



Metropolitan Credit Adjusters



Edmonton (Alberta), Canada

La société

Metropolitan Credit Adjusters est une entreprise canadienne de recouvrement de créances agréée dans toutes les provinces et tous les territoires. Ses antennes de Montréal, Toronto, Edmonton et Vancouver lui permettent de faire du recouvrement pour le compte de créanciers de tout le Canada.

Fondée à Edmonton en 1973, Metropolitan a fait figure de pionnière dans le secteur du recouvrement par sa ferme volonté de fournir jour après jour un service professionnel, fiable et répondant aux normes de déontologie les plus strictes.

La société emploie plus de 300 personnes.

Technologie et service à la clientèle

Metropolitan veut être à la fine pointe du progrès et utilise tous les moyens à sa disposition – logiciels spécialisés, technologies de composition prédictive, etc. – pour s'assurer d'avoir les meilleures chances de recouvrer les comptes en souffrance de ses clients.

Formation des agents et suivi des appels

Afin que les agents posent les bonnes questions et fassent ce qu'il faut pour obtenir un paiement rapide des débiteurs, la formation initiale dispensée aux agents par le biais du *SmartContact Center* ainsi que les instructions qui leur sont données grâce à ce système sont essentielles pour que rien ne soit négligé dans le processus de recouvrement.

Metropolitan a d'abord fait un petit projet pilote avec le *SmartContact Center* avant de l'étendre sur une plus grande échelle au fil des ans et de le mettre à niveau de façon que plusieurs superviseurs puissent intervenir ensemble.

La société a fait des comparaisons et découvert que le SCC procurait au centre d'appels les principaux avantages suivants :

- Réduction du temps moyen nécessaire pour régler les dossiers
- Diminution des départs d'agents dus au stress
- Hausse du nombre moyen de recouvrements faits par un agent chaque jour