

Ring

Globales Unternehmen für Haussicherheitstechnik

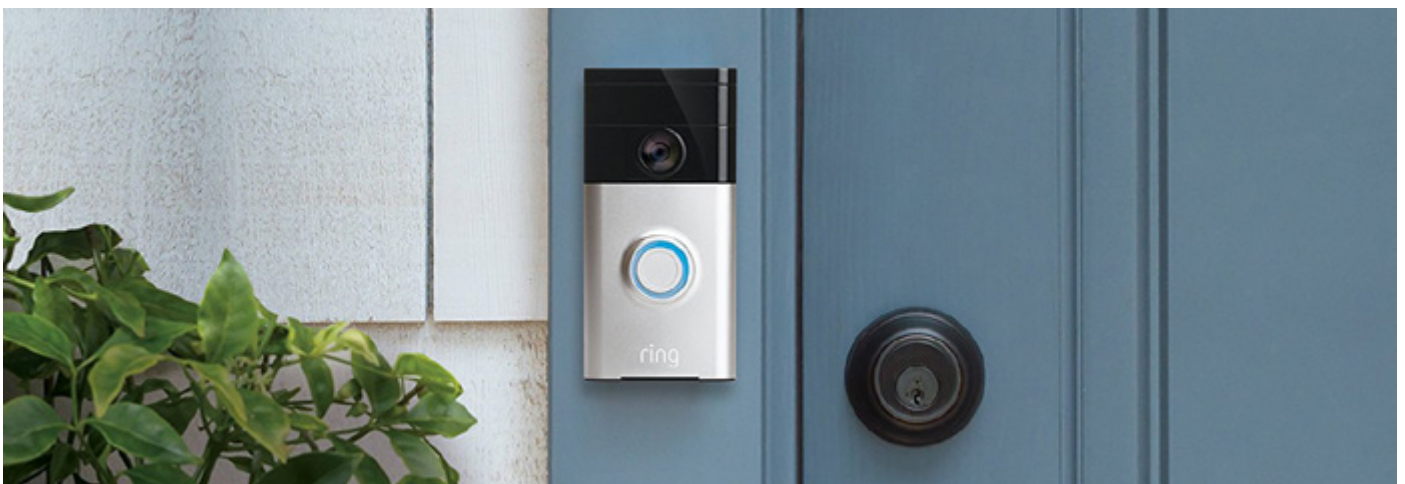


Das Unternehmen

Ring ist ein weltweit agierendes Unternehmen für Haussicherheitstechnik der Amazon Gruppe. Dazu gehören Outdoor-Kameras mit Bewegungssensoren und Türklingeln wie die Ring Video Doorbell. Das Unternehmen hat es sich zur Aufgabe gemacht, die Kriminalität in Wohngebieten zu senken. Mit kostengünstigen Lösungen, die in jedem Heim funktionieren, möchte Ring intelligente, jedem zugängliche Sicherheitslösungen bieten. Bei Ring dreht sich alles darum, Nachbarschaften sicherer zu machen. Ganz wichtig ist dem Unternehmen deshalb die in erster Linie über sein Contact Center erbrachte Nachbarschaftsunterstützung.

Ausgangssituation

Bereits ein Jahr nach dem Start des Unternehmens war der Support auf 100 Agenten angewachsen, die mehrheitlich im Contact Center von Ring in Arizona arbeiteten und einigen wenigen Agenten mit Heimarbeitsplatz. Während des Wachstumsschubs nutzte das Unternehmen Google Sheets für die Einsatzplanung der Mitarbeiter. Zwar war die Planung dieser Mitarbeiteranzahl per Google Sheets machbar, aber sehr arbeitsaufwendig. Eine unzureichende Agenten- und Performance-Transparenz führte zu Produktivitätsproblemen. Das Management konnte sehen, in welchem Status sich die Agenten befanden. Ohne echte Personaleinsatzplanungslösung war allerdings nicht erkennbar, wie sich der tatsächliche Status zu dem verhielt, was die Agenten tun sollten. Dazu kam, dass Agenten, die sich vom Telefon abgemeldet hatten, komplett vom Radar verschwanden. Um sicherzustellen, dass alle geplanten Agenten im Einsatz waren, musste das Management manuell zählen, wie viele Agenten eingeloggt waren und diese Zahl dann mit der Anzahl der eingeplanten Agenten abgleichen.



Mit dem weiteren Wachstum von Ring wuchs die Supportgruppe auf über 1.000 Agenten, von denen sich viele für Heimarbeit entschieden. Ring war klar, dass eine skalierbare Lösung zur Steigerung betrieblicher Effizienzen, zur Transparenz und für Echtzeit-Analysen des Support-Teams notwendig wurde.

„Mit dem Unternehmenswachstum entwachsen wir unseren ursprünglichen Räumlichkeiten und Agenten begannen, von zu Hause zu arbeiten. Wenn Sie derartig expandieren, verlieren Sie die Sichtbarkeit und es wird schwieriger, die Mitarbeiter zu managen.“

– Joey Provencio – Senior Manager, Support Operations

Gewünschte Lösung

Ring suchte eine dynamische, cloudbasierte Lösung, die Echtzeit-Erkenntnisse liefern kann. Zwei zentrale Probleme sollten gelöst werden:

- 1. Optimierung der Schichtplanung:** Es soll sichergestellt werden, dass die richtigen Agenten zur richtigen Zeit im Einsatz sind.
- 2. Agent Engagement:** Die Lösung soll Ring dabei helfen, die Agentenproduktivität zu steigern und gleichzeitig deren Aktivitäten transparent zu machen.

Gründe für die Wahl von Aspect

Bei der Begutachtung der Lösungen aller führenden Anbieter von Workforce Management (WFM) Lösungen stach Aspect Via® Workforce Management™ hervor. Aufgrund der Echtzeitfunktionalitäten, der Skalierbarkeit und Transparenz von Aspect Via WFM war Ring überzeugt, dass die Lösung sich einfach für mehr als 1.000 Agenten skalieren lässt und gleichzeitig die benötigte Transparenz bietet.

„Nach Einführung von Aspect Via WFM arbeitete Ring zum ersten Mal wie ein echtes WFM Team und Contact Center. Wir konnten Dinge in Echtzeit einsehen, Schichtpläne programmieren, nachverfolgen, womit Agenten ihre Zeit verbrachten und gewannen Einblicke in Kennzahlen, wie beispielsweise Abwesenheitsquoten, die vorher nicht zur Verfügung standen.“

– Joey Provencio – Senior Manager, Support Operations

Ergebnisse

Nach der Implementierung von Aspect Via WFM erzielte Ring viele operative Verbesserungen. Das Unternehmen war nun in der Lage, Kennzahlen rund um Abwesenheitsquoten und Planeinhaltung zu verfolgen, was als Nachbarschaftsverfügbarkeit bezeichnet wird. Mit der Echtzeit-Beobachtung der Planeinhaltung konnte Ring sehen, was die Agenten tun – im Vergleich zu dem, was sie tun sollten. Dies ermöglichte Ring eine Produktivitätssteigerung mit gleichzeitiger Senkung der

Abwesenheitsquote („Shrinkage“) um 8 %. Um die Agenten leistungsfähig und motiviert zu halten, nutzt Ring die Verfügbarkeitskennzahl für die Agenten als Anspruch auf Leistungsanreize. Wie bei den meisten Contact Centern reduzierte sich die Mitarbeiterzahl durch natürliche Fluktation. Und obwohl Ring auf diese Weise 20 % weniger Agenten hat, erfüllen sie aufgrund der erhöhten Produktivität der verbliebenen Teammitglieder ihre Service Level weiterhin, ohne die vakant gewordenen Stellen wiederbesetzen zu müssen.

Auch der Umzug in die Cloud hat Ring Vorteile gebracht. Updates werden ganz einfach kontinuierlich bereitgestellt, sie werden nachts übertragen und erfordern keinen Einsatz ihrer IT-Mitarbeiter.

„Die Teamleiter sind alle sehr zufrieden, dass sie Aktivitätsfenster aufrufen und filtern können und sehen, was die Agenten tun. Die Sichtbarkeit des Schichtplanfensters hat die Anwesenheit und die pünktliche Anmeldung der Agenten verbessert. Die Echtzeit-Analyse hat uns die Augen geöffnet.“

– Joey Provencio – Senior Manager, Support Operations

Aspect Software GmbH
Von-der-Wettern-Str. 27
51149 Köln
Deutschland
+(49) 2214 554 9900 Tel.
+(49) 2203 1835 705 Fax

Corporate and Americas
Headquarters
2325 E. Camelback Road,
Suite 700
Phoenix, AZ 85016
+(1) 602 282 1500 Tel.
+(1) 602 956 2294 Fax

Europe & Africa Headquarters
The Record Store
15 Pressing Lane
Hayes UB3 1EP
United Kingdom
+(44) 20 8589 1000 Tel.
+(44) 20 8589 1001 Fax

Asia Pacific & Middle East
Headquarters
7 Temasek Boulevard
#08-02 Suntec Tower One
Singapore 038987
+(65) 6590 0388 Tel.
+(65) 6324 1003 Fax

Über Aspect

Aspect hilft Unternehmen, das Zusammenspiel von Mitarbeitern, Prozessen, Lösungen und Datenquellen zu vereinfachen, um die Customer Journey zu unterstützen. Unser Customer Engagement Center mit nativen Funktionalitäten für [Interaction Management](#), [Workforce Optimization](#) und [Self-Service](#) ermöglicht dynamische, dialogorientierte Interaktionen für eine reibungslose Omni-Channel Customer Experience. Aspect nutzt die Agilität seiner weltweiten Cloud-Infrastruktur und über 40 Jahren Branchenerfahrung, damit Anliegen bequem und einfach geklärt werden und Unternehmen ihre Service Level auch bei optimierten operativen Kosten hoch halten können. Weitere Informationen erhalten Sie unter www.aspect.com/de.

Aspect® und die anderen aufgeführten Marken sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen von Aspect Software, Inc. in den USA und anderen Ländern.

