

REKRUTIERUNG IM KUNDENSERVICE

servicehead positioniert sich seit Ende 2017 als Experte für Rekrutierung im Kundenservice.

Jens Mühlberg ist Geschäftsführer der servicehead GmbH und kennt den Kundenservice in- und auswendig. Seit mehr als 20 Jahren ist er in operativer Verantwortung. Als Berater und Gründer entwickelt er für oder gemeinsam mit Kunden digitale Geschäftsmodelle. Nun hat er mit der Gründung der servicehead neben virtcom, Spezialist für work@home, eine weitere Antwort auf das akute Problem „Ressourcenmangel“ im Kundenservice auf den Markt gebracht.

TeleTalk: Herr Mühlberg, für wen haben Sie servicehead gegründet?

Jens Mühlberg: Wir haben servicehead gegründet, um Kundenbetreuer sowie Führungskräften im Kundenservice zu helfen einfacher einen passenden Job zu finden. Karrieremöglichkeiten fand man bisher nur im eigenen Unternehmen oder verteilt auf vielen branchenneutralen Karriereportalen.

servicehead ist zudem eine Plattform, die speziell für den Kundenservice und das Contact Center geeignete Kandidaten sucht, findet und erfolgreich in den Job begleitet. Durch unseren klaren Fokus auf dieses Berufsbild und diese Branche haben Unternehmen mit servicehead deutschlandweit Zugriff auf wechselwillige oder sofort verfügbare Agenten, Kundenbetreuer, Spezialisten und Führungskräfte.

Das bedeutet, servicehead vermittelt nicht nur Führungskräfte?

Richtig, servicehead vermittelt sowohl geeignete Kandidaten für Positionen auf C-Level als auch für Vakanzen wie Standortleiter, Projektleiter, Teamleiter und Führungspositionen von Fachabteilungen. Dazu kommen auch Fachkräfte und Spezialisten wie zum Beispiel Recruiter, HR-Administratoren, Workforce Manager, Trainer, Fachcoaches und Mitarbeiter der IT-Abteilung. Jedoch alles immer mit dem Fokus Kundenservice und Contact Center. Besonders liegen uns aber auch die vielen Kundenbetreuer und Contact Center-Agenten am Herzen.

Wie funktioniert die Plattform servicehead?

Jeder interessierte Kandidat kann sich jederzeit unter www.servicehead.de anmelden. Er legt dabei sein Profil an und kann

dieses rund um die Uhr verwalten, ergänzen oder auch löschen. Gleichzeitig hinterlegt servicehead die Vakanzen und Stellenprofile, die wir als Mandat übernommen haben. Dann wird über Algorithmen ein Matching von Vakanzen und wechselwilligen Kandidaten vorgenommen. Kandidaten und suchende Unternehmen erhalten die Ergebnisse umgehend durch servicehead mitgeteilt, sobald das Matching erfolgreich ist.

Was haben Unternehmen aus eine Zusammenarbeit mit servicehead?

Unternehmen profitieren aus mehreren Gründen. servicehead bietet ihnen ein erfolgsbasiertes Honorarmodell. Unternehmen zahlen nur bei einer erfolgreichen Personalvermittlung. Die ersten 50 Prozent unseres Erfolgshonorars zahlen die Kunden bei Unterzeichnung des jeweiligen Arbeitsvertrages durch den Kandidaten. Die anderen 50 Prozent zahlen sie nur, wenn der Kandidat die Probezeit erfolgreich bestanden hat. Somit ist bis zur Unterzeichnung eines Arbeitsvertrages unser Service kostenfrei. Zudem übernehmen wir einen Teil des Risikos der Frühfluktuation.

servicehead ist außerdem deutlich (bis zu 50 Prozent) günstiger als ein klassischer Headhunter beziehungsweise eine Vermittlungsagentur. Durch unseren Pairing-Algorithmus erhalten Unternehmen von uns ausschließlich passende Kandidaten angeboten. Damit reduzieren sich auch die internen Kosten für Rekrutierung auf der Kunden-

JENS MÜHLBERG, GESCHÄFTSFÜHRER VIRTCOM GMBH

Jens Mühlberg ist Gründer und Geschäftsführer der servicehead GmbH. Er zeichnet sich durch ein sehr umfangreiches Branchenwissen aus und verfügt über mehr als 20-jährige Erfahrungen im Kundenservice. Während dieser Zeit hat sich Jens Mühlberg in der virtcom GmbH unter anderem intensiv mit work@home im Kundenservice beschäftigt. Ende 2017 gründete er die servicehead GmbH, um über ein digitales Geschäftsmodell die Rekrutierung für den Kundenservice auf ein neues Niveau zu heben.

*E-Mail: jens.muehlberg@virtcom.de
Telefon: +49 [0] 30 577 048 990*



**Vielen Dank für das Gespräch,
Redaktion TeleTalk**