



Liebe Leser,

herzlich willkommen zur ersten Ausgabe unseres Newsletters **InVision InSight** im Jahr 2010.

Auch 2010 möchten wir Sie vier Mal jährlich über alle relevanten Neuigkeiten rund um InVision Software, unsere Produkte, ausgewählte Kundenprojekte sowie anstehende Termine informieren. Ihre Meinung ist uns wichtig – bei Fragen oder Anregungen zum Newsletter stehen wir Ihnen unter newsletter@invisionwfm.com gerne zur Verfügung.

Ihre Redaktion von **InVision InSight**

Unternehmensnews von InVision

InVision Kundentreffen – Rückblick

Vom 16. bis 17. Februar 2010 fand erstmals ein InVision Kundentreffen für die Region Nordeuropa in Birmingham/UK statt. Der erste Abend stand im Zeichen eines gemeinsamen Dinners der insgesamt 26 Teilnehmer. Der zweite Konferenztag beinhaltete u.a. einen Überblick über die neuesten Entwicklungen von InVision Enterprise WFM sowie Vorträge von InVision-Consultants. Zu den Highlights zählten die beiden Kundenpräsentationen von GoExcellent, einem führenden Anbieter von Outsourced Services in Nordeuropa, sowie einer Organisation in England und Wales, die für die Verwaltung und den Betrieb von über 100 Strafanstalten zuständig ist.

Call Center Innovations Tour 2010

Die Spezialisten für Service-Center-Technologien ASC, InVision Software und Living-e laden bereits im vierten Jahr in Folge zur Call Center Innovations Tour (CCIT) ein. Die CCIT ist eine eintägige Informationsveranstaltung zu den neuesten Technologien auf dem Call Center Markt. Im Laufe der letzten drei Jahre konnte sich die CCIT als fester Branchentreffpunkt etablieren. Kern der Veranstaltungsreihe sind Kundenvorträge von Unternehmen, die ihre Erfahrungen zu Themen der ganzheitlichen Prozessoptimierung im Contact Center, beispielsweise Quality Monitoring, Personaleinsatzplanung oder optimiertes Multi-Channel-Response-Management, schildern. Ziele der Tour in Deutschland sind dieses Jahr Hannover, Köln und Stuttgart. Darüber hinaus werden auch in Frankreich, Großbritannien, Österreich und der Schweiz Veranstaltungen stattfinden. Die Teilnahme an allen Events ist kostenlos. Interessierte sind eingeladen, sich [hier](#) anzumelden.

Kundennews

Württembergische Versicherungen optimieren Personaleinsatz mit Workforce-Management-Lösung von InVision Software

Die Württembergischen Versicherungen werden künftig den Personaleinsatz von rund 120 Mitarbeitern in ihrem Kundenservice am Standort Stuttgart mit der Workforce-Management-Lösung InVision Enterprise WFM optimieren. Die Württembergischen Versicherungen sind Teil des Vorsorge-Spezialisten Wüstenrot & Württembergische (W&W). Die W&W mit Sitz in Stuttgart ist mit rund sechs Millionen Kunden der größte unabhängige Finanzdienstleister Baden-Württembergs. Das neue System von InVision Software ersetzt die bislang in den verschiedenen Serviceteams verwendeten Insellösungen durch eine einheitliche, leicht erweiterbare und effiziente Plattform für die bedarfsorientierte Personaleinsatzplanung.

[weiter lesen](#)

Qualität überzeugt – aktuelle Auszeichnungen

Amerikanisches Fachmagazin „Customer Interaction Solutions“ zeichnet InVision Enterprise WFM als Produkt des Jahres 2009 aus

Die Software-Lösung InVision Enterprise WFM wurde zum zweiten Mal in Folge als Produkt des Jahres von „Customer Interaction Solutions“, dem führenden Magazin in den Bereichen CRM, Call Center und Teleservices, ausgezeichnet. Die Fachzeitschrift wird seit 1982 von der Technology Marketing Corporation (TMC) herausgegeben. InVision Enterprise WFM unterstützt den gesamten Prozess des bedarfsorientierten Workforce Managements – von der Bedarfsprognose, über Personaleinsatzplanung und -optimierung bis hin zu Zeitwirtschaft und Controlling. Dabei werden vollautomatisch bedarfsgerechte und optimierte Pläne unter Berücksichtigung aller Regeln erstellt. „Mit dem Einsatz unserer Lösung können Contact Center bereits kurzfristig eine größere Effizienz sowie eine Reduzierung der Kosten durch die konsequente Planung am tatsächlichen Bedarf erzielen“, so Peter Bollenbeck, CEO der InVision Software AG.

[weiter lesen](#)

Produktnews

White Paper: Multichannel-Planung – Die BackOffice Planung mit InVision Enterprise WFM

InVision Software hat einen Leitfaden veröffentlicht, der praktische Hinweise zur Verbesserung der Servicequalität in modernen Contact Centern durch effiziente Koordination aller Kommunikationskanäle liefert. Im White Paper „Multichannel-Planung – Die BackOffice Planung mit InVision Enterprise WFM“ wird aufgezeigt, wie Planer mit der Workforce-Management-Lösung InVision Enterprise WFM eine effiziente Bedarfsprognose und Personaleinsatzplanung in Multichannel-Umgebungen realisieren können und wie mit Hilfe von Servicelevel-Simulationen eine abgestimmte Planung aller Kanäle erreicht werden kann. Mit der Einführung von Multichannel-Umgebungen gestalten sich aufgrund der Nutzung verschiedener Kanäle und der unterschiedlichen Erwartungen in Bezug auf die Antwortzeiten die Bedarfsprognose und die Einsatzplanung der Contact-Center-Agenten zunehmend komplexer. Dies umso mehr, wenn ein Contact Center über mehrere Standorte hinweg operiert und die Agenten unterschiedliche Qualifikationen aufweisen.

Hier können Sie das White Paper kostenlos downloaden. [download](#)

Partnernews

AMERGY ist neuer autorisierter Reseller in Österreich und Rumänien für Workforce-Management-Lösungen von InVision Software

AMERGY, führender Anbieter von innovativen technischen Lösungen und Beratungsleistungen im Bereich Customer Service, ist neuer autorisierter Reseller von InVision Software. Ab sofort wird AMERGY die Softwarelösung InVision Enterprise WFM auf dem österreichischen und rumänischen Markt vertreiben. InVision Software baut damit sein Reseller-Partnernetzwerk aus. „Im Rahmen unseres Partnerprogramms erhalten die InVision-Software-Partner durch qualifizierte Schulungen ein umfassendes Produkt-Know-how sowie vertriebsunterstützendes Marketingmaterial und technischen Support. Mit AMERGY haben wir einen renommierten und kompetenten Vertriebspartner für den österreichischen und rumänischen Markt gewonnen“, erklärt Peter Bollenbeck, CEO von InVision Software. „So können wir auch in Märkten, in denen wir selber nicht präsent sind, Umsatzpotenziale erschließen und gleichzeitig die Qualität unserer Lösungen gewährleisten, die unsere Kunden von uns erwarten.“

[weiter lesen](#)

Infratel vertreibt Workforce-Management-Lösungen von InVision Software in Russland

Infratel, internationaler Entwickler und Anbieter von Lösungen für Callcenter und Unternehmen, ist neuer autorisierter Vertriebspartner von InVision Software. Infratel wird die Softwarelösung InVision Enterprise WFM auf dem russischen Markt vertreiben. „Mit Infratel haben wir einen anerkannten und kompetenten Vertriebspartner für den russischen Markt gewonnen“, so Peter Bollenbeck, CEO von InVision Software. „Die Nachfrage nach professionellen Workforce-Management-Lösungen ist derzeit vor allem bei kleinen und mittleren Callcentern sehr groß. Durch die Erweiterung unseres Produktangebots mit InVision Enterprise WFM unterstützen wir unsere russischen Kunden, einen besseren Servicelevel und dadurch zusätzliche Wettbewerbsvorteile im Kampf um den Endkunden zu erzielen“, erklärt Boris Gorodetsky, CEO von Contact Technologies, Exklusivpartner von Infratel in Russland und den GUS-Staaten.

[weiter lesen](#)

Newsletter-Verwaltung

Haben sich Ihre Kontaktdaten geändert? Dann informieren Sie uns bitte per E-Mail mit **NEUE KONTAKTDATEN** im Betreff an: newsletter@invisionwfm.com.

Wenn Sie diesen Newsletter nicht direkt erhalten haben, aber künftig regelmäßig zugesendet bekommen möchten, senden Sie uns eine E-Mail mit **NEWSLETTER ABONNIEREN** im Betreff an: newsletter@invisionwfm.com.

Es entspricht nicht der Philosophie unseres Unternehmens Ihnen unerwünschte E-Mails zukommen zu lassen. Wenn Sie den Newsletter von InVision Software in Zukunft nicht mehr erhalten möchten, schicken Sie bitte eine E-Mail mit dem Betreff **NEWSLETTER ABMELDEN** an: newsletter@invisionwfm.com.

Mit dem Widerspruch sind für Sie außer den Übermittlungskosten keine weiteren Kosten verbunden. Die Übermittlungskosten richten sich nach den jeweiligen Basistarifen des gewählten Kommunikationsweges.

Feedback

Haben Sie Fragen, Anregungen oder Kommentare zu unserem Newsletter? Dann schreiben Sie uns einfach eine E-Mail an: newsletter@invisionwfm.com.

Gerne beantworten wir Ihnen auch Fragen zu InVision Enterprise WFM und zu unserem Unternehmen. Bitte schreiben Sie eine E-Mail an: info@invisionwfm.com.

Besuchen Sie auch unsere Website: www.invisionwfm.com.

Kunden fragen – InVision antwortet

Welche Vorteile bietet der Abwesenheitsplaner?

Der neue Abwesenheitsplaner ermöglicht die einfache Planung und Darstellung von ganztägigen Abwesenheitsgründen. Auf Mitarbeitererebene können Abwesenheiten für ein ganzes Jahr angezeigt werden. Eine monatliche Ansicht steht für die gleichzeitige Anzeige der Abwesenheiten mehrerer Mitarbeiter zur Verfügung. Konfigurierbare Statistikspalten zählen die Abwesenheitsgründe pro Mitarbeiter oder Mitarbeitergruppe. Diese Funktionalität gibt beispielsweise einen umfassenden Überblick über alle Abwesenheiten während der Jahresurlaubsplanung.

Wofür ist der Reiter „Änderungsgründe“ im Schicht Center?

Alle durch einen Planer eingegebenen Änderungen im Schicht Center können mit dieser Funktionalität kategorisiert werden. Dabei können beliebig viele Änderungsgründe definiert und verwendet werden. So ist es möglich, die Gründe für Dienstplanänderungen dem Mitarbeiter gegenüber klar zu dokumentieren. In der Zeitwirtschaft dienen die Änderungsgründe dazu, bestimmte Zuschläge oder Lohnarten zu berechnen. Beispielsweise kann so ein Ausgleich für entfallene Nachtstunden im Falle einer kurzfristigen Dienstplanänderung berechnet werden.

Kundenprojekte

Vivento Customer Services – Contact Center

Integration von Front- und Back-Office-Planung in einem Workforce-Management-System

Der zunehmende Anteil an Back-Office-Tätigkeiten machte es für Vivento erforderlich, das bereits eingesetzte WFM-System von InVision Software mit einer speziellen Anwendung für die bedarfsorientierte Planung dieser Aktivitäten zu ergänzen. Diese neue Anwendung sollte ebenso die Möglichkeit bieten, mehrere Projekte, die im Servicecenter bearbeitet werden, parallel planen zu können. Neben einer deutlichen Kostenersparnis von circa 10% durch die Verringerung der Überstundenzahl bei den Agenten sowie durch die gleichzeitige Reduzierung der Anzahl an Fremdvergaben von Projekten, konnte Vivento durch den Einsatz der Back-Office-Lösung von InVision eine signifikante Steigerung der Planungseffizienz von 35-40% erzielen.

Hier können Sie die Fallstudie kostenlos downloaden: [download](#)

GoExcellent – Contact Center

Hochwertiger Kundenservice mit der Unterstützung eines einzigen Systems

GoExcellent, eines der führenden Unternehmen im Bereich Outsourced Services, benötigte ein Tool, welches in der Lage ist, sowohl Bedarfsprognose als auch Personaleinsatz, Controlling und Optimierung abzubilden – unter Einbeziehung der überlangen Öffnungszeiten, dem volatilen Volumen eingehender Anrufe sowie der Planung der Agenten gemäß ihrer Arbeitsrichtlinien, welche von Land zu Land variieren. Durch die präzise Bedarfsprognose und die optimierte, standortübergreifende Personaleinsatzplanung mit InVision Enterprise WFM konnte GoExcellent seine Effizienz – je nach Kunden – um 10-25% steigern. Desweiteren wurden Kosteneinsparungen zwischen 10 und 15% erreicht, da die Überdeckung wesentlich reduziert und die Produktivität gesteigert werden konnte.

Hier können Sie die Fallstudie kostenlos downloaden: [download](#)

Impressum

Dieser Newsletter ist ein kostenloser Service der InVision Software AG, Halskestraße 38, 40880 Ratingen, Deutschland, Tel.: +49 (0)2102 - 728-0.

Die Informationen in diesem Newsletter erfolgen auf Basis unseres aktuellen Kenntnisstandes zum Zeitpunkt der Informationsweitergabe. Sie dienen ausschließlich der allgemeinen Information und sind keinesfalls abschließend oder vollständig.

InVision übernimmt keinerlei Haftung für Schäden, die daraus entstehen, dass Sie auf die Vollständigkeit oder Richtigkeit der Informationen in diesem Newsletter vertrauen. InVision ist nicht verantwortlich für Inhalte von Internetlinks zu Webseiten Dritter, auf die in diesem Newsletter verwiesen wird oder die hier enthalten sind.

Termine

Customer Contact Planning 2010

19. – 20. April 2010
Birmingham – Großbritannien

TCD 2010

27. – 29. April 2010
Utrecht – Niederlande

CCIT – Call Center Innovations Tour 2010

4. Mai 2010
Hannover – Deutschland

5. Mai 2010
Köln – Deutschland

11. Mai 2010
Birmingham – Großbritannien

18. Mai 2010
Stuttgart – Deutschland

19. Mai 2010
Bern – Schweiz

9. Juni 2010
Wien – Österreich