



● Agence



**PHARMAGEST**  
WELCOOP SOLUTION

# ILE DE FRANCE

## AGENCES DE PARIS / RUNGIS



Chères Clientes, Chers Clients,  
Fortes d'une disponibilité de 6 jours sur 7, les équipes de la région de l'Ile de France sont à votre écoute pour vous apporter leur expertise et répondre à 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.

**LAURENT SUBIL** *Directeur Régional*

### VOS CONTACTS EN AGENCE



**LIONEL VINCENT**  
06 80 36 12 04  
Responsable Régional  
Service Client

#### AGENCE DE RUNGIS

##### LAETITIA RAMDANE

Consultante  
07 60 15 03 11

##### FRÉDÉRIC GRENARD

Chargé de clientèle  
06 80 92 54 19

##### PHILIPPE BAUDU

Chargé de clientèle  
06 80 92 54 68

##### CHRISTIAN DADALTO

Chargé de clientèle  
06 82 93 48 93

##### BRUNO BORDAIS

Chargé de clientèle  
06 74 88 90 23

##### PIERRE LATOUR

Chargé de clientèle  
0608 72 74 42



#### UNIVERSITÉS GRATUITES

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



#### HORAIRES D'OUVERTURE

##### DE VOS AGENCES

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

**Le vendredi :**  
8h30 - 12h00 / 13h30 - 17h30



#### ASSISTANCE COMMERCIALE

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

##### RUNGIS

Susi Caetano



#### AGENCE DE RUNGIS

Parc Tertiaire Silic - Immeuble  
Athènes - 5 rue Walter Gropius  
94 573 RUNGIS Cedex

# 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 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.*