



American Agencies



Torrance CA, USA

Firmenprofil

American Agencies wurde 1969 gegründet und hat sich innerhalb der letzten 30 Jahre als führendes Unternehmen der Inkassobranche etabliert.

Mit ihrem breit gefächerten Kundenstamm, einer Lizenz und einer Bevollmächtigung in den ganzen Vereinigten Staaten, sowie mit einer Gewinnwachstumsrate von über 20 % ist American Agencies national führend im Bereich kommerzielles und Verbraucherinkasso.

Über drei Jahrzehnte war American Agencies Partner einiger der 100 umsatzstärksten US-Unternehmen und hat in verschiedenen Branchen, darunter Telekommunikation, Bankwesen, Bildung und Hochtechnologie, spezielle Eintreibungsstrategien entwickelt und umgesetzt.

Strategische Nutzung von Technologie

American Agencies hat in den Aufbau einer webbasierten Echtzeit-Infrastruktur investiert, die den ganzen Lebenszyklus eines Inkassokontos automatisiert.

Für ihren internen Betrieb hat American Agencies in ein hochmodernes prädiktives Wählverfahren sowie in eine technisch ausgefeilte Infrastruktur für Anrufüberwachung und Online-Betreuung investiert.

Schulung von Sachbearbeitern und telefonische Betreuung

Nachdem dem Unternehmen das SmartContact Center vorgestellt wurde, hat American Agencies sofort Vorkehrungen getroffen, dieses versuchsweise einzurichten, um das System bewerten und seine Auswirkungen auf den Betrieb messen zu können.

„Die Entscheidung, das System für alle unsere Callcenter und Schulungsräume zu übernehmen, basierte auf folgenden überwältigenden Faktoren:

Bei den Stationen mit SmartContact Center gab es in drei Monaten keinen Arbeitsplatzwechsel. Bei den Stationen ohne gab es dagegen weiterhin eine normale Fluktuation (Kündigungen/Arbeitsplatzwechsel)..

Der normale Zeitraum für einen neu eingestellten Mitarbeiter bis zum Inkassosachbearbeiter verringerte sich von 6 Monaten auf weniger als 3 Monate.

Sowohl erfahrene, als auch unerfahrene Sachbearbeiter brennen darauf, mit dem SmartContact Center zu arbeiten.“

Derzeit hat American Agencies in drei verschiedenen Callcentern in Südkalifornien SmartContact Center eingerichtet.

Mehr als 200 Sachbearbeiter und 15 Supervisor benutzen das System täglich für Schulungen und Live-Coaching.

SMART CONTACT CENTER

www.smartcontactcenter.com

ROBOTEL
3185 rue Delaunay
Laval, Québec
CANADA H7L 5A4

☎ +1 (450) 680-1448
+1 (800) 680-1448
☎ +1 (450) 680-1928
✉ sales@robotel.com