

PRESSEINFORMATION

Württembergische Versicherungen optimieren Personaleinsatz mit Workforce-Management-Lösung von InVision Software

Ratingen, 03. März 2010 – Die Württembergischen Versicherungen werden künftig den Personaleinsatz von rund 120 Mitarbeitern in ihrem Kundenservice am Standort Stuttgart mit der Workforce-Management-Lösung InVision Enterprise WFM optimieren. Die Württembergischen Versicherungen sind Teil des Vorsorge-Spezialisten Wüstenrot & Württembergische (W&W). Die W&W mit Sitz in Stuttgart ist mit rund sechs Millionen Kunden der größte unabhängige Finanzdienstleister Baden-Württembergs. Das neue System von [InVision Software](#), einem der international führenden Anbieter von Lösungen zum unternehmensweiten Workforce Management (WFM), ersetzt die bislang in den verschiedenen Serviceteams verwendeten Insellösungen durch eine einheitliche, leicht erweiterbare und effiziente Plattform für die bedarfsorientierte Personaleinsatzplanung.

[InVision Enterprise WFM](#) ist bereits seit einigen Jahren bei der Wüstenrot Bausparkasse im Einsatz, die ebenfalls zur W&W-Gruppe gehört. Dort überzeugte die Softwarelösung vor allem durch ihre Funktionalitäten in den Bereichen Bedarfsprognose, Monitoring und Reporting sowie durch ihre Schnittstellenoffenheit, die eine einfache technische Anbindung externer Systeme ermöglicht. Innerhalb der Württembergischen Versicherungen wird die Software nun zunächst für die Planung der 120 Agenten im Kundenservice Stuttgart eingesetzt.

Benito Bomenuto, fachlicher Projektleiter im Bereich Kundenservice Geschäftssteuerung der Württembergischen Versicherungen, zeigt sich zufrieden mit der Auswahl der InVision-Lösung zur Einsatzoptimierung der Mitarbeiter: „Die Aufgabenschwerpunkte des Kundenservices liegen in der Bearbeitung telefonischer und schriftlicher Anfragen von Endkunden und unserem Vertriebsaußendienst. InVision Enterprise WFM erfüllt in idealer Weise unsere unternehmensspezifischen Anforderungen, da die Software eine präzise [Bedarfsprognose](#) sowie eine regelkonforme und gleichzeitig flexible Personaleinsatzplanung sowohl für die Inbound-Telefonie als auch für die Schriftgutbearbeitung ermöglicht.“

Darüber hinaus ist geplant, die Lösung auch für die 45 Mitarbeiter des User Helpdesks der W&W Informatik GmbH als eigenständige Planungseinheit zu nutzen. Das Unternehmen betreibt alle IT-Anwendungen innerhalb der W&W-Gruppe und ist verantwortlich für Netzwerke, dezentrale Systeme, Architekturen und Rechenzentren. „Mit dem Einsatz der [Workforce-Management](#)-Lösung ist es uns nun möglich, die Planung des Personals zu optimieren und somit die Effizienz dieses Bereichs weiter zu erhöhen“, so Steffen Burk, IT-Projektleiter bei der W&W Informatik GmbH.

Über die Schnittstelle PhoneLink der InVision-Software wird die automatische Übernahme planungsrelevanter Statistikinformationen – etwa über Anrufzeiten, -volumina und -längen – aus der CTI-Anlage (Computer Telephony Integration) ermöglicht. Anhand dieser historischen Informationen erstellen die Planungsverantwortlichen dann mit Hilfe des Moduls ForecastPro detaillierte Prognosen für den künftigen Personalbedarf. Mit dem Modul AutoScheduler können vollautomatisch regelkonforme Pläne erstellt werden, die den Bedarf optimal abdecken. Auch die Mitarbeiter werden künftig in den Planungsprozess mit einbezogen: Über das Modul [Infothek Interactive Schedule](#) haben sie jederzeit Zugriff auf ihre Dienstpläne und können sich durch Eingabe ihrer Arbeitswünsche aktiv am Planungsprozess beteiligen. So wird durch den optimierten Personaleinsatz nicht nur die Qualität des Kundenservices verbessert, sondern aufgrund flexiblerer Arbeitszeitgestaltung auch die Zufriedenheit der Agenten gesteigert.

Über die Wüstenrot & Württembergische-Gruppe

Die Wüstenrot & Württembergische-Gruppe ist „DER Vorsorge-Spezialist“ für Vermögensbildung, Wohneigentum, finanzielle Absicherung und Risikoschutz in allen Lebenslagen. 1999 aus dem Zusammenschluss der Traditionsunternehmen Wüstenrot und Württembergische entstanden, verbindet der börsennotierte Konzern mit Sitz in Stuttgart BausparBank und Versicherung als gleich starke Säulen. Das große Vertrauen, das die W&W-Gruppe bei ihren sechs Millionen Kunden genießt, gründet sich auf die Kompetenz, das Engagement und die Kundennähe von 6.000 Außendienst-Partnern. Unterstützt von Direkt-Aktivitäten kann jeder Außendienst-Partner der W&W-Gruppe alle Vorsorge-Bedürfnisse seiner Kunden aus einer Hand erfüllen. Die W&W-Gruppe hat sich als größter unabhängiger und kundenstärkster Finanzdienstleister Baden-Württembergs etabliert.

Weitere Informationen unter: www.ww-ag.com

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 rund 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