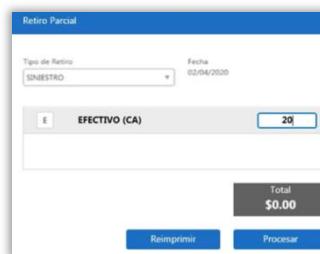
- a) Ingresa al menú principal selecciona Retiros y la opción Retiros Parciales o bien pulsa las teclas **Alt+P**.



- b) Ingresar el usuario y contraseña del multifuncional asignado a la caja.



- c) Presionar el botón “Aceptar”.
- d) En la ventana retiro parciales selecciona el campo Tipo de Retiro: Elegir **Siniestro**.



- e) Ingresá la cantidad y presionar el botón “Procesar”.

Una vez ingresado selecciona la opción registro de bultos.



Ingresá el No de empleado SPT, No de empleado de quien recibe, No de orden y código de barra del bulto.

Al escanear el último bulto el sistema lo notificará, presionar **OK**.



Validá que la captura de bultos se haya realizado correctamente y presiona la opción “Finalizar”.

El sistema notificará que la orden se registró correctamente. Seleccionar la opción “Imprimir”.

También podrás ingresar directo desde el punto de venta, pulsando las teclas **Alt + B**. Y siguiendo el mismo proceso antes mencionado.

El sistema arrojará el ticket correspondiente con la leyenda de reimpresión.

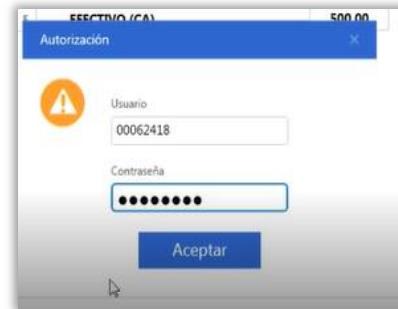


INGRESO DE BULTOS SPT (ALT+B)

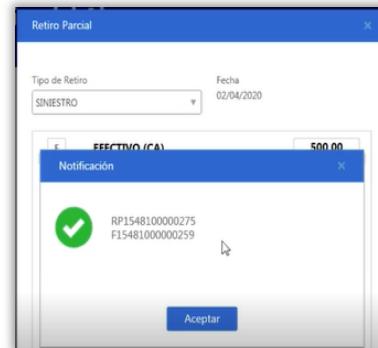
Para realizar la recepción de bultos provenientes de SPT, sin haber ingresado al punto de venta, se debe dar clic en el botón “Recepciones”.



- f) Ingresar el usuario y contraseña del Responsable de Operación Comercial.
 - g) Presionar el botón “Aceptar”.



- h) El sistema confirmará el registro de siniestro.
 - i) Presionar el botón “Aceptar” y se imprimirá el ticket de retiro.



PROGRAMA DE LEALTAD CON LABORATORIOS (ALT+L)

Para hacer efectivo el descuento de los programas de lealtad del cliente lleva a cabo los siguientes pasos:

- Ingresa al menú principal y selecciona la opción **“Captura de Programa de lealtad”**. O bien oprime las teclas **Alt+L**.



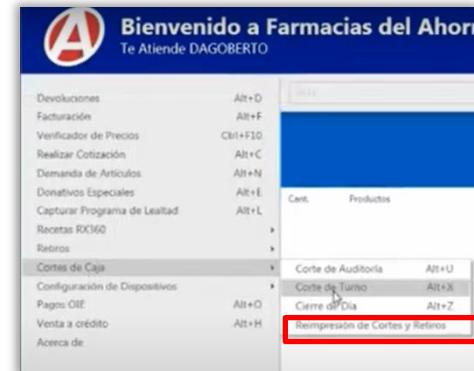
- Selecciona el programa e ingresa el número de tarjeta del cliente.
- Da clic en **“Aceptar”**.



REIMPRESIÓN DE CORTES

Farmax tiene la funcionalidad de reimprimir los cortes de turno, para realizar la reimpresión sigue estos pasos:

- Selecciona en el menú principal la sección de **“Cortes de caja”**.
- Elige la opción de **“Reimpresión de cortes y retiros”**.

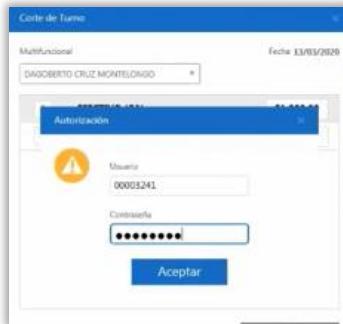


- Selecciona el tipo de corte a reimprimir e ingresa el número de caja, fecha, multifuncional y folio.
- Da clic en **“Reimprimir”**.



Enseguida ingresamos el usuario y contraseña del autorizador.

Damos clic en “Aceptar”.



Se mostrarán los folios de los ticket, que se imprimirán.

Dar clic nuevamente en “Aceptar”.



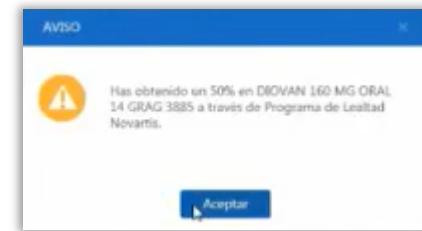
Los tickets que se imprimirán son los siguientes:

- **Fajilla:** Con este ticket se deposita el dinero del corte de caja.
- **Comprobante de retiro:** Este ticket es el comprobante que se realiza por el dinero del corte.
- **Corte de Turno:** Vienen las operaciones del turno (Ventas, devoluciones, etc.).

- d) En la pantalla de punto de venta podrás visualizar el programa que ingresaste .
- e) Escanea los productos y continúa con el proceso normal de cobro.



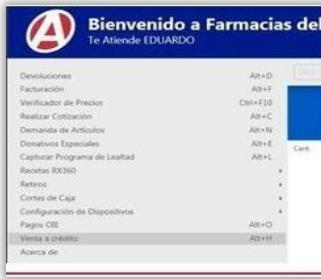
- f) Al oprimir **F10** para pasar a las formas de pago, el sistema arrojará automáticamente la promoción del producto vendido.



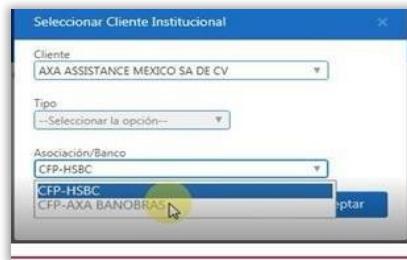
- g) Da clic en “Aceptar” y continua con el proceso normal de cobro.

CLIENTES A CREDITO (ALT+H)

- a) En el menú principal, selecciona la opción Venta a Crédito o presiona simultáneamente Alt+H.



- b) Posícioneate en el apartado cliente, selecciona la razón social del cliente a surtir. En el campo tipo ingresa el tipo de documento a surtir.
- c) Y en Asociación/banco; selecciona el cliente al cual se elaborará la factura.
- d) Presiona “Aceptar”.

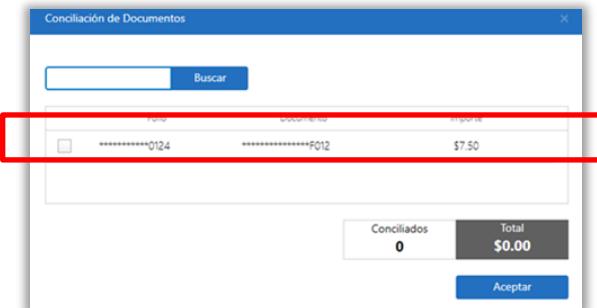


Llena los campos: Folio de receta, elegibilidad, fecha de receta, autorización, código ICD, nombre del paciente,

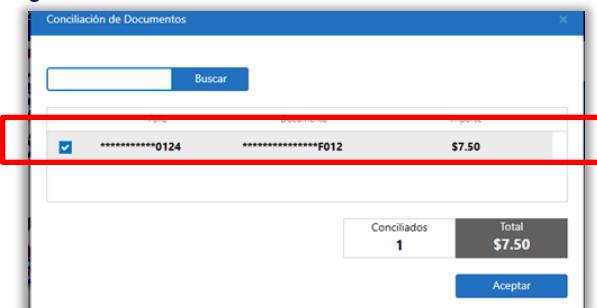
ESCANEO DE VOUCHER

Antes de iniciar el escaneo recuerda separar los vouchers de acuerdo al tipo de tarjeta y terminación de folio:

Crédito: 11 Débito: 12 Amex: 14



En el campo “Buscar” escanea uno a uno los voucher generados. El sistema realizará la conciliación del voucher marcando la casilla y colocando el folio, documento e importe en negritas.



Una vez que se hayan conciliado todos los vouchers presiona “Aceptar”.

e) A continuación, se desplegará la ventana en la que se deben conciliar los datos del turno, de la siguiente forma:

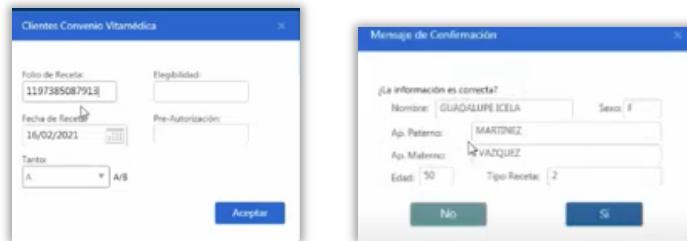
- **Efectivo:** Recuerda separar el fondo de caja del efectivo que entregarás. Anota la cifra a entregar.
- El apartado de **MDA** y **Servicio a domicilio** se llenarán de forma automática. Así como los demás métodos de pagos aplicados en el turno.



- En los apartados de las **Tarjetas débito, Crédito y American Express ACI**, deberás seleccionar el apartado y dar "Enter" en el teclado.
- Con esta acción se mostrará el listado de voucher

Nombre del médico, clave. Presiona la opción **"Aceptar"**.

- Recuerda que en algunos casos estos campos se llenan de forma automática o bien pueden variar dependiendo del cliente (Consulta las Guías Rápidas para cada Cliente).



- e) El sistema te arrojará al punto de venta, señalando en la parte superior el cliente que se está surtiendo.
- f) Escanea los productos a surtir.



De tratarse de la venta de un antibiótico o psicotrópico, presiona **F7** y captura los datos de la receta.

g) Presiona **F10** y continúa con el proceso normal de cobro.

- Consulta las políticas de surtido de ventas a crédito, para ello verifica en la guía rápida para cada cliente.

CORTE DE TURNO (ALT+X)

Al finalizar el turno, cada multifuncional deberá realizar el corte de turno para dejar la caja lista al turno siguiente.

En el entorno Farmax-Oracle el sistema te notificará 15 min antes de tu horario de salida que prepares caja para hacer corte. Esta notificación aparecerá 3 veces cada 5 min., bloqueando el equipo al 3er aviso, obligando así a realizar el corte de turno para poder desbloquearlo.

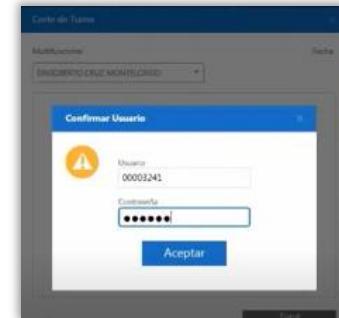
Para realizar tu corte, lleva a cabo los siguientes pasos:

- a) En el menú principal, selecciona **Corte de caja** y enseguida **Corte de turno**.

También podrás acceder mediante el acceso rápido, pulsando simultáneamente **Alt + X**.



- b) A continuación ingresa usuario y contraseña del multifuncional que apertura caja.



- c) Farmax te recordará que no debes incluir el fondo de caja en el corte.
- d) Da clic en “Aceptar”, para continuar.

