

*Centre d'accueil téléphonique médical*  
*Découvrez les services Abm Call Center...*

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.

Présents sur Lille depuis 1987, nous vous proposons un service de qualité et une tarification adaptée.

La réception des appels s'étend de 7h30 à 20h sans interruption du lundi au vendredi et de 7h30 à 12h15 le samedi. Vous offrez donc à votre clientèle une vaste plage d'appels et vous ne perdez aucun contact. Un service nuit+ week-end est également disponible.

Notre service filtrage ou passage d'appels vous permet de vous concentrer sur votre activité sans être dérangé durant vos consultations ou rendez-vous. Mais si un patient désire vous parler, pour un renseignement médical par exemple, nous pourrions vous le passer sur votre seconde ligne.

N'hésitez pas à nous contacter au 03.20.88.53.53 si vous désirez la moindre information complémentaire ou afin de convenir d'un rendez-vous.

Dans l'attente et bien cordialement,

*Fabrice Prévots,*  
*Responsable clientèle.*

**P.S : Offre découverte :** Nous vous offrons la possibilité de tester gratuitement et sans aucun engagement, notre service de réception d'appels durant 15 jours (hors 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 cabinet, 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'un cabinet organisé 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 ailleurs.



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



Quiconque compose le numéro de votre cabinet 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 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.



## **Une secrétaire ne pourrait vous suffire...**

Loin des 35h/semaine, congés obligatoires, maladie et absences diverses, Abm Center vous assure une présence toute l'année de 7h30 à 20h sans interruption du Lundi au Vendredi et le Samedi de 7h30 à 12h15. Un répondeur est mis à votre disposition la nuit ou vous disposez de notre cellule nuit & week-end selon vos besoins.

## **Vos patients vous contactent le plus souvent par téléphone**



Chaque appel est important pour vous, au même titre qu'une entreprise. Une demande de rendez-vous, visite, urgence... Avec nous, vous exercez pleinement votre profession sans vous soucier des tracas de la réception de vos appels. Votre cabinet est toujours joignable, vos patients sont satisfaits.

Vous restez personnellement joignable en gérant votre transfert d'appels selon vos besoins. Et même quand votre ligne est transférée, vous restez disponible... un appel urgent, une pharmacie, un confrère... dans ce cas et selon vos instructions, nous vous passons l'appel sur une autre ligne, sur votre portable... vous restez ainsi disponible après le filtrage escompté.

## **Un accueil téléphonique médical personnalisé**

Nous décrochons au nom de votre cabinet. Votre dossier est automatiquement à l'écran dès le décroché avec toutes les données : Instructions permanentes ou ponctuelles (qui peuvent être parvenues quelques fractions de secondes avant l'appel par le biais d'un appel de votre part, d'une instruction envoyée par le web, fax, minitel...). Votre patient est reconnu instantanément. Ses coordonnées, son historique d'appels, ses derniers rendez-vous... Tout cela nous permet d'apporter une réponse personnalisée à sa demande. Selon la nature de l'appel, vous pouvez être joint immédiatement selon vos consignes. Dès le raccroché, votre message est disponible en temps réel sur nos serveurs web, fax, sms, wap, minitel...

## **Découvrez gratuitement nos services !**

Nous avons toujours apporté un soin important à l'accueil téléphonique médical. De très nombreux cabinets nous font confiance depuis des années. Et comme nous savons ce que nous pouvons vous apporter, appelez-nous au 03.20.88.53.53, 15 jours de services vous seront offerts. Cette période d'essai est sans aucun engagement ni condition de votre part. La signature du contrat n'intervient qu'après votre période gratuite. Nos contrats sont mensuels à tacite reconduction. Ils sont résiliables chaque mois.

## **ABM CENTER – Présentation**

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**



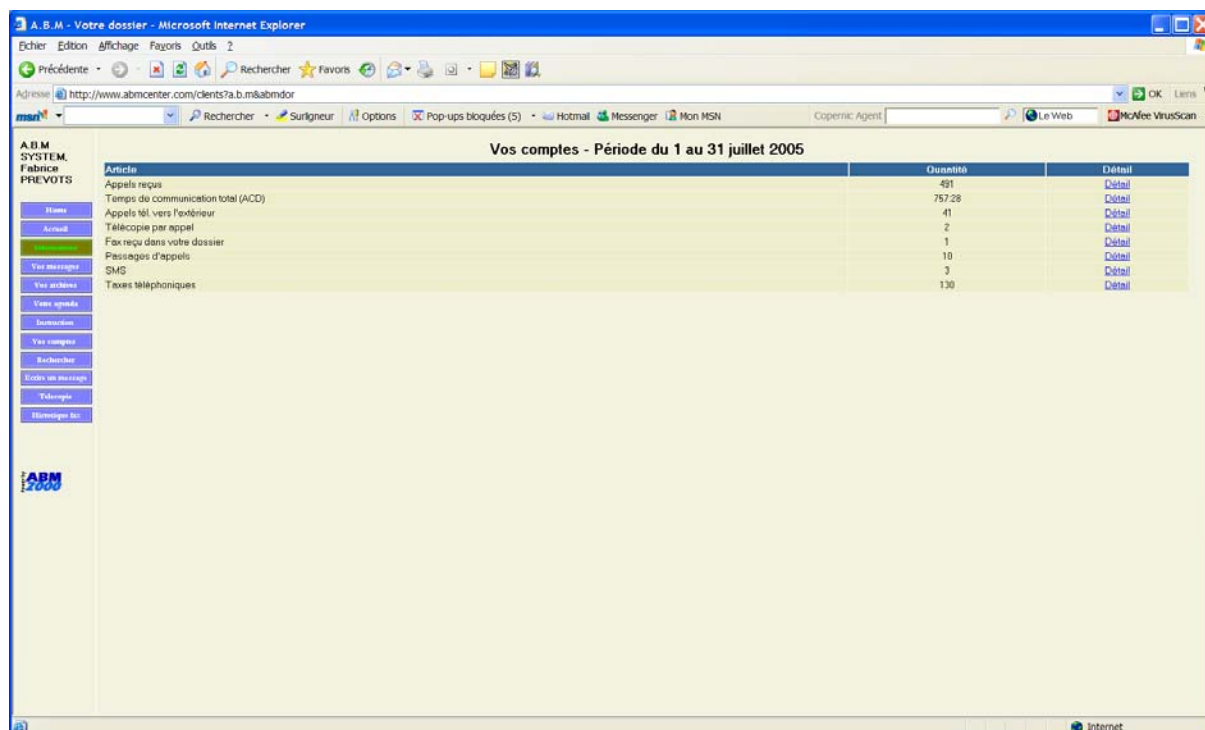
Tous nos outils nous permettent de vous assurer un service de qualité. En exemple, 97% des appels sont décrochés en moins de trois sonneries. Pas de pré-décroché, pas d'attente musicale interminable, vos appels sont pris en charge immédiatement.



**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 web browser window with the title "A.B.M. - Votre dossier - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows "http://www.abmcenter.com/clients/a.b.m.sabmdor". The main content area displays a table titled "Vos comptes - Période du 1 au 31 juillet 2005". The table has three columns: "Article", "Quantité", and "Détail". The data rows are as follows:

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
Vos messages SMS	3	Détail
Taxes téléphoniques	130	Détail

On the left side of the browser window, there is a sidebar with the text "A.B.M. SYSTEM. Fabrice PREVOTIS" and several navigation buttons: Home, Accueil, Vos messages, Vos achats, Vos appels, Rechercher, Aide en message, Télécopie, and Télécopie fax.

**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

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)**