

## PRESSEINFORMATION

### **InVision Software auf der CallCenterWorld 2010: Effiziente Multi-Channel-Planung**

Ratingen, 21. Januar 2010 – Auf der [CallCenterWorld](#) 2010, Europas größter internationaler Kongressmesse für Callcenter-Management, die vom 09. bis zum 11. Februar 2010 im Estrel Convention Center in Berlin stattfindet, treffen sich zum 12. Mal in Folge über 250 internationale Aussteller und mehr als 7.500 erwartete Besucher. Am Stand von InVision Software (Halle 4, Stand B4/6), einem der international führenden Anbieter von Lösungen zum unternehmensweiten Workforce Management (WFM), können Messebesucher erleben, wie Planer mit der [Workforce-Management](#)-Lösung InVision Enterprise WFM eine effiziente Bedarfsprognose und Personaleinsatzplanung in Multichannel-Umgebungen realisieren können. Daneben wird gezeigt, wie mit Hilfe von Service-level-Simulationen eine abgestimmte Planung aller Kanäle erreicht werden kann.

Mit der Einführung von Multichannel-Umgebungen gestalten sich aufgrund der Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle und der unterschiedlichen Erwartungen in Bezug auf die Antwortzeiten die Bedarfsprognose und die Einsatzplanung der Contact-Center-Agenten zunehmend komplexer. Dies umso mehr, wenn ein Contact Center über [mehrere Standorte](#) hinweg operiert und die Agenten unterschiedliche Qualifikationen aufweisen. Das Telefon hält noch immer den größten Anteil im Kommunikationsmix, ist jedoch auch der bei weitem teuerste Kanal. Daher sollte das Geschäftsziel darin bestehen, sowohl Service-orientierte als auch kostengünstige [Multichannel-Kommunikation](#) anzubieten. Planer sollten sowohl unproduktive Überbesetzung als auch Unterdeckung vermeiden, da diese sich negativ auf die Servicequalität auswirken.

Um die [Personaleinsatzplanung](#) auf alle Kommunikationskanäle abzustimmen und mit der Unternehmensstrategie in Einklang zu bringen, bietet die Servicelevel-Simulation von [InVision Enterprise WFM](#) die passenden Funktionen, den Planer hierbei zu unterstützen: Sie betrachtet den jeweiligen Backlog, die [Bedarfsprognose](#) für den betrachteten Zeitraum, die Bearbeitungszeiten, die Prioritäten, die Servicelevel-Vorgaben sowie die geplante personelle Besetzung. Das Ergebnis ist ein simulierter Servicelevel für jede einzelne Aufgabe. Der Planer hat somit die Servicelevel-Ziele jederzeit im Blick und kann bei Abweichungen direkt entsprechende Anpassungen vornehmen. Auf diese Weise kann die Einhaltung des Servicelevels für alle Kundeninteraktionen sichergestellt werden.

**Besuchen Sie InVision Software auf der CallCenterWorld in Berlin: Estrel Convention Center, [Halle 4, Stand B4/6](#)**

#### **Über InVision Enterprise WFM (iWFM):**

InVision Enterprise WFM ist eine web-basierte Softwarelösung für das unternehmensweite Workforce Management und derzeit in zwölf Sprachen verfügbar. Personalplaner können mit dieser Anwendung den Einsatz der Mitarbeiter eines Unternehmens optimieren, indem die Arbeitszeiten mit dem tatsächlichen Bedarf und dessen Schwankungen in Einklang gebracht werden. Dabei berücksichtigt das System sowohl rechtliche als auch unternehmensrelevante Vorgaben und bietet mit der 'Infothek' zusätzlich die Möglichkeit, die Mitarbeiter in die Planung einzubinden. Die modular aufgebaute Systemlösung iWFM unterstützt den gesamten Prozess des bedarfsorientierten Workforce Managements – von der Bedarfsprognose, über die Personaleinsatzplanung und -optimierung bis hin zu Zeitwirtschaft und Controlling. Die Software ist somit flexibel und über alle Branchen hinweg einsetzbar. Sie kann sowohl in kleineren Firmen mit weniger als 100 Mitarbeitern als auch in weltweit tätigen Unternehmen mit mehreren hunderttausend Angestellten helfen, Personalkosten zu senken und die Produktivität zu erhöhen. Aufgrund der Schnittstellenoffenheit lässt sich iWFM problemlos in bestehende IT-Umgebungen integrieren oder an unterschiedlichste externe Systeme anbinden. Die Softwarelösung iWFM beinhaltet unter anderem eine selbst entwickelte, zum Patent angemeldete Technologie zur bedarfsorientierten Planung von Multi-Skill-

Umgebungen. Dabei wird auf die Simulation der üblicherweise verwendeten ACD (Automatic Call Distribution) Routing-Logik verzichtet, wodurch eine beachtliche Zeitersparnis erzielt wird. Neben der Software und deren Wartung bietet InVision ihren Kunden ein breites Dienstleistungsportfolio an, mit denen die Investition ihren vollen Nutzen entfalten kann: Von der Bedarfs- und Einsatzanalyse über das komplette Projektmanagement, Systemintegration und Programmierung kundenspezifischer Zusätze bis hin zur Unterstützung im täglichen Betrieb.

**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](http://www.invisionwfm.com)

**Ansprechpartner:**

Judith Funk  
Corporate Communications  
InVision Software AG  
Halskestraße 38  
40880 Ratingen  
Tel.: +49 (0)2102 728-259  
Fax: +49 (0)2102 728-111  
E-Mail: [pr@invision.de](mailto:pr@invision.de)