

Zeiten ändern sich

CallCenterProfi-BewerberCheck 2.0



Vor einem Jahr hatte das Fachmagazin CallCenterProfi gemeinsam mit eisq die Kommunikation externer Call Center mit potenziellen Bewerbern unter die Lupe genommen. Die Neuauflage zeigt: Sie ist anders, aber nicht unbedingt besser.



Foto: iStock.com

Der große CallCenterProfi-BewerberCheck im letzten Jahr schlug ein wie die sprichwörtliche Bombe. Auf der einen Seite trauerten externe Dienstleister öffentlichkeitswirksam, es stünde nicht genügend qualifiziertes Personal zur Verfügung, auf der anderen Seite offenbarten sie grobe Schnitzer im Bewerbermanagement und in der Kommunikation. Grund genug, den Test gemeinsam mit dem european institute for service quality (eisq) zu wiederholen. Wir wollten wissen, ob unser letzter Test tatsächlich hier und da zu Umstrukturierungen und Verbesserungen in den Abläufen geführt hat. Jedenfalls wurde uns dies mehrfach versichert. Das Ergebnis gerne schon jetzt: Es hat sich tatsächlich einiges getan, und der aktuelle Status quo nach dem zweiten Test fällt wirklich anders aus – anders, aber besser leider nicht.

Schlimmer geht immer

Natürlich hatten die Tester aus der Erstauflage des BewerberChecks ge-

lernt, Parameter leicht angepasst und Themen feinjustiert. Am konkreten Bewertungsmaßstab änderte sich hingegen nichts. Hatte der sich doch bestens bewährt und liefert somit die wichtige Vergleichbarkeit der Ergebnisse aus 2009 und 2010. Damit sich das Testfeld nicht auf die Neuauflage des BewerberChecks vorbereiten konnte, wurde der Testzeitraum einen Monat früher als in der Vorjahresuntersuchung gewählt.

Wir wollen das Fazit ausnahmsweise bereits an dieser Stelle ziehen und dann anschließend in die Details der Untersuchung einsteigen. Schon im letzten Jahr waren wir vom eher bescheidenen Abschneiden der zehn größten Call Center-Dienstleister (gemessen nach Anzahl der Arbeitsplätze, Basis: CallCenterProfi-Ranking 2010) überrascht. Immerhin beinhaltet die Kommunikation mit Bewerbern eine Kernkompetenz der Call Center: nämlich Kommunikation an sich.

Bei der Neuauflage war das Erstaunen noch größer, denn: Der Durchschnittswert der getesteten Call Center



Das Bewertungssystem

Bewertung	5	4	3	2	1
Erfüllung	sehr gute Erfüllung	gute Erfüllung	teilweise Erfüllung	schlechte Erfüllung	ungenügende Erfüllung
Kategorie	sehr gut	gut	mittel	schlecht	ungenügend
Prozent	81 bis 100 %	61 bis 80 %	41 bis 60 %	21 bis 40 %	bis 20 %
Definition	Anforderungen voll und ganz erfüllt	Anforderungen gut erfüllt	Anforderungen teilweise erfüllt	Anforderungen schlecht erfüllt	Anforderungen nicht erfüllt

Reingehört ...

■ Ein Tester fragt nach den Arbeitszeiten und erfährt: **„Die zeitliche Flexibilität muss mitgebracht werden. ... müssen unsere Mitarbeiter auch direkt unterschreiben.“**

■ Ein Tester möchte gerne mehr darüber wissen, welche Tätigkeiten er als Agent ausführen muss, doch der Gegenpart am anderen Ende der Leitung hat keine Zeit: **„Boah ... da kann ich jetzt nichts zu sagen, ist alles projektabhängig ... Falls sich jemand von der Personalabteilung meldet, können Sie da ja nochmal rückfragen.“**

■ Ein Tester möchte gern eine Unternehmensbroschüre haben: **„Derzeit haben wir keine Unternehmensbroschüre. Da wir gerade keine Stellen anbieten, ist die ja auch gar nicht notwendig.“**

■ Ein Tester fragt nach dem Stellenwert des Themas „Umweltschutz“ im Unternehmen: **„Umweltschutz? Wir produzieren doch nichts. Ich kenne kein einziges Call Center, das so etwas macht.“**

■ Tester (wegen Umzugs „gerade ohne Internetzugang“) erfährt: **„Pech gehabt, wenn Sie kein Internet haben. Da müssen Sie sich noch mal schlaumachen.“**

■ Ein Tester fragt als Student nach Praktikumsplätzen: **„Praktikanten? Was sollen wir damit? Wir bauen Leute ab und nicht auf ... Suchen Sie sich einen Job, wo Sie hinpassen.“**

■ Auf die Frage des Testers, wo er sich denn für vakante Positionen bewerben kann, kommt die Antwort: **„Es gibt keine freien Stellen. Sie brauchen sich nicht zu bewerben, aber Sie können es versuchen. Besser ist es, Sie bewerben sich vielleicht woanders.“**

fiel mit 2,617 Punkten (von maximal fünf möglichen) noch einmal niedriger aus als 2009 (2,843). Nach unserer Bewertungsskala entspricht das einer „schlechten Erfüllung“ (Bewertungsskala siehe Seite 17 unten).

Trotzdem gibt es einen Testsieger und das ist – große Überraschung Nummer zwei – das Schlusslicht der Vorjahresuntersuchung: die SNT Deutschland AG. Das Unternehmen erreicht mit einer Gesamtpunktzahl von 3,719 Punkten als einziger Proband eine „teilweise Erfüllung“ der gestellten Anforderungen. Außerdem bemerkenswert: Das Endergebnis liegt 0,119 Punkte über dem besten Ergebnis aus 2009.

Bereits der zweite Platz liefert nur noch eine „schlechte Erfüllung“ ab. Mit einem Abstand von 0,801 Punkten ist das die Tectum Gruppe. Dritter ist Vorjahressieger Vivento Customer Services mit 2,068 Punkten – mit einer ebenso „schlechten Erfüllung“ wie Schlusslicht walter services. Die Ettlinger Gruppe schrammte jedoch mit 2,068 erreichten Punkten nur haarscharf an einem „ungenügenden“ Testergebnis vorbei.

Die erfreulichen Dinge liegen in Details verborgen

Die insgesamt ... Testparameter unseres BewerberChecks waren wieder in die drei Teilkategorien „Quantität“, „Inhalte“ und „Kommunikation“ unterteilt. Mit einem Anteil von 10, 30 und 60 Prozent bildeten diese dann das Gesamtergebnis eines Probanden. Hier die Details aus den drei Teilkategorien:

■ **Quantität:** Nur in diesem Segment erreicht der Durchschnitt des Teilnehmerfeldes einen höheren Wert als in der Vorjahresuntersuchung. Leider ändert dies nichts am Erfüllungsgrad dieser Aufgabenstellung, denn die ist nur „schlecht“. Ein Lichtblick: Die Top drei in dieser Kategorie (buw, vivento und Tectum) erreichen immerhin eine „teilweise Erfüllung“. Die Schattenseite: Die letzten drei in dieser Kategorie fallen mit einem „ungenügend“ durch.

■ **Inhalte:** Erwartungsgemäß lag hier die größte Spreizung der im Test erzielten Werte vor. Der Beste im Testfeld – die SNT Deutschland AG – erreicht mit 3,452 Punkten eine „teil-

weise Erfüllung“. Bereits ab dem Zweitplatzierten (buw, gefolgt von Vivento) gibt es jedoch nur noch das Prädikat „schlecht“ zu verteilen, und unterhalb der Top drei fallen alle weiteren Probanden mit „ungenügend“ durch. Hier sei noch einmal daran erinnert: In der Kategorie „Inhalte“ geht es um die Konformität der Antworten. Also inwieweit ein Anrufer von mehreren unterschiedlichen Ansprechpartnern die inhaltlich gleiche Antwort erhält. Genau hier mussten die Tester zweimal die niedrigste Punktzahl vergeben.

■ **Kommunikation:** Neben der Quantität sollte die „Kommunikation“ eine der Paradedisziplinen externer Call Center sein. So dachten wir schon 2009, weshalb diese Teilkategorie in der Neuaufgabe des BewerberChecks wieder mit der höchsten Wichtung in das Gesamtergebnis einging. An dieser Stelle sollten wir nicht irren, denn SNT Deutschland als Categoriesieger bestätigt unsere These mit 4,009 Punkten und erreicht eine „gute Erfüllung“ der gestellten Anforderungen. Tectum und Vivento folgen auf den Plätzen zwei und drei, sind aber nur noch in das Segment einer „teilweisen Erfüllung“ einzuordnen. Zur Ehrenrettung der Dienstleisterbranche zieht sich diese Einschätzung bis zum Schlusslicht dieser Teilkategorie durch. Hier setzen wir ein dickes Ausrufezeichen: In Sachen Kommunikation ist keiner „schlecht“.

Was besonders auffiel

Neben den Platzierungen in den drei großen Teilkategorien sind es natürlich auch die vielen Einzelparameter, die in der Detailbetrachtung besondere Aussagekraft erfahren:

■ **Erreichbarkeit! Service-Level?** Schon im 2009er BewerberCheck hatten wir uns die Service-Level der Testkandidaten genauer angeschaut. Damals bewegte sich die beste Hälfte der Probanden im Bereich zwischen vier und fünf Punkten – sie lieferten also alle durchweg eine „gute“ Erfüllung dieses Parameters ab. Im aktuellen Check sind nur noch zwei der besten fünf in diesem Segment platziert. Die anderen schneiden nur mit „teilweiser Erfüllung“ oder noch schlechter ab.

■ **Beschwerden! Dazugelernt?** Sichtbare Verbesserungen liefert – jeden-



Das Testszenario des BewerberChecks

Bernhard Gandolf, Inhaber und Certified Management Consultant/BDU, european institute for service quality (eisq), zu den Rahmenbedingungen des CallCenterProfi BewerberChecks.

„Hochschulpraktikanten als Managementnachwuchs stellen für manche Call Center-Dienstleister offenbar nur einen Störfaktor dar.“



Der Test wurde vom 25.05 bis 25.06. 2010 durchgeführt. Die zehn mitarbeitertstärksten Call Center-Dienstleister Deutschlands kontaktierten die Tester mit 20 E-Mails und 20 Anrufen. 90 Prozent der Calls fielen dabei in den Zeitraum montags bis freitags zwischen acht und zwölf Uhr, zwischen zwölf und 18 Uhr oder in die Abendstunden zwischen 18 und 20 Uhr. Zehn Prozent der Mystery-Calls wurden samstags angestoßen. Jeder Proband erhielt jeweils 15 Anfragen per E-Mail und Telefon von einem erwerbstätigen Bewerber auf der Suche nach einem Zweitjob.

Hinzu kamen je Medium fünf Anfragen, die den Versand von Informationsmaterial zum Ziel hatten:

- Student bittet um Unterstützung bei einer Seminararbeit und benötigt hierzu schriftliche Unterlagen.
- Bewerber fragt nach der Möglichkeit des Kennenlernens auf Jobmessen und einer Unternehmensbroschüre für den ersten Eindruck.
- Student fragt nach Praktikumsplatz, möchte eine BA-Arbeit schreiben und benötigt eine Unternehmensbroschüre.
- Arbeitsuchender Bewerber mit Aussicht auf eine von der Arbeitsagentur

geförderte IHK-Ausbildung zum Call Center-Agent will sich über das Berufsbild und mögliche Arbeitsplätze informieren und bittet um Unterlagen.

- Nach Umzug sucht ausgebildete „Servicefachkraft Dialogmarketing“ einen neuen Arbeitgeber und bittet um eine Imagebroschüre.

eisq – european institute for service quality

Franz-Lenz-Straße 1A
49084 Osnabrück
Tel.: (0541) 580543-0
Web: www.eisq.eu



wanna be.connected.

be.connected.
customer management community



Die neue Messe für zukunftsgerichtetes Kundenmanagement im Forum der Messe Frankfurt **23. – 24. September 2010**

Erleben Sie live für **75,- Euro** pro Messetag:



Die Rolle des Kunden in der globalisierten Welt

Prof. Dr.-Ing. E.h.
Hans-Olaf Henkel



Mit dem Kunden im Dialog – Philosophisches Zwiegespräch mit

Udo Walz, Friseur

Weitere Informationen und Anmeldung unter: www.beconnected.cc • Tel.: 06123-709831

Deutschlands Top 10 der größten Call Center-Dienstleister im BewerberCheck 2010

Kriteriengruppen	Gewichtung	Arvato	walter services	SNT	Sitel	D+S Europe AG
1. Quantität	10 %	2,172	1,572	2,787	2,180	1,967
Platzierung		7	10	4	6	8
2. Inhalte	30 %	1,429	1,000	3,452	1,800	1,615
Platzierung		8	9	1	6	7
3. Kommunikation	60 %	2,794	2,685	4,009	3,045	2,919
Platzierung		7	9	1	4	5
Gesamtergebnis	100 %	2,322	2,068	3,719	2,585	2,433
Vorjahresplatzierung		8	4	10	9	6
Gesamtplatzierung		8	10	1	5	6

falls in der Detailbetrachtung – der Bereich Beschwerden. Im vergangenen Jahr bewegten sich unter den besten fünf in dieser Kategorie vier im Segment einer „schlechten Erfüllung“, einer erreichte nur noch ein „ungenügend“. In der Neuauflage des BewerberChecks bewegen sich zwei der besten fünf Probanden im Bereich einer „teilweisen Erfüllung“. Der Punkt „Beschwerden“ überraschte bei der Auswertung der Detailergebnisse besonders. So konnten sich Unternehmen wie arvato, SNT und vivo im Beschwerdemanagement im Vergleich zum Vorjahr jeweils um über einen ganzen Punktwert verbessern. Es gibt jedoch auch Gegenbeispiele wie walter und buw, die in diesem Segment auf 1,000 abstürzten.

■ **E-Mails! Zweitrangig?** Nur ein Proband im Testfeld hat alle 20 E-Mail-Anfragen beantwortet und reagierte im Regelfall sogar mit einem Nach-

fass-Call. Die niedrigste in unserer Untersuchung gemessene Responsequote liegt jedoch bei 0 % – in Worten: Null Prozent – und löscht so den kurz aufkeimenden Hoffnungsfunken schon im Augenblick seiner Entstehung.

■ **Gesagt! Getan?** Es fällt auf, dass in Aussicht gestelltes, gedrucktes Informationsmaterial oftmals als „nicht empfangen“ quittiert werden muss. Die Post und ihre Marktbegleiter haben wir im Rahmen unseres Tests nicht untersucht. Wir gehen jedoch davon aus, dass großteils keine Sendungen abgeschickt wurden. Pessimisten unterstellen hier schnell mangelnde Wertigkeit eines potenziellen Bewerbers.

■ **Managementnachwuchs! Unnötig?** Besonders fielen unseren Testern die teilweise überheblichen bis „genervten“ Reaktionen auf Anfragen von Praktikanten auf. Nach Ansicht von Bernhard Gandolf drängte sich in vie-

len Gesprächen der Eindruck auf, dass „Hochschulpraktikanten als Managementnachwuchs für manche Call Center-Dienstleister offenbar nur einen Störfaktor“ darstellen.

■ **Nachhaltigkeit! Lippenbekenntnis?** Erwähnt hatten wir diese Tatsache bereits in der Titelstory unserer letzten Ausgabe zum Thema „Nachhaltigkeit“: Keine der getesteten Bewerber-einrichtungen konnte uns zum Thema Nachhaltigkeit Auskunft geben – ganz im Gegensatz zu den „Claims“ der jeweiligen Internetauftritte.

Wo Schatten ist, da ist auch ein Licht

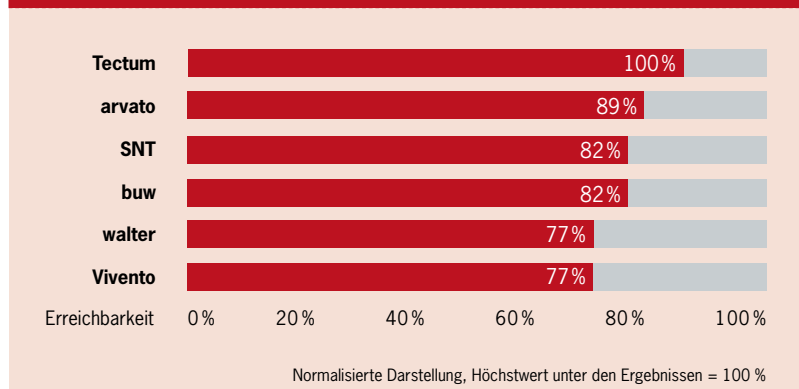
Eines der Unternehmen, die der Call-CenterProfi-Redaktion ihre Implikationen aus unserem ersten Bewerber-Check zurückspielten, war die SNT Deutschland AG. Hier standen eigentlich sowieso Anpassungen in der Strategie, in den Prozessen und in den



Web-Link

Eine detaillierte Gesamtübersicht mit allen getesteten Kriterien sowie deren Wichtigkeit bei der Berechnung der Endergebnisse finden Sie auf der CallCenterProfi-Website unter: www.callcenterprofi.de/tu/downloads ... außerdem im Überblick: Die **Stärken und Schwächen der getesteten Dienstleister** im Bewerbermanagement.

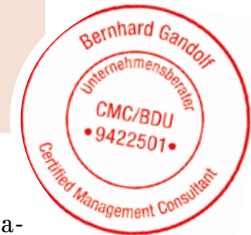
Erreichbarkeit am Telefon



Quelle: european institute for service quality

Unsere Übersicht zeigt die Platzierungen der getesteten Call Center-Dienstleister in den drei Teilkategorien sowie die daraus resultierenden Gesamtergebnisse. Interessant sind auch die erreichten Mittelwerte, um ein Gefühl für die ganze Branche zu erhalten. Alle Testergebnisse finden unsere Abonnenten im geschützten Bereich auf: www.callcenterprofi.de/tu/downloads

	Vivento CS	adm	buw	Sykes	Tectum*	Mittelwert
	3,385	2,443	3,513	1,706	3,079	2,481
	2	5	1	9	3	
	2,000	1,857	2,250	1,000	1,909	1,831
	3	5	2	9	4	
	3,261	2,611	2,879	2,736	3,396	3,033
	3	10	6	8	2	
	2,895	2,368	2,754	2,112	2,918	2,617
	1	5	2	3	7	
	3	7	4	9	2	



Verantwortlichkeiten beim Bewerbermanagement an. Das schlechte Abschneiden des Dienstleisters in unserem ersten BewerberCheck war einer der ausschlaggebenden Punkte, dieses Vorhaben und auch den Startschuss für das Projekt vorzuziehen. Auch damit sich ein solches Ergebnis bei einer eventuellen Neuauflage des BewerberChecks möglichst nicht wiederholt. Umso mehr kann (und muss) man sich mit dem Unternehmen freuen, dass so viel Engagement auch in

den Testergebnissen widergespiegelt wird. Auf die Entwicklung vom Rücklicht in der Vorjahreserhebung zum Frontscheinwerfer im aktuellen BewerberCheck darf man bei der SNT Deutschland AG mit gutem Recht ein Stück stolz sein.

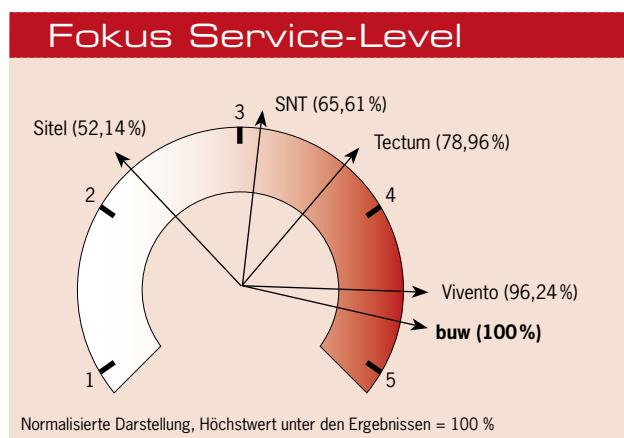
Und trotzdem muss man nach dem vorliegenden BewerberCheck 2.0 ein eher ernüchterndes Fazit ziehen. Bewerbermanagement scheint immer noch nicht den Stellenwert bei deutschen Call Center-Dienstleistern er-

reicht zu haben, den es erfordert. Jetzt stellen Sie sich einmal vor, jeder potenzielle Auftraggeber einer Call Center-Dienstleistung würde sich vor der Auftragsvergabe bei den heißen Kandidaten als Agent bewerten. Hier würde er sehr schnell erkennen, wie viel von der Präsentation aus dem Verkaufsgespräch tatsächlich intern auch gelebt wird.

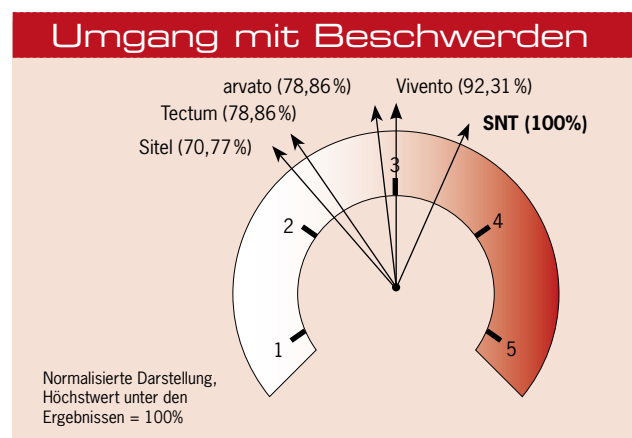
Sehen wir die noch ausbaufähigen Kompetenzen im Bewerbermanagement der zehn größten deutschen Call Center-Dienstleister, dann kann hier einfach noch nicht Schluss sein. Noch nicht Schluss, weiter an allen Fronten an Verbesserungen zu arbeiten, und noch nicht Schluss mit dem Überprüfen der gemachten Fortschritte. Call-CenterProfi bleibt natürlich weiter für Sie dran. ■

Bernhard Gandolf und Alexander Jünger

„Der Durchschnittswert der von uns getesteten Call Center war noch einmal niedriger als in der Vorjahreserhebung. Er entspricht auch weiter nur einer schlechten Erfüllung.“
Bernhard Gandolf, european institute for service quality (eisq)



Quelle: european institute for service quality



Quelle: european institute for service quality