



## LA HOTLINE ISIPHARM

# UNE ASSISTANCE SUR MESURE POUR ASSURER LA CONTINUITÉ DE VOTRE ACTIVITÉ

**Vous rencontrez un problème bloquant votre activité ?  
Notre Hotline est là pour vous dépanner sans vous faire perdre de temps et sans surcoût.**

**Avec elle, vous bénéficiez :**

- **d'une ligne d'appel non surtaxée.**
- **d'une analyse très rapide de votre cas :** en 3 minutes maximum, nous cernons votre problème et décidons de la marche à suivre.
- **de trois offres différentes d'Assistance Client :** choisissez celle qui correspond vraiment à vos besoins !
- **d'une aide ciblée et efficace :** si nous ne pouvons vous donner une solution immédiatement, notre expert le plus qualifié pour vous aider vous rappelle dès qu'il est disponible. La résolution du problème n'en sera que plus rapide.

- **de la meilleure technologie d'assistance :** pour assurer la continuité de votre activité, nos équipes ont sélectionné les technologies les plus performantes. Nous réalisons (avec votre accord) des diagnostics à distance rapides et sûrs. Nous investissons en permanence pour équiper notre Hotline et former nos assistants clients sur les logiciels et sur les matériels.

NB : la Hotline n'a pas pour vocation à prodiguer des formations pour l'utilisation du logiciel et/ou des matériels. D'autres équipes spécialisées Isipharm sont dédiées à ces opérations de formation.

**«La prise en main à distance est un outil formidable. Les dépannages sur ma solution sont plus efficaces et plus rapides. Et nous pouvons continuer à travailler pendant l'intervention. Les patients ne s'en aperçoivent même pas !»**

# CHOISISSEZ L'OFFRE D'ASSISTANCE CORRESPONDANT À VOS BESOINS

Vous n'avez pas tous les mêmes besoins, alors Isipharm vous propose trois offres de service différentes. Elles se distinguent d'abord par le délai de prise en charge et par le mode de sollicitation de la Hotline. A vous de choisir !

Offres d'assistance	Silver	Gold	Platinum
<b>Rapidité de prise en charge de vos demandes bloquantes</b>			
De 6h à 24h ouvrées maximum	●		
Dans les 4h ouvrées maximum		●	
Dans les 2h ouvrées			●
Traitement prioritaire des problèmes bloquants			●
<b>Mode de sollicitation de la Hotline</b>			
Par e-mail ou par fax	●	●	●
Par téléphone		●	●
<b>Support technique Hotline</b>			
Appel non surtaxé	●	●	●
Dépannage 6 jours sur 7, du lundi au samedi	●	●	●
Cellule d'experts dédiés	●	●	●
Prise en main à distance	●	●	●
Renvoi automatique des rapports d'erreurs	●	●	●
Programme d'assistance au déploiement des versions du logiciel	●	●	●
Centre de télédistribution des mises à jour fichiers	●	●	●
Diagnostic pour échange standard	●	●	●

# COMMENT DEMANDER UNE ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE ?

C'est très facile, nous avons tout prévu pour vous simplifier la vie !

- **Par courriel :** [assistanceclients@isipharm.fr](mailto:assistanceclients@isipharm.fr)

- **Par fax :** 02 35 60 90 84

- **Par téléphone durant les heures d'ouverture :** du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h30, appelez-nous au 02 35 12 19 19.

- **Par téléphone le samedi de 9h00 à 18h00 ou en dehors des horaires d'ouverture ou encore en cas de lignes occupées :** laissez-nous votre demande et vos coordonnées sur

notre serveur vocal au 02 35 12 19 19. Nous vous rappelons (dans les délais contractuels correspondant à l'offre de service que vous avez choisie) !

## A noter :

- Seules les offres Gold et Platinum vous donnent la possibilité de formuler vos demandes d'assistance par téléphone. L'offre Silver, plus économique, comprend un accès par fax ou par e-mail uniquement.

- Pour évaluer et améliorer la qualité de nos services, les interventions de nos hotliners pourront être enregistrées. Nous réalisons aussi régulièrement des études de satisfaction de nos clients.

## NOS CONSEILS POUR GAGNER DU TEMPS

### Soyez prêt !

Soyez toujours devant votre ordinateur afin de suivre les manipulations effectuées par votre assistant client et comprendre ses explications.

### Restez à jour !

Un matériel récent et réservé à un usage professionnel est gage de rapidité et d'efficacité. Une connexion ADSL sécurisée à haut débit peut aussi vous faire gagner un temps précieux en optimisant la maintenance de votre matériel.

### Ne contactez la Hotline qu'en cas de situation bloquée et urgente !

La Hotline est réservée aux situations d'urgence impliquant un arrêt de votre activité. Si vous avez besoin de la définition d'un libellé,

de trouver ou comprendre une fonctionnalité, d'une explication sur le matériel ou autre information plus générale, vous gagnerez du temps en consultant les différents supports que nous mettons à votre disposition.

- Aide en ligne Léo : directement à partir de votre application, barre Menu ou touche F1. L'aide en ligne pointe directement sur l'écran à partir duquel vous l'avez appelée.

- Classeur métier Léo : il compile des fiches mode d'emploi détaillées, classées par grands thèmes d'activités. Nous le mettons à jour régulièrement. Vous trouverez ce classeur métier dans votre espace internet Club Léo sur [www.isipharm.fr](http://www.isipharm.fr) (munissez-vous de votre code d'accès). Vous pouvez aussi en acheter une version papier.

- Espace internet Club Léo : à votre disposition, toute l'actualité du logiciel et les documentations publiées. Nous y déposons aussi des Trucs & Astuces pour vous aider à travailler avec Léo de façon encore plus efficace.

- Courriel : si vous ne trouvez pas l'information dont vous avez besoin, vous pouvez nous envoyer un courriel à : [assistanceclients@isipharm.fr](mailto:assistanceclients@isipharm.fr)

- Votre commercial : pour toutes vos demandes spécifiques (étiquettes, inventaires, formation, options logicielles...), contactez votre commercial !

# INTÉRESSÉ PAR L'UNE DE NOS OFFRES D'ASSISTANCE CLIENT ?

Contactez-nous pour la commander ou pour  
informations complémentaires : [cdc@isipharm.fr](mailto:cdc@isipharm.fr)  
Téléphone : 02 35 12 19 12, Fax : 02 35 60 92 48

[www.isipharm.fr](http://www.isipharm.fr)

© Isipharm, 2009-2010  
Isipharm se réserve le droit de modifier le contenu des prestations exposé dans ce document

**ISIPHARM**  
**Une filiale d'Astera, groupe coopératif**  
ZAC de la Vatine  
12 rue Raymond Aron - BP 321  
76136 Mont-Saint-Aignan cedex  
Tél. 02.35.12.19.19  
Fax. 02.35.60.92.48  
[www.isipharm.fr](http://www.isipharm.fr)

Les concepteurs de

