



2/2009 - 1. Juli 2009

Liebe Leser,

herzlich willkommen zur Erstausgabe unseres Newsletters **InVision InSight**.

Zukünftig 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.

Insbesondere für unsere Rubrik **Kunden fragen – InVision antwortet** freuen wir uns auf Ihre Rückmeldung. .

Ihre Redaktion von **InVision InSight**

Unternehmensnews von InVision

Call Center Innovations Tour 2009: Ein Riesenerfolg

Die Spezialisten für Service-Center-Technologien ASC, InVision Software, Living-e und Sympalog haben im Mai 2009 bereits im dritten Jahr in Folge zur „Call Center Innovations Tour“ eingeladen. Ziele der Tour waren dieses Jahr Duisburg, Hannover und Ingolstadt in Deutschland, sowie Wien in Österreich und Zürich in der Schweiz. Weitere Veranstaltungen in Europa sind für das zweite Halbjahr geplant.

[weiter lesen](#)

InVision Software gründet neuen Geschäftszweig

Die InVision Software AG hat mit der Holding InVision Consulting International GmbH einen neuen Geschäftszweig für strategische Arbeitszeitberatung gegründet. Im Zuge des Geschäftsaufbaus hat die neu gegründete Holding rückwirkend zum 2. Januar 2009 eine Mehrheitsbeteiligung von 51 Prozent am Geschäft des nordamerikanischen Beratungsunternehmens Core Practice Partners LLC übernommen.

[weiter lesen](#)

Kundennews

MANOR: Personaleinsatz gemäß Kundenfrequenz

Die Schweizer Warenhauskette MANOR nutzt für die bedarfsorientierte Einsatzplanung von ca. 8.000 Mitarbeitern die Lösung InVision Enterprise WFM von InVision Software. Dadurch konnte das Handelsunternehmen Kundenservice und Produktivität bei gleichzeitiger Berücksichtigung der Arbeitszeitwünsche bzw. Verfügbarkeiten der Mitarbeiter steigern sowie den Planungsaufwand um rund 40 Prozent reduzieren.

[weiter lesen](#)

arvato services: Standortübergreifendes Workforce Management

arvato services, Dienstleister für Lösungen rund um **Kundenkommunikation**, Finanzdienstleistungen und SCM, nutzt für die bedarfsorientierte, standortübergreifende Personaleinsatzplanung in sieben verbundenen internationalen Servicecentern die Workforce-Management-Lösung InVision Enterprise WFM. Dadurch konnten Planungsaufwand und Leerlaufzeiten reduziert und die Produktivität sowie die Effizienz der Servicecenter deutlich gesteigert werden.

[weiter lesen](#)

ZLB Plasma:

Bedarfsorientierte Einsatzplanung von 4.500 Mitarbeitern

ZLB Plasma, mit Hauptsitz in Boca Raton, Florida, setzt für die effiziente Einsatzplanung seiner Mitarbeiter die Softwarelösung InVision Enterprise WFM ein. Diese ermöglicht nun eine bedarfsorientierte Planung der ca. 4.500 Mitarbeiter, die in den mehr als 60 ZLB Plasma-Centern in den USA tätig sind. ZLB Plasma ist Teil der CSL Behring Gruppe und ist eines der weltweit größten Unternehmen zur Gewinnung, Lagerung und Tests von menschlichem Plasma.

[weiter lesen](#)

Produktnews InVision Enterprise WFM

Das neue Release 4.7 ist da!

Ab heute ist die neue Version 4.7 von InVision Enterprise WFM verfügbar. Das neue Softwarerelease ist ab sofort erhältlich und bietet insgesamt über 100 neue Funktionen. Diese umfassen zahlreiche innovative Produktfeatures für die integrierte Zeitwirtschaft sowie viele Erweiterungen, die die optimierte Planung des Personaleinsatzes noch komfortabler und sicherer machen.

[weiter lesen](#)

Sie möchten das neue Release live sehen?

Dann schicken Sie uns einfach eine Anfrage zur Terminvereinbarung an: info@invisionwfm.com

Systemleistung mit dem JobProcessor steigern

Das neue Modul JobProcessor ermöglicht eine höhere Systemproduktivität, indem der Durchlauf von Optimierungsprozessen zeitlich oder auf nicht ausgelastete Server verlegt werden kann. Aktionen, die große Rechenkapazitäten erfordern, können mit dem JobProcessor gezielt in bestimmte Zeitfenster und auf freie Server verlagert werden. Damit entlastet dieses neue Modul sowohl den InVision Enterprise Server als auch den InVision HTTP Server, wodurch die Leistungsfähigkeit der Software wesentlich gesteigert werden kann.

Mehr Infos unter: info@invisionwfm.com

Kompatibilitätszertifikat von Avaya

Die Workforce-Management-Lösung von InVision Software ist kompatibel mit Contact-Center-Anwendungen von Avaya. Contact Center können so erstklassigen Kundenservice mit Effizienz und Kosten in Einklang bringen.

[weiter lesen](#)

Qualität überzeugt – Aktuelle Auszeichnungen

CRM Excellence Award 2009

InVision hat für seine Software InVision Enterprise WFM den CRM Excellence Award 2009 erhalten. Die Auszeichnung wurde von „Customer Inter@ction Solutions“ verliehen, dem führenden US-Fachmagazin für die Bereiche CRM, Callcenter und Teleservices.

[weiter lesen](#)

Top-Produkt Handel 2009

InVision Software hat im Wettbewerb um die Auszeichnung „TOP PRODUKT HANDEL 2009“ die Bronze-Medaille in der Kategorie „Prozessoptimierung“ gewonnen. Die erstmals vom Wirtschaftsmagazin „handelsjournal“ ausgeschriebene Prämierung der besten Produkte für den Einsatz im Handel wurde im Finale per Online-Abstimmung von den Lesern der Fachzeitschrift entschieden.

[weiter lesen](#)

Perry & Knorr:

Servicecenter setzen auf automatisierte Planung

Die beiden Servicecenter der Perry & Knorr GmbH sind neue Nutzer der Workforce-Management-Lösung InVision Enterprise WFM. Mit der Softwarelösung wird künftig der Personaleinsatz von derzeit insgesamt 750 Mitarbeitern an den Standorten Berlin und Flensburg bedarfsorientiert und skill-basiert optimiert. [weiter lesen](#)

Kundenprojekt: la Feltrinelli – Buchhandel

Besserer Kundenservice im Einzelhandel durch automatisierte Personaleinsatzplanung

la Feltrinelli ist die führende Buchhandelskette in Italien. 1955 gründete Giangiacomo Feltrinelli das Verlagshaus Feltrinelli Editore und eröffnete 1957 seine erste Buchhandlung in Pisa. Bis heute entstanden in ganz Italien über 100 Ladengeschäfte, in denen mehr als 1.200 Mitarbeiter beschäftigt sind. Zur heutigen Gruppo Feltrinelli gehören neben dem Verlag und den Buchhandlungen auch die Musikgeschäfte RicordiMediaStores. [weiter lesen](#)

Kunden fragen – InVision antwortet

Wie verhindert man, dass gleichzeitig mehr als eine Verlosung oder Zuteilung gestartet wird?

Um zu verhindern, dass gleichzeitig mehr als eine Verlosung oder Zuteilung gestartet wird, geben Sie bei der Einstellung 48414 die Zahl 1 im Feld für den Systemwert ein. Der Standardwert für dieses Feld ist 1. Mit dieser Einstellung ist es zwar jeweils einem Benutzer möglich, mehr als einen dieser Prozesse gleichzeitig zu starten, jedoch werden in diesem Fall die Prozesse nacheinander abgearbeitet.

Wie kann ich die gesamten Abwesenheiten im Schicht Center sehen?

Durch die Einstellung 48141 („Darstellung von Gesamt- und Zwischensumme für Kennzahlen des gleichen Aktivitätstyps“) können Sie sich die Gesamtwerte für Aktivitäten vom Typ „Abwesenheit“ oder „Anwesenheit“ im Arbeitsblatt „Aktivitäten“ oder „Aktivitätsübersicht“ des Kennzahlenfensters im Schicht Center anzeigen lassen. Um dies zu erreichen, geben Sie in der Einstellung den Wert 1 an. In der Einstellung 48092 („Kennzahlenanzeige in Tageszellen des Kennzahlenfensters“) können Sie dann zusätzlich noch angeben, ob die Kennzahlen als Durchschnitts- oder Summenwerte angezeigt werden sollen. Falls Sie sich für den Wert 0 entscheiden und damit bestimmen, dass ein Durchschnittswert auf 24 h bezogen angezeigt wird, so kann dieser trotz Abwesenheiten 0 betragen. Um dann die Gesamtzahl der abwesenden Mitarbeiter zu sehen, müssen Sie im Kennzahlenfenster die Tageszelle aufklappen, die rechte Maustaste betätigen und im Kontextmenü „Besetzung“ auswählen.

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.

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.

Customer Inter@ction Solutions: Produkt des Jahres 2008

InVision Enterprise WFM wurde von „Customer Inter@ction Solutions“, dem amerikanischen Fachmagazin für CRM, Call Center und Teleservices, als Produkt des Jahres 2008 ausgezeichnet. [weiter lesen](#)

Gartner:

Personal- und Zeitwirtschaftssysteme im Handel

InVision Software hat in der aktuellen Gartner Studie „MarketScope for Retail and Labor Applications“ die Bewertung „Promising“ erhalten. Das IT-Unternehmen gehört zu den insgesamt 12 Anbietern von Personal- und Zeitwirtschaftslösungen für den Handel, die im Rahmen dieser Studie untersucht wurden. Die Studie gibt einen Überblick über den aktuellen Markt für Zeitwirtschafts- und Workforce-Management-Systeme im Handel. [weiter lesen](#)

[weiter lesen](#)

Frost & Sullivan:

Leistungsoptimierung im Contact Center

InVision Software wurde mit dem 2008 EMEA Agent Performance Optimisation (APO) Competitive Strategy Leadership Award von Frost & Sullivan ausgezeichnet. Das Analytischen Unternehmen schenkt damit dem beachtlichen Erfolg Anerkennung, den InVision aufgrund seiner zukunftsweisenden Technologie sowie der ausgeprägten regionalen Expertise bei der Erlangung eines bedeutenden Anteils des Workforce-Management-Marktes verzeichnen konnte. [weiter lesen](#)

[weiter lesen](#)

Termine

[Webinar „Building a Multi-Channel Contact Centre in the Era of Social Networking“](#)

13. August 2009

Kostenloses Online-Webinar mit InVision Software und Donna Fluss, President DMG Consulting www.tmcnet.com

[swiss contact day](#)

3. September 2009

Bern – Schweiz

[agent day](#)

22. September 2009

Korneuburg bei Wien – Österreich

[Call Centre Expo](#)

22. – 23. September 2009

Birmingham – Großbritannien

[InVision Kundentreffen](#)

30. September – 1. Oktober 2009

Schloss Krickenbeck in Nettetal – 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, diesen aber künftig regelmäßig zugesendet bekommen möchten, senden Sie uns eine E-Mail mit **NEWSLETTER ABONNIEREN** im Betreff an: newsletter@invisionwfm.com.

NEWSLETTER ABMELDEN

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.