



**Personal sinnvoll einsetzen-
Planungsansätze zur effizienten Schriftgutbearbeitung**

Erfolgreiches Callcenter 2008

InVision
Software

Optimieren Sie Ihre wertvollste Ressource – Ihre Mitarbeiter

Vorstellung

- Manuel Henrik Schulz
Senior Account Manager

Agenda

- InVision Software AG
- Die “heile” Welt
- Die Realität
- Planung des Schriftgutes mit einem Servicelevel größer einem Tag
- Planung des Schriftgutes mit einem Servicelevel kleiner einem Tag
- Gesamter Planungsworkflow
- Ziel erreicht!

Agenda

- **InVision Software AG**
- Die “heile” Welt
- Die Realität
- Planung des Schriftgutes mit einem Servicelevel größer einem Tag
- Planung des Schriftgutes mit einem Servicelevel kleiner einem Tag
- Gesamter Planungsworkflow
- Ziel erreicht!

InVision besitzt eine international führende Position im unternehmensweiten Workforce Management und setzt auf technologische Trends

PROFIL

Historie

- 1995 Gründung
- 1997 Ausrichtung auf Call Center Lösungen
- 1999 Start der Internationalisierung
- 2004 Strategische Neuausrichtung auf unternehmensweites Workforce Management

2007 IPO

Mitarbeiter

217 (30 Juni 2007)

Standorte

18 Standorte in 12 Ländern
(Europa, USA, Südafrika)

Vorstand

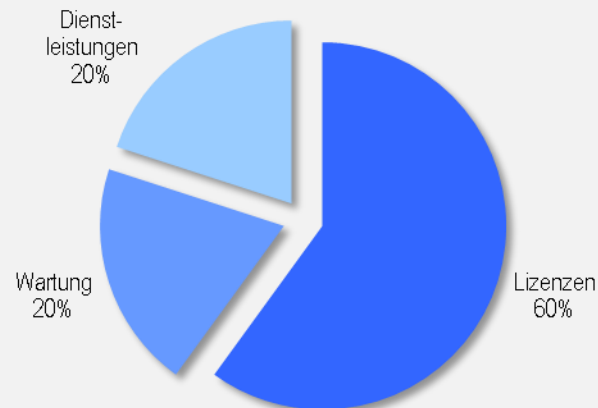
Peter Bollenbeck, CEO
Matthias Schroer, CTO

Produkte & Technologie

- Webbasierte Lösungen zum Workforce Management (Bedarfsprognose, Einsatzplanung und -optimierung, Zeitwirtschaft, Controlling) mit besonderem Fokus auf komplexe Optimierungen

Umsatz

2007: 15,9 Mio. Euro



Agenda

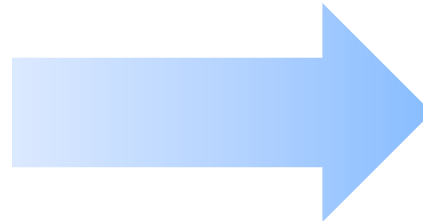
- InVision Software AG
- **Die “heile” Welt**
- Die Realität
- Planung des Schriftgutes mit einem Servicelevel größer einem Tag
- Planung des Schriftgutes mit einem Servicelevel kleiner einem Tag
- Gesamter Planungsworkflow
- Ziel erreicht!

Die „heile“ Welt

Telefonie

Rahmenbedingungen

- Eingangskanäle
 - Telefonie



Agenda

- InVision Software AG
- Die “heile” Welt
- **Die Realität**
- Planung des Schriftgutes mit einem Servicelevel größer einem Tag
- Planung des Schriftgutes mit einem Servicelevel kleiner einem Tag
- Gesamter Planungsworkflow
- Ziel erreicht!

Die Realität

Telefonie / Dokumente / Post / Email / Fax..

Rahmenbedingungen

- Eingangskanäle
 - Telefonie
 - Dokumente / Post / Email / Fax ...



Telefonie / Dokumente / Post / Email / Fax ...

Mischbetrieb



Servicelevel 24h



Servicelevel 5 Tage



Servicelevel 24h



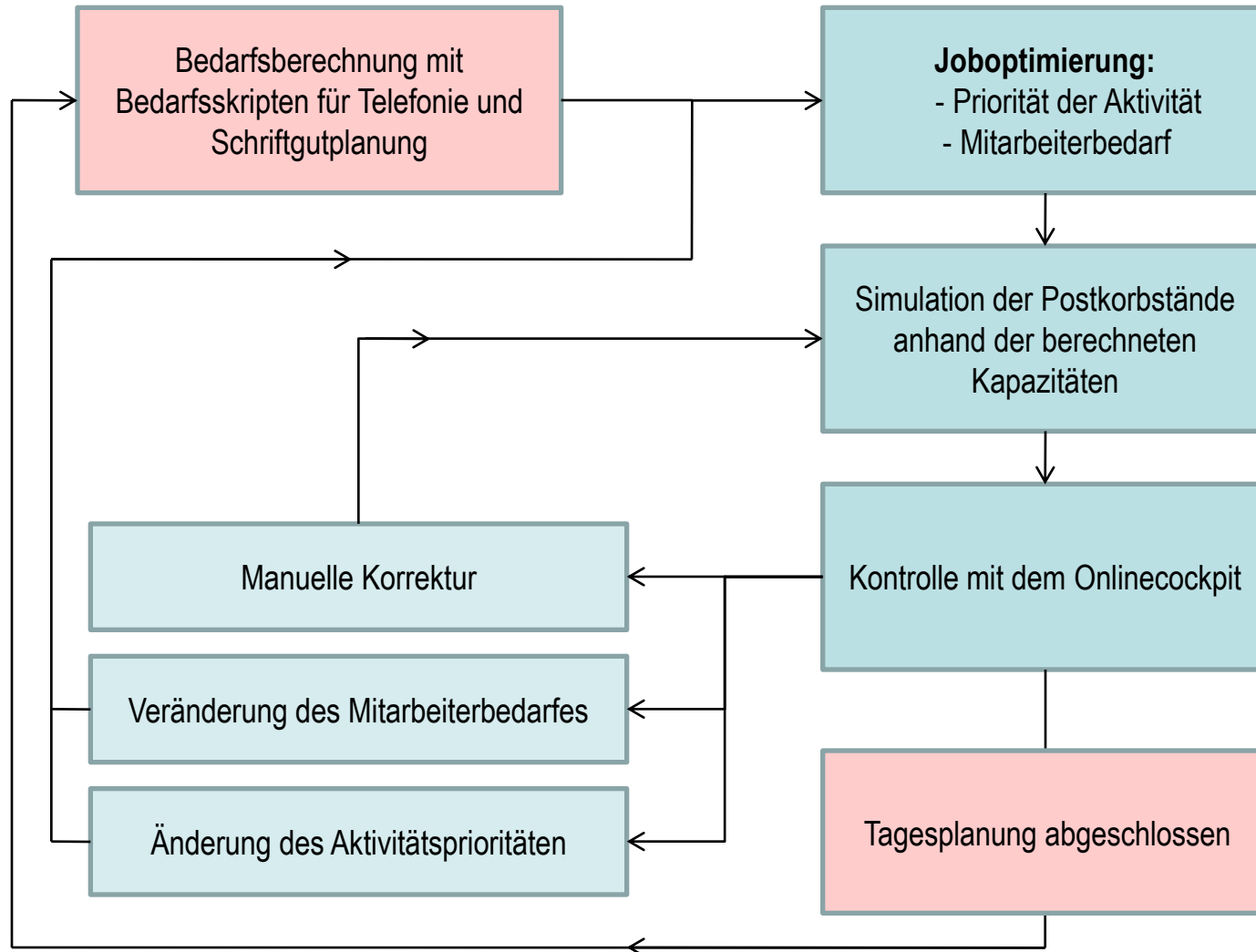
Servicelevel 80 / 20



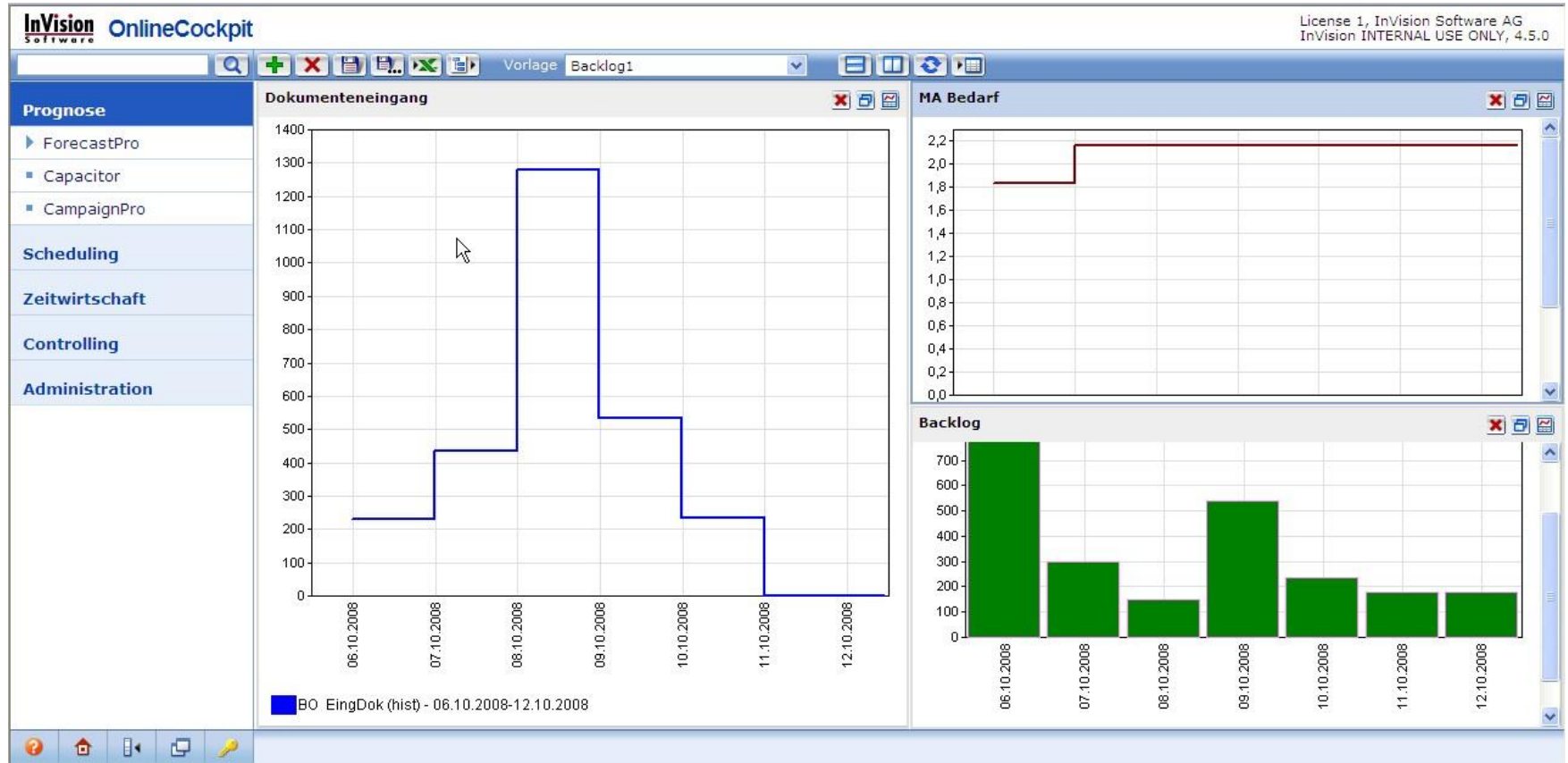
Agenda

- InVision Software AG
- Die “heile” Welt
- Die Realität
- **Planung des Schriftgutes mit einem Servicelevel größer einem Tag**
- Planung des Schriftgutes mit einem Servicelevel kleiner einem Tag
- Gesamter Planungsworkflow
- Ziel erreicht!

Backoffice Planungsworkflow



Kontrolle mit dem OnlineCockpit



InVision Backoffice Planung - Eingangsparmeter

Dokumententyp	Postart A	Postart B	Postart C
Dokumentenreserve	1200	1500	3300
Durch. Bearbeitungszeit	200	420	300
SL [%]	80	100	90
SL [d]	5	3	4
Priorität	100	50	25
Bedarfsanpassung	-2	0	+3
Planungseinheit	K. nicht Kraft	K. Sach/Haft	Rechtsschutz
Aktivität	Telef.-NKraft	Telef. Sach	Telef. RS
Datum von:	01.11.2008	Datum bis:	08.11.2008

→ Simulierte Backlogprognose

Backlogberechnung

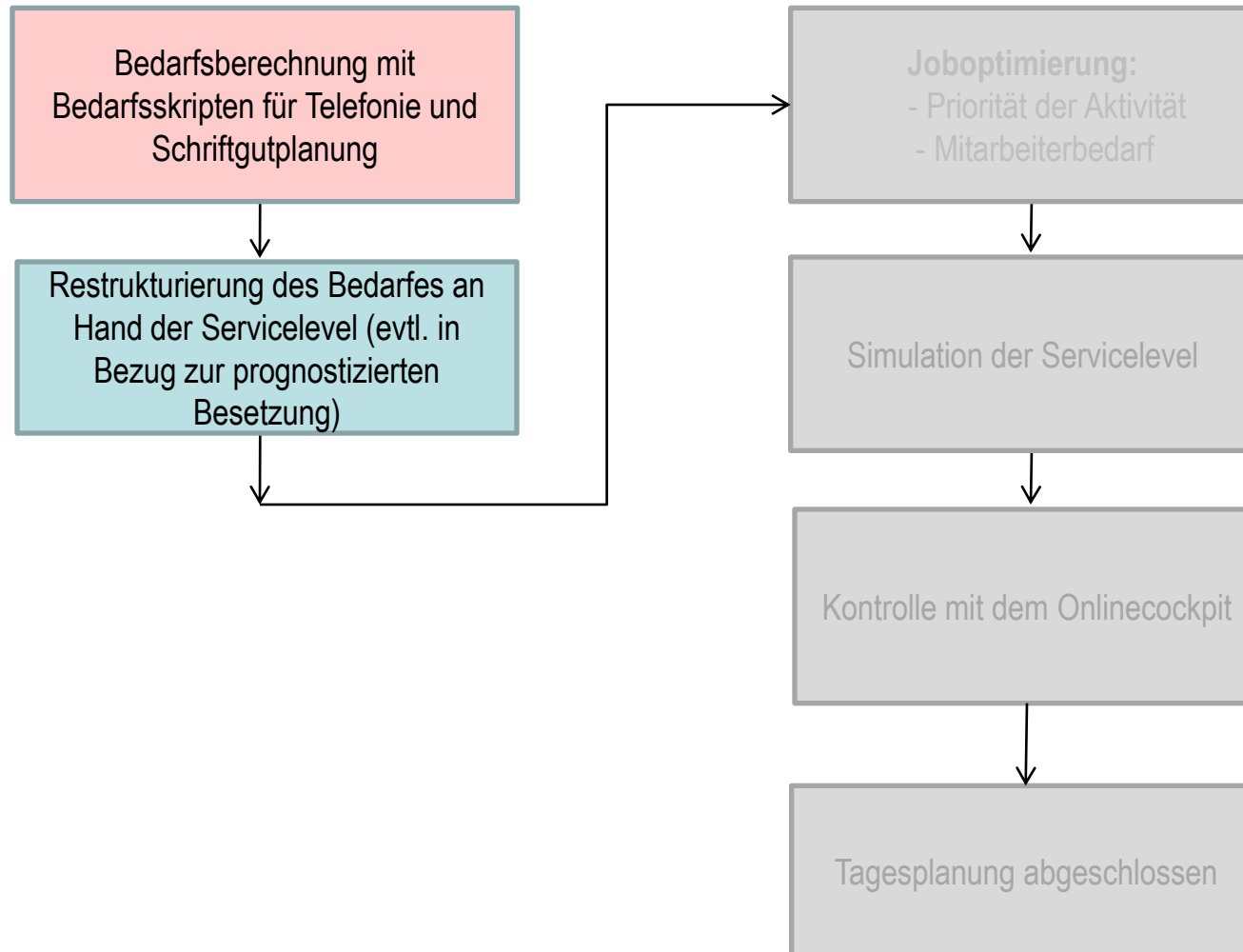
Joboptimierung

OnlineCockpit

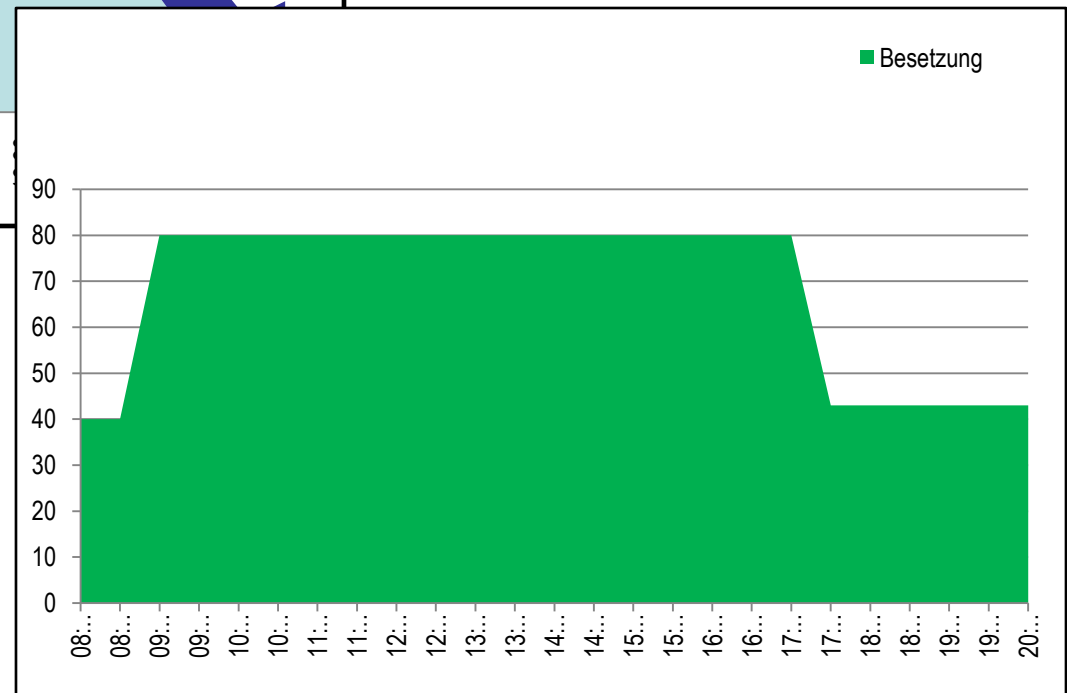
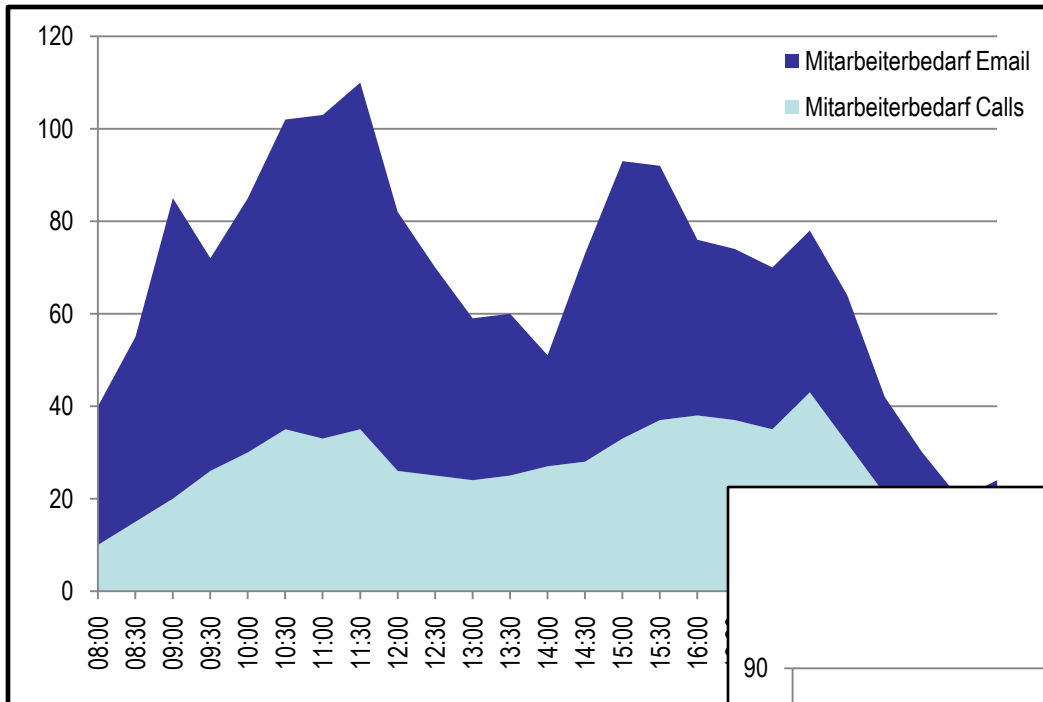
Agenda

- InVision Software AG
- Die “heile” Welt
- Die Realität
- Planung des Schriftgutes mit einem Servicelevel größer einem Tag
- **Planung des Schriftgutes mit einem Servicelevel kleiner einem Tag**
- Gesamter Planungsworkflow
- Ziel erreicht!

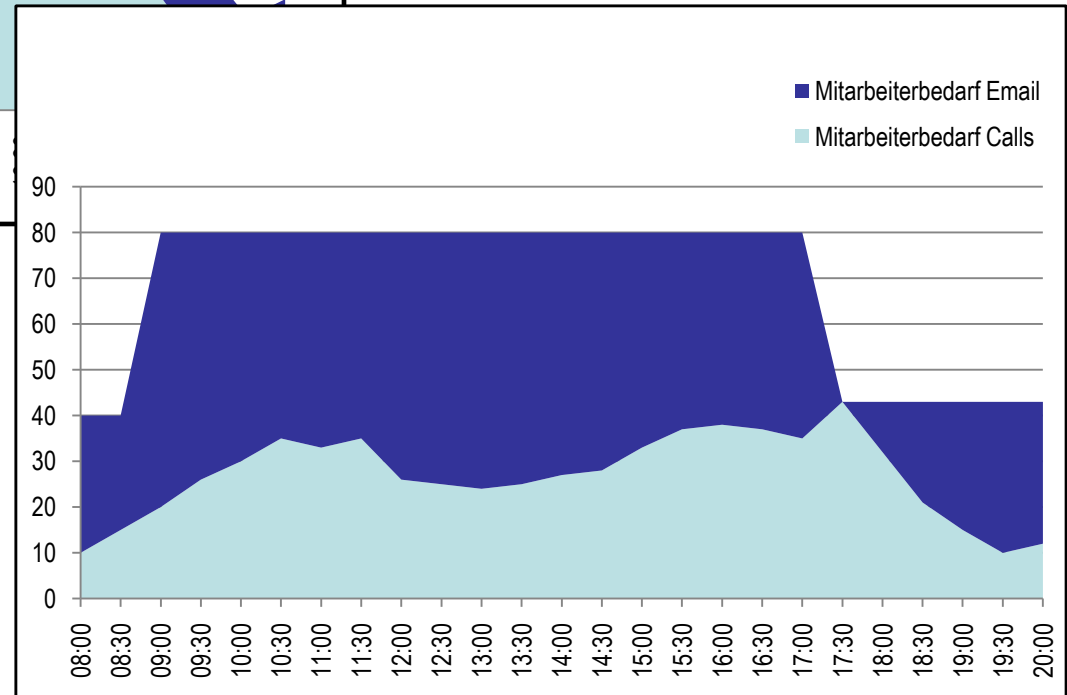
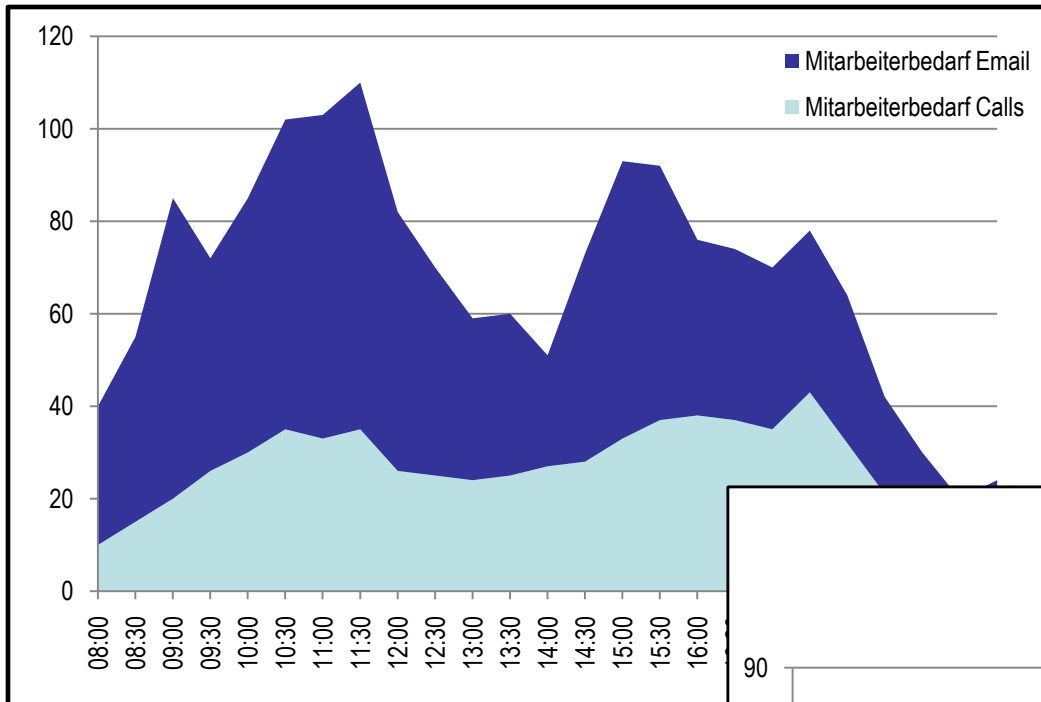
Backoffice Planungsworkflow



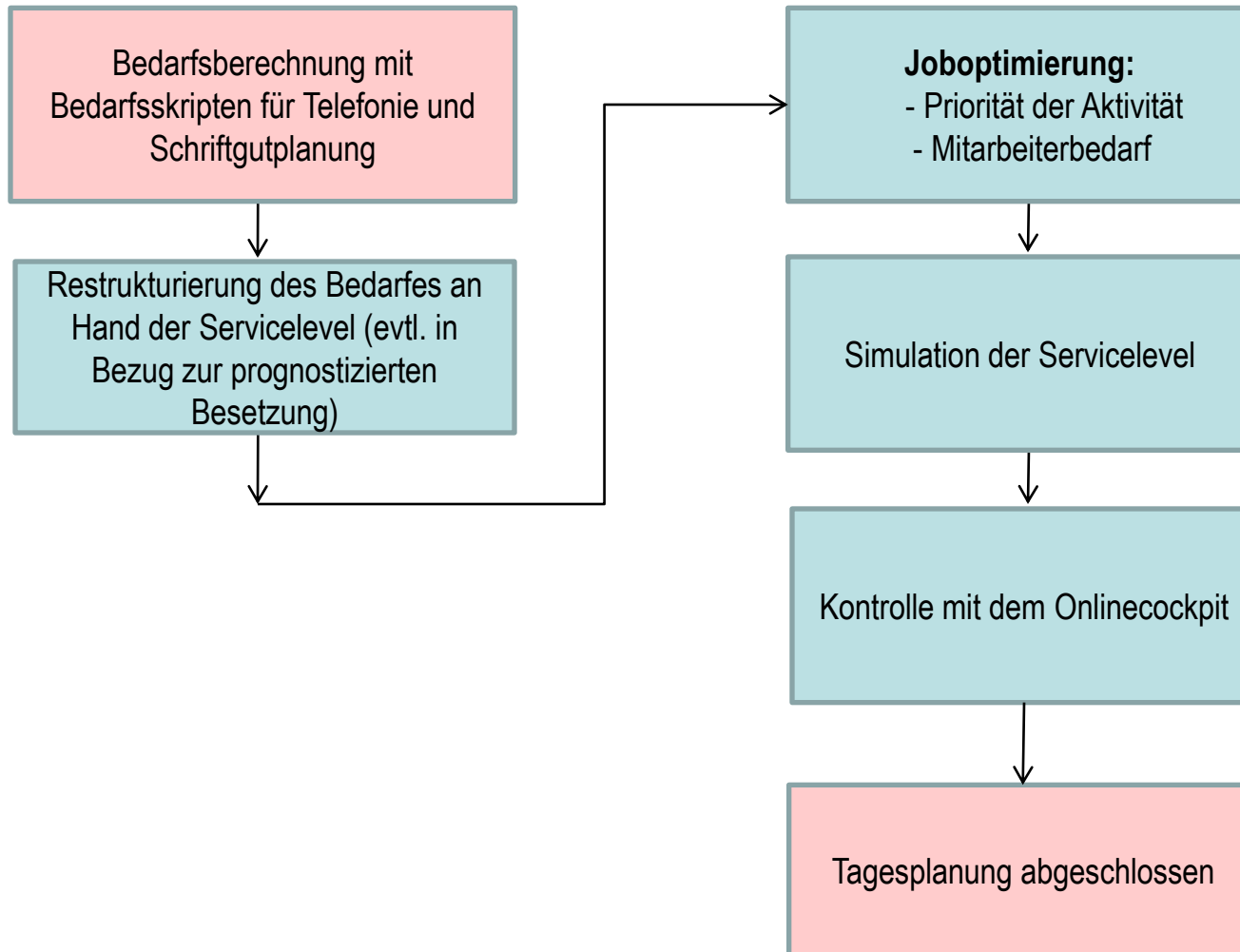
Restrukturierung der Bedarfe



Restrukturierung der Bedarfe



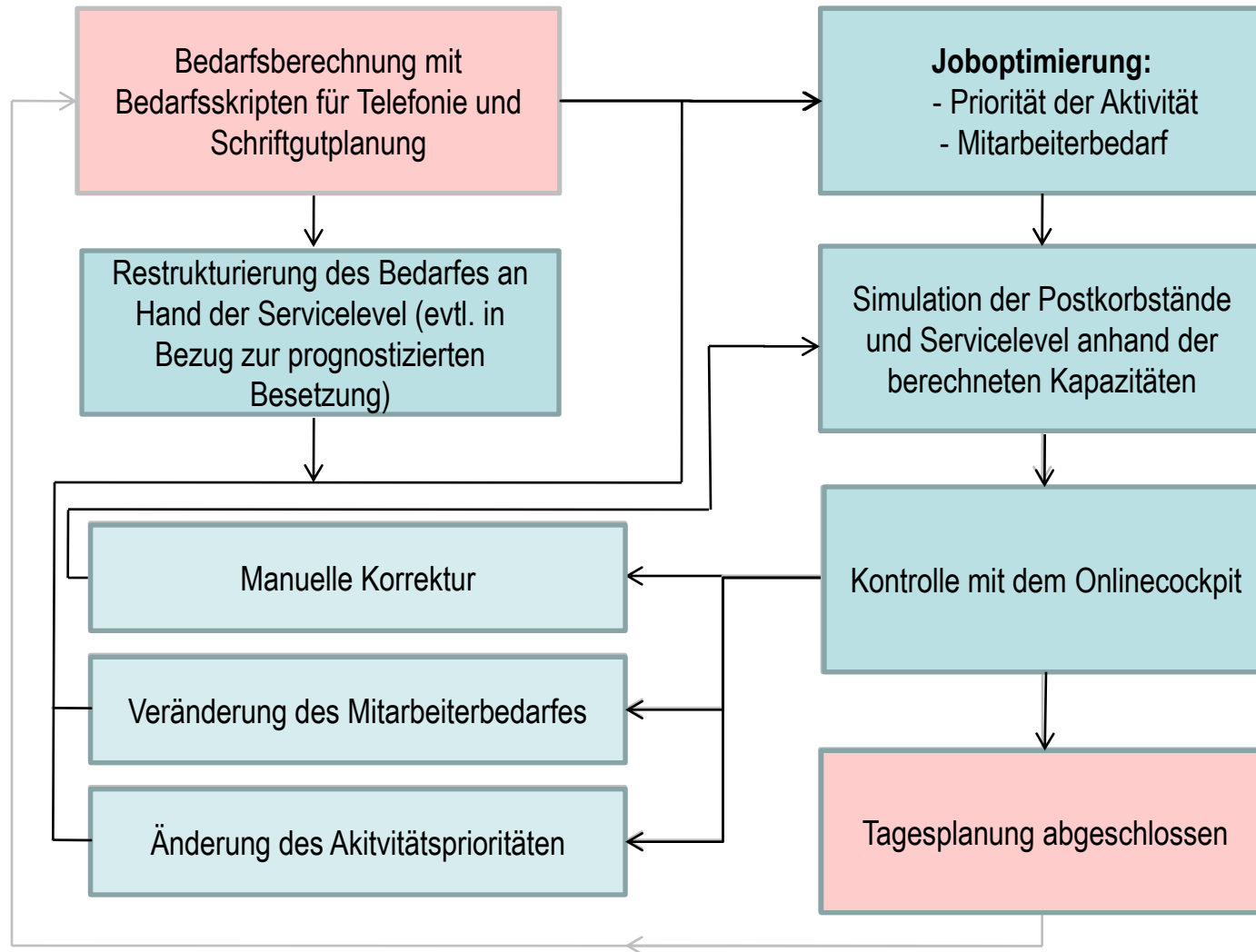
Backoffice Planungsworkflow



Agenda

- InVision Software AG
- Die “heile” Welt
- Die Realität
- Planung des Schriftgutes mit einem Servicelevel größer einem Tag
- Planung des Schriftgutes mit einem Servicelevel kleiner einem Tag
- **Gesamter Planungsworkflow**
- Ziel erreicht!

Gesamter Planungsworkflow



Agenda

- InVision Software AG
- Die “heile” Welt
- Die Realität
- Planung des Schriftgutes mit einem Servicelevel größer einem Tag
- Planung des Schriftgutes mit einem Servicelevel kleiner einem Tag
- Gesamter Planungsworkflow
- **Ziel erreicht!**

Ziel erreicht!

- Jederzeit Kontrolle und Transparenz über die Servicelevel
 - Auf Tagesbasis
 - Intratäglich

- Höhere Kundenzufriedenheit
 - Servicelevel werden eingehalten

- Hohe Mitarbeiterzufriedenheit
 - Durch “Wunschbesetzung” erfolgt Maximierung der Wunscharbeitszeiten

- Optimale Auslastung der Mitarbeiterkapazitäten
 - Gleichmäßige Auslastung der Arbeitsressourcen

Kostenreduzierung von mehr als 10%



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

www.invision.de

Für Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

manuel.schulz@invision.de

InVision
Software

Optimieren Sie Ihre wertvollste Ressource – Ihre Mitarbeiter