

PRESSEMITTEILUNG

Amerikanisches Fachmagazin "Customer Interaction Solutions" zeichnet InVision Enterprise WFM als Produkt des Jahres 2009 aus

Ratingen, 28. Januar 2010 — InVision Software, einer der international führenden Anbieter von Lösungen zum unternehmensweiten Workforce Management (WFM), gab heute bekannt, dass seine Software [InVision Enterprise WFM](#) zum zweiten Mal in Folge als Produkt des Jahres von „Customer Interaction Solutions“, dem führenden Magazin in den Bereichen CRM, Call Center und Teleservices, ausgezeichnet wurde. Die Fachzeitschrift wird seit 1982 von der Technology Marketing Corporation (TMC®) herausgegeben.

InVision Enterprise WFM unterstützt den gesamten Prozess des bedarfsorientierten Workforce Managements – von der Bedarfsprognose, über Personaleinsatzplanung und -optimierung bis hin zu [Zeitwirtschaft](#) und Controlling. Dabei werden vollautomatisch bedarfsgerechte und optimierte Pläne unter Berücksichtigung aller Regeln erstellt. „Mit dem Einsatz unserer Lösung können Contact Center bereits kurzfristig eine größere Effizienz sowie eine Reduzierung der Kosten durch die konsequente Planung am tatsächlichen Bedarf erzielen“, so Peter Bollenbeck, CEO der InVision Software AG. „Die Auszeichnung als 'Produkt des Jahres 2009' ist ein großes Kompliment für uns, da diese unsere Kompetenz im Bereich Workforce Management für [Contact Center](#) bestätigt. InVision arbeitet hart daran, leistungsfähige sowie innovative Lösungen für das bedarfsorientierte Workforce Management zu liefern, die den sich stetig weiter entwickelnden Bedürfnissen unserer Kunden entsprechen und einen schnellen Return on Investment bieten.“

Das System bietet zusätzlich die Möglichkeit, die [Mitarbeiter](#) in die Planung einzubinden und damit die Motivation erheblich zu steigern. InVision Enterprise WFM beinhaltet unter anderem eine zum Patent angemeldete Technologie zur bedarfsorientierten Planung von Agenten in Multi-Skill-Umgebungen. Dabei wird auf die Simulation der üblicherweise verwendeten ACD (Automatic Call Distribution) Routing-Logik verzichtet, wodurch eine beachtliche Zeitersparnis erzielt wird.

„Es ist für mich eine große Freude, InVision Software für seine Leistungen und die harte Arbeit auszuzeichnen. Die Software InVision Enterprise WFM steht für Qualität und Spitzenleistungen im Contact-Center-Bereich und wirken sich positiv auf den ROI der Unternehmen, die diese Software für ihre bedarfsorientierte Personaleinsatzplanung nutzen“, so [Rich Tehrani](#), CEO von TMC. „Seit zwölf Jahren bereits würdigt das Customer Interaction Solutions Magazin Unternehmen, die sich durch hervorragende technische Innovationen und verbesserte Anwendungen auszeichnen.“

In der Januar-Ausgabe des [Customer Interaction Solutions](#) Magazins (www.cismag.com) werden alle Gewinner des 12. „Product of the Year Awards“, der jährlich vergeben wird, vorgestellt. Weitere Informationen zu den diesjährigen Auszeichnungen von Customer Interaction Solutions oder zu TMC können unter www.tmcnet.com abgerufen werden.

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 200 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

Ansprechpartner:

Judith Funk

Corporate Communications

InVision Software AG

Halskestraße 38

D-40880 Ratingen (Deutschland)

Tel.: +49 (0)2102 728-259

Fax: +49 (0)2102 728-111

E-Mail: pr@invision.de