

Gute Mitarbeiter für Call Center sind spärlich gesät, Fachkräftemangel macht sich breit und die Arbeitnehmerüberlassung bietet aufgrund der Sprachbarriere keine Lösungsoption für das Personaldilemma. Potenzielle Bewerber sollten also leichtes Spiel bei der Kontaktaufnahme haben – so mag man denken. Allein die Ergebnisse unseres aktuellen BewerberChecks zeigen – wieder einmal – ein ganz anderes Bild der Wirklichkeit.

CallCenterProfi-BewerberCheck 3.0

Schlimmer geht's immer!

Als wir unseren BewerberCheck 2009 zum ersten Mal durchführten, glaubten wir, ein schlechtes Ergebnis auf dem Tisch liegen zu haben. Im Folgejahr dann die Erkenntnis: So schlecht waren die Zahlen bei der Erstauflage des Mystery-Tests gar nicht. Dieses Empfinden verstärkte sich, als die Scorecard des 2011er BewerberChecks zur Auswertung in die Redaktion flatterte.

Ein kurzer Blick auf das Gesamtergebnis und schon war die Überschrift für diesen Artikel gefunden. Dabei steht die Floskel „Schlimmer geht's immer“ für die Gesamtheit der zehn getesteten Call Center-Dienstleister. Wie in den vergangenen Jahren auch, gingen die Top 10 der mitarbeiterstärksten Call Center aus Deutschland (laut CallCenterProfi-Ranking 2011) in die Untersuchung ein. Ihre Aufgabe: in 20 Mystery-E-Mails, 20 Mystery Calls und fünf Fulfillment-Sendungen zu zeigen, wie gut und konsistent ihre Kommunikation mit potenziellen Bewerbern für einen Job im Call Center ist.

DURCHSCHNITTSWERTE SO NIEDRIG WIE NOCH NIE

Zurück zum vorgezogenen Fazit und damit dem niedrigsten in unserem BewerberCheck jemals gemessenen Durchschnittswert. Während das Gesamtergebnis 2009 noch bei 2,834 (von maxi-

mal fünf erreichbaren) Punkten und im letzten Jahr bei 2,617 Punkten lag, sank der Wert in der aktuellen Untersuchung auf 2,446 Punkte. Unter dem Strich – wie im vergangenen Jahr auch – entspricht dies nur einer „schlechten Erfüllung“ der Testparameter (siehe auch das Bewertungssystem auf dieser Seite unten).

Um die Vergleichbarkeit der nunmehr drei BewerberChecks zu gewährleisten, blieben die Testparameter sowie das zugrunde liegende Bewertungssystem unverändert. Analysiert wurden demnach folgende Kategorien im Bewerbermanagement der Call Center-Dienstleister:

Quantität: Mit einer Wichtung von zehn Prozent am Gesamtergebnis wurde hier die Erreichbarkeit der Dienstleister per Telefon und E-Mail untersucht. Gegenüber der Vorjahresuntersuchung verschlechterte man sich bei der Quantität im Schnitt fast gar nicht. Trotzdem sind 2,463 erreichte Punkte genau 0,018 Punkte weniger als 2010 und immer noch eine „schlechte Erfüllung“ der gestellten Anforderungen.

Inhalte: Diese Testkategorie, die mit einer Wichtung von 30 Prozent ins Endergebnis eingeht, analysiert die Konformität der gegebenen Antworten. Also: Gibt Agent A die gleiche Antwort wie Agent B? Oder: Gibt es telefonisch dieselbe Information wie per E-Mail? Auch in dieser Testkategorie gab es eine Verschlech-

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



Die Call Center-Branche sucht händeringend nach neuen, gut ausgebildeten Mitarbeitern? Dann sollte sie ihr Bewerbermanagement optimieren!

» REINGEHÖRT

Der Anrufer sucht nach einer Anstellung im Call Center und erfährt von einer Agentin: „Das ist schön für Sie! Gucken Sie im Internet. Da stehen die Infos und nur da!“ Gesprächsende.

Anrufer soll sich im Internet informieren, hat aber keinen Zugang. Agent: „Das ist Pech, aber Sie haben doch bestimmte Freunde?“

Anrufer soll sich im Netz über vakante Jobs informieren. Er wendet ein: „Mein Internet ist nach dem Umzug noch nicht verfügbar.“ Agent: „Dann haben Sie echt ein Problem. Informationen gibt es nur im Internet.“ Anrufer fragt nach: „Kann ich mich nicht telefonisch informieren?“ Laut Agent sind „telefonische Informationen nicht möglich“. „Zu Call Centern schon mal gar nicht. Da ruft ja ständig einer an.“

Anrufer fragt, warum seine E-Mail noch nicht beantwortet wurde, und erfährt: „Das dauert schon ein paar Tage, wenn Sie die PR-Abteilung anschreiben, bis die Anfrage in die zuständige Abteilung geleitet wird.“

Anrufer erkundigt sich nach einer Antwort auf seine E-Mail, die er vor sieben Tagen an das Unternehmen geschickt hatte, und hört: „Das ist ja auch noch nicht soooo lange her. Wir haben gerade Urlaubszeit.“

Anrufer „beschwert“ sich: „Alle Welt verweist immer nur auf das Internet. Kann man denn nicht mehr persönlich nachfragen?“ Ein Agent darauf: „Das ist halt der Fortschritt. Ich habe mir das nicht ausgedacht.“

Anrufer erreicht Zielperson und erfährt: „Ich bin hier der Empfang für ganz Europa.“ Anrufer: „Für ganz Europa?“ Agent: „Naja, für die deutschen Niederlassungen.“ Anrufer fragt, ob sein Ansprechpartner zu sprechen sei. Agent: „Nein, die gehen immer alle zusammen zum Mittag. Da ist jetzt keiner da. Ich brauche Sie gar nicht durchstellen.“ Agent nennt eine Durchwahl und meint: „In 30 bis 60 Minuten können Sie Glück haben.“

Student möchte im Rahmen seines Studiums eine Seminararbeit zum

Thema „Bewerbersauswahl“ schreiben und bittet um Infos. Agent: „Sie sind hier in der Zentrale gelandet. Ich würde Ihnen gerne weiterhelfen, aber ich kann nicht so lange quatschen.“

Agent versucht abzuwimmeln: „Heute ist keiner zu sprechen. Sind alle im Meeting. Rufen Sie Montag wieder an.“ Anrufer: „Können Sie mir vielleicht?“ Agent unterbricht: „Nein! Kann ich nicht.“ Versucht abzuwimmeln. Anrufer: „Aber meine Fragen sind doch gar nicht beantwortet.“ Agent: „Montag, junger Mann, Montag!“

Agent stellt dem Anrufer den so genannten „Welcome-Day“ vor. Anrufer: „Welcome-Day? Bin ich auch willkommen?“ Agent: „Sie? Nein! Nur neue Mitarbeiter!“

Anrufer möchte Informationen, ruft aber scheinbar zu einer ungünstigen Zeit an. Agent: „Ich habe keine Zeit, da warten noch sechs andere in der Warteschleife, während ich hier mit Ihnen telefoniere!“

Agent: „Hier ist Mittagszeit! Ich bin eh nur drangegangen weil meine Assistentin gerade Mittag macht. ... Hier sind Sie eh falsch, ich gebe Ihnen mal die Nummer.“

Anrufer fragt nach Vorteilen einer abgeschlossenen Ausbildung zur Servicefachkraft und erfährt: „Ähm ... Da sach ich ma: Durch die Tests kommen Sie wahrscheinlich besser. Aber das weiß man nicht – kann keiner sagen!“

Anrufer fragt, wie man Bewerbungsunterlagen übermitteln kann. Agent: „Also, Personalabteilung oder was man so drauf schreibt.“ Anrufer fragt nach E-Mail-Kontakt. Agent: „Da suchen Sie mal bei Google. Also irgendwo hatte ich mal ... (sucht geräuschvoll) Nee, steht nicht da! Googeln Sie doch einfach mal.“

Anrufer will sich über einen Standort in Berlin informieren, die Zielperson behauptet jedoch, nicht zuständig zu sein. Anrufer: „Das ist doch alles eine Firma?“ Agent: „Nein. In Berlin ist alles anders.“ Anrufer: „Warum ist das so?“ Agent: „Weil das nun mal so ist.“

terung. Bei 1,742 erreichten Punkten fehlen 0,089 Punkte zum Erreichen des Vorjahresergebnisses. Testurteil hier: nur eine „ungenügende Erfüllung“. Oder anders ausgedrückt: Anforderungen nicht erfüllt – durchgefallen!

Kommunikation: Dieser Bereich wurde wieder medienübergreifend – also für Telefon und E-Mail gemeinsam – betrachtet. An der Anzahl der hier getesteten Einzelparameter gemessen, war dies der umfangreichste Part in der Untersuchung, der sich dementsprechend auch mit einer Wichtung von 60 Prozent im Endergebnis niederschlägt. In drei Dimensionen wurde analysiert, ob der erreichte Gesprächspartner die gängigen Kommunikationsstandards beherrscht, in welcher Atmosphäre der Kontakt stattfindet und inwieweit das Gegenüber die gängigen Kommunikationstechniken anwendet. Das tägliche Handwerkszeug der Call Center-Branche quasi! Umso überraschender war es deshalb für die Tester, dass auch in der Kategorie Kommunikation eine Verschlechterung der Vorjahresergebnisse gemessen wurde: 0,237 Punkte weniger als 2010 und damit 2,796 Punkte im aktuellen BewerberCheck. Allenfalls nur eine „schlechte Erfüllung“ der gestellten Anforderungen.

NEUE, ALTE NUMMER EINS

Auch wenn das Gesamtergebnis über alle zehn getesteten Call Center-Dienstleister des BewerberCheck 3.0 nicht dazu ermuntert, möchten wir einen Blick auf ein paar Einzelergebnisse werfen, denn hier gibt es teilweise sehr interessante Details zu entdecken.

Erste Überraschung: Der Testsieger des vergangenen Jahres hat auch in der 2011er Neuaufgabe die Nase vorn. Gewinner im BewerberCheck 3.0 ist einmal mehr die SNT Deutschland AG. Das Unternehmen erreichte 3,944 Punkte und konnte sogar noch 0,225 Punkte im Vergleich zu 2010 zulegen. Trotzdem bleibt das erreichte Ergebnis nur eine „teilweise Erfüllung der Anforderun-

„SNT Deutschland gewinnt in Folge

den CallCenterProfi-BewerberCheck –

vor Walter Services und Tectum.“

gen“ – zum Prädikat „gut“ fehlen noch 0,056 Punkte. Vielleicht ein guter Vorsatz für 2012?

Dass es SNT Deutschland versteht, gute Vorsätze in die Tat umzusetzen, hat das Unternehmen in der Geschichte des CallCenterProfi-BewerberChecks schon zweimal eindrucksvoll unter Beweis gestellt. In der ersten Untersuchung landete SNT noch auf dem letzten Platz. Nach Veröffentlichung der Ergebnisse dann die Kampfansage, man werde sich bei einer Neuaufgabe des Tests entscheidend verbessern. Der Nachweis gelang dann in der 2010er Untersuchung, in der SNT Deutschland sich vom letzten auf den ersten Platz verbesserte. Wie Leo Staub-Marx, Manager HR bei SNT Deutschland, kürzlich in einem Interview mit CallCenterProfi verriet, war das schlechte Abschneiden im 2009er BewerberCheck „ein Warnschuss“. Und die Konsequenz: „Ein vollumfängliches Programm“ bei der Neustrukturierung des Be-

KOMMENTAR DER TESTER

2009 Testverlierer, 2010 bereits Testsieger und 2011 neuerlich besser. Knapp an der Wertung „gut“ vorbeigeschrammt, lebt SNT Bewerberservice vor. Die positive Überraschung! Auch walter verbesserte sich auf ein bescheidenes Niveau. Umso negativer fiel auf: Einige Unternehmen sehen offenbar die Organisationsform „Call Center“ im Bewerbermanagement als Teufelszeug und verschwenden keinen Servicegedanken. Wie sonst lassen sich die folgenden Erlebnisse erklären?

- Das Team einer so genannten „Bewerberhotline“ nimmt sich im Testzeitraum regelmäßig von 12 bis 13 Uhr kollektiv frei. Die Telefone läuten, bis es jemandem aus einer (Zitat) „anderen Abteilung“ nach dem achten Klingelzeichen reicht: „Die machen gerade Mittagspause. Rufen Sie bitte später wieder an! Ich kann Ihnen nicht helfen. Ich bin rangegangen, weil mich das Klingeln nervt.“
- Bei zwei Probanden sind die entsprechenden Teams hinter den Servicrufnummern immer wieder nicht zu erreichen. Es klingelt dann einfach durch oder ...
- ... ein Anrufbeantworter meldet sich während der angesagten Erreichbarkeitszeiten mit dem Hinweis: „Sie erreichen uns von ...“

In Sachen Effizienz sieht es teilweise nicht besser aus: Ein Recruitment-Team versendet seit drei Jahren manuell mit Ausnahme der Signatur unveränderte Standard-E-Mails als Antwort auf eingehende Nachrichten. Die Texte enthalten zum dritten Mal in Folge die gleichen Fehler und haben nur in Ausnahmefällen – zufallsbedingt – etwas mit der Anfrage zu tun. Aufgrund der „persönlichen Bearbeitung“ kann es schon mal eine Woche oder mehr dauern, bis man als potenzieller Kandidat ein „Lebenszeichen“ in seinem Postfach findet.

Bernhard Gandolf, Inhaber und Certified Management Consultant/BDU bei eisq.



„Mancher Dienstleister scheint die Organisationsform ‚Call Center‘ und den Servicegedanken an sich als Teufelszeug anzusehen!“

Das ist wohl nicht nur aus Beratersicht weder effizient noch sonderlich zielführend. Kaum anzunehmen, dass ein Auftraggeber dieser Dienstleister einen solchen Service in seinem Projekt duldet, oder?

Kontakt zu unserem Testpartner:

eisq – european institute for service quality

Franz-Lenz-Straße 1A, 49084 Osnabrück

Tel.: (05 41) 58 05 43 - 0, Fax: (05 41) 58 05 43 - 29

Web: www.eisq.eu



Deutschlands Top 10 der größten Call Center-Dienstleister 2011 im BewerberCheck							
Kriteriengruppen	Gewichtung	Arvato	walter	SNT	Sitel	D+S Europe AG	
1. Quantität	10 %	2,515	2,095	3,513	1,940	1,742	
Platzierung		4	6	2	8	9	
2. Inhalte	30 %	1,600	2,500	4,100	1,400	1,545	
Platzierung		3	2	1	7	5	
3. Kommunikation	60 %	2,613	2,976	3,938	2,391	2,526	
Platzierung		8	2	1	10	9	
Gesamtergebnis	100 %	2,300	2,745	3,944	2,049	2,154	
Platzierung		5	2	1	10	8	

werbermanagements beim Call Center-Dienstleister. Diesen, quasi von neutraler Stelle bestätigten Erfolg wollte man schließlich im 2011er BewerberCheck wiederholen. Dies ist eindrucksvoll gelungen – Respekt!

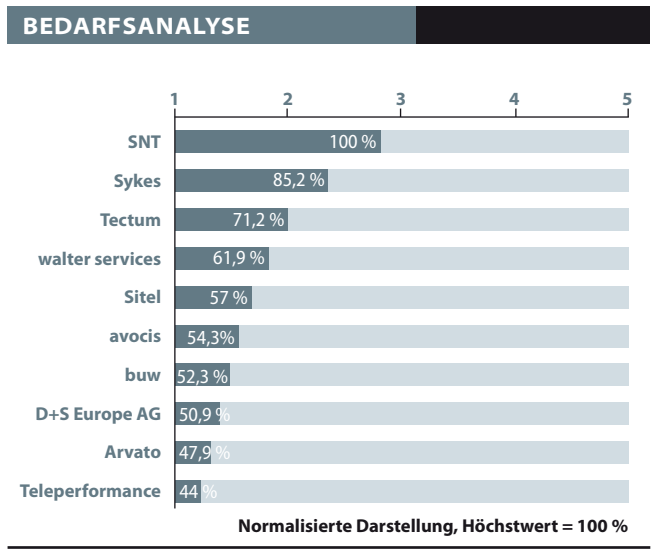
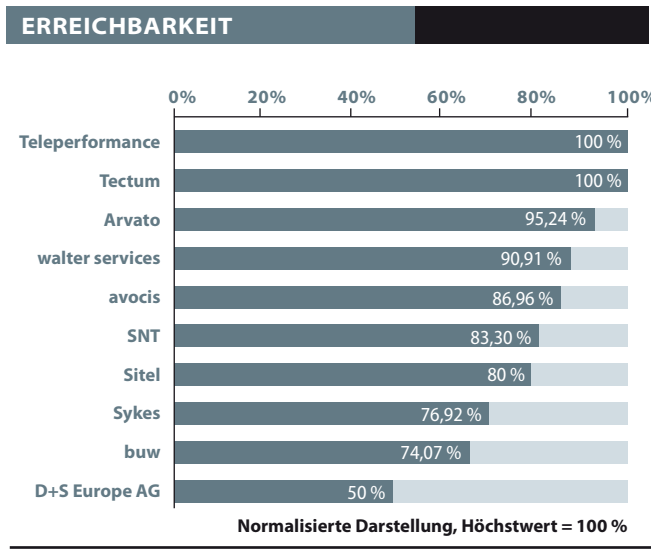
Einen ähnlichen Aufstieg gab es auch beim aktuellen BewerberCheck zu beobachten: Auf dem zweiten Platz findet sich in diesem Jahr ein Unternehmen, das im letzten BewerberCheck noch die rote Laterne schwenkte: walter services. Der Call Center-Dienstleister mit Sitz in Ettlingen verbesserte sein Vorjahresergebnis um 0,677 Punkte und erreichte in der aktuellen Erhebung 2,745 Punkte.

Insgesamt konnten nur drei Unternehmen im Testfeld ihr Vorjahresergebnis verbessern: Testsieger SNT, der neue Zweite walter und Sykes (2010 noch auf Platz 9, aktuell Platz 7). Zu den fünf Teilnehmern, die ihr Vorjahresergebnis nicht halten konnten, gehört die Tectum Gruppe. Im letzten Jahr mit 2,918 Punkten noch auf dem zweiten Platz, reichte es 2011 mit 2,378 Punkten nur noch für den dritten Rang. Und dahinter? Da wird es mehr als eng! So liegen zwischen der drittplatzierten Tectum und Schlusslicht Sitel gerade einmal 0,329 Punkte. Apropos eng: Mit den 2,049 erreichten Punkten im BewerberCheck 3.0 rettet Sitel hauchdünn die „schlechte Erfüllung“ der gestellten Anforderungen ins Ziel.

ZWEI NEUE DIENSTLEISTER IM TESTFELD

Die Basis des BewerberChecks sind die zehn Call Center in Deutschland, die nachgewiesenermaßen die meisten Mitarbeiter beschäftigen. Als Nachweis gelten dabei die Angaben, die die Teilnehmer am jährlichen CallCenterProfi-Ranking regelmäßig in die Fachredaktion nach Wiesbaden übermitteln. Da sich – je nachdem, welche Unternehmen am aktuellen Ranking teilnehmen – die Top 10 der größten Arbeitgeber ändern kann, ist nicht zwingend vorausgesetzt, dass beim BewerberCheck immer die gleichen Call Center untersucht werden.

Bei der ersten Analyse im Jahr 2009 und im Folgejahr 2010 war die Basis der teilnehmenden Call Center die gleiche. In der 2011er Untersuchung sind hingegen zwei neue Namen zu finden: zum einen die zum Jahresbeginn neu formierte avocis Deutschland GmbH und zum anderen Teleperformance Deutschland. Zur avocis gehört unter anderem der Call Center-Dienstleister adm, der in den letzten beiden BewerberChecks noch als eigenständiges Unternehmen vertreten war. Teleperformance konnte sich neu unter den Top 10 der größten Arbeitgeber in der Call Center-Branche platzieren – begünstigt durch die Tatsache, dass Mitarbeiterschwergewicht Vivento Customer Services beim letzten CallCenterProfi-Ranking keine aktuellen Zahlen mehr geliefert hatte.



	avocis	Teleperformance	Tectum	buw	Sykes	Mittelwert
	2,037	3,218	3,638	2,321	1,612	2,463
	7	3	1	5	10	
	1,250	1,000	1,471	1,556	1,000	1,742
	8	9	6	4	9	
	2,621	2,657	2,622	2,742	2,871	2,796
	7	5	6	4	3	
	2,151	2,216	2,378	2,344	2,182	2,446
	9	6	3	4	7	

Die Übersicht zeigt die Platzierungen der getesteten Call Center-Dienstleister in den drei Teilkategorien sowie die daraus resultierenden Gesamtergebnisse. Eine detaillierte Übersicht aller getesteter Parameter sowie eine Einzelauswertung der Dienstleister finden Sie im Download-Bereich von Call-CenterProfi unter: <http://tiny.cc/CCPaddons>

Mit avocis und Teleperformance waren also zwei neue Teilnehmer im CallCenterProfi-BewerberCheck vertreten. Dabei erreichte avocis den vorletzten, neunten Platz – Teleperformance landete bei seiner ersten Teilnahme an der Untersuchung auf Platz 6. Daran lässt sich ableiten: Ob ein Unternehmen schon einmal an unserem BewerberCheck teilgenommen hat, beeinflusst das Testergebnis nicht unbedingt. Wie auch: CallCenterProfi und BewerberCheck-Partner eisq aus Osnabrück testen schließlich nichts Ungewöhnliches. Die untersuchten Anforderungen stellen sich Call Center-Dienstleistern mit permanentem Personalbedarf immer. Außerdem variierten die Testzeiträume der einzelnen BewerberChecks, sodass eine konkrete Vorbereitung auf unseren Mystery-Check nicht möglich ist.

CALL CENTER-DIENSTLEISTER AUF DER SUCHE NACH NEUEN REKRUTIERUNGSKANÄLEN

In ihrem BewerberCheck testen CallCenterProfi und eisq im Wesentlichen die klassischen Bewerberkanäle Telefon und E-Mail. Den allgemeinen Kommunikationstrends folgend, setzen die Call Center-Dienstleister bei der Mitarbeiterrekrutierung zunehmend auf andere, weniger zeitkritische Instrumente: Die Stichworte dabei lauten „webbasierte Prozesse“ und „Self Service“. Social Media scheint hingegen – jedenfalls bei den Teilneh-

mern am CallCenterProfi-BewerberCheck 3.0 – schon ein fester Bestandteil der Bewerberansprache zu sein. Ein Schnelltest zeigt: Von den zehn größten Call Center-Dienstleistern sind neun nachweisbar auf „Facebook“ vertreten, sieben agieren auf dem Microblogging-Dienst „Twitter“.

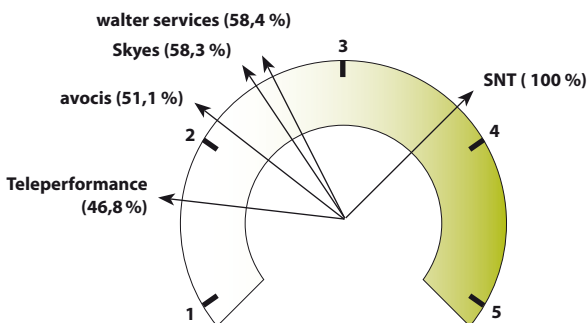
Eine interessante Pressemitteilung erreichte uns außerdem vom Drittplatzierten Tectum. Parallel zu seinem Facebook- und Twitter-Engagement hat der Call Center-Dienstleister nun eine Kooperation mit dem Web-Magazin „Deutsch Türkische Nachrichten“ gestartet. Kern dessen ist eine gemeinsam betriebene Jobbörse. Tectum erwartet sich davon speziell den Zugang zu mehrsprachigen Mitarbeitern, generell aber einen frischen Pool an potenziellen Bewerbern, denn „erfahrungsgemäß ist der Rücklauf auf Ausschreibungen im Netz besonders hoch“, so Wolfgang Schäfer, Geschäftsleitung Marketing und PR bei Tectum.

Bleibt indes abzuwarten, welche Reaktionen der aktuelle BewerberCheck 3.0 in der Call Center-Branche hervorrufen wird und welche Optimierungsmaßnahmen im Anschluss daran getroffen werden. Ansätze offenbart der Test einige – wir sind gespannt, wer die Hausaufgaben bis 2012 am besten erledigt.

Bernhard Gandolf und Alexander Jünger

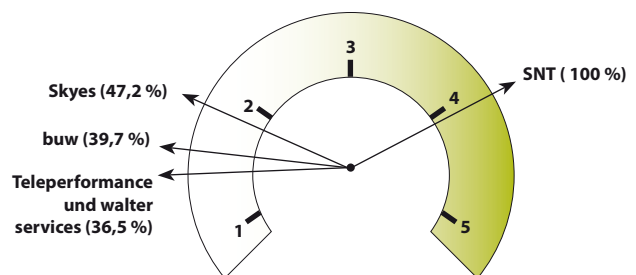


EINWANDBEHANDLUNG



Normalisierte Darstellung, Höchstwert unter den Ergebnissen = 100 %

BESCHWERDEMANAGEMENT



Normalisierte Darstellung, Höchstwert unter den Ergebnissen = 100 %

Quelle: european institute for service quality