



Bauen Sie Ihren Wettbewerbsvorteil in 2020 dank Telefonie aus!

Rekrutierung e-Buch
April 2020

EINLEITUNG

KANDIDATEN
ANRUFEN

ERHÖHEN SIE
IHRE GEWINNSPANNE

INVESTIEREN SIE IN IHR
TEAM

DREHEN SIE SICH IM
KREIS

ÜBER NATTERBOX

Einleitung



Die Rekrutierungsbranche befindet sich in einer Zeit der Massenzerrüttung: neu aufkommende Technologien, innovative Geschäftsmodelle und zunehmende Flexibilität am Arbeitsplatz werden sich auf die internen Abläufe eines Personalvermittlers ebenso auswirken wie auf die von ihm vermittelten Kandidaten. Haben Sie schon von einem Time Broker (timebanking.org) gehört? Einem Direktor für virtuelle Realität? Oder einem Prothetik-Techniker für gedankengesteuerte "intelligente" Prothesen? Dies sind die Arbeitsplätze der Zukunft. Und dies ist die Welt, auf die sich Personalvermittler einstellen müssen, um weiterhin erfolgreich zu bleiben.

Im Jahr 2020 ist es von grundlegender Bedeutung, dass sich die Branche auf die Verbesserung der Produktivität fokussiert. Dabei geht es um finanzielle Leistungsfähigkeit und gleichzeitig darum, das soziale Wohlergehen zu verbessern. Die Branche ist auf den Menschen ausgerichtet. Die wachsende Generation Y-Belegschaft eines Personalvermittlers wird sich nicht mit einem mäßigen Mitarbeiter- oder Bewerber-Erlebnis zufriedengeben. Daher müssen Sie nicht nur Ihre Prozesse, sondern auch Ihre kundenfokussierte und gewinnorientierte Ausrichtung verbessern. Die Mitarbeiterbindung ist dabei auch von großer Bedeutung. Entscheidend für den Unternehmenserfolg sind heutzutage herausragende und zuverlässige Kunden- und (Mitarbeiter-)Orientierung.

Es besteht eine Wechselwirkung zwischen Kundenzufriedenheit und finanzieller Leistungsfähigkeit. Wie der UK Customer Satisfaction Index (UKCSI) 2018 in seiner Studie zeigte, hängt das Erreichen eines durchweg höheren Kundenzufriedenheitsgrades im Vergleich zu den Wettbewerbern, mit einem stärkeren Umsatzwachstum, Gewinn und Mitarbeiterproduktivität zusammen. Mit Blick auf die Rekrutierungsbranche, unterstreicht PWC in seiner Studie „Zeitarbeitsbranche aktuell 2019“: „Beim Einsatz von neuer Technologie muss vielmehr die langfristige Profitabilität des Unternehmens im Vordergrund stehen, und weniger die vermeintlich hohen Anschaffungskosten oder das reine Umsatzwachstum.“ Das Management und die Vorstände haben die Verantwortung, Ihre Unternehmen wettbewerbsfähig aufzustellen. Nur so können sie sich neue Geschäftsmodelle und Technologien zu eigen machen, um die gestiegenen Erwartungen aller Beteiligten zu erfüllen. Mehr Einblicke gibt dieses eBook dazu.

Personalvermittler, die einen Kandidaten anrufen, verdienen mehr



Rekrutierung ist viel komplexer als die gezielte Abstimmung der Bewerber-Fähigkeiten auf die Stellenanforderungen und das Besetzen von Vakanzen. Sie beruht auf Beziehungen. Der Aufbau von Vertrauen bei Kunden als auch bei Kandidaten ist für den langfristigen Erfolg von größter Bedeutung. Dabei ist

das Telefon nach wie vor eines der besten Werkzeuge in der Rekrutierungs-Toolbox.

Eine zunehmend bedeutende Rolle spielen eigene Mitarbeiter im Rekrutierungsprozess. Dabei werden Prämien für die erfolgreiche Mitarbeiterwerbung gezahlt. Laut Statista sind im Jahr 2019 Mitarbeiterempfehlungsprogramme im DACH Raum mittlerweile der drittbekannteste Kanal wie Unternehmen nach Mitarbeitern suchen. Somit verschimmt das Kandidaten-Erlebnis immer mehr mit dem Mitarbeiter-Erlebnis.

Untersuchungen des Datenspezialisten Hirabl haben ergeben, dass leitende Personalvermittler 15% der Zeit in der Woche am Telefon verbringen. Laut der Global Recruiting Survey sind die Telefonate mit Kandidaten jedoch um 30% zurückgegangen (2016-2017). Wenn Sie im Jahr 2020 einen Wettbewerbsvorteil haben wollen, vertrauen Sie Ihrem Telefon (und den Daten). Die Globale Rekrutierungsumfrage 2017 hat ebenfalls ergeben, dass

Personalvermittler, die sich auf das Telefon verlassen, mehr verdienen als allein durch E-Mail und InMail von LinkedIn.

Das Telefon ist mit einer Rücklaufquote von 44% im Vergleich zu 35% über LinkedIn (Global Recruiting Survey 2016), die effektivste Art der Kontaktaufnahme mit Kandidaten.

Die Investition in ein datengesteuertes und automatisiertes Telefonsystem ist der einfachste Weg, um intelligenter und ohne Mehraufwand zu arbeiten.

Machen Sie die Grundlagen richtig und erhöhen Sie Ihre Gewinnspanne



Im Jahr 2018, halfen Personalberater ihren Klienten bei der Besetzung von rund 72.000 offenen Positionen in Deutschland. Der Branchenumsatz legte um 7,5 Prozent auf 2,36 Milliarden Euro im Jahr 2018 zu (BDU). Über 15.125 Personen sind in Personalberatungen beschäftigt. Die besten 15 % Personalberater erzielen dabei Gewinnspannen von 25 % oder mehr. Hinzukommen ca. 11.600 Zeitarbeitsfirmen, die eine Millionen Deutsche beschäftigen und einen Umsatz um die 31,2 Milliarden Euro erwirtschaften. Es ist ein lukratives Geschäft, und wenn Sie sich wirklich um Ihre Kunden und Kandidaten kümmern, werden Sie leistungsbezogene Ziele als Bestandteil betrachten. Aber wie erreichen Sie die Umsatzziele des Unternehmens und maximieren dabei Ihre Gewinnspanne?

KPIs sind eine Kunst und Wissenschaft für sich. Es ist leicht, sich mit Datenpunkten zu überladen, die dann den gegenteiligen Effekt der Leistungssteigerung haben. Daher ist es logisch, einige hochrangige KPIs zu haben wie zum Beispiel Interviews pro Woche. Aber um wirklich eine ganzheitliche Geschichte erzählen zu können, ist es wichtig, dies mit zusätzlichen Kennzahlen wie z.B. Telefonate pro Woche abzugleichen. Wenn diese Effizienzkennzahl weiter nach Regionen oder Mitarbeitern aufgeschlüsselt werden kann, entsteht ein echtes Bild. Es macht keinen Sinn, Kennzahlen, um der Kennzahlen willen, zu messen. Eine solide Strategie dafür ist unerlässlich. Die Branche entwickelt sich schneller als je zuvor, und das ist zu einem großen Teil dem Tempo des technologischen Wandels zu verdanken. Heute ist es nicht mehr nötig, dass ein Personalvermittler zufällige Werbeanrufe macht.

Wenn Sie das Telefon nutzen wollen (und es als Wettbewerbsinstrument einsetzen wollen), müssen Sie sicherstellen, dass Sie einer gezielten Liste mit echtem Potenzial folgen.

Sparen Sie Zeit und erhöhen Sie Ihre Erfolgsrate indem Sie Ihre Anruflisten automatisch zuerst nach den vielversprechendsten Interessenten sortieren.

Recruiting Analytics setzen sich zunehmend durch. Es herrscht weitgehend Unsicherheit, welche Kennzahlen Recruiting Analytics erfassen sollte. Somit ist es verständlich, dass einzelne Kennzahlen kein ausreichendes Bild liefern. Daher kommt es also darauf an, die Kennzahlen so zu definieren, dass damit verschiedene Dimensionen des Rekrutierungs-Prozesses abgedeckt werden. Schnell und effektiv zu rekrutieren ist weiterhin die Maxime!

Investieren Sie in Ihr Team oder Ihre Mitarbeiter wandern ab



In der Wirtschaft geht es um Menschen. Selten trifft diese Aussage mehr zu als in der Rekrutierung. Nicht nur die Konjunkturertrübung, Regulierungen wie die AÜG-Reform, sondern auch der Fachkräftemangel stellen für die Personalvermittlungsunternehmen ein zunehmendes Wachstumshemmnis dar. Mit gezielten Maßnahmen wie einer weiteren Professionalisierung oder Veränderungen in der Rekrutierung kann diesen entgegnet werden. Um ein guter Berater zu sein, der zuverlässig seine Umsatzquote erreicht, muss der Einzelne mit viel Energie proaktiv sein - egal was zu Hause im Privaten passiert. Eine positive Grundeinstellung und Hartnäckigkeit sind entscheidende Eigenschaften. Ihr Team wird seine eigenen Ziele und Wünsche haben, während es intensiv mit den Kandidaten arbeitet, um ihnen zu helfen, deren Ziele zu erfüllen.

Zur Verbesserung der Produktivität, der Vertriebsleistung und des Kundendienstes benötigen Sie ein Umfeld des gegenseitigen Respekts zwischen Managern und Beratern.

Wenn Sie nicht in Ihre Prozesse und Technologie investieren, können Sie nicht erwarten, dass Ihre Teams die bestmögliche Leistung erbringen oder engagiert bleiben.

Daher gewinnt auch die Bedeutung eines Mitarbeiter-Erlebnisses. Wie Deloitte in seiner Human Capital Trends 2019 Studie feststellte, wird „die soziale Organisation weiter an Bedeutung gewinnen. Die Umstände, die Unternehmen unter Druck setzen, haben sich verstärkt.“ Somit sehen sich Unternehmen vermehrt dazu gezwungen, sich zu einer sozialen Organisation zu entwickeln. Die Bewerbungswelt wird immer gläserner: Dank Bewertungen von Mitarbeitern und individuellen Gehaltsinstrumenten, gibt Glassdoor Kandidaten einen internen Einblick in die Arbeitswelt eines potentiellen Arbeitgebers. Diese Plattform wird von Ihren vermittelten Kandidaten aktiv genutzt und findet sicherlich bei Ihren eigenen Mitarbeitern auch Beachtung. Hinzukommen Plattformen wie kununu, die derzeit mit über 3,8 Millionen Bewertungen zu mehr als 900.000 Unternehmen die größte Arbeitgeber-Bewertungsplattform in Europa ist.

Stellen Sie sich Folgendes vor: Wenn Sie ein Kandidat zurückruft, ist es ein besseres Erlebnis für ihn und Ihr Team, wenn seine Informationen automatisch für den Personalverantwortlichen abgerufen werden können. So kann das Gespräch von Anfang an persönlich und professionell gestaltet werden. Dies erspart Allen Zeit. Gerade in digitalen Zeiten hat die zwischenmenschliche Interaktion auch oder noch immer eine nicht zu unterschätzende Bedeutung. Intelligente Telefonie kann zu Produktivitätssteigerungen im Rekrutierungsprozess führen. Somit vermeiden Sie, die Arbeit für Ihre Mitarbeiter unnötig zu erschweren. Andernfalls laden Sie Ihre Mitarbeiter zum Abwandern ein.

Integrieren Sie oder Sie drehen sich im Kreis



Maschinelles Lernen, künstliche Intelligenz und Data Mining sind Begriffe, die im Gespräch fast genauso häufig genannt werden wie das Wetter. Bei der Auftrags- und Einsatzverwaltung oder bei der Suche nach Personal, sind IT-Lösungen bereits Branchenstandard. Machine Learning wird das nächste Automatisierungslevel beim Matching (Live Matching) in der Rekrutierung sein, um die Qualität weiter zu erhöhen. Als Verbraucher leben wir in einer Omni-Channel-Welt, die Deloitte als eine integrierte Einzelhandelsumgebung beschreibt: Jede Marke von Chanel bis Ikea muss ihre Kundenerfahrung auf ihrer Website, in ihren Telefonsystemen, ihren Geschäften, ihren sozialen Medien und über alle Kanäle hinweg vereinheitlichen. Die Personalvermittlungsbranche ist dabei nicht anders. Und sie kann diese technologischen und sozialen Fortschritte nicht ignorieren, wenn sie wettbewerbsfähig bleiben will. Um Kunden eine wirklich einheitliche Kunden-Erfahrung zu bieten, ist eine tiefe Integration der Systeme erforderlich.

Stellen Sie sich eine gemischte Berichterstattung so vor, als würden Sie in einem dunklen Raum das Licht einschalten: Der Vergleich von Anrufstatistiken mit Geschäftsabschlüssen; der Lead-Quelle und die Analyse der Auswirkungen auf das Geschäft geben Ihnen die Antworten, die Sie benötigen. Unterschätzen Sie nicht den Wert des Wissens, wo genau Sie Ressourcen und Zeit investieren müssen, um schnellere und genauere Ergebnisse zu erzielen. Ein weiterer Vorteil einer integrierten Arbeitsumgebung sind Produktivitätssteigerungen. Click-to-Dial (CTD) mag isoliert betrachtet wie ein "nice to have" erscheinen. Wenn aber die Stunden, die mit dem Wählen verbracht werden, auf das gesamte Personal verteilt werden, stellt dies kleine Effizienzsteigerungen pro Person hochgerechnet auf das gesamte Team dar, die eine bedeutende Auswirkung haben. Vergessen Sie dabei nicht manuelle Fehler oder das erneute Anwählen von Kandidaten, da diese den Anruf nicht entgegennehmen können.

Wenn Sie Ihr Geschäft ausbauen wollen, ist es wichtig, neue Mitarbeiter zu schulen und zu unterstützen. Und sie schnell auf Ihren einheitlichen Unternehmens-Stil zu coachen. Aber wie viel Kontrolle haben Sie wirklich? Klassenzimmer-Umgebungen und Rollenspiele werden nur schwer die Situation im wirklichen Leben nachstellen: wie denken und reagieren Ihre Mitarbeiter im besagten Moment? Die Möglichkeit für Manager, Gesprächsaufzeichnungen anzuhören, ist die einzige Möglichkeit, eine Feedback-Schleife in den Prozess zu integrieren. Das kann eine wirkliche Verhaltensänderung bewirken. Wenn man dies zu einer Gruppenübung macht, wird das gesamte Team davon profitieren und das allgemeine Niveau des Unternehmens steigen. Durch die Digitalisierung ist es Akteuren in der Branche möglich, deutlich schneller und effizienter vakante Positionen der Kunden adäquat zu besetzen – Zeit ist in der Branche immer noch bares Geld und ein echter Wettbewerbsvorteil!

Über Natterbox

Natterbox ist ein globales, auf der Cloud-basierendes Telekommunikationsunternehmen mit Sitz in Croydon, Großbritannien.

2010 wurden wir gegründet und sind das weltweit erste globale Telefonsystem für Geschäftskunden mit Kontaktzentrum. Dieses ist zu 100 % in Salesforce eingebettet und wird vollständig von Salesforce verwaltet. Unser Ziel ist es, den Wert der Geschäfte unserer Kunden durch die intelligente Integration von zukunftssicherer Telefonie, Personalisierung und Services zu steigern.

Im Jahr 2020 feiern wir ein Jahrzehnt, in dem wir die Grenzen dessen, was ein Telefonsystem leisten kann und soll, ständig erweitern. Mit Natterbox Freedom können Benutzer von überall aus und auf jedem beliebigen Gerät über eine einzige Schnittstelle arbeiten. Während Natterbox Insight Sprachtranskription und Anruferkennung kombiniert, um einen einzigartigen Einblick in alle Bereiche der Kommunikation zu ermöglichen. In einer Zeit erheblichen Wandels, bieten diese Lösungen zusammen mit unseren bestehenden Produkten unseren Kunden die Möglichkeit, das Kundenerlebnis für Ihre Kunden weiterzuentwickeln.

Um herauszufinden, wie wir genau das tun können und was wir planen, um die Rolle der Telefonie im Jahr 2020 zu stärken, nehmen Sie noch heute Kontakt mit uns auf.



available on
AppExchange

salesforce

Referenzen

<https://www.gkm-recruitment.com/wp-content/uploads/Studie-Personalberatung-in-Deutschland-2019-web.pdf>

<https://www.pwc.de/de/industrielle-produktion/zeitarbeitsbranche-aktuell-2019.pdf>

<https://www2.deloitte.com/de/de/pages/human-capital/articles/human-capital-trends-deutschland-2019.html>

<https://persoblogger.de/2019/09/16/recruiting-von-studierenden-wie-digital-muss-es-wirklich-sein-erkenntnisse-der-studie-digital-candidate-journey/>

https://www.haufe.de/personal/hr-management/kpis-im-recruiting-die-wichtigsten-kennzahlen_80_426580.html

<https://de.statista.com/infografik/16774/kanaele-ueber-die-unternehmen-neue-mitarbeiter-rekrutieren/>

EINLEITUNG

KANDIDATEN
ANRUFEN

ERHÖHEN SIE
IHRE GEWINNSPANNE

INVESTIEREN SIE IN IHR
TEAM

DREHEN SIE SICH IM
KREIS

ÜBER NATTERBOX