



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. Notre assistance téléphonique logicielle est à votre disposition 6 jours sur 7 et s'engage à vous dépanner dans les meilleurs délais. 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 Régional  
Service Clients



**DIDIER BEAUFRÈRE**

06 75 88 84 39  
Responsable commercial

#### AGENCE DE BOURGES

Rue Charles Durand  
ZAC Beaulieu Ouest  
18 000 BOURGES

**ERIC PETITFILS**  
Adjoint Responsable  
Service Client  
06 75 88 85 01

**YOANN LOISSIN**  
Chargé de clientèle  
07 63 06 44 59  
Dép. 72 - 28 - 45

**GILLES REBEYROLLE**  
Chargé de clientèle  
06 75 88 85 14  
Dép. 18 - 36 - 87 - 23 - 19

**VERONIQUE CHAMPDAVOINE**

Chargée de clientèle  
Observance  
06 75 88 83 01  
Dép. 03-18-19-23-28-36-37-  
41-45-58-63-72-86-87

**RENAUD BEGUE**  
Chargé de clientèle  
06 70 26 21 66  
Dép. 58 - 03 - 63

**ERIC ROPP**  
Chargé de Robotisation  
et Equipements Digitaux  
06 66 91 38 89  
Dép. 03-18-19-28-36-37-41-45-58-  
63-72-86-87

**ARNAUD CRESPEL**  
Chargé de développement  
06 75 88 85 80  
Dép. 03-18-23-28-41-45-58-63

#### AGENCE DE POITIERS

6 rue Bessie Coleman  
86 000 POITIERS

**INGRID PATAT**  
Adjointe Responsable  
Service Client  
06 75 88 85 41

**PASCAL MARGUERITAT**  
Chargé de clientèle  
06 75 88 84 54  
Dép. 37 - 41 - 86

**DORIAN LECUYER**  
Chargé de développement  
06 75 88 75 73  
Dép. 19 - 36 - 37-72 - 86 - 87 -



#### ASSISTANCE COMMERCIALE

**0 820 908 200**

Service 0,15 € / min  
+ prix appel

**BOURGES** - Geneviève THEBAULT  
- Aurélie MOREAU



#### MON ESPACE CLIENT

Un canal d'échange gratuit et sécurisé.  
Accédez à vos factures Pharmagest et  
modifiez vos informations personnelles  
en toute simplicité.



#### HORAIRES AGENCES

**Bourges** du lundi au  
vendredi 8h30 - 12h15 /  
14h00 - 18h30  
**Poitiers** du lundi au  
vendredi 8h45 - 12h15 /  
14h00 - 18h00

## UNIVERSITÉS



Pour parfaire l'utilisation de nos outils et découvrir leurs nouvelles fonctionnalités, vous pouvez, ainsi que les membres de votre équipe, participer à nos universités gratuites qui se déroulent régulièrement dans votre région.

>> Consultez le calendrier et les lieux des universités gratuites depuis votre portail  
> Besoin d'aide.

## VOTRE ASSISTANCE



### ASSISTANCE LOGICIELLE

Du lundi au vendredi :  
08h - 20h\* sans interruption  
(Arrêt du standard à 19h30)

Le samedi pour les urgences :  
08h30 - 13h / 14h - 17h  
(Arrêt du standard à 12h30)

0 820 908 300 Service 0,15 € / min  
+ prix appel



### ASSISTANCE TECHNIQUE

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

Le samedi :  
08h30 - 13h / 14h - 17h00  
(Arrêt du standard à 12h30)

0 820 908 310 Service 0,15 € / min  
+ prix appel



Mon assistance

### L'ASSISTANCE EN LIGNE

Une question sur l'utilisation de nos solutions, un incident national, une actualité réglementaire, vous retrouvez ici les réponses dans les documentations et les Foires aux Questions.

Vous pouvez également y poster une demande de rappel par l'assistance téléphonique.

Lorsque vous contactez l'assistance téléphonique de Pharmagest, un standardiste qualifie votre demande. Vous êtes ensuite recontacté(e) conformément à nos engagements de rappel.

## NOS ENGAGEMENTS



### LA PROXIMITÉ

Nous sommes implantés dans 27 centres de compétences en France, dont 4 dans les DOM. Les interlocuteurs de votre agence, service commercial et service clients, sont disponibles pour répondre à vos questions



### LA DISPONIBILITÉ

Vous disposez d'une assistance téléphonique joignable 6j/7 et d'une assistance en ligne 7j/7 pour vous dépanner à tout moment.

Votre espace client est également disponible 7j/7 pour toute question administrative ou commerciale (factures, informations de contact...)



### LA RÉACTIVITÉ

Lorsque vous nous signalez un besoin d'assistance, nous vous rappelons dans le délai adapté à l'urgence de votre cas.

- 90% des appels vers l'assistance sont pris en charge par notre standard en moins de 2 minutes.
- Pour les demandes les plus urgentes, dans 90 % des cas, nous vous rappelons dans les 30 min.

