

*Centre d'accueil téléphonique entreprises, relève de standard et débordement, numéros d'accueil, hot Line, SAV 24/24, help desk 1er niveau, accueil commercial, service clients, domiciliation ou antenne Commerciale, découvrez les services Abm Call Center...*

Comme suite à votre demande, vous trouverez ci-après notre documentation qui vous dévoile comment mettre en place à moindre coût une structure d'accueil téléphonique permanente ou ponctuelle pour votre entreprise.

Nous pourrions vous dire : « Vous avez forcément appelé un jour, sans le savoir, une de nos opératrices »... oui, car déjà depuis des années, bon nombre de professions libérales, avocats, artisans, créateurs d'entreprises... bénéficient des avantages de la permanence téléphonique.

Aujourd'hui, PME/PMI, grandes entreprises publiques et privées délèguent elles aussi tout ou partie de leur standard. Pourquoi ? Parce que les entreprises constatent qu'un prestataire extérieur spécialisé peut mieux faire face aux flux d'appels qu'elles reçoivent et apporter ainsi un meilleur traitement des appels.

Il est vrai que les occasions de rater des interlocuteurs ne manquent pas : Standard engorgé, ligne directe sans réponse, appels arrivant après le départ de la standardiste, client rebuté par une messagerie vocale...

Mais encore faut-il que le prestataire extérieur apporte une solution adaptée.

Abm Center est basée sur le créneau de l'accueil téléphonique depuis 1987. Loin des gros centres d'appels impersonnels ou délocalisés, elle compte aujourd'hui sur une équipe de vingt opératrices. Nos outils de téléphonie et d'informatique sont parfaitement maîtrisés, nous développons en effet nos propres produits informatiques et équipons les centres d'accueil téléphonique sur toute la France depuis 1992.

Nous vous souhaitons une bonne lecture de notre documentation et restons à votre disposition pour toute information complémentaire ou afin de convenir d'un rendez-vous. A partir de l'évaluation de vos besoins et de l'élaboration de votre cahier des charges, nous pourrions vous proposer un service des plus adapté.

Dans l'attente et bien cordialement,

*Fabrice Prévots,  
Responsable clientèle.*

P.S : Afin de vous faire une idée précise sur ce que nous pouvons vous apporter, **nous vous offrons** la possibilité de tester gratuitement et sans aucun engagement notre service de réception d'appels durant 15 jours (hors période vacances scolaires). Cette offre est valable 3 mois à compter de la réception du présent courrier.

## Pourquoi faire appel à notre centre d'accueil téléphonique ABM Center ?



L'image de votre entreprise, le développement de votre activité, la satisfaction de votre clientèle, l'apport de nouveaux clients... Tout cela transite souvent par le téléphone. L'accueil téléphonique est donc primordial ! Un accueil téléphonique de qualité est le signe d'une entreprise organisée et dynamique.

Selon France Télécom, 95% des professionnels pensent avoir un bon accueil et pourtant 1 appel sur 4 est perdu ! (source France Télécom). C'est donc 1 client sur 4 qui risque de s'adresser à une entreprise ou un cabinet concurrent



## Et vous, qui répond au téléphone en votre absence ?



Quiconque compose le numéro de votre entreprise tient à aboutir sur un interlocuteur. Un appel non honoré agace le correspondant. Un téléphone qui sonne dans le vide vous dévalorise aux yeux de vos correspondants. Un répondeur en guise de secrétaire ternit votre image et le plus souvent, vos clients ne laissent aucun message. La valeur de votre cabinet ou de votre entreprise est alors mise en doute et vous perdez des clients. Depuis 1987, Abm Center est le partenaire des professions libérales et entreprises du nord de la France.

## Avec nous, même absent vous êtes présent !



Finie la perte d'appels précieux. Vous offrez à votre clientèle un accueil téléphonique de qualité de 7h30 à 20h sans interruption, ou en formule 24h/24. Abm center, c'est avant tout une présence téléphonique personnalisée. Une secrétaire qualifiée répondra à tous vos interlocuteurs de manière précise et immédiate. A tout moment, vous pourrez prendre connaissance de vos appels par le moyen qui vous conviendra le mieux ; Téléphone, radiomessagerie (pager), message vocal ou écrit sur votre téléphone portable, serveur minitel, e-mail, site web, serveur Wap... Notre système informatique, particulièrement sophistiqué, surprendra bon nombre de vos correspondants, persuadés d'être chez vous. Plus d'appels perdus, une réponse immédiate, une secrétaire souriante : Votre image de marque est valorisée, votre activité optimisée. Si vous êtes présent et que vous ne voulez ou ne pouvez être dérangé, il vous faut quand-même répondre à vos correspondants. Avec Abm center, vos appels sont filtrés par nos secrétaires. Nous renseignons vos correspondants, nous leur fixons éventuellement rendez-vous (selon vos consignes) et nous vous passons les



appels importants selon vos instructions. Vous exercez alors pleinement votre activité en restant en contact avec votre clientèle.



Que vous soyez professions libérales, TPE, PME, PMI... ABM Center met à votre disposition un panel de services de qualité pour un accueil téléphonique adapté de vos correspondants :

### **Permanence téléphonique :**

Munies des derniers outils informatiques : Couplage téléphonie-informatique, dispatching d'appels, identification de l'appelant, traçabilité et visualisation au décroché de l'historique des appels de l'appelant... nos secrétaires assurent une réponse immédiate et personnalisée au nom de votre société ou cabinet. Elles prennent vos messages et rendez-vous en parfaite adéquation avec vos instructions. Vos messages vous sont retransmis au choix en temps réel ou à fréquence fixe par téléphone (fixe ou mobile), sms, minitel, Internet, fax, e-mail, wap...



### **Relève de standard et débordement :**



Nos secrétaires prennent en charge les appels de vos correspondants et les transfèrent vers les lignes de vos collaborateurs concernés grâce à une gestion entièrement personnalisée de l'organigramme de votre société. En cas de non réponse, les messages peuvent être immédiatement transmis par sms, fax, e-mail...

### **Accueil téléphonique bilingue :**

Des secrétaires parfaitement bilingues Anglais accueilleront avec le même professionnalisme vos correspondants étrangers.

### **Externalisation de la relation client :**

#### **Numéros d'accueil :**

Nous pouvons vous proposer de gérer l'accueil téléphonique d'un numéro Vert, Azur ou Indigo, pour tous types de missions. Nous pouvons également vous fournir ces différents numéros qui vous permettront d'améliorer l'image de votre entreprise et de fidéliser vos clients.



#### **Hot Line – SAV 24h/24 / Help Desk 1er niveau :**

Gestion de tous vos appels d'astreinte 24h/24 et 7j/7.

## Accueil commercial, service clients :

Nos secrétaires accueillent vos appels commerciaux et les traitent selon le script (scénario d'appel) correspondant qui aura été préalablement rédigé conjointement.



Créé en 1987, ABM Center gère plus de 600 000 appels par an. Nous ne sommes néanmoins pas devenus une "usine à appels". Loin des gros centres d'appels impersonnels ou délocalisés, ABM Center se veut proche de vous. Spécialisée dans la réception d'appels, notre équipe de vingt personnes travaille dans un environnement convivial pour un travail plus souple et agréable.

## Des outils informatiques performants :

- Dispatching d'appels multicritères, affectation intelligente de l'appel.
- Accueil personnalisé par la sélection automatique du dossier, la reconnaissance de l'appelant et de son historique d'appels.
- Accès direct aux instructions, dossiers, archives...
- Pilotage des postes téléphoniques via nos applications
- Automatisation des tâches (sms, fax, mails...)
- Rappel constant de la charge de travail de chaque opératrice, alertes d'engorgements
- Supervision des actions en cours et à venir
- Scripts d'appels, formulaires...



## Une qualité de service irréprochable, mesurée et contrôlée



Tous nos outils nous permettent de vous assurer un service de qualité. En exemple, 97% des appels sont décrochés en moins de trois sonneries. Pas de pré-décroché, pas d'attente musicale interminable, vos appels sont pris en charge immédiatement.

## Des clients de tous métiers :

### Nous gérons + de 400 clients :

- des artisans, indépendants, TPE, administrations, PME de toutes tailles gérés par notre pool entreprises.



**Horaires de jour :** Du lundi au vendredi : de **7h30 à 20h** / Le samedi : de **7h30 à 12h15**.

**Horaires de nuit :** Du lundi au vendredi : de **20h à 7h30** / Le week-end du samedi **12h15** au lundi **7h30**.

Au niveau tarifs, pas de surprises. Ils sont décrits ci-après. A tout moment, sur votre accès web sécurisé, vous avez accès à vos consommations détaillées en cours.

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer window with the address bar displaying <http://www.abmcenter.com/clients7a.b.m&abmdor>. The page content is titled "Vos comptes - Période du 1 au 31 juillet 2005". On the left side, there is a navigation menu with buttons for "Home", "Actual", "Vos messages", "Vos achats", "Vos appels", "Recherche", "Ecrire un message", "Téléphone", and "Historique de". The main content area contains a table with the following data:

Article	Quantité	Détail
Appels reçus	491	Détail
Temps de communication total (ACD)	757:28	Détail
Appels tél vers l'extérieur	41	Détail
Télécopie par appel	2	Détail
Fax reçu dans votre dossier	1	Détail
Passages d'appels	10	Détail
SMS	3	Détail
Taxes téléphoniques	130	Détail

**Vous trouverez les tarifs de nos prestations en pages suivantes.**



**ABM CENTER**

Votre centre d'appels

<http://www.abmcenter.com>

**TARIF 2009**

Tarifs € HT / TVA 19,6% en sus

1/ Tarif mensuel au forfait (*incluant l'accès au service*) :

Tarif des abonnements forfaitaires	Montant H.T/mois
Si vous recevez dans le mois qui précède votre facture :	Votre facture sera de :
<i>De 0 à 20 appels</i>	60,00 €
<i>De 21 à 50 appels</i>	92,00 €
<i>De 51 à 100 appels</i>	163,00 €
<i>De 101 à 200 appels</i>	227,00 €
<i>De 201 à 300 appels</i>	340,00 €
<i>Appels sup. au-delà de 300 appels</i>	<i>1,08 €/appel à compter du 301<sup>ème</sup></i>

**Sont inclus dans votre forfait :**

- Une mise à disposition d'un numéro de téléphone réservé à votre cabinet ou entreprise et multi-lignes.
- La réception de vos appels avec une réponse à votre nom ou votre raison sociale, de 7h30 à 20h sans interruption du lundi au vendredi et de 7h30 à 12h15 le samedi (*accueil 24h/24, 7j/7 sur demande*)
- La gestion complète de votre agenda.
- La consultation illimitée 24h/24, 7j/7 de votre dossier par minitel et Internet.
- L'ajustement automatique mensuel de votre facture au forfait le plus intéressant.

*Frais de dossier à l'ouverture : 50,00 €HT. Dépôt de garantie : 100,00 €HT.*

*Le détail de votre facturation est vérifiable en temps réel sur votre accès client de notre site internet.*

2/ Tarif à l'appel :

Tarif unique à l'appel reçu (Facturation mensuelle) <i>Frais de dossier à l'ouverture : 50,00 €HT, dépôt de garantie : 100,00 €HT</i>	Montant H.T
<i>Frais mensuels de gestion</i>	6,00 €/mois
<i>Puis à l'appel</i>	1,98 € /appel

3/ Les abonnements ponctuels :

Il vous est possible de vous abonner à la ½ journée, à la journée, pour 8 jours, 15 jours...

**Coût au message ou rendez-vous : 2,04 €ht** (*pas de frais mensuels de gestion*).

4/ Les prestations supplémentaires :

<b>Retransmission des appels (Hors coût de communication) :</b>	
- Par minitel 24h/24	gratuit
- Sur site internet 24h/24 <a href="http://www.abmcenter.com">www.abmcenter.com</a>	gratuit
- Par fax ou wap	gratuit
- Par e-mail	0,15 €
- Sur pager, sms...	0,40 €
- Par téléphone auprès d'une de nos opératrices	comptabilisation d'un appel
<b>Transfert des appels après filtrage par l'opératrice</b>	gratuit
<b>Appel téléphonique passé pour votre compte</b>	1,08 €
<b>Emission/Réception de fax</b> ( <i>possibilité de recevoir vos fax directement dans votre dossier, visualisables et imprimables depuis notre site web</i> )	1,08 €
<b>Répondeur nuit/week-end ou renvoi vers l'extérieur</b>	10,60 €/mois
<b>Taxe téléphonique (l'unité)</b>	0,15 €
<b>Facturation détaillée en ligne (sur accès-client web)</b>	gratuit
<b>Domiciliation commerciale</b>	48,00 €/mois

<i>Incluant l'adresse commerciale et la mise à disposition du courrier ou réexpédition gratuite du courrier chaque soir.</i>	
<b>Synchronisation de vos agendas Abm&lt;-&gt;Outlook</b>	<i>15 €/mois</i>

<http://www.abmcenter.com> 128 rue du Faubourg de Douai 59000 LILLE

Tél : 0.800.059.020 (appel gratuit depuis un poste fixe) ou 03.20.88.53.53 - Fax : 03.20.88.25.75 - Minitel : 03.20.49.07.07

e-mail : [contact@abmcenter.com](mailto:contact@abmcenter.com)



<p><b>TARIF 2009</b>  <i>Service Nuit &amp; Week-end</i>          Tarifs en € HT / TVA 19,6% en sus</p>
---

Tarif s'appliquant aux appels reçus en semaine de 20h à 7h30 le lendemain et le week-end du samedi 12h15 au lundi 7h30 :

	Montant H.T/mois
<b><u>Abonnement mensuel :</u></b>	
<i>Prof. Libérales &amp; indépendants</i>	65,00 €
<i>Entreprises</i>	120,00 €
<b><u>Appel traité :</u></b>	2,20 € appel décroché + 0,60 € par minute réelle de communication.

Les prestations supplémentaires :

*Tous les appels sortants, passage d'appel, SMS, fax... sont facturés 0,60 € et l'unité télécom de taxe téléphonique est à 0,15 €.*

Les appels de nuit & week-end sont gérés par une entreprise partenaire située dans l'Est de la France. Abmcenter se charge de la continuité du service 24h/24. Les coûts de transfert d'appels sont à votre charge.



Contactez-nous par téléphone, fax, courrier ou email, nous nous ferons un plaisir de vous répondre dans les plus brefs délais. Nous vous rappelons qu'afin de vous faire une idée précise sur ce que nous pouvons vous apporter, nous vous offrons la possibilité de tester gratuitement et sans aucun engagement notre service de réception d'appels durant 15 jours (hors période vacances scolaires).

**Contact commercial :**

**Dorothee DHONT ou Fabrice PREVOTS**

Tél : **0.800.059.020\*** ou 03.20.88.53.53

Fax : 03.20.88.25.75

email : [contact@abmcenter.com](mailto:contact@abmcenter.com)

\*Appel gratuit depuis un poste fixe



**Adresse postale :**

STE ABM

128 rue du Faubourg de Douai

F 59000 LILLE



**ABM CENTER**

*Votre centre d'appels*

*<http://www.abmcenter.com>*

**<http://www.abmcenter.com>**

**ABM CENTER : 128 rue du Faubourg de Douai 59000 LILLE**

**Tél : 0.800.059.020 (appel gratuit depuis un poste fixe) ou 03.20.88.53.53 - Fax : 03.20.88.25.75**

**e-mail : [contact@abmcenter.com](mailto:contact@abmcenter.com)**