

La Réponse à votre Automatisation

Brochure GROUPE ARX 2014/2015





4 000
boîtes par mètre

les systèmes Rowa optimisent
l'espace de stockage
disponible, libérant ainsi plus
de place pour la surface
commerciale...



Sommaire

4 - Le GROUPE ARX -

L'automatisation au service de votre pharmacie

5 - CareFusion Rowa -

La passion des systèmes d'automatisation

6 - Rowa Smart™ -

Le Haut de Gamme standardisé

8 - Rowa Vmax -

Le Haut de Gamme sur mesure

12 - Les technologies CareFusion Rowa -

Des options pour personnaliser votre Rowa à votre image

16 - L'évolution des systèmes Rowa de 1996 à 2014 -

La passion de l'automatisation

17 - Service de Consulting -

Définir vos besoins pour vous proposer les meilleures solutions

18 - Service Projets & Installations -

Planifier et organiser pour installer vos systèmes d'automatisation

19 - Service Après-Vente -

Réactivité, savoir-faire et expertise

20 - GROUPE ARX -

Nos adresses en Europe

Le GROUPE ARX -

L'automatisation au service des pharmacies

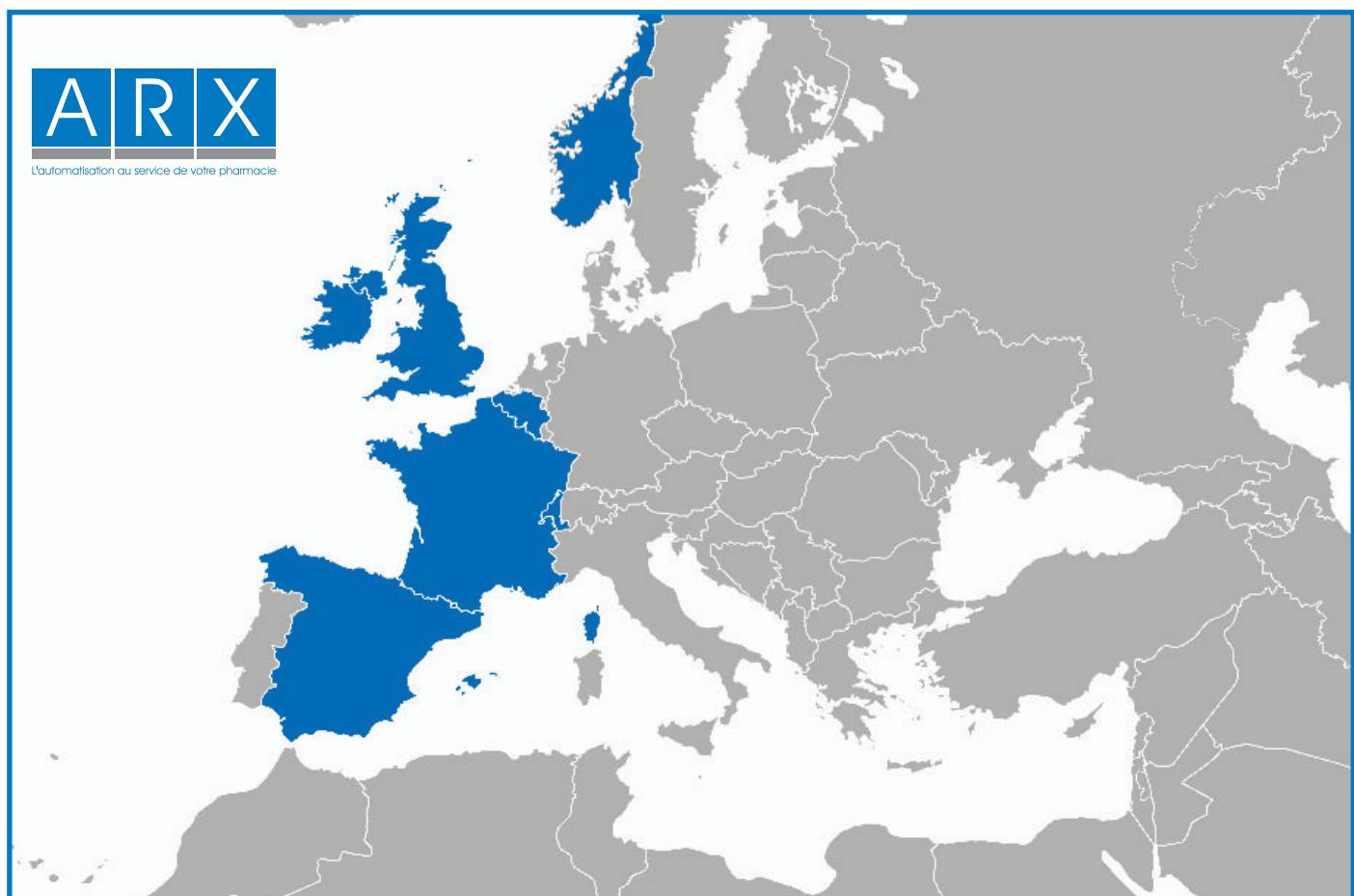
« Lorsque j'ai créé ARX il y a près de 20 ans, je souhaitais proposer aux pharmacies et aux établissements de santé les meilleurs systèmes d'automatisation possibles. J'ai alors parcouru le monde, rencontré des centaines d'inventeurs et étudié des dizaines de systèmes robotiques. Lorsque j'ai découvert les systèmes Rowa, mon choix a été rapide ; j'ai moi-même été conquis par la technologie et la fiabilité de ces systèmes. J'ai alors compris que ces robots étaient l'avenir de la pharmacie moderne et qu'ils permettraient de répondre efficacement aux problématiques du métier de pharmacien pour les décennies à venir. »

Aujourd'hui je suis vraiment fier de la réussite d'ARX : nos efforts constants et notre volonté permanente de satisfaire nos clients nous ont permis de devenir un Groupe solide, fort, ainsi qu'un acteur incontournable du marché européen. La direction prise par le Groupe est bonne, saine, nous étendons notre savoir-faire, développons de nouveaux partenariats et nous nous lançons à la conquête de nouveaux marchés afin de continuer notre marche en avant.

Mon autre motif de satisfaction : c'est le respect de nos valeurs. Bien que nous nous soyons développés, bien que nous ayons grandi, nous sommes restés une entreprise à taille humaine avec des valeurs simples comme la solidarité, la confiance et la recherche permanente de la performance pour maintenir un niveau de satisfaction client constamment élevé.

J'ai encore plein d'idées pour le futur d'ARX, un futur où je vois beaucoup de réussite et beaucoup de beaux projets. Je vous promets ainsi que nous serons toujours à vos côtés pour construire ensemble la Pharmacie de demain. »

Rupert Katritzky
Président & Fondateur du GROUPE ARX



Le GROUPE ARX
en quelques chiffres

- Plus de 40 millions d'euros de CA en 2013
- Près de 180 collaborateurs en Europe
- 50 collaborateurs en France
- Près de 2 600 robots vendus, installés et en exploitation depuis 1996



L'équipe dirigeante de CareFusion Rowa Dirk Wingenter et Christian Klas

CareFusion - La passion des systèmes d'automatisation

« De nombreuses personnes nous demandent d'où proviennent les idées qui façonnent nos systèmes. La réponse est très simple, elles proviennent de l'expérience du monde réel.

Nous avons toujours souhaité et voulu développer des systèmes qui simplifient et améliorent la gestion des médicaments dans les pharmacies. Pas des systèmes qui remplacent les personnes mais des technologies intelligentes qui les assistent dans leur travail de tous les jours ; leur permettant ainsi de se concentrer sur leur cœur de métier qui est le conseil pharmaceutique personnalisé des clients et des patients.

Nos idées ont déjà fait leur preuve dans plus de 5 000 pharmacies. Chez CareFusion, nous aidons les pharmacies et les hôpitaux du monde entier à atteindre leurs objectifs. Nous aimerais vous aider également à relever vos défis. »

Dirk WINGENTER

Christian KLAS



CareFusion

CareFusion Rowa
en quelques chiffres

- Plus de 400 collaborateurs en Allemagne dont 50 personnes dédiées à la Recherche et au Développement
- Plus de 2500 robots vendus en Allemagne
- Plus de 75 millions d'euros de CA en 2013
- Les solutions Rowa sont commercialisées dans plus de 35 pays



3
jours

voici le temps qu'il faut à nos équipes pour implanter le Rowa Smart...

Rowa Smart™ -

Le Haut de Gamme standardisé

Jusqu'à aujourd'hui, certaines pharmacies ont dû renoncer aux avantages d'un système automatisé de stockage car l'espace disponible était trop petit ou les coûts d'acquisition étaient simplement trop élevés. Pour autant, un système d'automatisation Rowa reste très rentable à bien des égards, pour les pharmacies de petites et moyennes tailles.

La quintessence de milliers de projets d'automatisation

Avec le Rowa Smart™, les ingénieurs de Rowa ont créé beaucoup plus qu'une solution idéale d'automatisation pour les pharmacies réalisant jusqu'à 4 millions d'euros de chiffre d'affaires : ils ont créé un nouveau modèle économique qui va profiter à toutes les pharmacies en leur apportant le plus important levier de croissance de ces dernières années pour renouer avec de meilleurs bénéfices tout en faisant profiter à leurs équipes du confort de l'automatisation haut de gamme.

Pour le Rowa Smart™ un prix spécialement bas a été atteint grâce à son extrême standardisation. Deux longueurs différentes : 4,5m et 6,5m, 2,5m de hauteur et 1,63m de largeur pour des capacités inédites de 8 500 et 13 000 boîtes ! Fruit de l'expérience des besoins de milliers de pharmacies clientes, son format compact offre la plus belle alternative aux systèmes de même prix moins technologiques, nécessitant beaucoup de temps collaborateur, ou encore prenant beaucoup plus de place !

Tous les avantages d'un Rowa

Le Rowa Smart™ offre tous les principaux avantages d'un Rowa Vmax. Par exemple, chaque Rowa Smart™ est équipé en série de la tête Vmax HD-Multi-Picking®, qui peut prendre jusqu'à 5 boîtes identiques ou différentes en un seul mouvement, en rangement comme en délivrance !

Le système peut stocker toutes les références de médicaments des pharmacies réalisant jusqu'à 4M€ de chiffre d'affaires. La qualité et le confort du Rowa Smart sont aussitôt appréciés par l'ensemble de l'équipe et sa prise en main est immédiate grâce à sa grande simplicité d'utilisation. La livraison et l'installation de votre Rowa Smart sont tout aussi simples et rapides : disponible immédiatement, il peut être implanté seulement 3 jours après sa livraison !



Rowa Smart : le fruit de l'expérience de 5000 installations

Rowa Smart™ Les caractéristiques

- Développé pour les pharmacies jusqu'à 4 millions d'euros de chiffre d'affaires
- Un bras HD-Multi-Picking identique à celui du Rowa Vmax
- Prise en compte des codes-barres datamatrix
- Jusqu'à 8 500 boîtes stockées dans 7,3m²
- Jusqu'à 13 000 boîtes stockées dans 10,5m²
- Disponible immédiatement à la commande
- Implanté en seulement 3 jours
- Made in Germany
- Fuit de 18 ans d'expérience et de 5 000 projets installés
- 2 à 3 sorties directes intégrées



22
Colonnes tiroirs

Un robot stocke dans une surface de 6m² l'équivalent de 22 colonnes tiroirs. Ce qui permettra au pharmacien d'agrandir de manière conséquente la surface commerciale.

Il y a beaucoup de raisons de choisir un Rowa Vmax. En voici quelques-unes...

- Facilité d'intégration
- Possibilité d'installation sans convoi
- Système de chargement iProLog 100% intégré
- Récompense internationale de design
- 41 brevets garantissant les meilleures performances
- Prise en compte des codes-barres datamatrix
- Capacité de stockage exceptionnelle
- Simplicité d'utilisation
- Interface tactile conviviale
- Silencieux (48.5 dB)
- Consommation électrique réduite
- Certification technique de qualité, de développement et de fabrication (TÜV)

Rowa Vmax -

Le Haut de Gamme sur mesure

Le Rowa Vmax est un système automatisé intelligent de stockage et de délivrance pour les pharmacies modernes. Il impressionne dans son utilisation quotidienne avec des capacités exceptionnelles, un maximum de vitesse, une excellente flexibilité et une fiabilité prouvée à ce jour dans près de 2500 pharmacies. L'utilisation de la technologie HD-Multi-Picking®, la plus moderne inventée par Rowa, rend ce système unique.

Optimisation idéale de l'espace : grâce à ses étagères profondes, le Rowa Vmax répond aux obligations de stockage des pharmaciens en rangeant plus de boîtes dans un espace plus petit. La disposition et l'espacement des boîtes permettent au robot d'atteindre une densité jusqu'à 4 000 boîtes par m².

Vitesse et précision : le Rowa Vmax est un système au fonctionnement rapide et précis. Son bras HD-Multi-Picking® peut ranger et délivrer jusqu'à 5 boîtes simultanément. Grâce à son programme de rangement intelligent, les boîtes venant d'être scannées et se trouvant sur le tapis de chargement sont immédiatement disponibles à la vente. Chaque Rowa Vmax peut être équipé sur option d'un second bras HD-Multi-Picking®.

Un système silencieux : il est difficile d'entendre un Rowa Vmax travailler car il ne génère que 48.3 dB, ce qui correspond au bruit de fond d'une bibliothèque.

Adaptation idéale aux dimensions de votre bâtiment : le Rowa Vmax s'adapte aux exigences architecturales de votre pharmacie et non l'inverse. Le système est disponible dans différentes classes de longueur, de largeur et de hauteur, soit 999 modèles pour répondre à vos attentes. Il est possible d'ajouter plusieurs unités Rowa Vmax pour multiplier les performances et les capacités de stockage.

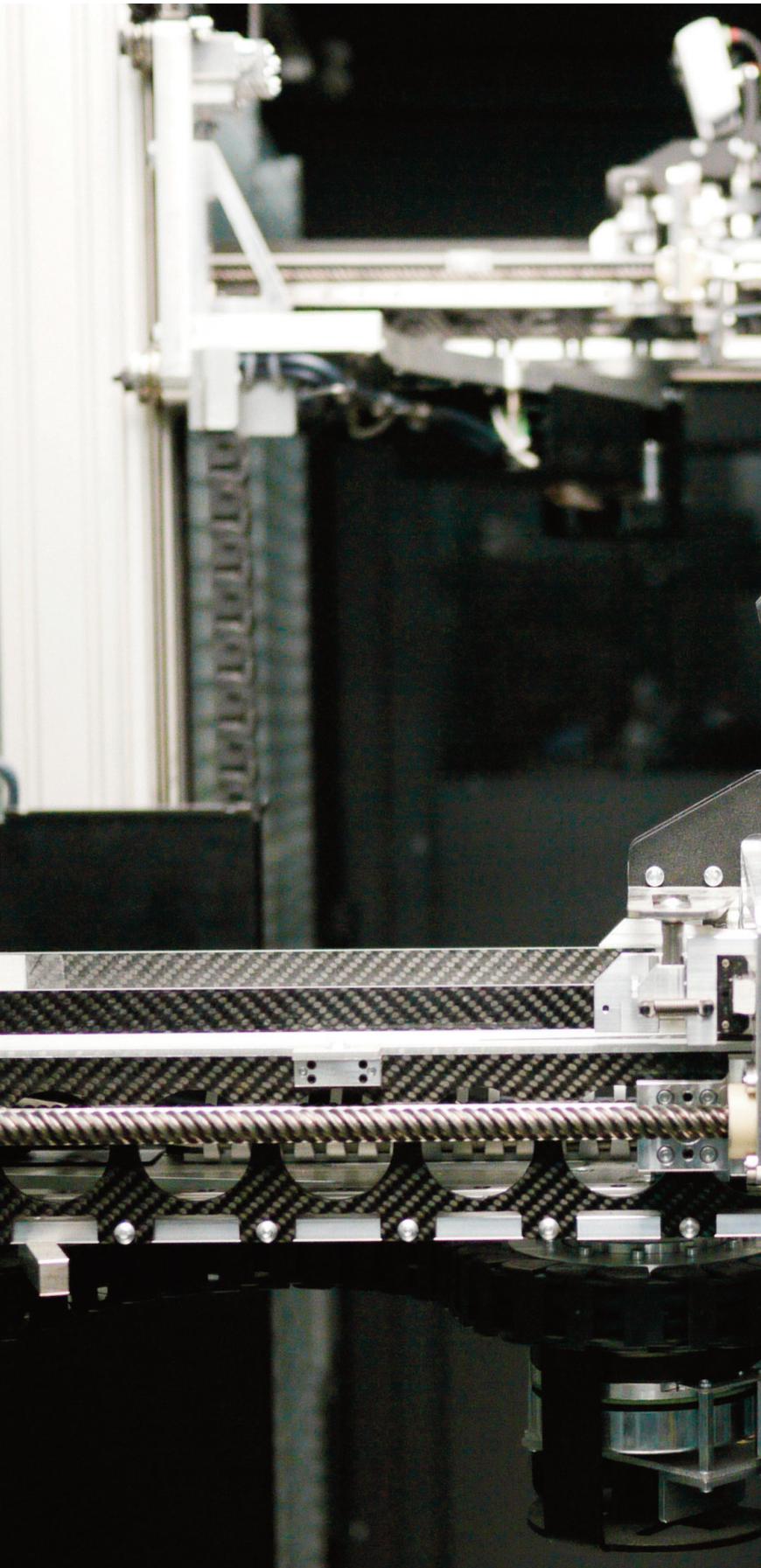
Qualité et sûreté certifiées TÜV : le Rowa Vmax est le seul système à être certifié par la marque TÜV GS, organisme de certification industrielle allemand parmi les plus exigeants. Fabrication à un niveau de qualité constant, standards de sécurité garantis, les robots Rowa offrent une réelle fiabilité.



Le Rowa Vmax est disponible en blanc émail et gris anthracite

Rowa Vmax Les caractéristiques

- 41 brevets garantissant les meilleures performances
- Prise en compte des codes-barres datamatrix
- Capacité de stockage exceptionnelle : jusqu'à 51 000 boîtes
- Un ou deux bras HD-Multi-Picking®
- Fabrication sur mesure
- Made in Germany



2

bras par Vmax

Au-delà de 4M€ de chiffre d'affaires, vous pouvez intégrer un 2^{ème} bras HD-Multi-Picking® pour rejoindre les plus grandes officines.



Les Technologies Rowa -

Des options pour personnaliser votre Rowa à votre image

Grâce à leur nature modulable, les systèmes Rowa peuvent être, pour répondre à un accroissement d'activité, complétés et équipés de modules optionnels...

Le HD-Multi-Picking® : il s'agit de la technologie de la tête du Rowa Vmax et du Rowa Smart. Ces pinces en carbone peuvent saisir dans un même mouvement tous types de boîte : ronde ou parallélépipédique. Cette technologie unique assure la préhension optimale de plusieurs boîtes identiques ou de tailles différentes.

Fonctionnement : un picking en V pour une prise de boîtes sûre et simplement très efficace.

Supports Homéopathiques : ces supports en plastique permettent l'automatisation de la gestion et de la délivrance des tubes homéopathiques.

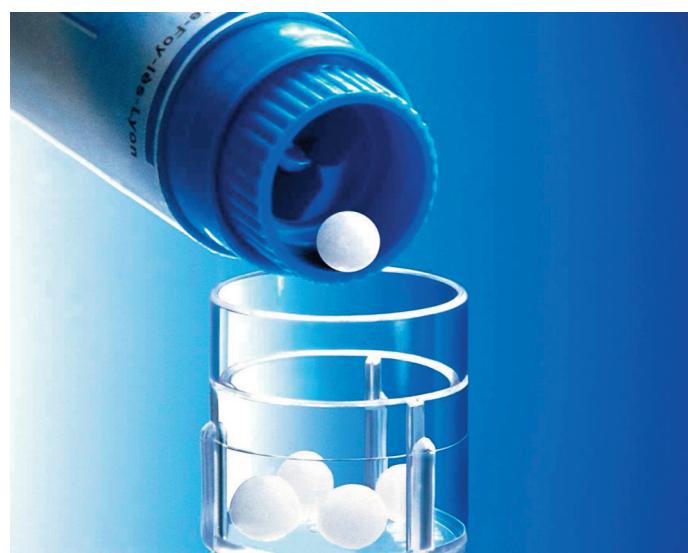
Réfrigérateur Rowa : ce module a été développé pour permettre aux pharmacies d'automatiser la gestion des produits froids.

Fonctionnement : si le robot ou le ProLog scanne une boîte à destination du module réfrigéré, il la traitera en priorité et le bras HD-Multi-Picking la rangera ensuite sur les étagères de l'espace réfrigéré.

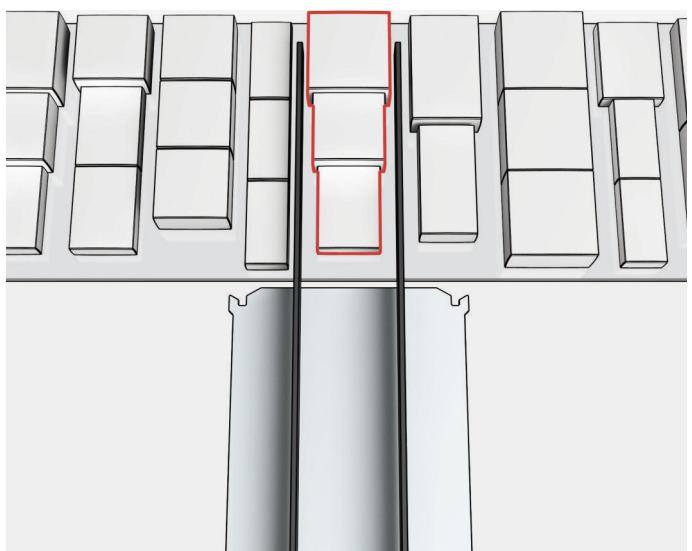
Nouveauté : le Réfrigérateur Rowa dispose d'un nouveau système d'ouverture breveté lui permettant de limiter les consommations d'énergie en ouvrant uniquement l'étagère réfrigérée concernée.

Le Cleaning Module : ce module a été créé pour permettre le nettoyage des étagères en verre de votre Rowa.

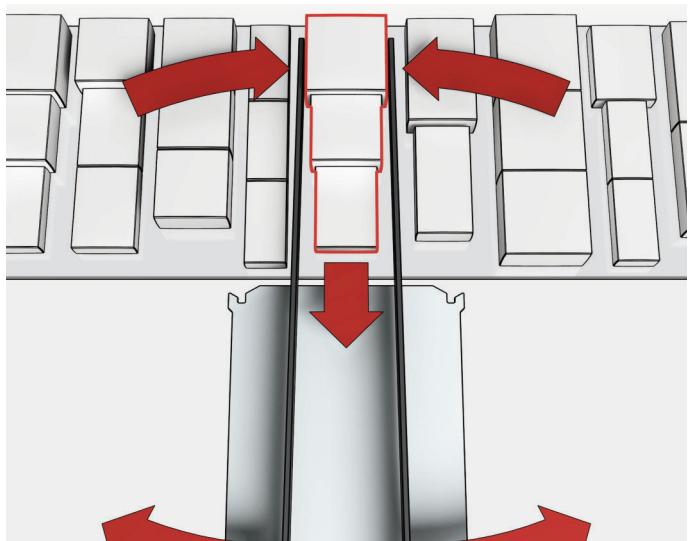
Fonctionnement : ce module, composé de lingette électrostatique est chargé dans le robot via la barrière d'entrée. Vous programmez ensuite via votre robot, les étagères ou rangées que vous souhaitez nettoyer puis la période désirée et le robot s'exécute. Le programme réorganise le stock pour vider les étagères devant être nettoyées.



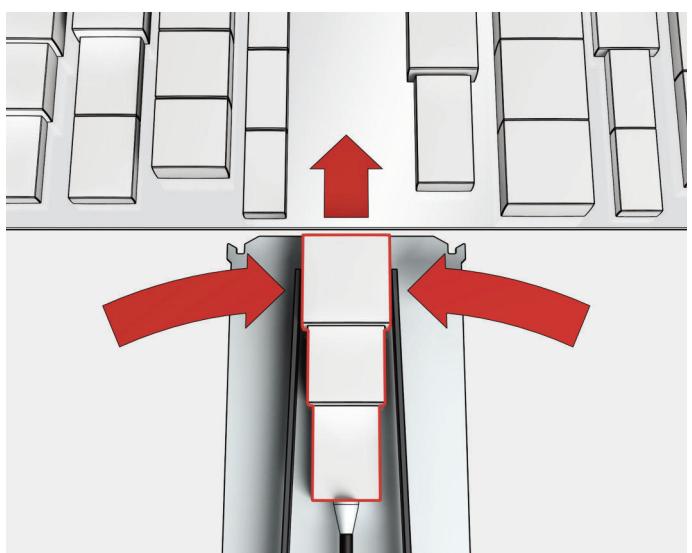
Le stockage automatisé de l'homéopathie, c'est possible avec les robots Rowa



La préhension optimale du Multipicking grâce aux pinces carbone du Vmax



La préhension de références différentes avec le Multipicking



Le stockage sur étagère avec le Multipicking



Le module réfrigéré, idéal pour l'automatisation des médicaments exigeant une température basse constante



Une interface graphique et tactile pour une utilisation et une prise en main très rapide



Le Cleaning module fait la poussière sur les étagères de vos robots



Le Rowa ProLog est disponible en gris anthracite et blanc émail



Le iProLog permet le chargement de 4 à 5 caisses grossistes



Le 2^{ème} tapis d'entrée convient au Vmax court



Le poste de contrôle latéral ou déporté répond aux contraintes architecturales les plus difficiles

Rowa ProLog : afin d'augmenter au maximum le niveau d'automatisation de l'officine et de réduire le nombre d'interventions humaines sans valeur ajoutée, Rowa a créé un système qui automatise le chargement des boîtes dans le robot : le Rowa ProLog.

Fonctionnement : dès réception de la commande, vous versez les boîtes sur le tapis de chargement ProLog, elles sont ensuite mesurées et scannées afin de garantir un stock juste à 100% puis rangées dans le robot.

Nouveauté : le Rowa ProLog prend en compte les codes-barres datamatrix, traite les numéros de lots et les dates de péremption pour une gestion « en premier périmé, premier sorti ».

Rowa iProLog : ce module est une évolution du Rowa ProLog, intégré directement à la façade du Rowa Vmax, il offre les mêmes avantages que le chargeur externe. Ce module a été conçu et développé pour les pharmacies ne disposant pas d'un espace suffisant pour accueillir un ProLog externe ou soucieuses d'une meilleure ergonomie.

Fonctionnement : dès réception de la commande, vous versez les boîtes sur le tapis de chargement ProLog, elles sont ensuite mesurées et scannées afin de garantir un stock juste à 100% puis rangées dans le robot.

Nouveauté : vous ouvrez la trappe du iProLog situé à l'avant du Rowa Vmax. Vous versez alors les boîtes de médicament dans le robot. Vous avez fini votre chargement.

Changement latéral : le chargement du robot peut se faire également sur le côté de ce dernier et ceci afin de récupérer un maximum d'espace de stockage

Option design : grâce aux options design, ajoutez une fenêtre, une porte, sur le côté ou sur l'arrière du robot et faites de votre Rowa Vmax votre plus belle vitrine.

Color is beautiful : choisissez une couleur personnalisée pour votre Rowa parmi des dizaines de couleurs au choix.



Pharmasef 24 : le distributeur automatique de produit de parapharmacie

1995

Innovation :
Rowa Select 1ère génération
Rowa Select Forme U, I, L
Réfrigérateur intégré

Technologie :
Système à ventouse



«L'expérience de plusieurs milliers de projets nous a permis de développer des technologies à l'image de vos exigences.»

2005

Innovation :
Rowa Select 2^{ème} génération
Rowa ProLog
Rowa Extent

Technologie :
Système à ventouse



2006

Innovation :
Rowa TopSpeed (Automate)
Rowa ProLog 2^{ème} génération
Système Flash

Technologie :
Système à ventouse
Automate
Systèmes combinés



2008

Innovation :
Rowa Scala

Technologie :
Robot à canaux
Automate
Systèmes Combinés



L'évolution des Systèmes Rowa

La passion de l'automatisation

« Ce n'est pas seulement notre expérience que nous mettons dans nos produits, c'est également celle de nos clients. Ce sont eux en effet qui utilisent quotidiennement nos robots en conditions réelles. C'est pour cette raison qu'il est important pour nous d'intégrer vos expériences et vos commentaires dans le développement de nos futurs produits. Avec vous nous continuerons de créer les nouvelles technologies qui faciliteront le travail des pharmaciens... »

CareFusion Rowa



2009

Innovation :
Rowa Vmax
Double bras Multipicking
ProLog Intégré
Convoyage 2^{ème} Génération

Technologie :
HD-Multi-Picking

2011

Innovation :
Rowa Smart
Pharmaself
Cleaning Module

Technologie :
HD-Multi-Picking

2013

Innovation :
Rowa ProLog II



Consulting, Projets & Installations -

L'expérience ARX de milliers de projets

Avec plus de 450 robots installés en France métropolitaine et aux DOM TOM, notre société a été amenée à travailler avec toutes les typologies d'officine existantes. De la petite pharmacie de village et ses 25 dispensations quotidiennes, jusqu'à la grande pharmacie de centre ville ou de centre commercial et ses 2500 clients jour. Installation en étage, en cave ou en back office, nous avons l'expérience suffisante pour vous conseiller et anticiper au mieux la construction de votre projet.

Consulting -

Définir vos besoins pour vous proposer les meilleures solutions

Chaque projet d'automatisation commence par cette période d'analyse. Durant cette phase nous vous proposerons les meilleures solutions possibles.

Des commerciaux proches de chez vous : nos responsables commerciaux sont répartis sur l'ensemble du territoire français en métropole comme en Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Réunion et Guyane). Leur proximité vous garantira une grande réactivité à vos demandes de renseignement ou de projet d'agencement.

Définir vos besoins : En étudiant vos mouvements de stocks et les spécificités de vos ventes nous définirons vos besoins en capacité de stockage. En analysant vos flux de clientèle et l'emplacement géographique de votre officine nous définirons vos besoins en performance.

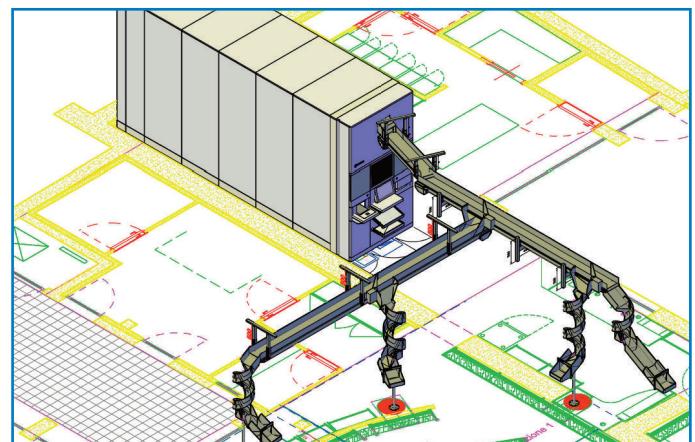
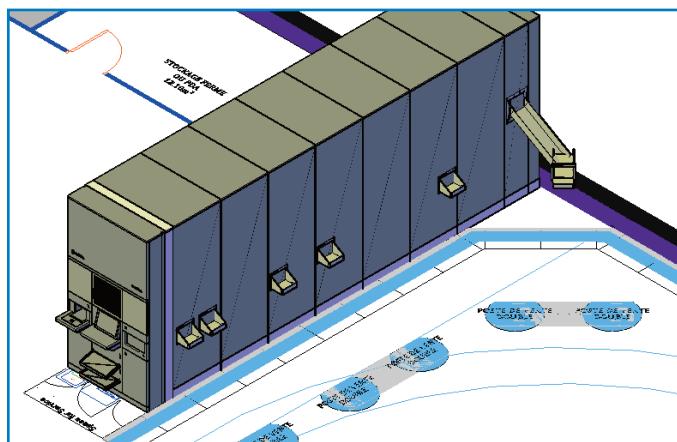
Définir l'emplacement des systèmes d'automatisation : L'automatisation d'une officine s'accompagne la plupart du temps du réagencement des locaux et/ou d'une délocalisation des stocks. En prenant en compte votre budget, vos souhaits et l'architecture de votre officine, nous vous proposerons les meilleurs emplacements possibles et les solutions de convoyage les mieux adaptées.

Une étude 3D gratuite : une fois les besoins et l'implantation définis notre équipe commerciale vous proposera des vues 3D pour que vous puissiez vous projeter dans votre future pharmacie, ainsi qu'un dossier commercial et technique complet.



« Notre équipe est entièrement dédiée au service des pharmaciens. Notre expérience de milliers de projets vous permettra de construire la solution idéale que vous attendez, en anticipant vos attentes pour les 10 ans à venir. Nous savons que votre projet est le point de départ d'une histoire sincère qui vivra de longues années. Nous travaillons à votre entière satisfaction au quotidien, pour le long terme. Notre engagement est total, notre métier est une passion. »

François LEGAUD
Directeur Commercial Officine ARX France depuis 11 ans



Projets & Installations -

Planifier et organiser pour installer vos systèmes d'automatisation

« Au sein du département Projets/Installations mon rôle est simple : réussir l'installation et concrétiser au mieux les attentes du pharmacien en tenant compte de tous les paramètres techniques et des contraintes physiques.

La validation technique du projet d'installation est un rôle passionnant, sans droit à l'erreur et avec l'obligation de résultat. Chaque installation est un véritable challenge. Elle me permet d'être en relation étroite avec le titulaire et tous les acteurs du projet : agenceur, architecte, ingénieur béton, etc. Tous unis dans la même volonté de réussir le projet. »

Patrick CAGNOL
Directeur Projets/Installations ARX France depuis 9 ans

Relevé, projet, planning, commande : cette deuxième phase du projet d'automatisation est plus concrète. Dans celle-ci votre chef de projet ARX fait un relevé précis de votre pharmacie pour valider l'emplacement de votre robot au millimètre. Il convient avec vous et votre commercial de la date de livraison et d'installation définitive de votre projet d'automatisation. À partir de ce moment-là, votre système est commandé et en cours de fabrication chez CareFusion en Allemagne.

Livraison & installation : arrive enfin le jour de la livraison de votre système, l'agencement de votre pharmacie est prêt ou quasi prêt, à recevoir le nouvel équipier de votre pharmacie... L'équipement est livré, le montage commence.

Des installateurs expérimentés : ARX France et ses équipes d'installation représentent un parc de plus de 450 robots installés en France. Montage en back office, en étage ou en sous-sol, nous avons installé tous les types de configurations existantes et savons anticiper toutes les contraintes possibles.

Respect des délais : lors de la phase projet ou lors la phase d'installation, nous nous engageons à respecter les plannings et délais définis. Pour cela nous travaillons en étroite collaboration avec votre agenceur et votre coordinateur de travaux, afin que votre installation se déroule dans les meilleures conditions.

Paramétrage Système : le paramétrage du robot est la dernière étape de la phase d'installation. Durant cette période nos installateurs paramètrent votre robot, mettent en service les ordinateurs, ajustent les réglages mécaniques (tête, axe..), testent la compatibilité avec votre informatique officinale, testent les accès à la télémaintenance. Le paramétrage terminé, notre équipe d'installation passe la main à votre technicien SAV régional pour la formation et le suivi d'installation.



Patrick CAGNOL



Amar YOUSFI

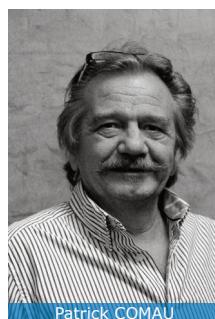


Raphaël GUITARD

« Mon rôle au sein du département Projets/Installations chez ARX est simple : installer au millimètre près l'équipement acquis par notre Client. Avant mon arrivée à la pharmacie toute l'installation est déjà planifiée et l'emplacement a été vérifié par le chef de projet pour garantir les souhaits d'installation du client. Cela me permet de me concentrer uniquement sur le montage et sur l'installation de l'équipement.

Les robots CareFusion Rowa sont à la fois des machines hyper technologiques mais d'une grande facilité à installer, je prends du plaisir à chaque nouvelle installation. »

Patrick COMAU
Installateur ARX depuis 4 ans



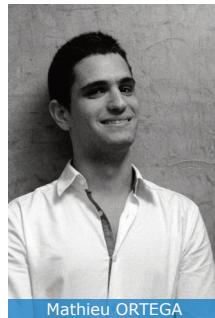
Patrick COMAU



Antoine GAUDIN



Olivier LEROY



Mathieu ORTEGA



Hammouda REJEB

Service Après-Vente -

Réactivité, savoir-faire et expertise

Personnel qualifié et expérimenté : nous recherchons continuellement la satisfaction de nos clients et les résultats sont là : en l'espace de 3 ans ce sont près de 240 nouveaux robots qui ont été installés en France ; ainsi nous avons dû renforcer notre équipe SAV et pour ce faire nous avons recherché uniquement les meilleurs profils, ceux alliant expérience et maîtrise des systèmes d'automatisation.

Formation continue des équipes ARX : nos techniciens reçoivent très régulièrement des formations pour anticiper les évolutions des robots et de leurs technologies.

Des visites annuelles pour garantir le bon fonctionnement : la fiabilité et la disponibilité de nos équipements est notre priorité. Les robots sont contrôlés annuellement lors de visites préventives. Pièces d'usures, ordinateurs, historiques des erreurs, tout est vérifié pour garantir une utilisation optimale.

Une relation permanente avec CareFusion Rowa : en tant que partenaire historique de CareFusion Rowa, les techniciens ARX sont en relation directe avec les experts allemands pour une qualité de résolution toujours plus importante.

Mises à jour régulières des logiciels : ces mises à jour régulières permettent de renforcer la stabilité des systèmes installés et d'optimiser leurs performances ; voici une des raisons pour laquelle les produits CareFusion Rowa sont reconnus pour leur grande fiabilité.

Hotline, télémaintenance et intervention : notre Hotline est disponible 6jrs/7, nos techniciens sont là pour vous conseiller et traiter à distance vos demandes avec une efficacité de résolution de 84 %. Lorsque la situation le nécessite votre technicien régional intervient directement sur votre équipement dans les plus brefs délais.

Un SAV régional et disponible : notre personnel technique ainsi que nos magasins de pièces détachées sont répartis sur l'ensemble du territoire national (y compris sur les départements et territoires d'Outre-mer français) contribuant à notre réactivité.

Formation des utilisateurs : à la fin de l'installation, ARX forme votre équipe officinale à l'utilisation de votre robot. Nous intégrons ainsi les utilisateurs dans notre processus de service après-vente, dont les commentaires sont nos premiers diagnostics.

Accompagnement des pharmaciens : nous sommes présents lors de la première journée d'utilisation, pour vous accompagner dans cette phase de transition. Nos experts restent à votre disposition pour répondre à toutes vos questions via notre service Hotline.

« Au-delà de la gestion d'une équipe de 12 collaborateurs, mon rôle consiste à coordonner les interventions techniques pour garantir à nos clients des machines fiables et performantes. J'assure également le lien avec les experts de CareFusion Rowa au centre R&D en Allemagne pour la remontée des informations du terrain et les demandes nouvelles des clients. »

Stéphane VEUILLET
Directeur SAV ARX France depuis 11 ans



Stéphane VEUILLET

« Laurent et moi sommes dédiés au service de la hotline ARX, c'est-à-dire que nous gérons et traitons les appels des clients équipés. Les qualités pour être un bon hotliner ? Lorsqu'un client appelle, il y a souvent un état de stress. Un bon hotliner doit être courtois, savoir écouter, diagnostiquer et identifier rapidement les problèmes techniques posés par l'interlocuteur grâce à un questionnement précis et clair. Un bon hotliner doit être également un bon technicien puisque le préalable est une connaissance rigoureuse de tous les systèmes commercialisés. »

Eric LISEK
Hotliner ARX France depuis 8 ans



Eric LISEK



Laurent DE SANTI

Service Après-Vente Les caractéristiques

- 15 techniciens SAV dédiés au service des pharmacies
- une équipe SAV proche de chez vous car répartie sur l'ensemble du territoire métropolitain
- des équipes SAV locales sur les Départements d'Outre-Mer
- une hotline disponible 6jrs/7 - de 8h30 à 20h00
- une étroite collaboration avec les experts de CareFusion
- des mises à jour régulières des équipements
- des maintenances préventives régulières

High Tech Made in Germany



GROUPE ARX -

Nos adresses en Europe

Pour obtenir une étude personnalisée, faire une demande de devis, ou pour toute information complémentaire sur nos produits et services, voici les coordonnées de nos bureaux en Europe...

ARX France - ARX SAS

La Petite Périche - Route des Navrans
72200 Bazouges sur le Loir (FRANCE)
Tél : (+33) 02 43 48 00 50
Fax : (+33) 02 43 45 98 58
Site web : www.arxinter.fr

ARX Royaume Uni - ARX LIMITED

Unit 6 Beaumont Works, Headley Road -
St Albans, AL1 5LU (ANGLETERRE)
Tél : (+44) 01727 8933 60
Fax : (+44) 01727 8933 61
Site web : www.arxinter.net

ARX Belgique - ARX SPRL

Boulevard de l'Humanité 231
1620 Drogenbos (BELGIQUE)
Tél : (+32) 0 2539 2539
Fax : (+32) 0 2539 2239
Site web : www.arxinter.be

ARX Espagne - ARX SRL

Camino de la casabermeja 118
29014 Malaga (ESPAGNE)
Tél : (+34) 902 011 237
Fax : (+34) 952 259 132
Site web : www.arxinter.com

ARX Suisse - ARX SA

Rue Thalberg 2 - Case Postale 1507
CH-1211 Genève (SUISSE)
Tél : (+41) 22 738 95 41
Fax : (+41) 22 738 95 44
Site web : www.arxinter.ch

ARX Norvège - ARX AS

Olaf Helsets vei 6 - Postboks 150 Oppsal
0619 Oslo (NORVEGE)
Tél : (+47) 23 38 38 41
Fax : (+47) 23 38 38 42
Site web : www.arxinter.net

Rejoignez nous sur :



L'automatisation au service de votre pharmacie

La Réponse à votre
Automatisation
GROUPE ARX

