



Liebe Leser,

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

Auch in dieser Ausgabe haben wir für Sie alle relevanten Neuigkeiten rund um InVision Software, unsere Produkte, ausgewählte Kundenprojekte sowie anstehende Termine zusammengestellt. Bei Fragen oder Anregungen zum Newsletter können Sie uns gerne unter newsletter@invisionwfm.com kontaktieren.

Ihre Redaktion von **InVision InSight**

Unternehmensnews von InVision

Rückblick: Call Center Innovations Tour 2010 auch international ein voller Erfolg

Die Call Center Innovations Tour (CCIT), eine eintägige Informationsveranstaltung zu den neuesten Technologien auf dem Call Center Markt, lockte in ihrem vierten Jahr knapp 300 Besucher an. Neben den drei Veranstaltern ASC telecom AG, Attensity Group und InVision Software waren die Firmen Amergy, Authensis, Crealog, Customer plus, IBR Service, Merced Systems, The Bee Company, T-Systems, TSS und Voxtron als Gastaussteller dabei. Als Kooperationspartner beteiligten sich in diesem Jahr u.a. das Call Center Forum Deutschland (CCF), das österreichische callcenterforum.at und der Schweizer Branchenverband callnet.ch. Nachdem die CCIT bereits im letzten Jahr neben Deutschland auch in Österreich und in der Schweiz stattfand, führte die Tour in diesem Jahr erstmals nach Großbritannien.

Kundennews

Führender Niederländischer Contact Center Outsourcer Unamic/HCN: Effiziente Multi-Site-Planung mit Workforce-Management-Lösung von InVision Software

Unamic/HCN, einer der größten Anbieter von Outsourced Services in den Niederlanden, nutzt für die bedarfsorientierte, standortübergreifende Personaleinsatzplanung von 2.500 Agents, die in 15 internationalen Contact Centern in den Niederlanden, der Türkei und Surinam beschäftigt sind, eine Lösung von InVision Software. Durch das Workforce-Management-System soll die Effizienz im Inbound- und Outbound-Bereich sowie im Backoffice gesteigert werden.

[weiter lesen](#)

Führendes Kanadisches Finanzunternehmen entscheidet sich für Workforce-Management-Lösung von InVision Software

InVision Software ist von einem der führenden Finanzdienstleister Kanadas mit der Implementierung einer neuen, kostensparenden Workforce-Management-Software in den unternehmenszugehörigen Contact Centern beauftragt worden. Das WFM-System soll die Effizienz der Contact Center durch Einhaltung des Servicelevels sowie gesenkte Betriebskosten verbessern.

[weiter lesen](#)

Italienische Supermarktkette Iper Montebello Spa setzt Lösung von InVision Software für bedarfsorientiertes Workforce Management ein

Das italienische Handelsunternehmen Iper Montebello Spa hat sich für die Software-Lösung InVision Enterprise WFM (iWFM) entschieden, um den Mitarbeiterereinsatz effizient zu planen. Das System von InVision Software wird bis Ende 2010 in den 26 "Iper, La grande I"-Märkten in Italien zur bedarfsorientierten Einsatzplanung von 1.400 Mitarbeitern eingeführt.

[weiter lesen](#)

Qualität überzeugt – aktuelle Auszeichnungen

InVision Software zum zweiten Mal mit CRM Excellence Award ausgezeichnet

InVision Software hat für seine Lösung InVision Enterprise WFM den CRM Excellence Award 2010 erhalten. Die Auszeichnung, die InVision Software auch im Jahr 2009 entgegennehmen konnte, wurde von „Customer Interaction Solutions“ verliehen, dem führenden US-Fachmagazin für die Bereiche CRM, Callcenter und Teleservices, das seit 1982 von der Technology Marketing Corporation (TMC®) herausgegeben wird.

[weiter lesen](#)

Kunden fragen – InVision antwortet

Können Mitarbeiter die Zeiträume definieren, in denen sie zur Verfügung stehen?

Mit dem Modul ‚Infothek Interactive Schedule‘ können Mitarbeiter definieren, an welchen Tagen und zu welchen Zeiten sie zur Verfügung stehen. Wenn etwa ein Mitarbeiter aufgrund der Pflege eines Angehörigen nur von Montag bis Freitag zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr arbeiten kann und mittwochs aufgrund eines privaten Termins nur bis 15.00 Uhr, ist es möglich, diese Information anzugeben. Der Planer kann dem Mitarbeiter dann keine Schicht zuteilen, die in diesem Zeitraum liegt. Wenn es vonseiten des Mitarbeiters keinerlei Einschränkungen gibt, ist es nicht nötig, Verfügbarkeiten anzugeben, da der Planer dann die Schichten entsprechend der vertraglichen Regelungen und vorgeschriebenen Ruhezeiten vergibt.

Ist es möglich, dass Reports nicht im Browser-Fenster angezeigt werden?

Ja. Für Unternehmen, die aus Sicherheitsgründen nicht möchten, dass Reports im Browserfenster zu sehen sind, können diese nun auch im Adobe-Reader-Fenster angezeigt werden. Die Einstellung ‚Display PDF in Browser‘ kann innerhalb des Adobe Reader geändert werden (über Edit | Preferences | Internet) um festzulegen, in welchem Fenster der Report angezeigt wird. Wenn ‚Display PDF in Browser‘ angezeigt wird, werden die Reports im Internet-Browser-Fenster des Benutzers angezeigt. Wenn diese Einstellung nicht ausgewählt wurde, werden Reports automatisch im Adobe-Reader-Fenster angezeigt.

Haben auch Sie Fragen zu den Funktionen von InVision Enterprise WFM? Gerne können Sie diese an info@invisionwfm.com senden.

Partnernews

InVision Software: Implementierungspartnerschaft mit Fujitsu

Fujitsu, einer der führenden internationalen Anbieter von IT-basierten Geschäftslösungen, ist neuer Implementierungspartner von InVision Software. Die Zusammenarbeit von Fujitsu und InVision Software ermöglicht es Handelsunternehmen in ganz Europa von marktführenden Innovationen, unterstützt durch komplett gemanagte Systemintegration und Service-Bereitstellung, zu profitieren.

[weiter lesen](#)

InVision Software erweitert Reseller-Netzwerk mit NEC Unified Solutions

NEC Unified Solutions, ein 100-prozentiges Tochterunternehmen von NEC, einem international führenden Anbieter von Breitband-, Mobilnetzwerk- und IT-Lösungen, wird neuer autorisierter Reseller von InVision Software. Die Software CC Pro von Contact Center Solutions, einem speziellen Business-Unit von NEC Unified Solutions, lässt sich problemlos an spezifische Kundenwünsche anpassen. CC Pro basiert auf bewährten Software-Modulen, kombiniert mit individuellen Skripten und Funktionen. Das Portfolio wird nun im Benelux-Markt zusammen mit der Softwarelösung InVision Enterprise WFM angeboten.

[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.

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.

Kundenprojekte

Vivento Customer Services – Contact Center

Höhere Mitarbeiterzufriedenheit und gesteigerte Produktivität: Personaleinsatzplanung mit dem Modul ,Infothek Interactive Schedule‘

Um eine möglichst hohe Verfügbarkeit der Agenten für Kundenanfragen sicher zu stellen, legt Vivento großen Wert auf eine flexible Arbeitszeitgestaltung. Die flexible Gestaltung der Arbeitszeit stellt einen wesentlichen Faktor für eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit dar. Daher ist die Einbeziehung der Mitarbeiter in den Prozess der Personaleinsatzplanung bei Vivento von großer Bedeutung. Bei der Auswahl seines Workforce-Management-Systems entschied sich Vivento für die Lösung InVision Enterprise WFM. Diese ermöglicht mithilfe des Moduls ,Infothek Interactive Schedule‘ die individuelle Einbindung der Mitarbeiter in die Einsatzplanung. Die Erfüllungsquote bei Schichtwünschen der Mitarbeiter bewegt sich nun zwischen 87% und 100%. Gleichzeitig konnte die Mitarbeiterfluktuation auf weniger als 3% gesenkt werden.

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

Termine

[Swiss Contact Day](#)
15. – 19. September 2010
Bern – Schweiz

[Contact Center Trends](#)
29. – 30. September 2010
Frankfurt/Main – 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 Basistarifen des gewählten Kommunikationsweges.