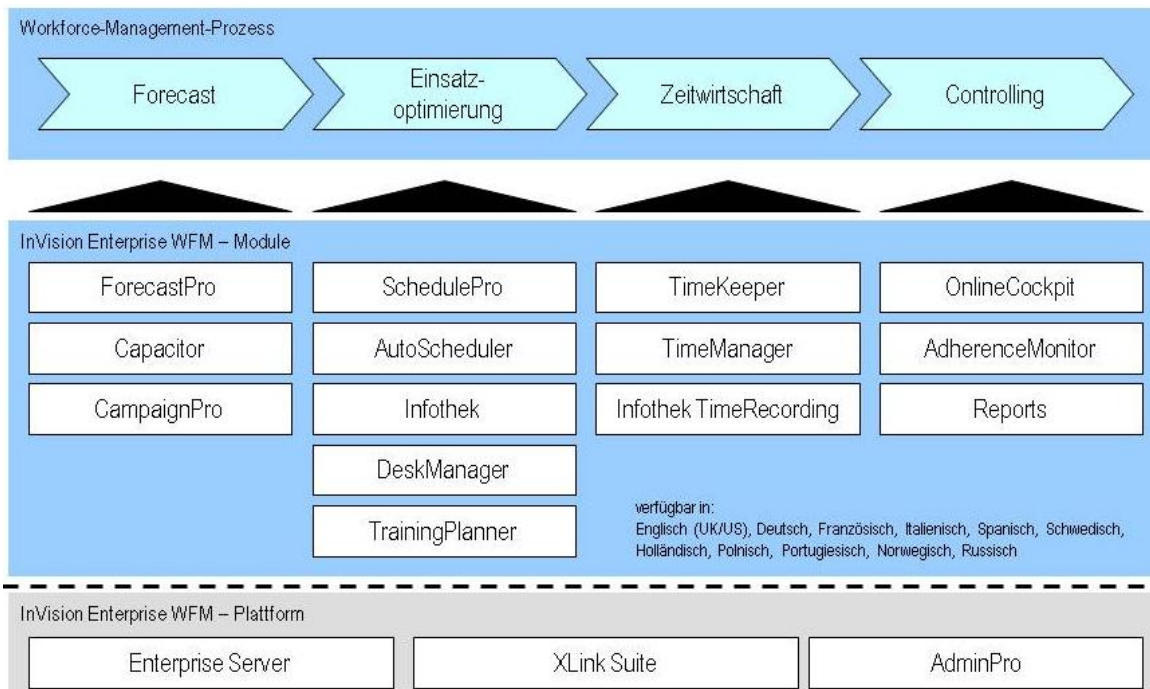


## InVision Enterprise WFM

Die modular aufgebaute Systemlösung InVision Enterprise WFM unterstützt den gesamten Prozess des unternehmensweiten, bedarfsorientierten Workforce Managements – von der Bedarfsprognose, über die Personaleinsatzplanung und -optimierung bis hin zu Zeitwirtschaft sowie Analyse und Steuerung. Je nach Anforderungen und Unternehmensgröße ist das System flexibel einsetzbar.

Die Web-basierte Software ist derzeit in zwölf Sprachen verfügbar. Personalplaner können mit der Anwendung den Mitarbeiterereinsatz im Unternehmen optimieren, indem die Arbeitszeiten mit dem tatsächlichen Bedarf und dessen Schwankungen in Einklang gebracht werden. Dabei werden sowohl rechtliche als auch unternehmensrelevante Vorgaben berücksichtigt. InVision Enterprise WFM beinhaltet unter anderem eine selbst entwickelte, patentierte Technologie zur bedarfsorientierten Planung von Multi-Skill-Umgebungen.

### Die einzelnen Module von InVision Enterprise WFM



## **Die Plattform**

### **Enterprise Server**

Der Enterprise Server ist die flexible Basistechnologie von InVision Enterprise WFM. Als Anwendungsserver unter Windows dient er zur Bereitstellung der Programmlogik und stellt die Funktionen für den Datenbankzugriff sowie alle weiteren Kernfunktionen für den Prozess der Personaleinsatzplanung bereit.

### **XLinkSuite**

Diese Schnittstellensammlung bindet InVision Enterprise WFM an externe Systeme an und ermöglicht eine automatische Übernahme sämtlicher Daten, die für den Planungsprozess relevant sind, etwa PhoneLink zur Übernahme historischer Statistikinformationen über Anrufvolumina und -längen aus der Telefon-, ACD- oder CTI-Anlage oder StaffLink, einer Verknüpfung zu Personaldatenbanken, die einen Abgleich der Mitarbeiterstammdaten, Organisationseinheiten und Qualifikationen sicherstellt. Durch den automatischen Datentransfer entfällt unnötiger Mehraufwand durch doppelte Dateneingabe und -pflege.

### **AdminPro**

Über AdminPro können alle für das Workforce Management benötigten Stammdaten und Einstellungen schnell und komfortabel verwaltet werden.

## **Module zur Bedarfsprognose**

### **ForecastPro**

Mit dem Modul ForecastPro werden ACD-Kennziffern und andere Basiswerte wie Kassenumsätze oder Transaktionen analysiert und das zukünftige Arbeitsaufkommen prognostiziert. Die Anwendung ermittelt typische Verteilkurven von Kundenfrequenzen und Interaktionen und vermittelt beispielsweise einen Überblick über die statistische Menge sowie die durchschnittliche zeitliche Verteilung eingehender Kundeninteraktionen. Auf dieser Basis wird der Personalbedarf für eine bestimmte Planungsperiode berechnet.

### **Capacitor**

Der Capacitor ermöglicht eine langfristige Personalbedarfskalkulation, etwa für ein Jahr im Voraus. Auswirkungen von Abwesenheitszeiten auf die Personaldeckung werden mit Hilfe von Was-wäre-wenn-Szenarien bei Annahme von unterschiedlichen Parametern direkt sichtbar gemacht. Zusätzlich erstellt der Capacitor Richtzeitkonten, bei denen etwa die maximale Jahresüberstundenanzahl pro Mitarbeitervertrag oder die Bedingungen für das Heranziehen von Aushilfskräften festgelegt werden können.

## **CampaignPro**

Mit dem Modul CampaignPro ist die Verwaltung und Planung von wiederkehrenden oder festgesetzten Aktivitäten bzw. Projekten wie z.B. Marketing-Kampagnen, Messen, Werbespots oder Saison-Kataloge ebenso möglich wie die Berechnung der Kapazität von Contact Centern für ausgehende Anrufe. Mit einer integrierten Reporting-Funktion kann über den Fortschritt einer Kampagne inklusive der benötigten Mehr- oder Minderkapazitäten berichtet werden.

## **Module zur Personaleinsatzplanung**

### **SchedulePro**

Unter Berücksichtigung des prognostizierten Arbeitsaufkommens, des daraus resultierenden Personalbedarfs sowie der entsprechenden Planungsregeln und Restriktionen werden in SchedulePro Arbeitsschichten generiert und den Mitarbeitern zugeordnet. Ausschlaggebend sind hierbei Mitarbeiterprofile, Arbeitszeitpräferenzen sowie eine gerechte Verteilung. Das Ergebnis: minutengenaue Schicht-, Dienst- und Einsatzpläne.

### **AutoScheduler**

Das Modul AutoScheduler bietet in Ergänzung zum Standard-Planungsprozess einen neuen Optimierungsansatz: die automatische Planung in einem Schritt. Schichterzeugung, Schichtzuteilung und Optimierung werden anhand eines vordefinierten Regelsets mit diesem Modul in einem Vorgang durchgeführt. Somit können auch aufwändige Planungen von temporären bzw. externen Mitarbeitern und Teilzeitkräften zeitsparend und effizient realisiert werden.

### **Infothek**

Über die **Infothek Inform** werden automatisch die von einer Planänderung betroffenen Mitarbeiter über die notwendigen Details informiert. Die Infothek überwacht kontinuierlich sämtliche Planungsdaten des aktuellen Tages und erkennt, ob Änderungen vorgenommen worden sind. Es kann individuell festgelegt werden, ob Planungsänderungen per E-Mail (Microsoft Exchange, Outlook, Lotus Notes, SMTP), Blackberry, SMS, Pager oder ein Pop-Up-Fenster in der Taskbar von Windows mitgeteilt werden. Damit entfällt der sonst aufwändige und fehlerträchtige Prozess, geänderte Pläne aufzubereiten, zu drucken und manuell per E-Mail, telefonisch oder persönlich an die entsprechenden Mitarbeiter weiterzuleiten.

Mit dem Modul **Infothek Interactive Schedule** können Mitarbeiter in den Planungsprozess mit einbezogen werden: Sie können ihre Verfügbarkeiten und Arbeitszeitwünsche direkt im System hinterlegen, so dass diese bei der Planerstellung automatisch berücksichtigt werden. So entstehen Pläne, die sich unter Berücksichtigung aller Regeln und Einschränkungen sowohl konsequent am Arbeitsaufkommen orientieren als auch die Wünsche der Mitarbeiter mit einer Erfüllungsquote von 80-90% weitgehend berücksichtigen.

### **DeskManager**

Der DeskManager erweitert die Einsatzplanung um die Zuordnung von Mitarbeitern zu Arbeitsplätzen und Arbeitsmitteln. Unter Berücksichtigung von Qualifikationen, Präferenzen, Schichten, Tätigkeiten und Arbeitsrichtlinien werden Büros, Stockwerke, Gebäudeteile und ganze Standorte so verwaltet, dass einer optimierten Auslastung sowie der bestmöglichen Erfüllung von Mitarbeiterpräferenzen Rechnung getragen wird.

### **TrainingPlanner**

Das Modul TrainingPlanner ermöglicht es, Trainingsprogramme zentral mit allen notwendigen Informationen zu verwalten. Rahmenwerte für die Trainingsdauer, Anzahl der Teilnehmer und den Zeitraum, in dem die Trainings stattfinden sollen, sowie die Auswahl der Teilnehmer können einfach und komfortabel festgelegt werden. So können Weiterbildungsmaßnahmen und Trainingskampagnen mit der kleinstmöglichen Auswirkung auf das operative Geschäft in die Planung mit einbezogen werden.

### **Module zur Zeitwirtschaft**

#### **Infothek Time Recording**

Mit Infothek Time Recording werden aktivitätsbezogene Arbeitszeiten der Mitarbeiter über das Intra- und Internet erfasst.

#### **TimeKeeper**

TimeKeeper organisiert die echtzeitfähige Erfassung, Prüfung und Verwaltung von Zeitbuchungen. Zeitbuchungen werden auf Wunsch für jedes Projekt und jede Aktivität sekundengenau gespeichert. Eine spätere Auswertung für einzelne Kostenstellen oder Abteilungen ist damit genauso einfach möglich wie die Konsolidierung von Ist-Daten für einen Konzern.

#### **TimeManager**

Mit dem TimeManager können Tätigkeiten, aber auch Abwesenheiten aufgeteilt und nach frei definierbaren Regeln auf die richtigen Zeitkonten gebucht werden. So können beispielsweise Pausen automatisch erkannt oder auch Abweichungen von den geplanten Schichten in festgelegten Grenzen automatisiert bearbeitet und auf Zeitkonten gebucht werden. Mehrarbeit kann flexibel auf ein Überstundenkonto gebucht und im nächsten Monat bei der Planung berücksichtigt werden.

### **Module zur Analyse und Steuerung**

#### **OnlineCockpit**

OnlineCockpit ist das Modul zur Überwachung der Personalplanung während und nach Ablauf der Planperiode. Es bietet anhand von frei konfigurierbaren oder standardisierten Reports die Möglichkeit, den Verlauf des Personaleinsatzes zu kontrollieren.

#### **AdherenceMonitor**

Der AdherenceMonitor bietet die Möglichkeit, die Planungsergebnisse in Echtzeit mit dem aktuellen Stand der Aktivitäten zu vergleichen. So kann der Planer etwa nachvollziehen, welcher Mitarbeiter auf welcher Aktivität gebucht ist oder wer im Moment nicht die Tätigkeit ausübt, für die er ursprünglich eingeplant wurde.

#### **Reports**

Mit diesem Auswertungsmodul zur Kontrolle der Daten können Reports zu allen Modulen von InVision Enterprise WFM im HTML- oder PDF-Format erstellt und gedruckt werden. Zudem lassen sich Reports per E-Mail versenden. Zusätzlich können zur Auswertung im Programm vorliegende Daten mit externen Datenquellen zusammengeführt werden.