



3/2009 - 29. September 2009

Liebe Leser,

herzlich willkommen zur neuen Ausgabe unseres Newsletters **InVision InSight**.

Als Experte für Workforce Management ist InVision Software Mitglied der Organisation SWPP (Society of Workforce Planning Professionals). Im Vordergrund der Arbeit von SWPP stehen der Netzwerkgedanke und der Wissenstransfer für alle, die in diesem Bereich tätig sind. Die SWPP veröffentlicht vierteljährlich ihren Newsletter *OnTarget*, der eine Vielzahl an Informationen für Workforce-Management-Spezialisten bietet. Jede Ausgabe enthält unter anderem Beiträge zu den Bereichen Beginner's Guide, Advanced Topics, Workforce Management Success Stories und Managing by the Numbers. Leser bekommen unter der Rubrik Ask the Workforce Wizard Antworten auf ihre eingesandten Fragen. Daneben bietet der Newsletter regelmäßige Umfragen zum Thema Workforce Management, Branchenneuigkeiten, einen Veranstaltungskalender und vieles mehr. Schauen Sie doch einfach mal rein: Die aktuelle Ausgabe von *OnTarget* finden Sie unter <http://www.swpp.org/newsletter.html>. Weitere Informationen zu SWPP erhalten Sie unter www.swpp.org.

Viel Vergnügen beim Lesen wünscht Ihnen
Ihre Redaktion von **InVision InSight**

Unternehmensnews von InVision

InVision Kundentreffen

Vom 30. September bis 1. Oktober 2009 findet wieder das jährliche InVision Kundentreffen statt. Dieses Jahr lädt InVision die Teilnehmer auf das Schloss Krickenbeck im Nettetal ein. Beim InVision Kundentreffen haben alle (und ausschließlich) Kunden von InVision die Gelegenheit, sich über zwei Tage in verschiedenen Seminaren über InVision Enterprise WFM zu informieren. Sowohl neue Features, als auch bereits bekannte Module werden vorgestellt. Im Mittelpunkt steht jedoch der aktive Austausch mit anderen Anwendern und unseren Mitarbeitern.

[weiter lesen](#)

Kundennews

Großer US-Versicherer entscheidet sich für Workforce-Management-Lösung von InVision Software

InVision Software ist von einem der größten Industrieversicherungsunternehmen in den USA mit der Implementierung einer neuen, kostensparenden Workforce-Management-Software in den unternehmenszugehörigen Contact Centern beauftragt worden. Das WFM-System soll die Effizienz des Contact-Center-Betriebs verbessern und sowohl die Einhaltung des Servicelevels sicherstellen als auch die Betriebskosten senken.

[weiter lesen](#)

InVision Software implementiert Workforce-Management-Lösung in Skandinaviens größtem Kaufhaus Gekås

Das Kaufhaus Gekås Ullared AB hat InVision Software mit der Implementierung des Personaleinsatzplanungssystems InVision Enterprise WFM beauftragt, um den Einsatz der 1.100 Mitarbeiter des Kaufhauses zu optimieren. Gekås ist Skandinaviens größtes einzelnes Kaufhaus und befindet sich im schwedischen Ullared. Alleine im Juli 2009 konnte Gekås über 500.000 Kunden und einen Umsatz von 400 Millionen Schwedischen Kronen bzw. über 38 Millionen Euro verzeichnen. Gekås will durch den Einsatz des professionellen WFM-Systems von InVision vor allem die Besetzung des Personals auf den Verkaufsflächen an die tatsächliche Kundenfrequenz und das aufkommende Arbeitsvolumen anpassen.

[weiter lesen](#)

Produktnews

White Paper: Kostensenkung durch integrierte Personalplanungs- und Zeitwirtschaftsprozesse

InVision Software bietet für Personaleinsatzplaner, Zeitwirtschaftsbeauftragte und HR-Manager ab sofort ein kostenloses White Paper zum Thema integrierte Personalplanungs- und Zeitwirtschaftsprozesse an. Dieser Leitfaden zeigt auf, wie das Management von Arbeitszeiten in zunehmend flexibleren Arbeitswelten und bei immer komplexer werdenden Strukturen optimiert werden kann.

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

Qualität überzeugt – Aktuelle Auszeichnungen

Frost & Sullivan zeichnet InVision Software erneut für führende Wettbewerbsstrategie aus

Zum zweiten Mal in Folge hat Frost & Sullivan den EMEA Agent Performance Optimisation (APO) Competitive Strategy Leadership Award an InVision Software verliehen. Damit zeichnete das Analystenunternehmen den bedeutenden Erfolg von InVision in der Region EMEA aus. Das Softwareunternehmen konnte hier seine marktführende Position am Contact-Center-Markt weiter ausbauen – trotz regionaler Strukturbarrieren, welche die Verbreitung von Workforce-Management-Systemen bisher verlangsamten, und trotz des wirtschaftlichen Abschwungs im vergangenen Jahr.

[weiter lesen](#)

Retail Systems Awards 2009: InVision Software als Technologieanbieter des Jahres nominiert

InVision Software ist im Rahmen der diesjährigen Retail Systems Awards nominiert. Als einer der Favoriten in der Kategorie 'Technologieanbieter des Jahres' geht InVision mit seiner Software für Personaleinsatzplanung InVision Enterprise WFM ins Rennen. Die Retail Systems Awards werden von dem führenden britischen IT-Handelsmagazin Retail Systems ausgerichtet. Die Gewinner werden bei der offiziellen Preisverleihung bekannt gegeben, die am 29. Oktober 2009 im Hotel Grosvenor House in London stattfindet.

[weiter lesen](#)

InVision erhält Großauftrag von Suomen Lähikauppa

InVision Software ist von dem finnischen Einzelhandelskonzern Suomen Lähikauppa Oy mit der Implementierung der Softwarelösung InVision Enterprise WFM beauftragt worden. Zum Konzern Suomen Lähikauppa gehören über 750 Lebensmittelgeschäfte unterschiedlicher Größe, die unter den Markennamen Siwa, Valintatalo und Euromarket firmieren. Der Konzern ist in Finnland Marktführer im Bereich kleiner, lokaler Lebensmittelläden. Die InVision-Lösung wird künftig den Personaleinsatz von über 6.000 Verkaufsmitarbeitern in den Siwa- und Valintatalo-Filialen optimieren.

[weiter lesen](#)

E.ON Service Plus GmbH weitet Workforce Management mit Lösung von InVision Software aus

Die E.ON Service Plus GmbH, die für verschiedene Unternehmen des E.ON-Konzerns als so genannte Shared Service-Gesellschaft Dienstleistungen wie Abrechnung, Forderungs- oder Kundenkontaktmanagement erbringt, weitet ihre bestehende Workforce-Management-Lösung InVision Enterprise WFM auf insgesamt 500 Mitarbeiter aus. Mit dem System von InVision Software steuert E.ON Service Plus bereits seit mehreren Jahren erfolgreich seine Servicecenter-Agenten.

[weiter lesen](#)

Neckermann erweitert Workforce-Management-Lösung von InVision Software

Die Neckermann.Contact Customer Services GmbH ergänzt die Workforce-Management-Lösung InVision Enterprise WFM um weitere Module: Mit ForecastPro werden künftig detaillierte Personalbedarfsprognosen erstellt und das OnlineCockpit sowie der AdherenceMonitor sorgen für ein effizientes Controlling der Einsatzplanung. Mit insgesamt drei Servicecentern ist die Neckermann.Contact Customer Services GmbH für die umfassende Kundenbetreuung des Versandhauses Neckermann verantwortlich – von Bestellungen über Warenberatung bis hin zu Beschwerden und Reklamationen. Mit dem System von InVision Software wird die Personaleinsatzplanung des Neckermann Kundenservices bereits seit mehreren Jahren erfolgreich durchgeführt.

[weiter lesen](#)

Allianz Suisse: Standortübergreifendes Workforce Management mit InVision Enterprise WFM

Die Allianz Suisse, eine der bedeutendsten Versicherungsgesellschaften der Schweiz, optimiert künftig den Einsatz von rund 150 Schadenservice-Mitarbeitern mit der Workforce-Management-Lösung von InVision Software. Die Mitarbeiter werden an insgesamt vier über die Schweiz verteilten Standorten eingesetzt, um sämtliche Schadenfälle der Versicherten zu bearbeiten. Durch die zentrale Steuerung des Workforce Managements für alle Einheiten von einem Standort aus, werden eine optimale Auslastung und damit Servicequalität sowie Kundenzufriedenheit sicher gestellt.

[weiter lesen](#)

DinoSol: Kosteneinsparung durch Workforce Management

DinoSol, einer der größten Handelskonzerne Spaniens, verzeichnet deutliche Vorteile durch den Einsatz seines neuen Workforce-Management-Systems von InVision Software. Die automatisierten Prozesse mit InVision Enterprise WFM unterstützen DinoSol bei der Erstellung zuverlässiger Prognosen und optimierter, bedarfsorientierter Dienstpläne. Dank der Standardisierung des gesamten Prozesses der Personaleinsatzplanung können sich die Filialleiter nun auf ihre eigentlichen Kernaufgaben konzentrieren. Außerdem konnten durch die Automatisierung die betrieblichen Aufwendungen für die Planung deutlich reduziert werden.

[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 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

Worin bestehen die Funktionen des WarningManager?

Der neue WarningManager unterstützt die tägliche Arbeit des Zeitdatenverantwortlichen. Regelverstöße in der Zeitwirtschaft werden in Echtzeit angezeigt und können direkt bearbeitet werden. Dabei werden die Bedingungen, unter denen eine Warnung angezeigt wird, vom Anwender festgelegt. Eine Warnung erfolgt beispielsweise im Falle einer unerwarteten Abwesenheit. Der Bearbeitende kann nun eine vergessene Zeitbuchung oder einen Fehlgrund für diesen Tag eintragen. Nach erfolgter Bearbeitung wechselt der Status der Warnung automatisch in den Status „Bearbeitet“.

Welche Funktionen bietet das neue Feature zur Korrektur der Zeitwirtschaft?

Dieses bündelt alle Informationen, die für eine effiziente Bearbeitung von Zeitwirtschaftskorrekturen wichtig sind. Damit ist diese Maske der Dreh- und Angelpunkt der InVision Zeitwirtschaft. Der Anwender sieht auf einen Blick, wie der Mitarbeiter geplant war und welche Anwesenheitszeiten erfasst wurden. Auch alle zeitwirtschaftlich relevanten Stammdaten wie etwa Kalenderdaten oder Überstundenberechtigungen sind ersichtlich. Korrekturen können direkt eingegeben werden. Zeitkonten und Lohnarten werden online berechnet und in der Zeitwirtschaftskorrekturmaske angezeigt. Korrigierte oder gelöschte Zeitbuchungen werden besonders markiert und sind so jederzeit nachvollziehbar.

Kundenprojekt: arvato services – Dienstleistungen

15-20 Prozent Effizienzsteigerung durch automatisierte Multi-Site-Planung

arvato services, marktführender Dienstleister für effektive Lösungen rund um Kundenkommunikation, Finanzdienstleistungen und Supply Chain Management, 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](#)

Termine

Voice Days

6. – 7. Oktober 2009
Nürnberg – Deutschland

Erfolgreiches Callcenter

27. Oktober 2009
Hanau – Deutschland

EHI Technologie-Tage

3. – 4. November 2009
Köln – Deutschland

Best Practices in Workforce Management, Quality Assurance and Performance Management

3. – 6. November 2009
Online Symposium

Forum Retail

24. – 25. November 2009
Mailand – Italien

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.

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.