



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 59 collaborateurs à votre écoute pour vous apporter notre expertise, pour agir et réagir à l'ensemble de vos besoins. 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



**LUCIEN PEDICONE**  
06 75 88 68 48  
Responsable Régional  
Service Clients



**STÉPHANE JAGIELLO**  
06 75 88 83 14  
Responsable des Ventes  
Régional

### AGENCE D'HOUEMONT

12 bis Avenue des Erables  
54 180 HOUEMONT

#### 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 68 05

#### 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 07 18 96 33

#### TONY MATHIEU

Dép. 08 - 10 - 51  
Chargée de clientèle  
06 75 8 68 37

#### DAVID VINEL

Chargé Robotisation  
et Equipements Digitaux  
06 99 68 45 81

#### PIERRE SIMON

Chargé de développement  
Observance  
06 61 50 06 38

#### LAURENT THOMAS

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

### AGENCE DE DIJON

25 Boulevard du Champs  
aux Métiers  
21 800 QUETIGNY

#### MURIEL MORIZE

Adjointe Responsable  
Service Client  
06 75 88 68 44

#### BRIGITTE ALLYOT

Consultante  
06 75 88 68 64

#### PAUL-HENRI LECA

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

### AUDREY RIGONNET

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

#### EMMANUEL LOCATELLI

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

#### EMMANUEL NOEL

Chargé Robotisation  
et Equipements Digitaux  
06 80 36 14 23



### ASSISTANCE COMMERCIALE

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

#### HOUEMONT

-Catherine GROSJEAN

#### DIJON

-Rachel BINET

-Régine DUCOS



### 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

Du lundi au jeudi:  
8h30 - 12h00 / 14h00 - 18h00  
Le vendredi  
8h30 - 12h00 / 14h00 - 17h30

## 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 :  
9h00 - 12h30 - 14h00 - 18h00

Le samedi :  
8h30 - 12h30 - 14h00 - 17h00

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.

