

Banken und Versicherungen setzen auf professionelles Workforce Management mit InVision

31.01.2013, 13:46 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *InVision AG*

Ratings, 31. Januar 2013 – Banken und Versicherungen sind heutzutage mehr denn je darauf angewiesen, ihren Kunden kompetente Beratungsleistungen und einen exzellenten Service möglichst rund um die Uhr zu bieten. Eine optimierte Personaleinsatzplanung ist dafür unverzichtbar. Immer mehr Unternehmen der Versicherungs- und Finanzwirtschaft setzen daher professionelle Workforce-Management-Systeme ein. Im letzten Jahr haben sich beispielsweise die Stadtparkasse München, die BBBank in Karlsruhe, die INTER Krankenversicherung in Mannheim und der zur Allianz-Gruppe gehörende Kreditversicherer Euler Hermes in Hamburg für die Workforce-Management-Lösungen von InVision entschieden.

In den letzten Jahren hat sich der Wettbewerb um Kunden im Bereich Banken und Versicherungen wesentlich verschärft. Aktuelle Angebote werden verstärkt beworben und wechselwillige Kunden oft erfolgreich mit attraktiven Geld- und Sachprämien gelockt. Darüber hinaus erlangen Service und Beratung eine immer größer werdende Bedeutung in der Kundengewinnung. Zusätzlich legen neue gesetzliche Regelungen eine kompetente und nachweislich vollumfängliche Beratung der Kunden fest. Sowohl diese Entwicklungen, als auch der rasante Wachstum im Bereich Telefon- und Online-Banking stellen die Unternehmen vor die Herausforderung, einen erstklassigen Kundenservice in ihren Contactcentern zu bieten. Nur wer hier den Einsatz seiner Mitarbeiter nach Bedarf, Verfügbarkeit und vor allem Kompetenz effizient organisiert und auf Veränderungen schnell reagiert, verschafft sich den nötigen Vorsprung vor der Konkurrenz.

Die Stadtparkasse München, die BBBank, die INTER Krankenversicherung und der Kreditversicherer Euler Hermes haben sich daher für den Einsatz der professionellen Workforce-Management-Lösungen von InVision entschieden. Sowohl mit der Cloud-Lösung injixo WFM als auch mit der web-basierten Software InVision WFM können die Planer nun den Mitarbeiterinsatz in ihren Servicecentern optimieren, indem sie die Arbeitszeiten mit dem tatsächlichen Bedarf und dessen Schwankungen in Einklang bringen. Dabei werden automatisch sowohl alle rechtlichen als auch unternehmensrelevanten Vorgaben berücksichtigt. Beide Lösungen, injixo WFM und InVision WFM, unterstützen dabei den gesamten Prozess des unternehmensweiten, bedarfsorientierten Workforce Managements (WFM): von der Bedarfsprognose, über die Personaleinsatzplanung und -optimierung bis hin zu Zeitwirtschaft sowie Analyse und Steuerung.

Portrait

Über InVision:

Seit 1995 hilft InVision ihren Kunden, den Personaleinsatz zu optimieren, die Produktivität und Qualität der Arbeit zu steigern und die Kosten zu senken. Zur InVision-Gruppe gehören die Marken injixo, eine Cloud-Plattform mit Training, Workforce Management und Branchennetzwerk, The Call Center School, ein Trainings-, Beratungs- und Publikationsangebot für Callcenter-Profis, Core Practice, eine strategische Workforce-Management-Beratung, und InVision WFM, eine Softwarelösung zum Workforce Management. Die InVision AG (IVX) ist im Prime Standard Segment an der Frankfurter Wertpapierbörse notiert.

Weitere Informationen unter: www.invision.de

News-ID: 695182 • Views: 137 (Stand: 28.04.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/695182/Banken-und-Versicherungen-setzen-auf-professionelles-Workforce-Management-mit-InVision.html>