



# Centre

## AGENCES DE BOURGES ET POITIERS

- Agence
- Antennes techniques



Chères Clientes, Chers Clients,  
Vous êtes aujourd'hui plus de 800 clients sur la Région Centre à nous faire confiance. Afin d'assurer un service de proximité, 38 collaborateurs sont à votre disposition répartis sur les agences de Bourges et de Poitiers ainsi que sur les antennes techniques de Clermont Ferrand, Le Mans et Limoges.

Certifiée NF relation client, notre assistance téléphonique logicielle est à votre disposition 6 jours sur 7 et s'engage à vous dépanner dans les meilleurs délais, détaillés en bas de cette fiche.

Notre équipe commerciale se tient à votre disposition pour étudier avec vous un projet personnalisé, adapté à vos besoins, à votre métier et à vos nouvelles missions de coordinateur de santé.

**CHRISTOPHE LORGNIER** Directeur Régional

### VOS CONTACTS EN AGENCE



#### CHRISTOPHE CHAMFORT

06 75 88 86 75  
Responsable  
Service Clients



#### DIDIER BEAUFRÈRE

06 75 88 84 39  
Responsable  
Commercial

#### AGENCE DE BOURGES

##### ERIC PETITFILS

Adjoint Responsable Service Client  
06 75 88 85 01

##### ARNAUD CRESPEL

Consultant  
06 75 88 85 80

##### YOANN LOISSIN

Dép. 72 | 28 | 45  
Chargé de clientèle  
06 99 23 89 17

##### GILLES REBEYROLLE

Dép. 18 | 36 | 87 | 23 | 19  
Chargé de clientèle  
06 75 88 85 14

##### RENAUD BEGUE

Dép. 58 | 03 | 63  
Chargé de clientèle  
06 70 26 21 66

#### AGENCE DE POITIERS

##### INGRID PATAT

Adjointe Responsable Service Client  
06 75 88 85 41

##### PASCAL MARGUERITAT

Dép. 41 | 37 | 86  
Chargé de clientèle  
06 75 88 84 54



#### ASSISTANCE COMMERCIALE

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

#### BOURGES

Geneviève THEBAULT  
Aurélie MOREAU



#### 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

**Agence de Bourges**  
Du lundi au vendredi :  
8h30 - 12h15 / 14h00 - 18h30

**Agence de Poitiers**  
Du lundi au vendredi :  
8h45 - 12h15 / 14h00 - 18h00



#### AGENCE DE BOURGES

Rue Charles Durand  
ZAC Beaulieu Ouest  
18 000 BOURGES

#### AGENCE DE POITIERS

6, rue Bessie Coleman  
86 000 POITIERS

# 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 transmissions 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.