



3/2011 – 4. Oktober 2011

Liebe Leser,

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

Der Herbst steht vor der Tür und die ersten Erkältungen schleichen sich in die Büros. Halten Sie sich fit – zumindest in beruflicher Hinsicht – und schauen Sie sich unsere Online-Seminare an. Im vergangenen Quartal sind wieder zwei spannende Themen aus dem Bereich optimierte Personaleinsatzplanung im Contact Center neu hinzugekommen. Und wenn Sie nicht an unserem ersten Internationalen Anwendertreffen am 27. und 28. September teilnehmen konnten, finden Sie hier nochmal alle Infos dazu.

Wir wünschen Ihnen wieder viel Spaß beim Lesen und Klicken!  
Ihre Redaktion von **InVision InSight**

## Unternehmensnews

### Leichter Umsatzanstieg im ersten Halbjahr 2011

Trotz der laufenden Umstellung des Geschäftsmodells auf Cloud-Computing stieg der Umsatz der InVision Software AG mit 6,7 Mio. Euro im ersten Halbjahr 2011 um 2 Prozent gegenüber dem Vorjahreszeitraum (H1 2010: 6,6 Mio. Euro) leicht an. Das EBIT erreichte zum Halbjahr mit -0,8 Mio. Euro das Niveau der Vorjahresperiode.

[weiter lesen](#)

## Kundennews

### Warenhauskette John Lewis entscheidet sich für InVision

InVision Software wurde von John Lewis, Großbritanniens größter Warenhauskette, beauftragt, seine Softwarelösung in den beiden Contact Centern des Unternehmens zu implementieren. Hier wird die Lösung von InVision für das bedarfsorientierte Workforce Management von insgesamt 800 Callcenter-Agenten eingesetzt. Die Entscheidung für InVision fiel unter anderem aufgrund der integrierten BackOffice-Planung, mit der sich gleichzeitig optimierte Personaleinsatzpläne sowohl für die Bearbeitung von Telefonkontakten als auch von Schriftstücken im Back-Office erstellen lassen.

[weiter lesen](#)

## Veranstaltungen

### Internationales Anwendertreffen

Zum mittlerweile elften Mal trafen sich wieder zahlreiche InVision Anwender, um sich über zwei Tage in verschiedenen Sessions über die Produktentwicklungen zu informieren. In diesem Jahr kamen erstmalig alle InVision Anwender weltweit zusammen, um am ersten internationalen Anwendertreffen teilzunehmen. Zum Programm gehörten neben Produktneuheiten und Workshops auch Trainings von und mit The Call Center School, sowie interessante Beiträge von Gastrednern und InVision Partnern. Im Mittelpunkt stand jedoch der aktive Austausch mit anderen Anwendern und den Mitarbeitern von InVision.

[weiter lesen](#)

## Termine

### The Call Center School on Tour

4. Oktober 2011

[Stirling – Schottland](#)

5. Oktober 2011

[Huddersfield – England](#)

## Aktuelle Auszeichnungen

### InVision unter den Top 25 der Callcenter-Lösungen

InVision Software hat bei der diesjährigen Leserwahl von Call Centre Helper den fünften Platz belegt. InVision's Workforce-Management-Lösung gehört damit zu den Top 25 der Contact-Center-Lösungen. Jonty Pearce, Redakteur von Call Centre Helper, erläutert: „Die Lösung von InVision hat unsere Leser vor allem aufgrund der Funktionalitäten zur standortübergreifenden Personaleinsatzplanung, der Möglichkeiten zur Einbindung der Mitarbeiterwünsche in die Planung und des guten Kundensupports überzeugt.“

[weiter lesen](#)

### InVision gewinnt „Ruban d'Honneur“

InVision hat im Rahmen der diesjährigen European Business Awards die renommierte Auszeichnung „Ruban d'Honneur“ gewonnen. Gleichzeitig zieht InVision damit in das Finale der European Business Awards 2011 ein. Hier tritt InVision gegen neun europäische Unternehmen in der Kategorie „Unternehmen des Jahres mit einem Umsatz bis 25 Millionen Euro“ an.

[weiter lesen](#)

## Online-Seminare

### Personaleinsatzplanung im Callcenter: The Power of One

InVision präsentiert den interaktiven Online-Workshop „Personaleinsatzplanung im Callcenter: The Power of One“ auf [www.callcentrehelper.com](http://www.callcentrehelper.com). Die beiden Referenten, Penny Reynolds, Gründungspartnerin von The Call Center School, und Jonty Pearce, Redakteur von Call Centre Helper, stellen anschaulich dar, wie sich die Einsatzplanung eines einzigen Mitarbeiters auf das Erreichen oder Verfehlen der gesteckten Servicelevel-Ziele auswirken kann.

[weiter lesen](#)

### Die drei größten Lügen über Personaleinsatzplanung und Arbeitszeitstrategien im Contact Center

InVision präsentiert zusammen mit The Call Center School und Core Practice ein Online-Seminar, das auf aktuell wichtige Fragen zu Personaleinsatz und Beschäftigungsstrategien im Contact Center eingeht. Das Webinar steht auf der CRMxchange-Weiterbildungsplattform zur Verfügung und nimmt drei wichtige Personaleinsatzentscheidungen unter die Lupe, die Callcenter-Manager bei der Aufstellung ihrer Personalbudgets und Einsatzpläne für 2012 unbedingt berücksichtigen sollten.

[weiter lesen](#)

### Call Centre and Customer Management Expo

11.-12. Oktober 2011  
London – Großbritannien

### Erfolgreiches Callcenter

8. November 2011  
Hanau – Deutschland

### Deutsches Eigenkapitalforum

21.-23. November 2011  
Frankfurt am Main – Deutschland

### Forum Retail & GDO

29.-30. November 2011  
Mailand – Italien

## 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.

## 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.