

## **White Paper von InVision Software: Multichannel-Planung – Die BackOffice Planung mit InVision Enterprise WFM**

09.02.2010, 12:40 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *InVision Software*

---

Ratingen, 9. Februar 2010 – InVision Software, einer der international führenden Anbieter von Workforce-Management-Lösungen, hat einen Leitfaden veröffentlicht, der praktische Hinweise zur Verbesserung der Servicequalität in modernen Contact Centern durch effiziente Koordination aller Kommunikationskanäle liefert. Im White Paper „Multichannel-Planung – Die BackOffice Planung mit InVision Enterprise WFM“ wird aufgezeigt, wie Planer mit der Workforce-Management-Lösung InVision Enterprise WFM eine effiziente Bedarfsprognose und Personaleinsatzplanung in Multichannel-Umgebungen realisieren können und wie mit Hilfe von Servicelevel-Simulationen eine abgestimmte Planung aller Kanäle erreicht werden kann.

Mit der Einführung von Multichannel-Umgebungen gestalten sich aufgrund der Nutzung verschiedener Kanäle 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.

Der Kunde erwartet nicht nur eine direkte Erreichbarkeit per Telefon, sondern auch schnelle Antworten auf E-Mails, Faxe oder auf Anfragen, die über neuere Kanäle wie SMS und soziale Netzwerke wie Facebook oder Twitter versendet werden. Daher sollten Contact Center zum Beispiel E-Mail-Anfragen, die im Gegensatz zu Anrufen nicht direkt beantwortet werden müssen, vorrangig in Zeiten mit einem geringeren Anrufaufkommen bearbeiten, um so die Produktivität der Agenten zu steigern. Hierzu ist es wichtig, für alle Kommunikationskanäle entsprechende Servicelevel-Standards zu definieren. Die Servicelevel-Simulation von InVision Enterprise WFM bietet die passenden Funktionen, um den Planer hierbei zu unterstützen: Sie betrachtet für jede Aufgabe den jeweiligen Backlog, die Bedarfsprognose für den betrachteten Zeitraum, die Bearbeitungszeiten, die Prioritäten, die Servicelevel-Vorgaben und die geplante personelle Besetzung für Front- und Backoffice. „Die Simulationsfunktion von InVision Enterprise WFM ist ein extrem leistungsfähiges Instrument, um Planer bei ihren Entscheidungen zu unterstützen und ihnen einen schnellen und direkten Zugang zu den Informationen zu verschaffen, die sie benötigen, um die Besetzung aller Kanäle mit der Strategie des Unternehmens in Einklang zu bringen“, so Peter Bollenbeck, CEO von InVision Software.

Alle weiteren Informationen zu diesem Thema enthält das komplette White Paper „Multichannel-Planung – Die BackOffice Planung mit InVision Enterprise WFM“, das im Internet als kostenfreier Download zur Verfügung steht: [http://www.invisionwfm.com/de/workforce\\_management/downloads](http://www.invisionwfm.com/de/workforce_management/downloads).

### **Portrait**

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

---

News-ID: 396030 • Views: 815 (Stand: 01.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/396030/White-Paper-von-InVision-Software-Multichannel-Planung-Die-BackOffice-Planung-mit-InVision-Enterprise-WFM.html>