

**Jens Mühlberg kennt das Thema Kundenservice als Geschäftsführer der virtcom, einem Dienstleister für Telearbeit-Businessmodelle, in- und auswendig. Mit der Gründung von „servicehead“ nahm er sich Ende 2017 dem akuten Problem Ressourcenmangel im Kundenservice an.** servicehead ist ein Onlineportal, in dem Kundenbetreuer, Fach- und Führungskräfte kostenlos Profile anlegen können. servicehead stellt dann suchenden Arbeitgebern, also Kunden der servicehead, die Profile zur Verfügung. *TeleTalk* fragte Jens Mühlberg nach den aktuellen Stand des Projekts

**TeleTalk: Herr Mühlberg, Sie haben Ende 2017 mit servicehead ein neues Internetportal gestartet, mit dem Kundenbetreuer und Führungskräfte einen passenden**

Wir haben einerseits festgestellt, dass es weiterhin eine große Menge Menschen gibt, die sich für Tätigkeiten im Kundenservice interessieren. Der Anteil der Kandidaten, die keine Erfahrungen im Kundenservice haben, nimmt dabei zu. Unsere Erfolgstreiber bei der passgenauen Vermittlung sind unsere Algorithmen, ein professionelles Online-Marketing und unser persönliches Netzwerk vieler Menschen. Wir konnten aus den Erkenntnissen im Onboardingprozess unserer Pilotkunden die Erfolgsquoten dort schon wirksam ausdifferenzieren. Wir haben festgestellt, dass Arbeitgeber mit effizienten und schnellen Rekrutierungsprozessen sehr erfolgreich sind und hohe Einstellungsquoten erzielen. Mittlerweile werden wir auch für die Optimierung von internen Bewerbungsprozessen angefragt, um unser Know how auch als Berater zur Verfügung zu stellen.

werden wir jetzt systematisch auswerten und die Prozesse entsprechend optimieren. Es ist geplant, unsere Präsenzen noch weiter auszubauen. Zu Beginn waren wir mit unserem Portal für Bewerber und Auftraggeber vornehmlich aus dem Berliner Raum gestartet, aber durch unser Netzwerk und unsere Kunden treten wir mittlerweile bundesweit auf und das wollen wir weiter vorantreiben.

## JENS MÜHLBERG, GESCHÄFTSFÜHRER servicehead 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](mailto:jens.muehlberg@virtcom.de)  
Telefon: +49 [0] 30 577 048 990



# DIGITALE PERSONALREKRUTIERUNG?

## Job finden sollen. Wie wird das Angebot bisher angenommen?

*Jens Mühlberg:* Wir haben tatsächlich eine große Nachfrage erfahren, weil wir ausschließlich für den Kundenservice rekrutieren und dort unsere DNA haben. Zudem suchen wir nicht nur Fach- und Führungskräfte, sondern auch Kundenbetreuer und decken somit das gesamte Spektrum im Kundenservice ab. Wir konnten bisher schon viele Jobs vermitteln, und zwar auf allen Ebenen.

## Wie viele Interessenten haben sich denn bisher im Portal registriert?

Wir haben bisher deutschlandweit mehr als 1.000 Kundenbetreuer, Fach- und Führungskräfte, die sich auf unserer Plattform registriert haben. Die Zahl der Beauftragungen ist für uns sehr erfreulich und hat mit über 30 Suchaufträgen unsere Erwartungen übertroffen.

## Was sind Ihre ersten prägenden Erkenntnisse aus dem Portalbetrieb?

## Gibt es weitere Lerneffekte?

Durchaus. Insgesamt können wir festhalten, dass die gesamte Methodik in der Rekrutierung einem großen Veränderungsprozess unterworfen ist und die Welt der Bewerber und Bewerbungen auf Grund der Digitalisierung sich schon stark verändert hat. Das führte beispielsweise auch dazu, zu hinterfragen, welche Bedeutung heute noch der klassische Lebenslauf in einer Bewerbung einnehmen sollte. Wir gehen auf der Basis unserer Erkenntnisse heute davon aus, dass sich Bewerbungsprozesse in den nächsten Jahren noch radikal verändern werden. Unabhängige Studien bestätigen dies.

## Wie sieht Ihre weitere Planung aus?

Nach den ersten sechs Monaten Livebetrieb, die wir bewusst auch als Pilot über Prototyping mit einer Lernkurve betrachtet haben, konnten schon viele Erkenntnisse gesammelt werden. Wir haben zudem wertvolles Feedback von unseren Kunden erhalten und ständig unser Modell den Anforderungen des Marktes angepasst. Dies alles

## Gibt es Dinge, die Ihre Kunden besonders an Ihrer Dienstleistung schätzen?

Ja, einerseits natürlich unsere schnellen Reaktionszeiten und die Lieferung ausreichender Kandidatenprofile. Unser Feedback zu den geänderten Spielregeln auf dem Bewerbermarkt gehört sicherlich auch dazu. Und dann auch unser erfolgsbasiertes Honorarmodell, bei dem wir zum Beispiel einen Teil des Risikos der Frühfluktuation übernehmen. Das kommt sehr gut an.

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