

## **Branchenübergreifende Optimierung von Workforce-Management-Prozessen**

Um den Einsatz von Mitarbeitern zu optimieren, ist es wichtig, dass branchenspezifische Anforderungen, Prozesse und Rahmenbedingungen berücksichtigt werden. InVision hat mit mehreren hundert erfolgreichen Installationen in unterschiedlichen Branchen genau diese Erfahrung aufgebaut und kann die entsprechenden Kenntnisse für den Kunden gewinnbringend einsetzen. Neben den Schwerpunktbereichen Handel und Contact bzw. Service Center kann die Software von InVision in einer Reihe weiterer Branchen helfen, den Mitarbeiterereinsatz leistungsfähig und benutzerfreundlich zu optimieren.

- **Banken und Sparkassen**

Banken und Sparkassen stehen vor großen Herausforderungen. Fusionen und Konsolidierungen, die Umsetzung von neuen und bestehenden nationalen wie internationalen Regeln, ein sowohl global als auch lokal verschärfter Wettbewerb und immer anspruchsvollere Kunden bestimmen die Strategie der Institute. Nur wer den Einsatz seiner Mitarbeiter effizient organisiert und auf Veränderungen schnell und effektiv reagiert, verschafft sich den nötigen Vorsprung vor der Konkurrenz.

- **Dienstleister**

Das zentrale Element einer erfolgreichen Dienstleistung sind die Mitarbeiter. Denn nur dann, wenn die richtigen Mitarbeiter zur richtigen Zeit am richtigen Ort sind, werden die Erwartungen der Kunden erfüllt. Und ohne ein ausgereiftes und professionelles Workforce Management ist dieses Ziel nur schwer zu erfüllen. Mit der Lösung von InVision wird Kundenorientierung effizient, zielgerichtet und gewinnbringend eingesetzt.

- **Gesundheitswesen**

Kostenexplosion, Sparmaßnahmen und Reformen – wer als Mitarbeiter oder Führungskraft im Gesundheitswesen eine außerordentliche Leistung bringen will, muss mit den stetig steigenden Anforderungen umzugehen wissen. Einer der Schlüsselfaktoren für Erfolg ist dabei ein effizienter Personaleinsatz. Denn nur, wenn die Mitarbeiter effizient und bedarfsorientiert eingesetzt werden, können Patienten und Kunden bestmöglich behandelt und gleichzeitig die Kosten gesenkt werden.

- **Handel**

Internationalisierung, harte Preiskämpfe, geringe Margen und steigender Wettbewerb prägen das Bild im Handel. Daher sind innovative Konzepte gefragt, die den Kundenservice verbessern, Umsätze erhöhen und gleichzeitig Kosten senken. Mit der InVision-Lösung werden teure Überstunden vermieden, Leerlaufzeiten verringert und der Umsatz erhöht. Dies gelingt, indem die Mitarbeiter genau dann eingesetzt werden, wenn die Kunden in die Geschäfte kommen.

- **Hotels und Gastronomie**

In kaum einer Branche wird auf Service so großer Wert gelegt wie bei Hotels und Gastronomiebetrieben. Hier sind Gäste und Kunden in besonderem Maße sensibilisiert. Zusätzlich ist das Geschäft stark durch saisonale Schwankungen geprägt. Daher ist eine permanente Abstimmung von Bedarf und Kapazität unerlässlich.

- **Medienunternehmen**

Während bei klassischer Werbung häufig mit Umsatzrückgängen zu kämpfen ist, verzeichnen Kanäle wie das Internet bislang nicht gekannte Wachstumsraten. Daher sind neue Konzepte zur Steigerung der Effizienz und Verbesserung der Kosten-Nutzen-Relation gefragter denn je.

- **Öffentlicher Dienst**

Fast überall im öffentlichen Dienst zeigt sich dasselbe Bild: die Anforderungen an die Verwaltungen steigen, gleichzeitig sollen Ausgaben reduziert werden. Durch den Einsatz der Softwarelösung von InVision werden Ineffizienzen beseitigt, Prozesse beschleunigt und eine Verwaltung in ein serviceorientiertes Dienstleistungsunternehmen verwandelt.

- **Produktionsunternehmen**

In Zeiten zunehmender Globalisierung und schärfer werdenden Wettbewerbs muss auf schwankende Auslastungen und steigende Kosten effektiv reagiert werden. Die WFM-Lösung von InVision bringt Personal und Bedarf in Balance. Weil der Personaleinsatz auf die jeweilige Auftragslage perfekt abgestimmt wird, kann die Effizienz gesteigert, der Output erhöht und der Personalaufwand reduziert werden.

- **Telekommunikation**

International, dereguliert und innovativ – so stellt sich der Telekommunikationsmarkt dar. Damit Unternehmen in diesem Umfeld erfolgreich agieren können, ist eine permanente Abstimmung von Bedarf und Kapazität unabdingbar. InVision Software optimiert den Personaleinsatz – ganz gleich, ob im Call Center, technischen Außendienst, Back-Office oder in der Filialorganisation.

- **Tourismus und Freizeit**

Ob Freizeitpark, Theater, Museum oder multinationaler Tourismuskonzern – in kaum einer Branche ist das Arbeitsaufkommen derart saisonalen Schwankungen unterworfen wie bei Tourismus- und Freizeitunternehmen. Und nur in wenigen Bereichen beeinflusst die Motivation der Mitarbeiter stärker den Erfolg als hier. Daher ist es äußerst wichtig, dass Personalbedarf und Kapazität permanent aufeinander abgestimmt und Potenziale zur Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit konsequent ausgeschöpft werden.

- **Transport und Logistik**

Die Transport- und Logistikbranche lebt vom minutengenau synchronisierten Mitteleinsatz – und der richtige Einsatz der Mitarbeiter ist der Schlüssel zum Erfolg. InVision's Softwarelösung orientiert den Personaleinsatz konsequent an Auftragslage, Flug- und Fahrplänen und individuellen Geschäftsprozessen, so dass das Verhältnis von Aufwand und Ertrag optimiert wird. Dadurch werden Kosten gesenkt und Umschlag und Umsätze gesteigert.

- **Ver- und Entsorger**

Ganz gleich, ob man Service Center, Außendienst oder das Back-Office betrachtet – die Zeichen in der Ver- und Entsorgungswirtschaft stehen auf Deregulierung und mehr Wettbewerb. Umso wichtiger ist es, Kostenoptimierungspotenziale zielgerichtet auszuschöpfen und die Kundenbindung durch perfekten Service zu verbessern.

- **Versicherungen und Krankenkassen**

Laufend veränderte Rahmenbedingungen, dynamischer Wettbewerb und steigende Kosten – in diesem Umfeld müssen sich Versicherungen und Krankenkassen erfolgreich bewegen. Immer größere Mengen von Geschäftsvorfällen sind zeitnah zu bewältigen, während der Kostenanteil gleichzeitig sinken soll. Daher ist es notwendig, dass der Einsatz der Mitarbeiter kontinuierlich an den jeweiligen Bedarf angepasst wird.