

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

Corporate and Americas Headquarters

2325 E. Camelback Road, Suite 700
Phoenix, AZ 85016
+(1) 602 282 1500 office
+(1) 602 956 229 fax

Europe & Africa Headquarters

The Record Store, 15 Pressing Lane
Hayes UB3 1EP, United Kingdom
+(44) 20 8589 1000 office
+(44) 20 8589 1001 fax

Asia Pacific & Middle East Headquarters

7 Temasek Boulevard, #08-02 Suntec Tower One
Singapore 038987
+(65) 6590 0391 office
+(65) 6324 1003 fax

Über Aspect

Aspect hat es sich zur Aufgabe gemacht, Customer Engagement zu vereinfachen und zu verbessern. Unsere Enterprise Software wird jedes Jahr von Millionen von Agenten genutzt und unterstützt weltweit Milliarden von Verbraucherinteraktionen. Unsere branchenführenden Contact Center und Workforce Optimization Applikationen helfen Unternehmen dabei, Agenten einzubinden und außergewöhnliche Kundenserviceerlebnisse zu bieten. Unsere flexiblen, hochskalierbaren Lösungen für Self-Service und Live Interaction Management und Workforce Optimization sind On-Premises oder in jeder gehosteten, Private oder Public Cloud Umgebung verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie unter www.aspect.com/de. Folgen Sie Aspect auf Twitter über [@Aspect_Europe](https://twitter.com/Aspect_Europe). Lesen Sie unsere Blogs auf <http://blogs.aspect.com/uk>.

