



# Sud Est

## AGENCES DE D'AIX EN PROVENCE, ANTIBES ET MONTPELLIER



Chers clients,

Chaque jour, je m'efforce de vous apporter le meilleur service de qualité et de proximité comme à nos 930 clients de la région. Mes adjoints et moi-même souhaitons rester les plus accessibles et joignables pour répondre à tous vos besoins commerciaux ou techniques et ce, 6 jours sur 7. Je tiens à vous remercier de votre confiance et de votre disponibilité, et j'espère que vous trouverez dans cette nouvelle fiche régionale l'ensemble des informations qui vous seront utiles.

**JEAN-CHRISTOPHE CALVIAC** Directeur Régional

### VOS CONTACTS EN AGENCE



**FREDERIC LE LAY**

06 75 88 85 83

Responsable Régional  
Service Client



**PHILIPPE PROTIN**

06 80 36 12 97

Responsable  
Commercial

#### AGENCE D'AIX EN PROVENCE

**BERNARD VALENTIN**

Adjoint Responsable Service Client  
06 75 88 30 13

**IGOR KIERZKOWSKI**

Adjoint Responsable Service Client  
06 80 36 12 81

**CHRISTIAN GIAOURAS**

Consultant  
06 76 35 14 48

**XAVIER BAUDOIN**

Dép. 13 | 04  
Chargé de développement  
06 98 86 37 65

**WILLIAM GEMY**

Dép. 13 • 84 • 04 • 05  
Chargé de clientèle  
06 63 76 64 23

**ERIC VANDENBON**

Dép. 83  
Chargé de clientèle  
07 60 87 83 28

**HUBERT CHICHERY**

Dép. 13 • 30  
Chargé de clientèle  
06 75 88 84 66

#### AGENCE DE MONTPELLIER

**FABRICE RICHARD**

Adjoint Responsable Service Client  
06 75 88 30 12

**ALAN JEAN-BAPTISTE**

Dép. 34 | 48 | 30 | 84  
Chargé de développement  
06 98 79 93 48

**FRANCK BARUCHELLO**

Dép. 34 | 48  
Chargé de clientèle  
06 75 88 70 95

#### AGENCE D'ANTIBES

**FREDERIC ROSSO**

Adjoint Responsable Service Client  
06 80 36 13 24

**THIERRY GANDOLPHE**

Dép. 83 | 06 | 20  
Chargé de développement  
06 76 35 15 27

**DAVID POMMIER**

Dép. 06  
Chargé de clientèle  
06 75 88 85 84



#### ASSISTANCE COMMERCIALE

**0 820 908 200** Service 0,15 € / min  
+ prix appel

#### AIX EN PROVENCE

Pascale BRANSOLLE  
Isabelle LETIQUE

#### MONTPELLIER

Soullivan KIEN



#### HORAIRES D'OUVERTURE DE VOS AGENCES

**Du lundi au vendredi :**  
8h30 - 12h00 / 14h00 - 18h00



#### UNIVERSITÉS GRATUITES

Formation gratuite sur le LGPI.  
Programme et inscription dans  
l'Espace Client accessible depuis  
le portail.



#### AGENCE D'ANTIBES

2000 Route des  
Lucioles, Les  
Algorithmes Bât.  
ARISTOTE A  
06410 BIOT

#### AGENCE DE MONTPELLIER

24 rue Louis Lepine  
34 470 PEROLS

#### AGENCE D'AIX EN PROVENCE

ARTPARC Bâtiment D - Route  
de la Côte d'Azur - Le Canet  
13 590 MEYREUIL

# POUR NOUS CONTACTER

## VOTRE ASSISTANCE EN LIGNE



Depuis le centre d'application de votre LGPI (situé en haut à droite de votre écran), accédez à votre **Espace Client** et retrouvez tous vos documents utiles (documentation, FAQ, espace formation...) et une assistance guidée qui vous permettra de vous auto-dépanner à tout moment. Vous pouvez également établir et suivre vos demandes d'assistance en ligne. Vous serez dès lors rappelé selon les délais de rappel indiqués ci-dessous.



## VOTRE ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE



### ASSISTANCE LOGICIEL

**0 820 908 300** Service 0,15 € / min  
+ prix appel



### ASSISTANCE TECHNIQUE

**0 820 908 310** Service 0,15 € / min  
+ prix appel



### Du lundi au vendredi :

8h30 - 12h30 / 14h00 - 18h30

### Le samedi :

8h30 - 12h30 / 14h00 - 17h00



Lorsque vous contactez l'assistance téléphonique de Pharmagest, un standardiste qualifié dans un premier temps votre demande. Selon la nature de votre appel (cf. « Engagements de rappel » indiqués ci-dessous), vous êtes ensuite recontacté par nos équipes. Le rappel par les équipes Pharmagest pour le traitement de vos demandes est gratuit.

*Pharmagest, 1<sup>er</sup> partenaire informatique des pharmacies certifié NF Service Relation Client.*

*La certification apporte la preuve que notre service d'Assistance Logicielle Centralisée respecte les exigences fixées dans un cahier des charges strict. Retrouvez nos engagements sur [www.pharmagest.com](http://www.pharmagest.com).*



## NOS ENGAGEMENTS DE RAPPEL\*\*



### IMMÉDIAT - RAPPEL SOUS 30 MINUTES

Un problème bloquant vous empêche de servir vos clients sur tous vos postes informatiques...



### MOYEN - RAPPEL SOUS 8H OUVRÉES

Vous ne parvenez pas à télétransmettre, votre bande de caisse ne fonctionne pas correctement...



### URGENT - RAPPEL SOUS 60 MINUTES

Vous avez des problèmes de saisie en vente ou de transmission de commande...



### BAS - RAPPEL SOUS 12H OUVRÉES

Vous avez des problèmes d'édition d'ordonnancier...



### HAUT - RAPPEL SOUS 4H OUVRÉES

Vous avez des problèmes de réception de commande, d'encaissement de crédits...

*\*\* Ces délais de rappel sont fonction des horaires d'ouverture de l'assistance, si vous appelez après 15h pour un degré d'urgence Haut ou après 17h30 pour un degré Urgent, le rappel pourra se faire le lendemain matin.*