



Rhône Alpes

AGENCE DE LYON



Chères Clientes, Chers Clients,
Pharmagest vous propose un service clientèle accessible 6 jours sur 7. Notre sens du service est notre priorité, vous avez une question technique à nous soumettre, un besoin sur l'aspect logiciel, une demande liée à la partie commerciale, un projet d'évolution de votre officine, avec 4 centres de compétences en région et une équipe soudée, tous les collaborateurs Pharmagest de la région Rhône-Alpes sont disponibles pour vous apporter les meilleures réponses dans les meilleurs délais.

FARID KORICHI Directeur Régional

VOS CONTACTS EN AGENCE



BERNARD VOUTE
06 75 88 80 38
Responsable Régional
Service Client



LAURENT DUMAS
06 75 88 79 55
Responsable
Commercial

AGENCE DE LYON

AUBAIN FONTEILLE

Adjoint Responsable Service Client
06 75 88 79 63

OLIVIER BROZE

Consultant
06 30 96 81 30

MICHAEL CIONE

Dép. 01 | 69 | 73 | 74
Chargé de développement
06 82 19 51 44

AURÉLIEN PELLETIER

Dép. 07 | 26 | 38 | 42 | 43
Chargé de développement
06 84 42 03 76

CAROLE GAUTHIER

Dép. 38 • 69 • 73
Chargée de clientèle
06 74 05 07 67

SOPHIE CONRAD

Dép. 01 • 26 • 43 • 69
Chargée de clientèle
06 84 42 03 76

PHILIPPE MALICET

Dép. 69 • 74
Chargé de clientèle
06 75 88 70 95

WALTER BORELLA

Dép. 07 • 42 • 69
Chargé de clientèle
06 80 36 13 76



ASSISTANCE COMMERCIALE

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

LYON

Anne Filczinger
Stéphanie Vandenheede



HORAIRES D'OUVERTURE DE VOS AGENCES

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

Le vendredi :
8h30 - 12h30 / 14h00 - 17h30



UNIVERSITÉS GRATUITES

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



AGENCE DE LYON
141 Allée de Riottier
BP 80174 LIMAS
69 656 VILLEFRANCHE
SUR SAÔNE 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^{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.