



# Sud Ouest

AGENCES DE **BORDEAUX, TOULOUSE, PAU ET ANGOULÊME**



Chères Clientes, Chers Clients,  
Fortes d'une disponibilité de 6 jours sur 7, les équipes de la région Sud Ouest 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.

**ANTOINE BARA** Directeur Régional  
antoine.bara@pharmagest.com - 06.75.88.75.36

## VOS CONTACTS EN AGENCE



**LUDOVIC THIBAL**  
06 80 36 14 99  
Responsable  
Régional  
Service Client



**JEAN-PHILIPPE SESE**  
06 75 88 75 55  
Responsable  
Commercial Agence de  
Bordeaux



**BRUNO SARZI**  
06 80 36 14 08  
Responsable  
Commercial Agence de  
Toulouse

### AGENCE DE BORDEAUX

#### ISABELLE L'HOSPITAL

Adjointe Responsable Service Client  
06 08 72 27 79

#### DELPHINE REY

Consultante  
06 75 88 67 63

#### STÉPHANIE ARNAUD

Dép. 16 | 17 | 33 | 40 | 64 | 24  
Chargée de développement  
06 75 88 84 11

#### DENIS GRANJON

Dép. 33 • 24  
Chargé de clientèle  
06 75 88 79 18

#### ALICIA JOVER

Dép. 40 • 33 • 47  
Chargée de clientèle  
06 75 88 74 89

### AGENCE DE PAU

#### STÉPHANE LARIAU

Adjoint Responsable Service Client  
06 75 88 74 83

#### MATHIEU RUAULT

Dép. 64 • 65 • 40  
Chargé de clientèle  
06 75 88 79 73

### AGENCE DE TOULOUSE

#### DOMINIQUE SUC

Adjoint Responsable Service Client  
06 75 88 74 60

#### FRANÇOIS MELLIES

Consultant  
06 75 88 71 34

#### JULIEN FAYOLLE

Dép. 09 | 11 | 12 | 31 | 65 | 66 | 81  
Chargé de développement  
06 75 88 78 78

#### FANNY BUISSON

Dép. 15 | 24 | 31 | 32 | 46 | 47 | 82  
Chargée de développement  
06 98 07 62 78

#### ALAIN CAYROUSE

Dép. 09 • 31 • 11 • 66  
Chargé de clientèle  
06 75 88 70 95

#### NAIMA ADRIANO

Dép. 31 • 32 • 81 • 82  
Chargée de clientèle  
06 80 36 13 76

#### ALICE RAVIX

Dép. 12 • 15 • 31 • 46  
Chargée de clientèle  
06 68 75 44 35

### AGENCE D'ANGOULÊME

#### NATHALIE GUYON

Adjointe Responsable Service Client  
05 45 22 89 48

#### NAJIB IHSANE

Dép. 16 • 17  
Chargé de clientèle  
06 75 88 84 69



### HORAIRES D'OUVERTURE DE VOS AGENCES

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



### ASSISTANCE COMMERCIALE

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

#### BORDEAUX

Pascale VELLA

#### TOULOUSE

Fanny GRACZYK  
Rose-Marie NOYA



### UNIVERSITÉS GRATUITES

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



#### AGENCE DE TOULOUSE

Immeuble Péri Ouest  
52 rue Jacques Babinet  
31100 TOULOUSE

#### AGENCE DE PAU

48 boulevard Charles  
de Gaulle  
64140 LONS

#### AGENCE D'ANGOULÊME

Espace entreprise  
Victor Hugo • Z13  
16340 L'ISLE D'ESPAGNAC

#### AGENCE DE BORDEAUX

18, rue Claude Chappe  
33600 PESSAC

# 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 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.*