



1/2011 – 29. April 2011

Liebe Leser,

herzlich willkommen zur ersten Ausgabe unseres Newsletters **InVision InSight** im Jahr 2011.

Das Jahr hat für uns mit vielen Neuigkeiten begonnen: Nach einem positiven Abschluss des Geschäftsjahres 2010 präsentierte InVision auf zahlreichen Messen erstmals sein neues Produktangebot [iwfm.com](#). Gleichzeitig wurde das neue Unternehmenslogo vorgestellt, das ab jetzt auch immer oben rechts in diesem Newsletter zu sehen ist. Durch die Vereinbarung einer strategischen Partnerschaft mit dem amerikanischen Trainings- und Weiterbildungsunternehmen The Call Center School wird InVision künftig sein Angebot an Anwendersupport und -trainings erweitern. Last but not least, hat das amerikanische Fachmagazin Customer Interaction Solutions die Software von InVision als „Produkt des Jahres 2010“ ausgezeichnet.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen und Klicken. Über Anregungen und Fragen von Ihnen freuen wir uns – Ihre Meinung ist uns wichtig! Schreiben Sie uns einfach eine E-Mail an: [newsletter@invisionwfm.com](mailto:newsletter@invisionwfm.com).

Ihre Redaktion von **InVision InSight**

## Produktnews

### **iwfm.com – Workforce Management „aus der Cloud“**

In diesem Frühjahr feierte InVision Premiere: Auf zahlreichen Fachmessen und Veranstaltungen wurde das neue Produktangebot [iwfm.com](#) vorgestellt. Kunden können zukünftig die mehrfach ausgezeichneten WFM-Lösungen von InVision als Software as a Service (SaaS) nutzen, also ohne vorab in teure Hardware oder Software investieren zu müssen. Gegen Zahlung einer Nutzungsgebühr kann über das Internet auf alle Funktionalitäten zugegriffen werden, ohne dass Investitionskosten anfallen. Darüber hinaus lässt sich im Vergleich zu konventionellen WFM-Projekten die Einführungszeit der Cloud-Lösung von InVision Software drastisch verkürzen.

Möchten Sie mehr über Cloud-WFM erfahren?  
Dann senden Sie einfach eine E-Mail an: [info@invision.de](mailto:info@invision.de).

## Unternehmensnews

### **Jahresabschluss 2010 mit positivem Konzernergebnis**

Die InVision Software AG bestätigte mit Vorlage des Jahresabschlusses die vermeldeten vorläufigen Zahlen für das Geschäftsjahr 2010: Der Umsatz ist im vergangenen Jahr um 34 Prozent auf 16,0 Mio. Euro gestiegen, nach 12,0 Mio. Euro in 2009. Das EBIT verbesserte sich auf 1,1 Mio. Euro nach -7,0 Mio. Euro im Vorjahr. Und der Jahresüberschuss drehte mit 1,0 Mio. Euro ebenfalls ins Plus, nachdem im Vorjahr noch ein Minus von 4,5 Mio. Euro ausgewiesen wurde.

[weiter lesen](#)

### **Studie untersucht Herausforderungen und Best Practices für Workforce Management in Contact Centern**

InVision Software hat zusammen mit dem amerikanischen Beratungsunternehmen DMG Consulting die Benchmark-Studie „The Winning Staffing Formula“ veröffentlicht. Darin werden einerseits die Ergebnisse einer Umfrage unter 230 internationalen Entscheidungsträgern in Contact Centern präsentiert, andererseits werden daraus abgeleitet Empfehlungen abgegeben, wie man den tagtäglichen Herausforderungen im Workforce Management am besten begegnen kann, um zufriedenstellende Ergebnisse in der Personaleinsatzplanung zu erzielen.

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

## Veranstaltungen

### **Call Center Innovations Tour 2011**

Die Spezialisten für Service-Center-Technologien ASC, CreaLog und InVision Software laden bereits im fünften Jahr in Folge zur Call Center Innovations Tour (CCIT) ein. Die CCIT ist eine eintägige Informationsveranstaltung zu den neuesten Technologien auf dem Callcentermarkt. Kern der Veranstaltungsreihe sind Kundenvorträge der Unternehmen, die ihre Erfahrungen zu Themen der ganzheitlichen Prozessoptimierung im Contact Center, wie zum Beispiel Quality Management, Personaleinsatzplanung oder Sprachdialog-Lösungen, schildern. Neben den Vorträgen wird ausreichend Zeit gewährt, um sich im Ausstellungsbereich näher über die Produkte und Lösungen zu informieren und Networking zu betreiben. Ziele der Tour in Deutschland sind dieses Jahr Hamburg, Essen und München. Darüber hinaus werden auch in London (Großbritannien), Wien (Österreich) und Zürich (Schweiz) Veranstaltungen stattfinden.

Interessierte sind herzlich eingeladen, sich [hier](#) anzumelden.

### **Kostenloses Webinar: „Vier Workforce-Management-Aspekte, die Sie 2011 überdenken sollten“**

Am 26. April präsentierte InVision Software zusammen mit Penny Reynolds, Senior- und Gründungspartnerin von The Call Center School, ein kostenloses Online-Seminar auf [www.crmxchange.com](http://www.crmxchange.com). In dem Webinar „Vier Workforce-Management-Aspekte, die Sie 2011 überdenken sollten“ geht es ausschließlich darum, wie man die richtigen Mitarbeiter zur richtigen Zeit am richtigen Ort einsetzt.

[Hier](#) können Sie sich das Webinar noch einmal anschauen.

## Partnernews

### **InVision Software schließt strategische Partnerschaft mit der amerikanischen Call Center School**

InVision Software hat eine strategische Partnerschaft mit dem branchenführenden amerikanischen Trainings- und Weiterbildungsunternehmen The Call Center School geschlossen und erweitert dadurch künftig sein Angebot an Anwendersupport und -trainings. Durch die betrieblichen Workforce-Management- und Contact-Center-Schulungen sollen Kunden noch bessere Ergebnisse in der Nutzung der WFM-Softwarelösungen von InVision erzielen.

[weiter lesen](#)

## Qualität überzeugt – aktuelle Auszeichnungen

### InVision Software erhält Auszeichnung „Produkt des Jahres 2010“

InVision Software erhielt erneut die Auszeichnung „Produkt des Jahres“ von „Customer Interaction Solutions“, dem führenden amerikanischen Fachmagazin in den Bereichen CRM, Contact Center und Teleservices. „InVision Software erhielt diese Auszeichnung für seine Spitzenleistungen im Bereich Contact-Center-Technologie. InVisions Workforce-Management-Lösung erbringt nicht nur nachweislich hervorragende Leistung, sondern auch einen eindeutigen Return-on-Investment für die Unternehmen, die die Softwarelösung für ihre Personaleinsatzplanung nutzen“, so Rich Tehrani, CEO der Technology Marketing Corporation (TMC) und Herausgeber des Magazins.

[weiter lesen](#)

## Termine

### [CCIT – Call Center Innovations Tour 2011](#)

#### 3. Mai

Hamburg – Deutschland

#### 5. Mai

Essen – Deutschland

#### 10. Mai

Zürich – Schweiz

#### 11. Mai

London – Großbritannien

#### 12. Mai

München – Deutschland

#### 7. Juni

Wien – Österreich

### [Call Center dagene 2011](#)

#### 3. – 4. Mai

Oslo – Norwegen

### [NECCF Vendor Expo](#)

#### 7. Juni

Foxboro, Massachusetts – USA

### [Webinars](#)

#### 9. Juni

CallCentreHelper.com – Großbritannien

#### 23. Juni

CRMxchange.com – USA

## 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.

## Kundennews

### NHS Business Services Authority im Finale der Customer Contact Innovation Awards 2011

Die NHS Business Services Authority ist eine Institution des britischen Gesundheitsministeriums und Kunde von InVision Software seit 2008. Bei den diesjährigen Customer Contact Innovation Awards, vergeben vom Professional Planning Forum in Großbritannien, schaffte es die Organisation bis ins Finale. Durch den Einsatz der Workforce-Management-Lösung von InVision konnte die Personaleinsatzplanung in den Contact Centern der NHS Business Services Authority wesentlich flexibler gestaltet werden. Das Ergebnis sind hoch motivierte Mitarbeiter, die von einer besseren Work-Life-Balance profitieren und 170.000 Euro nachweisbare Kosteneinsparungen in nur 12 Monaten.

[weiter lesen](#)

### Workforce Management Professional of the Year – InVision-Kunde unter den Finalisten

SWPP, die amerikanische Organisation für Workforce Planning Professionals, vergibt auch dieses Jahr wieder den Preis „Workforce Management Professional of the Year“. Unter den fünf Finalisten ist auch Greg Samos von Computershare, Kunde von InVision seit 2008. Greg arbeitet als Workforce Planning Manager bei Computershare Worldwide. Das Unternehmen ist ein international tätiger Finanzdienstleister und beschäftigt weltweit 2.000 Agenten an sechs Standorten. Greg ist für die Personaleinsatzplanung von mehr als 400 Agenten an drei Standorten verantwortlich, und verfügt über mehr als 10 Jahre Berufserfahrung.

Mehr Informationen zu den diesjährigen Finalisten erhalten Sie [hier](#).

## Feedback

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

Gerne beantworten wir Ihnen auch Fragen zu unserem Produktangebot und Unternehmen. Bitte schreiben Sie eine E-Mail an: [info@invision.de](mailto:info@invision.de).

Besuchen Sie auch unsere Website:

[www.invisionwfm.com](http://www.invisionwfm.com).

## Newsletter-Verwaltung

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