



American Agencies



Torrance (Californie), États-Unis

La société

Fondée en 1969, American Agencies a la réputation bien méritée depuis 30 ans d'être une des meilleures sociétés de recouvrement de créances auprès d'entreprises et de particuliers.

La société réalise un chiffre d'affaires qui croît de plus de 20 % par an du fait qu'elle a une clientèle diversifiée et est habilitée à faire de la perception partout aux États-Unis.

Depuis trois décennies, elle a tissé d'importants liens avec des entreprises créancières, dont plusieurs de la liste *Fortune 100*, pour établir et appliquer des solutions de recouvrement dans divers secteurs, notamment dans les services bancaires, l'éducation, les télécommunications et la haute technologie.

Une stratégie basée sur la technologie

American Agencies a fortement investi pour créer sur le web une infrastructure en temps réel qui automatise dans son intégralité le cycle d'une créance à recouvrer.

Et au sein de son exploitation, elle a misé sur des systèmes ultramodernes de composition téléphonique prédictive, de surveillance des appels et d'encadrement en direct du personnel.

Formation des agents et suivi des appels

Découvrant *SmartContact Center*, American Agencies a immédiatement voulu faire l'essai de ce système, afin de l'évaluer et d'en mesurer les retombées sur son exploitation.

« Notre décision d'implanter le système *SmartContact Center* dans tous nos centres d'appels et toutes nos salles de formation a été prise après des essais concluants : il n'y avait eu aucun départ volontaire là où le SCC était installé alors que la rotation du personnel n'avait pas baissé ailleurs, et le délai pour rendre opérationnel un nouvel agent était tombé de six mois à moins de trois mois.

« Les recrues comme les agents chevronnés veulent tous avoir leur poste de travail équipé du SCC. »

La société a installé *SmartContact Center* dans trois centres d'appels du sud de la Californie.

Plus de 200 agents et 15 superviseurs utilisent quotidiennement le système pour la formation du personnel comme pour son encadrement en situation réelle.