

DIGITALES RECRUITING

Mit der Gründung von „servicehead“ steht seit 2017 Unternehmen und Arbeitnehmern eine Plattform zur Verfügung, die sich auf die Rekrutierung von Fach- und Führungskräften im Kundenservice spezialisiert hat. *TeleTalk* sprach 24 Monaten nach dem Start mit dem Geschäftsführer Jens Mühlberg über den aktuellen Stand und die Akzeptanz des Recruiting-Plattform.

TeleTalk: Herr Mühlberg, wie wurde das Angebot bisher angenommen, wie ist die Nachfrage?

Jens Mühlberg: Wir haben tatsächlich eine große Nachfrage erfahren, weil wir ausschließlich für den Kundenservice rekrutieren und dort unsere DNA haben. Diese Spezialisierung hat sich sowohl für unsere Kunden als auch auf der Seite der Kandidaten ausgezahlt. Wir genießen bei allen Beteiligten ein hohes Vertrauen, weil wir schnell und erfolgreich die jeweils Suchenden zusammenbringen. Unsere Kunden konnten mit unserer Hilfe somit schon viele Vakanzen erfolgreich und nachhaltig besetzen.

Die Zahl der Beauftragungen ist für uns sehr erfreulich und hat unsere Erwartungen in jedem Jahr deutlich übertroffen. In allen bisherigen drei Geschäftsjahren konnten wir die Zahl der erfolgreichen Beauftragungen jeweils verdoppeln. Und auch für 2020 haben wir sehr positive Prognosen. Unsere Kunden kommen zum Beispiel aus den Branchen Energie, Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Software, Mobilfunk, Internet sowie aus der Bekleidungsindustrie, dem produzierenden Gewerbe oder sind ein Start-up.

Wie generieren Sie Profile zur Besetzung der Ihnen angetragenen Vakanzen?

In erster Linie verfügen wir über ein sehr umfangreiches Netzwerk mit kompetenten und erfolgreichen Kandidaten. Zudem ver-

zeichnen wir weiterhin eine hohe Zahl an Kandidatenregistrierungen auf servicehead.de. Sobald wir eine Vakanz beauftragt bekommen, stimmen wir mit unserem Auftraggeber die Anforderungen ab. Schon hier beraten wir und lassen unsere Erfahrungen aus vergleichbaren Aufgabenstellungen und den Markttrends mit einfließen. Aber auch die Kandidaten werden von uns intensiv im Bewerbungsprozess begleitet.

Welche Lerneffekte gibt es? Hat sich die Rekrutierung im Kundenservice verändert?

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. 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. 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?

Wir erhalten weiterhin sehr wertvolles Feedback von unseren Kunden und passen damit nach einer sorgfältigen Prüfung sowie bei Bedarf unser Modell den Anforderungen des Marktes an. Wir wollen in 2020 unser Geschäftsmodell und die operativen Prozesse zum Kunden weiterentwickeln. Dafür haben wir eine Menge spannender Ideen im Portfolio. Es ist zudem geplant, unsere Präsenzen noch weiter auszubauen. Nach einem Start im Berliner Raum in 2017, der Ausweitung des Marktes auf Deutschland in 2018 werden wir bereits in 2019 aus dem europäischen und nordamerikanischen Raum beauftragt.

Die Nachfrage im deutschen Markt wollen wir jedoch insbesondere intensivieren.

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

Ja, einerseits natürlich unsere schnellen Reaktionszeiten und die Lieferung ausreichender und qualifizierter 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. Zudem sind wir aufgrund unseres Digitalisierungsgrades bis zu 50 % günstiger als viele Wettbewerber von uns. Wir übernehmen auch Vakanzen, bei denen unsere Mitbewerber erfolglos waren oder von vornherein abgewunken haben. Für uns sind dies Chancen sich auch selbst weiterzuentwickeln. Das alles kommt sehr gut am Markt an.



Experte für Rekrutierung im Kundenservice

www.servicehead.de

servicehead sucht, findet und begleitet geeignete Kandidaten für den Kundenservice erfolgreich in den Job. Unternehmen haben mit servicehead deutschlandweit Zugriff auf wechselwillige oder sofort verfügbare Fach- und Führungskräfte. Mit einem fairen und erfolgsbasierten Honorarmodell ist servicehead bis zu 50% günstiger als klassische Personalvermittler und Headhunter.



Jens Mühlberg ist Gründer und Geschäftsführer von Servicehead.
jens.muehlberg@servicehead.de