



## American Agencies



Torrance CA, EE.UU.

### Perfil corporativo

Fundada en 1969, American Agencies posee una sólida reputación como líder en la industria de cobranza durante más de 30 años.

Con una diversificada base de clientes, cesión de licencias y autoridad en Estados Unidos, además de un aumento de ingresos superior al 20%, American Agencies es líder en cobranzas comerciales y de consumidores a nivel nacional.

Por más de tres décadas, American Agencies se ha asociado con acreedores (algunos entre las organizaciones destacadas en Fortune 100) para formular y ejecutar estrategias especializadas de recuperación en diversas industrias como telecomunicaciones, banca, educación y alta tecnología.

### Uso estratégico de la tecnología

American Agencies ha invertido en la creación de una estructura web en tiempo real que automatice el ciclo completo de las cuentas de cobranza.

Para sus operaciones internas, American Agencies ha invertido en sistemas de discado predictivo de última generación y en una sofisticada infraestructura de monitoreo de llamadas/entrenamiento telefónico.

### Capacitación de agentes y entrenamiento telefónico

Después de conocer SmartContact Center, American Agencies dispuso de inmediato una instalación de prueba para evaluar el sistema y medir su aporte a sus operaciones.

“La decisión de adoptar el sistema en nuestros centros de llamados y salas de capacitación se basó en los siguientes factores:

En tres meses no hubo rotación voluntaria de personal en las estaciones con SmartContact Center. La deserción/rotación normal continuó en las estaciones sin dicho sistema.

El período normal para que un candidato se convierta en cobrador se redujo de 6 a menos de 3 meses.

Los agentes nuevos y experimentados están ansiosos de que se instale SmartContact Center en sus estaciones de trabajo”.

Hoy, American Agencies ha instalado el sistema SmartContact Center en tres diferentes centros de llamados en California del Sur.

Más de 200 agentes y 15 supervisores usan diariamente el sistema tanto para actividades de capacitación y entrenamiento en directo.

SMART CONTACT CENTER

[www.smartcontactcenter.com](http://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](mailto:sales@robotel.com)