

# abravo

---

## Call Center



Branchenlösungen

## **abravo Call Center**

unterstützt Sie bundesweit bei der Umsetzung Ihrer Ziele und Konzepte. Greifen Sie auf ausgereifte und seit Jahren bewährte Branchenlösungen im in- und outbound zurück. Erweitern Sie Ihr Team mit dem motivierten Engagement ausgebildeter Telefonagenten.

Es gibt viele Wege neue Kunden zu gewinnen und bestehende langfristig zu binden. Ein besonders wirkungsvoller ist, Kunden zu erreichen und erreichbar zu sein.

### abravo Call Center als inbound-Lösung

- externe Telefonzentralen
- Telefonsekretariat
- Hot- und Infoline
- Bestellannahme
- e-mail Service

### abravo Call Center als outbound-Lösung

- Firmen- und Produkteinführung
- Terminvereinbarung / Terminmanagement
- Markt- und Trendforschung
- Nachakquise / Kontaktpflege

Der professionelle Einsatz von abravo wirkt sich positiv auf die erlös- und kostentreibenden Faktoren Ihres Unternehmen aus. Überzeugen Sie sich von der Leistungsfähigkeit und lassen Sie sich überraschen, wie günstig professioneller Telefonservice sein kann.

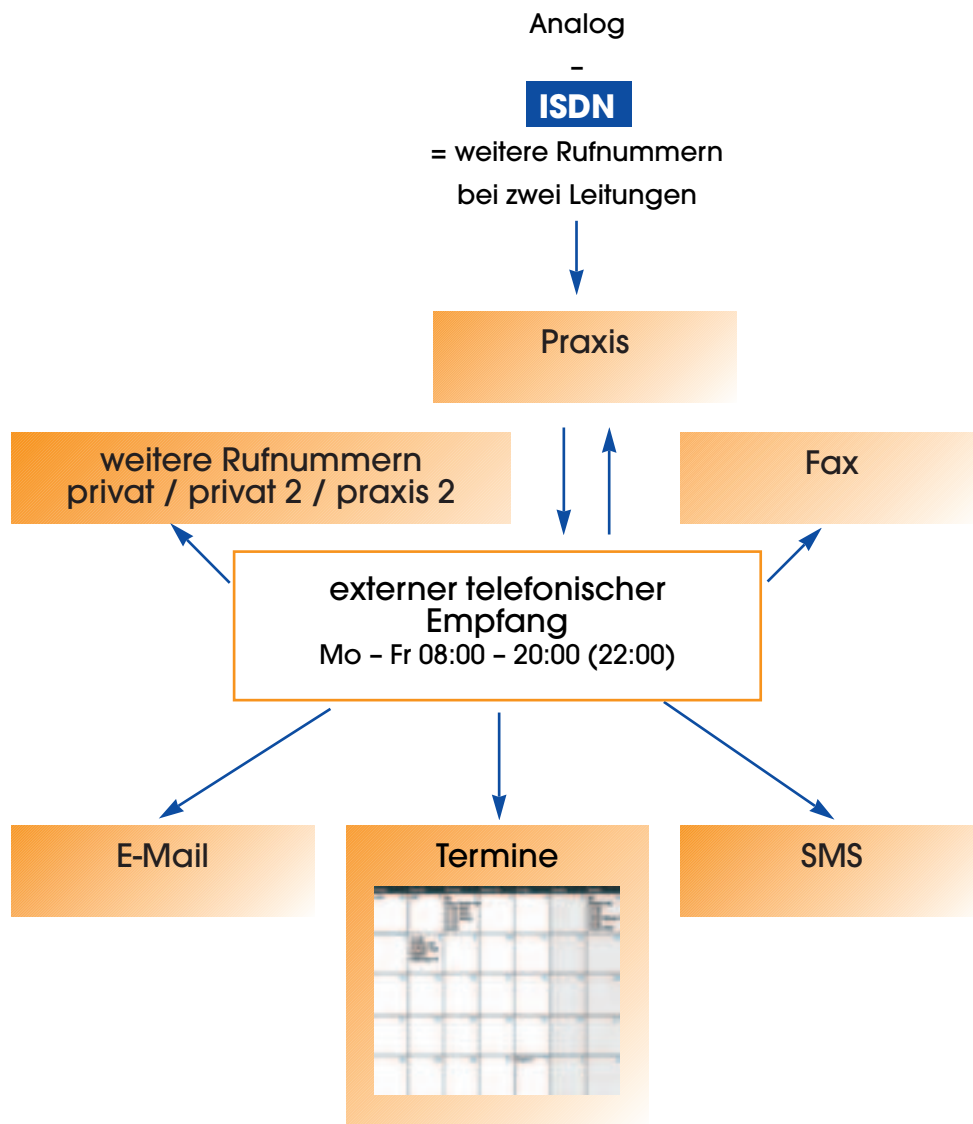
## **Der externe telefonische Empfang**

bietet Ihnen in Ihrer Praxis mit einer eigenen Praxisrufnummer ab dem ersten Umschalten ein perfekt organisiertes, 12h am Tag besetztes externes Sekretariat, das vollständig nach Ihren Wünschen operiert. Sie verschaffen sich nicht nur ein perfektes Auftreten nach Außen, eine permanente Erreichbarkeit sowie Freiräume ohne weitere Investitionen; auch Ihre Patienten werden die neuen Vorteile zu schätzen wissen:

Gerade im sensiblen Bereich des Gesundheitswesens ist der persönliche Umgang mit den Patienten von großer Bedeutung. Unsere Mitarbeiter sind auf den freundlichen und einfühlsamen Kontakt am Telefon bestens geschult. Während Sie sich ungestört Ihren Patienten widmen, werden eingehende Gespräche zuverlässig von uns angenommen. Die Behandlung wird nicht unterbrochen. Der Anrufer fühlt sich sofort gut aufgehoben und sein Anliegen wird gewissenhaft entgegen genommen. Das kann kein Anrufbeantworter !

Ganz nach Ihren individuellen Wünschen kann der Gesprächsinhalt übermittelt, das Gespräch verbunden oder direkt ein Termin vereinbart werden.

Sie steuern – wir telefonieren.



## Der externe telefonische Empfang

lässt sich über jeden beliebigen Telefonanschluss aktivieren – egal ob analog oder ISDN.

Der ISDN-Anschluss bietet dabei einige Vorteile und Möglichkeiten. Neben dem Standard, der 3 Rufnummern auf 2 Leitungen beinhaltet, lässt sich der Anschluss noch um zusätzliche Nummern erweitern. Sie haben dann die Option, den verschiedenen Aufgabengebieten (wie zum Beispiel Ihrem privaten Anschluss, Ihrem Praxisvorzimmer, Ihrem Behandlungsraum etc.) auch ohne aufwendige Telefonanlage unterschiedliche Rufnummern zuzuweisen und den Arbeitsablauf somit perfekt zu organisieren. Wir informieren Sie gerne.

Die Anrufe gelangen über eine einfache Rufumleitung extern zu Ihrem persönlichen telefonischem Empfang, der von Mo-Fr 08:00 h – 20:00 h für Sie erreichbar ist. Hier werden die Gespräche freundlich und kompetent entgegen genommen. Die Agenten entscheiden nach Ihren Vorgaben aus der Situation heraus, was zu tun ist. So werden die Gespräche beispielsweise verbunden, ein Termin vereinbart oder der Gesprächsinhalt per E-Mail, Fax oder SMS an Sie weitergeleitet.

Alle Abläufe sind natürlich für Sie einsehbar.

## Der Ablauf im Call Center.....



\* häufig gestellte Fragen

## .....ganz nach Ihren individuellen Vorgaben

„Guten Tag...“

- ▶ Wir benötigen einen einheitlichen Meldetext.

„Was kann ich für Sie tun?“

- ▶ Das Anliegen wird genau erfragt.

„Besteht sofortiger Handlungsbedarf?“

- ▶ Ein Terminwunsch
- ▶ Es werden nach Vorgaben Termine vereinbart.
- ▶ Ein akutes Anliegen wird verbunden.

Unsere Agenten haben durch lange Erfahrung mit Kunden im Gesundheitswesen und kontinuierliche, interne Schulungen ein gutes Gefühl für den Patienten gewonnen und wissen, was zu tun ist um diesem tatsächlich weiterzuhelfen.

So erkennt der Agent den wirklich dringenden Fall, der keinen Aufschub zulässt, sofort, und stellt Ihnen den Patienten direkt durch. Alles andere wird aufgenommen und per E-Mail, Fax oder SMS an Sie übermittelt. Es besteht die Möglichkeit, die Anrufbearbeitung direkt im Call Center abzuschließen – zum Beispiel durch eine Terminvereinbarung oder die Beantwortung einfacher Fragen nach hinterlegten FAQs (=häufig gestellte Fragen).

## Vorgaben für den Telefonempfang - alles auf einen Blick

**Auftraggeber**

**Meldetext**

Heilpraktiker Glück

Guten Tag.....

ANRUFER TEL BESONDERHEITEN

FIRMA FAX

HANDY

Patient

1  Müller Hans 20.10

2  Müller Hubert 13.02

Gesprächsnotiz

Themenauswahl

Terminvergabe Sprechstunde

Terminkalender

**Anrufer**

## Ihre Bürozeiten

00:00 - 07:00	7,0	Nachtschaltung auf externes Ziel: z.B.: Anrufbeantworter, Notfallhandy; 24h-Telefonzentrale oder individuelle Voice-Lösung*
07:00 - 08:30	1,5	Nachtschaltung auf externes Ziel: Servicezeiterweiterung: Das Call Center meistert den ersten Schwung oder individuelle Voice-Lösung*
08:30 - 12:00	3,5	Praxiszeit Das Call Center arbeitet als „Back-office“ im Hintergrund
12:00 - 13:00	1,0	Das Call Center ermöglicht etwas Ruhe
13:00 - 17:00	4,5	Praxiszeit Das Call Center arbeitet als „Back-office“ im Hintergrund
17:00 - 20:00	4,5	Mit dem Call Center bieten Sie einen idealen Service
20:00 - 22:00	2,0	Nachtschaltung auf externes Ziel: Servicezeiterweiterung: Das Call Center meistert den letzten Schwung oder individuelle Voice-Lösung*
22:00 - 24:00	2,0	Nachtschaltung auf externes Ziel: Servicezeiterweiterung: 24h-Telefonzentrale oder individuelle Voice-Lösung*
	11,0	praxis call mit Bandansage*
	7,0	praxis call
	8,0	Bürozeiten

24,00 Stunden Erreichbarkeit

\*Beispiel: individuelle Nachtansage

## Wie wird abgerechnet?

Wir bieten Abrechnungsmöglichkeiten mit günstigen Monats-Pauschalen oder

- oder nach Zeit
- oder je Call



## Unsere Leitlinien

Zufriedene Kunden sichern unseren Erfolg und unsere Arbeitsplätze.

Den hohen Ansprüchen unserer Kunden werden wir durch Schnelligkeit und Flexibilität gerecht.

Bei allen unseren unternehmerischen Entscheidungen berücksichtigen wir den ganzheitlichen Qualitätsgedanken.

Wir bemühen uns ständig, Schwachstellen zu erkennen, zu analysieren und nachhaltig zu beseitigen.

Durch laufende Innovationen sichern wir die Zukunft unseres Unternehmens.

Engagierte Mitarbeiter erbringen beste Leistungen für unsere Kunden.

Die Mitarbeiter handeln eigenverantwortlich in ihrem Aufgabenbereich; sie erhalten diese Befähigung durch angemessene Schulung.

Mit Spaß an der Arbeit werden wir auch morgen noch erfolgreich für Sie tätig sein.



externe Telefonzentrale



Bestellannahme



e-mail Service



aktives Telemarketing



Branchenlösungen

**abravo**  
Call Center

Seitzstrasse 8  
80538 München  
Tel. 089/84 06 11 22  
Fax 089/84 06 11 33  
info@abravo.de  
www.abravo.de