



# Antilles Guyanne

AGENCES DE **GUADELOUPE & MARTINIQUE**

Chères Clientes, Chers Clients,  
L'équipe commerciale Antilles se tient à votre disposition pour étudier avec vous un projet personnalisé, adapté à vos besoins, votre métier et à vos nouvelles missions. Nous mettons tout en oeuvre pour que votre confiance nous soit renouvelée sur la base de notre proximité, de la qualité de nos services et des innovations du groupe, pour votre profession.

**FABRICE MAREINE**

Responsable commercial

06 90 60 87 38

[fabrice.mareine@pharmagest.com](mailto:fabrice.mareine@pharmagest.com)



Chères Clientes, Chers Clients,  
Certifiés NF Relation Client pour notre assistance logicielle, nous sommes responsables et nous nous engageons à mettre tous les moyens en oeuvre pour trouver une solution adaptée à votre demande. Notre sens du service est notre priorité, vous avez une question technique à nous soumettre, un besoin sur l'aspect logiciel, tous les collaborateurs Pharmagest Antilles sont disponibles et à votre écoute.

**MAX MANDIL**

Responsable Service client

06 90 40 05 64

[max.mandil@pharmagest.com](mailto:max.mandil@pharmagest.com)



## VOS CONTACTS EN AGENCE

### SERVICE CLIENTS



**GUILLAUME MARIN**

Technicien  
Dép. Guadeloupe



**CYRIL CLOITRE**

Formateur  
Dép. Martinique



**FABIEN JEAN-BOLO**

Technicien  
Dép. Martinique



**THÉODORE HANUS**

Formateur  
Dép. Guadeloupe

Pour contacter le service client : [hotline.antilles@pharmagest.com](mailto:hotline.antilles@pharmagest.com)

### SERVICE COMMERCIAL



**Anne-Flore ANTOINE**

[contact.antilles@pharmagest.com](mailto:contact.antilles@pharmagest.com)



### UNIVERSITÉS PHARMAGEST

#### GRATUITES

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



### HORAIRES D'OUVERTURE

#### DE VOS AGENCES

8h00 - 13h00 / 14h00 - 17h00



### ASSISTANCE COMMERCIALE

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



#### AGENCE DE MARTINIQUE

Immeuble Laouchez  
Les Hauts de Californie  
BAT C 2nd étage porte 5  
97 232 Le Lamentin

#### AGENCE DE GUADELOUPE

Immeuble Moede - 552 rue  
de la Chapelle  
ZI Jarry  
97 122 BAIE MAHAULT

# 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

**Du lundi au vendredi l'été :**  
8h00 - 11h00 / 13h00 - 17h00

**Du lundi au vendredi l'hiver :**  
9h00 - 12h00 / 14h00 - 18h00



### ASSISTANCE TECHNIQUE

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

**Du lundi au vendredi :**  
8h00 - 13h00 / 14h00 - 17h00  
Urgences : 17h00 - 18h30

**Le samedi en urgence :**  
8h00 - 16h00



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 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 18h pour un degré Urgent, le rappel pourra se faire le lendemain matin.