



4/2011 – 13. Dezember 2011

Liebe Leser,

herzlich willkommen zur letzten Ausgabe unseres Newsletters **InVision InSight** im Jahr 2011. Dieses Mal liefern wir Ihnen nicht nur alle aktuellen Neuigkeiten und Termine rund um InVision auf einen Blick, sondern möchten Sie ganz herzlich einladen, bei unserem **Weihnachts-Special** mitzumachen: Zu gewinnen gibt es eins von insgesamt 20 Exemplaren des Buchs „The Power of One“. Weitere Informationen dazu finden Sie unten in unserem ersten Beitrag.

Wir wünschen Ihnen allen ein schönes Weihnachtsfest und einen guten Start in das neue Jahr!

Ihre Redaktion von **InVision InSight**

Weihnachts-Special

Machen Sie mit und gewinnen Sie eins von 20 Büchern „The Power of One“

Jeder einzelne Callcenter-Agent hat Einfluss auf zwei Dinge: erstens, das Serviceerlebnis für die Kunden so zu gestalten, dass sich das Unternehmen von der Konkurrenz abhebt, und zweitens, dazu beitragen, dass das Callcenter so effizient wie möglich arbeitet. Das Buch „The Power of One“ von Penny Reynolds, Mitgründerin von The Call Center School, gibt praktische Tipps, wie man diese beiden Aufgaben mit Erfolg meistern kann. **Sie können nun ein Exemplar dieses Buches gewinnen!** Unter allen bis zum **15. Januar 2012** bei uns eingegangenen Antworten verlosen wir insgesamt 20 Exemplare.

[Klicken Sie einfach hier und schicken Sie uns eine E-Mail mit Ihren vollständigen Kontaktdaten.](#)

Veranstaltungen

CallCenterWorld 2012

Die CallCenterWorld ist Europas größter Treffpunkt der Callcenter-Branche. Die mittlerweile zum 14. Mal stattfindende internationale Kongressmesse für Callcenter-Management präsentiert ihren Besuchern mit mehr als 250 internationalen Ausstellern auf 8.000 qm einen innovativen, umfassenden Marktüberblick. Besuchen Sie unseren Fachvortrag am 29. Februar 2012 um 15 Uhr im Messeforum der Halle 4 oder kommen Sie direkt zu unserem Stand E4/F3 in Halle 4.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch!

[weiter lesen](#)

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 unserem Produktangebot und Unternehmen. Bitte schreiben Sie uns eine E-Mail an: info@invision.de.

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

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.

Unternehmensnews

Neun-Monatszahlen 2011 geprägt von der Umstellung auf Cloud-Computing

Der Umsatz der InVision Software AG belief sich in den ersten neun Monaten 2011 auf 9,0 Mio. Euro nach 10,7 Mio. Euro im entsprechenden Zeitraum des Vorjahres. Davon entfielen 6,8 Mio. Euro auf den Bereich Software und Abonnements, der verbleibende Umsatzanteil auf den Bereich Dienstleistungen. Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug -2,1 Mio. Euro nach -0,2 Mio. Euro im Vorjahr.

[weiter lesen](#)

Partnernews

Die Überstunden-Lüge: Expertenartikel von Core Practice

Der Abbau und die Vermeidung von Überstunden gehören zu den wichtigsten Kosteneinsparungsmaßnahmen in Unternehmen – überall auf der Welt. Dieser Expertenartikel von John Frehse, Chefstrategie und Mitgründer von Core Practice, deckt auf, dass solche Initiativen auch Risiken beinhalten, die das betreffende Unternehmen durchaus das Zehnfache mehr kosten können, als die bisher bezahlten Überstunden.

[weiter lesen](#)

Termine

[Small and Mid Cap Conference 2012](#)

1. - 2. Februar 2012

Frankfurt am Main – Deutschland

[CallCenterWorld 2012](#)

28. Februar - 1. März 2012

Berlin – Deutschland

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 Basisstarifen des gewählten Kommunikationsweges.