



4/2009 - 18. Dezember 2009

Liebe Leser,

herzlich willkommen zur letzten Ausgabe unseres Newsletters InVision InSight im Jahr 2009.

Als Experte für Workforce Management teilt InVision Software im Rahmen der Mitgliedschaft in der Organisation SWPP (Society of Workforce Planning Professionals) innovative Ansätze und Fachwissen mit anderen Menschen, die ebenfalls in diesem Bereich tätig sind. Jede Woche veröffentlicht SWPP den „Tip of the Week“, der sich mit Fragestellungen, Gedanken und Ideen rund um das Thema Workforce Management beschäftigt. Der aktuellste Tipp kann unter <http://www.swpp.org/tip.html> abgerufen werden. Wenn Sie den „Tip of the Week“ regelmäßig erhalten wollen, können Sie sich unter <http://www.swpp.org/tiprequest.html> registrieren. Wenn Sie selbst einen Tipp geben und diesen mit anderen Workforce Management Praktikern teilen möchten, können Sie diesen an vicki.herrell@swpp.org senden. Bei Veröffentlichung erhalten Sie als Dankeschön ein SWPP-Poloshirt. Mitglieder der SWPP haben darüber hinaus Zugang zum umfangreichen „Tip of the Week“-Archiv. Weitere Informationen zu SWPP erhalten Sie unter www.swpp.org.

Ein frohes und geruhsames Weihnachtsfest und einen guten Rutsch ins Jahr 2010 wünscht Ihnen Ihre Redaktion von **InVision InSight**

Unternehmensnews von InVision

InVision Kundentreffen – Rückblick

Vom 30. September bis 1. Oktober 2009 fand das jährliche InVision Kundentreffen statt. Dieses Jahr lud InVision die Teilnehmer auf das Schloss Krickenbeck im Nettetal ein. Sowohl neue Features als auch bereits bekannte Module von InVision Enterprise WFM wurden vorgestellt. Im Mittelpunkt des Treffens mit über 50 Teilnehmern stand jedoch der aktive Austausch mit anderen Anwendern und InVision-Mitarbeitern. Eines der Highlights war die spannende Krimi-Dinner-Show am 30. September, bei dem sich unsere Kunden mit einem Schauspieler-Ensemble auf „Mörderjagd“ begeben haben.

Kundennews

Dependable HomeTech optimiert Workforce Management mit On-Demand-Lösung von InVision Software

Dependable HomeTech (DHT), ein kanadischer Anbieter von Services rund um die Breitbandtechnologie für Privat- und Geschäftskunden, optimiert künftig den Einsatz seiner Callcenter-Agenten mit InVision Enterprise WFM. Mit der Implementierung der bewährten Technologie von InVision Software möchte DHT die Effizienz seiner verschiedenen Service-Abteilungen verbessern. Auf diese Weise kann das Unternehmen seinen Kunden einen besseren Service bieten und seine Personalkosten signifikant reduzieren. InVision stellt seine Lösung auf einer ASP-Basis (Application Service Providing) zur Verfügung und entspricht damit dem Wunsch von DHT nach einer robusten und kostengünstigen Implementierung.

[weiter lesen](#)

Restaurantkette Vapiano: Optimierung des Mitarbeiteresatzes mit Workforce Management von InVision Software

Vapiano SE, ein international agierendes Unternehmen der Systemgastronomie mit bald 35 Filialen in Deutschland, optimiert künftig den Einsatz von rund 750 Mitarbeitern in den 15 selbstgeführten Restaurants mit der Workforce-Management-Lösung von InVision Software. Die Mitarbeiter werden in den Bereichen Küche, Service, Kasse und Reinigung eingesetzt. Durch die zentrale Steuerung des Workforce Managements für alle 15 Restaurants von Bonn aus, ergänzt durch die dezentrale Feinplanung an den einzelnen Standorten, will Vapiano eine optimale Auslastung, eine exzellente Servicequalität und damit eine hohe Kundenzufriedenheit sicherstellen.

[weiter lesen](#)

Produktnews

White Paper: Aufbau eines Multichannel-Contact-Centers im Zeitalter sozialer Netzwerke

InVision Software und DMG Consulting, ein amerikanisches Marktforschungs- und Beratungsunternehmen für die Contact-Center-Branche, haben einen Leitfaden veröffentlicht, der die wichtigsten Grundlagen sowie praktische Hinweise für den Aufbau von Multichannel-Contact-Centern liefert. In dem White Paper werden sowohl die Auswirkungen von sozialen Netzwerken und anderen neuen Kommunikationskanälen auf den Betrieb eines Contact Centers als auch die technologischen Anforderungen an das Contact Center der Zukunft dargestellt. Darüber hinaus werden praktische Tipps zum Thema Bedarfsprognose und Personaleinsatzplanung in Multichannel-Umgebungen gegeben.

Hier können Sie das White Paper kostenlos downloaden.

[download](#)

Kunden fragen – InVision antwortet

Wie können Planer Ersatz finden, wenn die ursprünglich für eine Schicht eingeplanten Mitarbeiter ausfallen?

Dies kann über das Schicht Center Modul abgebildet werden, da es Planer dabei unterstützt, die Schichtpläne der Mitarbeiter in den einzelnen Planungseinheiten eines Unternehmens zu überwachen und dem jeweiligen Bedarf anzupassen. Fällt ein Mitarbeiter aufgrund von Krankheit unerwartet aus, kann InVision Enterprise WFM einen entsprechenden Ersatz vorschlagen – entweder für eine Aktivität oder eine Schicht des jeweiligen Tages oder sämtliche Schichten und Aktivitäten eines Tages. Das System berücksichtigt hierbei alle Regeln um sicherzustellen, dass die Änderung im Personaleinsatzplan keine Auswirkungen auf die jeweiligen Planungsregeln des Unternehmens hat.

Wie können Schichten getauscht werden?

InVision bietet zwei Möglichkeiten zum Tausch von Schichten – mit und ohne Einbindung der Mitarbeiter: Im ersten Fall erfolgt der Schichttausch über die entsprechende Funktion des Moduls Infothek Interactive Schedule. Diese Anwendung ermöglicht es Mitarbeitern, ihre Schichtpläne einzusehen und zu pflegen. Über den Menüpunkt „Tauschbörse“ erhält der Mitarbeiter einen Überblick aller Schichten, die zum Tausch angeboten werden und kann auch eigene Schichten zum Tausch anbieten bzw. Tauschanfragen entgegennehmen.

Workforce Management mit InVision Software: Spanische Elektromarktkette PC City steigert Service durch optimierten Personaleinsatz gemäß Kundenfrequenz
PC City, Spaniens führende Einzelhandelskette für Kommunikations- und Unterhaltungselektronik, hat sich zur bedarfsorientierten Einsatzplanung ihrer rund 1.300 Mitarbeiter für die Softwarelösung InVision Enterprise WFM entschieden. Das System von InVision Software wird bis Ende 2009 in allen 32 spanischen PC-City-Märkten sowie im zentralen Service-Callcenter implementiert. Ziel ist eine effiziente Personaleinsatzplanung, die an die tatsächliche Kundenfrequenz und deren Schwankungen angepasst ist.
[weiter lesen](#)

WDR mediagroup Call Center erhält TÜV-Zertifikat – Workforce Management mit InVision Software fördert die Mitarbeiterzufriedenheit
Die WDR mediagroup dialog GmbH in Köln ist vom TÜV Rheinland mit der Zertifizierung QMCC (Qualitymaster Communication Center) ausgezeichnet worden, einem speziell für Call Center entwickelten, praxisorientierten Qualitätsstandard. Neben einer sehr guten Bewertung der Prüfbereiche Ergebnisqualität, Wirtschaftlichkeit, Dienstleistungsspektrum, Kommunikationswege, Auftraggeberanforderungen, Verbraucher und Endkunden erhielt das Call Center im Rahmen der Zertifizierung auch in punkto Mitarbeiter eine sehr positive Bewertung. Dies ist unter anderem auch auf die bedarfsorientierte Personaleinsatzplanung der WDR mediagroup dialog zurückzuführen, bei der die Verfügbarkeiten und Arbeitszeitwünsche der Agents berücksichtigt werden. Im Einsatz ist hier das Workforce-Management-System von InVision Software.
[weiter lesen](#)

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.

Unternehmen können vorher festlegen, ob dieser Austausch durch den Planungsverantwortlichen freigegeben werden muss, bevor ein Schichttausch gültig ist. Die zweite Option kann vom Planer innerhalb des Moduls Shift Center durchgeführt werden, indem er über den entsprechenden Menüpunkt einen passenden Tauschpartner sucht. Darüber hinaus hat der Planer die Möglichkeit, spezielle Parameter festzulegen, die der Mitarbeiter erfüllen muss (z.B. alle Mitarbeiter, die für diesen Zeitpunkt noch nicht verplant sind).

Kundenprojekt: MANOR – Einzelhandel

Personaleinsatz gemäß Kundenfrequenz: Schweizer Warenhauskette Manor steigert Kundenservice und Produktivität mit InVision Software

Manor, mit einem Marktanteil von über 50 Prozent und mit mehr als 75 Filialen die größte Warenhauskette der Schweiz, 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. Hier können Sie die Fallstudie kostenlos downloaden:
[download](#)

Termine

Call Center World
9. – 11. Februar 2010
Berlin – Deutschland

EuroCIS
2. – 4. März 2010
Düsseldorf – Deutschland

Relation Clients by SeCA
16. – 18. März 2010
Paris – Frankreich

Callcenter i Fokus Konferens
17. – 18. März 2010
Stockholm – Schweden

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.