

## PRESSEINFORMATION

### **Callcenter für Pannenhilfe und Reiseservice des spanischen Automobilclubs RACC setzt auf Workforce Management von InVision Software**

Ratingen/ Madrid (Spanien), 10. Dezember 2008 – Der RACC, mit mehr als 1.100.000 Mitgliedern Spaniens größter Automobilclub, wird für die Einsatzplanung seiner Mitarbeiter im Callcenter „Central Alarm“ die Workforce-Management-Lösung InVision Enterprise WFM implementieren. Die leistungsstarke Softwarelösung basiert auf hochmoderner Technologie und wird dazu beitragen, die Effizienz und Produktivität des „Central Alarms“ von RACC zu erhöhen und die Servicequalität zu steigern. In dem Callcenter werden alle Anrufe für Pannenhilfe und Reiseservice des RACC angenommen und bearbeitet. Die neue Softwarelösung ermöglicht eine automatisierte und effiziente Planung sowohl des ankommenden Arbeitsvolumens bzw. des Bedarfs als auch der dafür benötigten Personalressourcen.

Daniel Cornudella, Leiter des Geschäftsbereichs Assistance beim [RACC](#), erläutert: „Wir haben einen Punkt erreicht, an dem der Prozess der Personaleinsatzplanung zu komplex ist, um ihn mit unseren bestehenden Lösungen wirklich effizient durchführen zu können. Die automatisierte Planung mit InVision Enterprise WFM ermöglicht uns die Verbesserung der Prozesse sowie die Optimierung unserer Personaleinsatzplanung, so dass wir am Ende ein kosteneffizientes und bedarfsorientiertes Workforce Management haben.“

Der RACC, in Spanien führend in der Einführung neuer Technologien im Bereich Pannenhilfe, hat sich für [InVision Software](#) entschieden, da das Unternehmen einer der international führenden Anbieter von Lösungen zum unternehmensweiten Workforce Management (WFM) ist. Die Workforce-Management-Lösung InVision Enterprise WFM ist bereits bei anderen Automobilclubs erfolgreich im Einsatz, wie zum Beispiel bei dem deutschen [ADAC](#), der über 16 Millionen Clubmitglieder betreut, sowie dem englischen Automobilclub [RAC](#), mit mehr als 6 Millionen Mitgliedern. „Nach dem ADAC in Deutschland konnte auch der britische Automobilclub RAC durch den Einsatz unserer Lösung die Betriebsleistung nachweislich verbessern und wesentliche Kosteneinsparungen erzielen“, sagt Peter Bollenbeck, CEO von InVision Software. „Wir gehen davon aus, dass auch der RACC in Spanien aufgrund der Leistungsfähigkeit und hohen Effizienz unseres Systems kurzfristig positive Ergebnisse erzielen wird.“

Das Callcenter „Central Alarm“ ist eine der vier telefonischen Serviceplattformen des RACC. 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr werden hier alle Anrufe für Pannenhilfe und Reiseservice entgegengenommen. Im Jahr 2007 wurden insgesamt 1.701.428 Anrufe bearbeitet, also im Durchschnitt täglich 4.660 Anrufe. Davon wurden 81 Prozent in weniger als 10 Sekunden beantwortet. Diese erfolgreichen Ergebnisse spiegeln sich auch in dem Qualitätsniveau wider, das von den Clubmitgliedern in Umfragen mit 8,7 von maximal 10 Punkten bewertet wird.

#### **Über den RACC:**

Der RACC hat über 1.100.000 Mitglieder und ist der führende Automobilclub in punkto Qualität und persönlicher Beratung. Jährlich werden mehr als 900.000 Serviceleistungen im Bereich Pannenhilfe und Notfallhilfe durchgeführt. Desweiteren betreut der RACC über 380.000 Kfz- und Motorradversicherungen. Die gesamte Dienstleistungsgruppe des RACC hat im Jahr 2007 einen Umsatz von 472 Millionen Euro erzielt und beschäftigt an seinen 229 Niederlassungen in ganz Spanien insgesamt 2.100 Mitarbeiter.

#### **Über InVision Software:**

InVision Software ist einer der international führenden Anbieter von Lösungen zum unternehmensweiten Workforce Management, welche Unternehmen zum effektiven Einsatz des Personals verhelfen. InVision ermöglicht ihren Kunden, die Personalkosten deutlich zu senken, die Produktivität zu erhöhen, die Mitarbeiterzufriedenheit zu steigern und durch besseren Service mehr Umsatz zu erreichen. Das 1995 gegründete Unternehmen aus Ratingen beschäftigt derzeit mehr als 230 Mitarbeiter und ist mit eigenen Tochtergesellschaften in Europa, Nordamerika und Südafrika vertreten. Die InVision Software AG (IVX) ist im Prime Standard Segment an der Frankfurter Wertpapierbörse notiert. Zu den Kunden von InVision zählen zahlreiche internationale Blue Chips, u.a. ABN Amro, Allianz, BMW, Deutsche Telekom, IKEA, Sky und Vodafone.

Weitere Informationen unter: [www.invisionwfm.com](http://www.invisionwfm.com)

#### **Ansprechpartner:**

Jutta Handlanger, Head of Corporate Communications, InVision Software AG, Tel.: +49 (0)2102 728-252, E-Mail: [pr@invision.de](mailto:pr@invision.de)