



- Agence
- Antennes techniques



Grand Est

AGENCES DE **LUDRES ET DIJON**



Chères Clientes, Chers Clients,

Fortes d'une disponibilité de 6 jours sur 7, les équipes de la région Grand Est interviennent en 1h30 pour une installation, une intervention de SAV ou une formation. Au quotidien, nous sommes 58 collaborateurs à votre écoute pour vous apporter notre expertise, pour agir et réagir à l'ensemble de vos besoins. 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.

PHILIPPE CHAUFER Directeur Régional

VOS CONTACTS EN AGENCE



MICHAEL GALERME
06 75 88 83 28
Responsable Régional
Service Client



STÉPHANE JAGIELLO
06 75 88 83 14
Responsable
Commercial Agence de
Ludres



CHRISTOPHE MENEGON
06 75 88 75 94
Responsable
Commercial Agence de Dijon

AGENCE DE LUDRES

STÉPHANE BRABANT

Adjoint Responsable Service Client
06 75 88 83 41

GHISLAIN BRUSSON

Adjoint Responsable Service Client
06 75 88 54 53

SYLVAIN ROSSANO

Consultant
06 80 11 51 56

EMMANUEL RYBARCZYK

Dép. 67 • 68
Chargé de clientèle
06 75 88 79 18

CLARENCE DUMAIN

Dép. 54 • 57
Chargé de clientèle
06 75 88 68 24

LUDOVIC RIVIÈRE

Dép. 54 • 57
Chargé de clientèle
06 99 20 03 70

SIMON DUPRÉ

Dép. 10 • 54 • 55 • 88
Chargé de clientèle
06 99 20 03 70

TONY MATHIEU

Dép. 08 • 10 • 51
Chargé de clientèle
06 75 88 68 37

LAURENT THOMAS

Dép. 08 | 51 | 52 | 54 | 55 | 57 | 67 | 68 | 88
Chargé de développement
06 99 23 89 17

AGENCE DE DIJON

MURIEL MORIZE

Adjointe Responsable Service Client
06 75 88 68 44

BRIGITTE ALLYOT

Consultante
06 75 88 68 64

EMMANUEL LOCATELLI

Dép. 10 | 21 | 25 | 39 | 70 | 71 | 89 | 90
Chargé de développement
06 75 88 87 42

PAUL-HENRI LECA

Dép. 21 | 25 | 39 | 70 | 71 | 90
Chargé de clientèle
06 75 88 79 79

AUDREY RIGONNET

Dép. 21 | 52 | 71 | 89
Chargée de clientèle
06 75 68 83 13



ASSISTANCE COMMERCIALE

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

LUDRES

Catherine VIEU / Coraline KOST

DIJON

Rachel BINET / Régine DUCOS



HORAIRES D'OUVERTURE

DE VOS AGENCES

Du lundi au jeudi :

8h30 - 12h00 / 14h00 - 18h00

Le vendredi :

8h30 - 12h00 / 14h00 - 17h30



UNIVERSITÉS GRATUITES

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



**AGENCE
DE LUDRES**
7, rue Pascal
54 710 LUDRES

**AGENCE
DE DIJON**
25, Boulevard du Champ
aux Métiers
21 800 QUETIGNY

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^{er} 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.



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'ordonnance...



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.