



Es geht aufwärts

Die Mitarbeiterzahl der zehn größten Arbeitgebern in der Call Center-Dienstleistungsbranche weist ein neues Fünfjahreshoch aus. Ideale Rahmengesamtergebnis, um zum fünften Mal den CallCenterProfi-BewerberCheck durchzuführen.

Fünf ist Trümpf hieß es damals bei der Einführung der neuen Postleitzahlen. Dies sollte auch die Überschrift für den nunmehr fünften BewerberCheck unter den zehn größten Arbeitgebern der deutschen Call Center-Dienstleister werden. Allein das Testergebnis fiel dann doch nicht so gut aus, wie man es bei der fünften Durchführung einer unveränderten Untersuchung erwartet hätte.

Die Parameter sind immer die gleichen, damit eine Vergleichbarkeit mit den Vorjahren möglich ist. Aber auch aus dem Grund, damit die Testkandidaten aus ihren Schwachstellen lernen, Abläufe optimieren und Prozesse im Bewerbermanagement verbessern können. Unser aktuelles Testergebnis führt zu dem Schluss: Nur die wenigsten Call Center-Dienstleister nutzen diese Chance. Bis die Karteikarte mit den untersuchten Kennzahlen wirklich ein Trumpf ist, wird noch ein wenig Zeit vergehen, doch ein Aufwärtstrend ist eindeutig auszumachen.

BEWERBERMANAGEMENT IM MYSTERY-CHECK

Seit 2008 müssen sich die zehn größten Arbeitgeber unter den hierzulande ansässigen Call Center-Dienstleistern darauf einstellen, dass CallCenterProfi und sein Kooperationspartner eisq (european institute for service quality) das jeweilige Bewerbermanagement über zwei Kanäle unter die Lupe nehmen. Die Aufgabe: in 20 Mystery-E-Mails, ebenso vielen Calls und fünf Fulfillment Sendungen zu zeigen, wie gut – und vor allem wie konsistent – die Kommunikation mit potenziellen zukünftigen Mitarbeitern ist.

„Spricht“ das Unternehmen mit einer „Sprache“? Werden die Kommunikationsstandards eingehalten? Stimmt die Erreichbarkeit? Insgesamt werden mehr als 50 einzelne Testparameter untersucht, in drei Teilkategorien zusammengefasst und schließlich ein Gesamtergebnis ermittelt. (Die Kriteriengruppen finden Sie im Gesamtergebnis auf Seite 18 oben. Eine noch detailliertere Auswertung steht auf callcenterprof.de zum Abruf bereit.)

BEWERBERMANAGEMENT IM MYSTERY-CHECK

In jeder bisher erfolgten Analyse unseres Bewerberchecks haben wir das Endergebnis vorweg genommen, so auch hier. Fazit: Es geht aufwärts!

Der Mittelwert über alle zehn getesteten Dienstleister hinweg, liegt zum zweiten Mal in Folge über dem des Vorjahres. Lag er im Testlauf 2011 bei 2,446 Punkten und 2012 bei 2,452 Punkten, stieg der Wert in der aktuellen Untersuchung auf 2,535. (Das Bewertungsschema finden Sie auf dieser Seite unten.) Trotzdem entspricht dieses Ergebnis wie auch in den Jahren zuvor nur einer „teilweisen“ Erfüllung der gestellten Aufgaben.

Interessanter wird es spätestens bei der Untersuchung der drei Hauptkriterien:

- **1. Quantität:** Mit einer Wichtung von zehn Prozent am Gesamtergebnis wurde hier die Erreichbarkeit der Dienstleister per Telefon untersucht. Gegenüber der Vorjahresuntersuchung verschlechterte sich das Testfeld nun bereits zum zweiten Mal in Folge. So erreicht die Quantität nur noch einen Wert von 1,935 Punkten. Wieder nur eine „schlechte

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 potenzieller Bewerber mit Migrationshintergrund informiert sich über die Bezahlung und erfährt an der Hotline: „Es gibt sogar ein Fixgehalt! Jawohl.“

Ein Student fragt beim Call Center-Dienstleister nach Unterstützung seiner Seminararbeit und fordert Infos zum Unternehmen an. Agent: „Aus Datenschutzgründen kann ich Ihnen keine Broschüre zusenden.“

Ein Bewerber fragt nach Weiterbildungsmöglichkeiten. Agent: „Weiterbildung ist erst mal nicht. Nach vier Wochen Einarbeitung schauen wir weiter. Alles klären?“

Ein erwerbsloser Bewerber ist sich nicht sicher, ob Call Center-Agent der richtige Job für ihn ist. Tipp an der Bewerberhotline: „Googlen Sie doch mal nach ‚CC-Agent‘ und ‚Beschreibung‘.“

Ein Bewerber beschwert sich über fehlende Antworten auf seine E-Mails. Agent: „Zwei Tage keine E-Mail zu erhalten, ist normal!“ Und: „Die E-Mail-Adresse soll nicht stimmen? Ja was habe ich damit zu tun?“

Ein erwerbsloser Bewerber möchte Informationen zu Teilzeit-Angeboten und erfährt: „Bitte rufen Sie unsere Zentrale an und fragen Sie dort nach Frau xyz. Ich kann Ihnen die Nummer aus Datenschutzgründen auch nicht sagen.“

Als sich ein Bewerber über mehrfache erfolglose Anrufversuche beschwert, erklärt ein Agent: „Wir sind an Feiertagen nicht erreichbar!“ Dabei hatte der Bewerber gar nicht an einem Feiertag angerufen.

Einer unserer Tester erbittet Unterstützung bei der Erstellung seiner Seminararbeit. Agent: „Ich bin hier nur die Auszubildende. Jetzt ist keiner mehr da.“ Der Anruf erfolgte übrigens um 15:06 Uhr.

Ein Tester trifft telefonisch auf eine sehr engagierte Agentin. Die beruhigt: „Sie brauchen keine Angst haben.“ Sie werden von Anfang an geschult und gut vorbereitet.“

Unsere Tester beschwerten sich über ausbleibende Antworten auf verschickte E-Mails. Agent: „Wie soll ich das wissen? Sie sind in Bulgarien gelandet.“

Ein Bewerber mit Migrationshintergrund möchte sich nach Jobangeboten für seine Frau informieren. Agent: „Wenn Ihre Frau sich nicht selber meldet, dann sage ich, dass wir im Moment keine freien Stellen haben.“

Ein leicht genervter Agent ärgert sich über den Anruf eines unserer Tester: „Alles ruft immer bei uns an, nur weil die die falsche Nummer auf die Webseite schreiben. Sie müssen in xyz anrufen. Ich gebe Ihnen die Rufnummer.“

Tester fragt nach Weiterbildungsangeboten. Agent: „Aus- und Weiterbildung gibt es bei uns erstmal nicht. Dafür machen wir eine Einarbeitung und dann sieht man weiter.“

Ein Agent erklärt: „Wir geben grundsätzlich keine Broschüren nach draußen.“ Tester: „Ist denn das nicht der Zweck einer Broschüre?“ Agent: „Wie gesagt, wir geben keine Broschüren nach draußen. Die können Sie sich bei uns ansehen.“

Ein Tester fragt, ob eine Ausbildung als Servicekraft für Dialogmarketing förderlich bei einer Bewerbung ist. Agent: „Also auch als Servicemann für Dialogmarketing fangen Sie bei uns genauso bei Null an wie jeder andere.“

Einer unserer Tester gibt an, nur halbtags arbeiten zu wollen. Agent: „Wir möchten allen Beschäftigten die gleichen Bedingungen bieten. Daher gibt es bei uns keine Jobs nur vormittags.“

Ein Tester fragt nach dem richtigen Ansprechpartner zum Thema Trainings. Agent: „Da müsste ich mal nachsehen. ... Können Sie das nicht selbst im Internet machen?“

Agent: „Bitte haben Sie Verständnis, dass wir generell keine internen Daten kommunizieren. Uns bleibt an dieser Stelle nichts übrig, als Sie auf unsere sehr informative Internetseite zu verweisen.“

Erfüllung“ und ein neuer Negativstand im Fünfjahresvergleich.

- **2. Inhalte:** Diese Kategorie, die mit einem Anteil von 30 Prozent ins Gesamtergebnis einfließt, analysiert die Konformität der gegebenen Antworten. Auch hier fällt zum zweiten Mal in Folge der Mittelwert über alle Dienstleister gemessen. Mit 1,633 Punkten steht auch hier nur eine „schlechte Erfüllung“ der gestellten Anforderungen unter dem Strich.
- **3. Kommunikation:** Die Kategorie, die mit 60 Prozent Wichtigkeit das Endergebnis am deutlichsten beeinflusst, ist die Art der Kommunikation mit dem Bewerber. Verbesserungen in diesem Segment schlagen sich damit am deutlichsten ins Gesamtergebnis durch. Das kommt dem Testfeld in diesem Jahr deutlich zu Gute, denn in dieser wichtigen Kategorie konnten die Dienstleister 0,223 Punkte im Vergleich zu 2012 zulegen. Mit insgesamt 3,086 Punkten lieferten alle zusammen eine „gute Erfüllung“ ab.

Langsam aber sicher wird es an der Spitze
des CallCenterProfi-BewerberChecks
sehr einsam. Zum vierten Mal in Folge
gewinnt die SNT Deutschland AG.

Ein PRIMUS ZEICHNET SICH AB

Bei der Analyse der einzelnen Testkandidaten untereinander kommt der Vorjahresvergleich ein bisschen ins Hinken, denn die Teilnehmer werden durch einen externen Faktor bestimmt. Wie bei jedem BewerberCheck schicken wir die zehn größten Call Center, gemessen an der Anzahl der Mitarbeiter, ins Rennen. Als Grundlage dient jeweils das aktuelle CallCenterProfi-Ranking, das in der Regel eine Ausgabe vor der Analyse des BewerberCheck veröffentlicht wird. Während das Teilnehmerfeld 2011 und 2012 unverändert war, gab es in der 2013er Untersuchung gleich zwei neue Unternehmen auf der Liste: Swiss Post Solutions und die Invoco Holding. Beide Unternehmen lieferten in ihrer ersten Testteilnahme mit Rang 5 und 6 ein solides Ergebnis ab.

Indes wird es langsam aber sicher an der Spitze unseres BewerberChecks sehr einsam. Das freut SNT Deutschland, denn dem Dienstleister gelang es zum inzwischen vierten Mal, sich auf Platz 1 der Einzelauswertung zu positionieren. Wie im Vorjahr rangiert SNT in jeder der drei Hauptkategorien an vorderster Stelle, auch wenn das aktuelle Gesamtergebnis mit 4,293 Punkten unter der erreichten Punktzahl des 2012er BewerberChecks bleibt. Inzwischen ist es in der CallCenterProfi-Redaktion schon fast ein Running Gag: In unserem ersten Test im Jahr 2008 landete SNT noch auf dem letzten Platz. Nach dem Motto „Gefahr erkannt, Gefahr gebannt“ kündigte der Dienstleister danach an, die Detail-Ergebnisse auszuwerten, die Prozesse zu analysieren und die Schwachstellen zu beheben. Der Erfolg der damals getroffenen Maßnahmen wird seit nunmehr vier BewerberChecks in Folge bestätigt.

Auch auf dem zweiten Platz in der Einzelauswertung gab es eine Überraschung: Nach Rang 7 im Vorjahr konnte sich die buw Unternehmensgruppe um fünf Plätze nach vorne schieben. Zum

KOMMENTAR DER TESTER

Was hat Datenschutz mit dem Versand von Imagebroschüren zu tun? Welche Datenschutzbestimmungen gelten für die Bekanntgabe von Rufnummern einzelner Standorte der getesteten Call Center-Dienstleister? Welcher Paragraph des Datenschutzgesetzes verbietet es, potenziellen Bewerbern Angaben zum Gehalt zu machen? eisq kennt keine derartigen Bestimmungen oder gesetzlichen Vorschriften. Selber nimmt es übrigens ein Anbieter mit den „Datenschutzbestimmungen“ nicht so genau. Oder wie schätzen Sie das ein, wenn Sie sich an ein Unternehmen wenden und Ihnen ein ganz anderes schreibt (und somit Ihre Daten nutzt)? Ein externer Datenschutzbeauftragter hält das für „höchst interessant“. Interpretiert handelt es sich doch nur um einen Vorwand, unbequeme Fragen nicht zu beantworten. Was die Tester erhielten:

- originelle Antworten wie „aus Datenschutzgründen darf ich Ihnen die Rufnummer unseres Standortes nicht nennen“, „Angaben zum Gehalt unterliegen dem Datenschutz, daher ...“ und besonders nett „Broschüren geben wir grundsätzlich nicht raus ... das unterliegt dem Datenschutz!“
- standardisierte Erwidern ohne Bezug zur ursprünglichen Anfrage („Bitte reichen Sie Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen ein.“)
- widersprüchliche Auskünfte über verschiedene Kanäle (Telefon vs. E-Mail) mit unterschiedlichen Gehaltsangaben im selben Unternehmen und am selben Standort
- viel zu häufig gar keine Reaktion
- manchmal jedoch auch wirklich erstklassige Antworten, die Bewerbern tatsächlich weiterhelfen

Bernhard Gandolf, Geschäftsführer und Certified Management Consultant/BDU beim european institute for service quality (eisq) www.eisq.eu



„Fehlende Informationsbereitschaft wurde häufig mit Datenschutzbestimmungen begründet. Dabei nahm ein Testkandidat es selbst mit dem Datenschutz nicht so ganz genau.“

Unser Fazit: Liebe Call Center-Betreiber, Edward Snowden, NSA und PRISM sensibilisierten die Bevölkerung für den Datenschutz. Doch das ist kein Grund für größtenteils bescheidenste Service-Qualität! Denn, liebe Auftraggeber, wenn Ihr Dienstleister in der gleichen Art und Weise Ihren Kundenservice erbringt, wie neun von zehn der getesteten größten Outsourcing-Dienstleister ihr eigenes Bewerbermanagement leisten, dann haben Sie ein echtes Problem! Die 38 von CallCenterProfi und der spezialisierten Unternehmensberatung für Dienstleistersteuerung ausgewählten Kriterien gelten (nahezu) für jeden Auftraggeber eines professionellen Kundenservices. Was ein Auftraggeber in neun von zehn Fällen nicht erwarten darf, ist, dass die nach außen verkaufte Service-Expertise auch intern belegbar ist.

MULTICHANNEL CONTACT CENTER
PRESENCE INTEGRATIONEN
MANDANTENFÄHIG WEBBASIERT
SPRACHPORTAL MITSCHNITT
REPORTING DASHBOARD

Eine für alles:

Die Voxtron Multichannel-ACD

- * SAP zertifiziert
- * Microsoft zertifiziert
- * TÜV zertifiziert



VOXTRON



„Wir haben
unsere Hausaufgaben
gemacht.“
(Sie auch?)

Microsoft Partner
Gold Application Development

SAP® Certified
Integration with SAP Applications



**Software für die
Kundeninteraktion**

Voxtron GmbH
info@voxtron.de | www.voxtron.de
+49 2382 98974-0

Deutschlands Top 10 der größten Call Center-Dienstleister 2013 im BewerberCheck							
Kriteriengruppen	Gewichtung	arvato Customer Service	walter services	SNT Deutschland	Sitel	D+S Europe AG	
1. Quantität	10 %	1,865	1,770	4,075	2,000	1,918	
Platzierung		5	6	1	2	3	
2. Inhalte	30 %	1,875	1,333	4,200	1,000	1,706	
Platzierung		2	6	1	7	4	
3. Kommunikation	60 %	2,956	2,799	4,376	2,682	3,020	
Platzierung		6	8	1	9	5	
Gesamtergebnis	100 %	2,522	2,256	4,293	2,109	2,516	
Platzierung		3	8	1	9	4	

Testsieger fehlten in diesem Jahr insgesamt 1,720 Punkte, doch 2,573 Punkte reichen „den Osnabrückern“ für die Silbermedaille im Check. „Die Gütersloher“ schafften es ebenfalls, sich im Vergleich zum Vorjahr entscheidend zu verbessern. Arvato klettert – mit einem Endergebnis von insgesamt 2,522 Punkten – von Position 5 auf Nummer 3.

Im Mittelfeld gab es vergleichsweise wenig Verschiebungen, ebenso wie am Ende der Ergebnistabelle. So gelang es Teleperformance nicht, die rote Laterne an einen anderen Testkandidaten zu übergeben. Mit insgesamt 1,955 Punkten bleibt man auch 2013 Schlusslicht der Untersuchung, obwohl der Wert spürbar über dem Vorjahr liegt. Und wieder die Feststellung: Es geht aufwärts.

WIEDERHOLUNG SCHÜTZT VOR ÜBERRASCHUNG NICHT

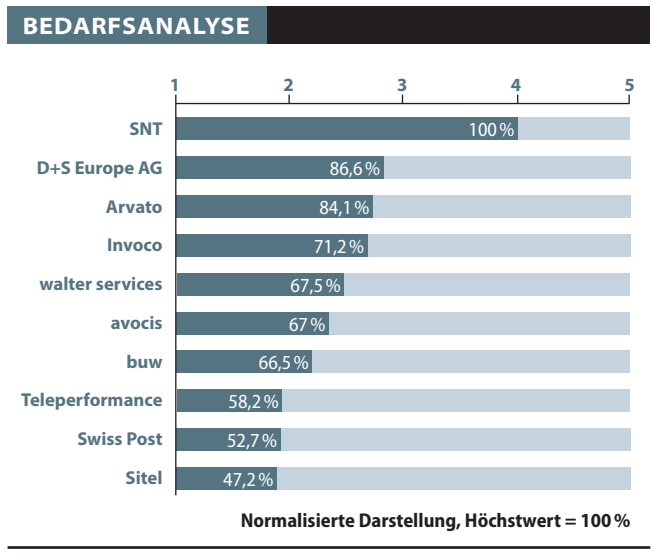
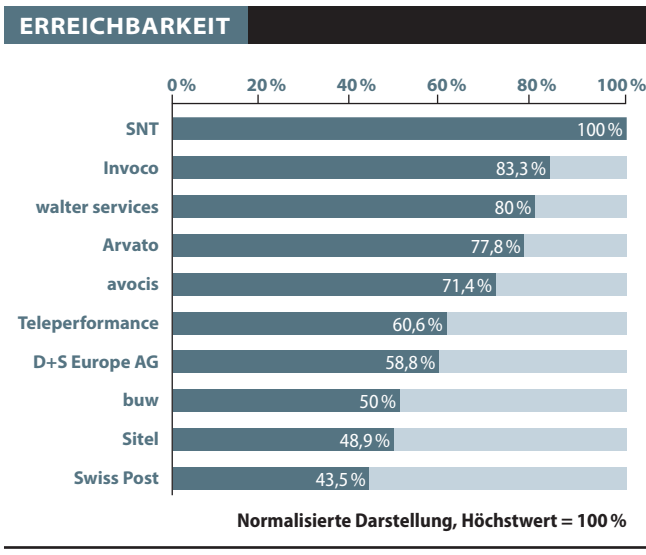
Eines hatte bisher jeder der fünf durchgeführten BewerberChecks gemeinsam: Teilweise unbezahlbare Zitate aus den Mystery-Kontakten (nachzulesen in „Reingehört“ auf Seite 16) und immer wieder Besonderheiten.

Das Highlight im Testdurchlauf 2013 war eindeutig das Thema „Datenschutz“. Wann immer ein Call Center-Dienstleister keine konkreten Informationen geben konnte (oder wollte), wurde auf den Datenschutz hingewiesen. Warum dies für den tele-

foischen Kontakt gilt, jedoch im persönlichen Gespräch plötzlich keine Rolle mehr spielen sollte, wurde unseren Testern nicht hinreichend schlüssig dargelegt.

**Das „Edward Snowden-Phänomen“:
Wann immer Fragen nicht beantwortet
werden können (oder wollen), verweisen
die Dienstleister auf den Datenschutz.**

Auch die Frage, was die Verweigerung des Verschickens von Unternehmensbroschüren und Informationen mit Datensicherheit zu tun hat, blieb unbeantwortet. Dieses – wir nennen es redaktionsintern schon „Edward Snowden-Phänomen“ – begegnete uns gleich bei einer ganzen Reihe der Testkandidaten. Nur zwei der zehn untersuchten Call Center hat überhaupt Fulfillmentsendungen ausgelöst. Alle anderen beriefen sich auf Datenschutz-Aspekte. „Broschüren? Haben wir. Nur versenden werden wir die nicht“, so der Grundtenor der Botschaften. Das An-



	avocis	Teleperformance	Swiss Post Solutions	buw Unternehmensgruppe	Invoco Holding	Mittelwert
	1,750	1,000	1,375	1,875	1,719	1,935
	7	10	9	4	8	
	1,000	1,000	1,000	1,714	1,500	1,633
	7	7	7	3	5	
	3,023	2,592	3,390	3,119	2,901	3,086
	4	10	2	3	7	
	2,289	1,955	2,471	2,573	2,362	2,535
	7	10	5	2	6	

Eine detaillierte Übersicht aller getesteten Parameter sowie eine Einzelauswertung der Dienstleister finden Sie im Download-Bereich* von CallCenterProfi unter: bit.ly/Bew_Check



oder scannen Sie den QR-Code mit Ihrem Smartphone.

*Sie benötigen ein gültiges Passwort für unser Online-Archiv.

gebot, sich die Unterlagen vor Ort ansehen zu dürfen, rief dann auf Seiten der Tester schon ein regelrechtes Grinsen hervor.

Auf Platz 2 der Besonderheiten: Ein Call Center-Dienstleister schafft es doch tatsächlich, keine einzige der 20 per E-Mail verschickten Mystery-Anfragen zu beantworten. Statt dessen erreichten uns Hinweise über die Unzustellbarkeit unserer Nachricht. Selbstverständlich haben wir im Test die für jeden anderen potenziellen Bewerber im Netz recherchierbaren E-Mail-Accounts der Testkandidaten kontaktiert. In der telefonischen Ansprache wiesen die Tester zweimal auf die fehlende E-Mail-Response hin. Eine Reaktion blieb hingegen aus.

Auch andere Unternehmen verblüffen im Test, indem E-Mails einfach nicht beantwortet werden. Die Tatsache, dass vereinzelt auf Anfragen reagiert wird, spricht eindeutig dafür, dass der Kanal offen und die E-Mail-Adresse korrekt ist. Nach welcher Einschätzung eine Antwort erfolgt und welche Anfrage unbeantwortet im digitalen Nirwana landet, bleibt unseren Testern indes schleierhaft.

Genauso überraschend wie diese Sprachlosigkeit via E-Mail, mutete der fehlende Inhalt so mancher „Antwort“ an. Bei insgesamt vier Testkandidaten waren die erhaltenen Botschaften derart inkonsistent, dass in dieser Teilkategorie nur die Minimalpunktzahl von 1,000 vergeben werden konnte. Auf den Punkt

gebracht bedeutet das eine „ungenügende Erfüllung“ oder auf gut deutsch: Note 6, durchgefallen, setzen!

Wer glaubt, dass es via Telefon einfacher ist, eine 100-prozentige Erreichbarkeit zu bekommen, der irrt. Auch hier finden sich Kandidaten im Testfeld, bei denen es auch im dritten Anwahlversuch nicht gelingt, einen persönlichen Ansprechpartner für das jeweilige Anliegen an die sprichwörtliche Strippe zu bekommen. Setzen wir an dieser Stelle einfach mal voraus, dass in diesen Momenten gerade die Hotlines von Auftraggebern die verstärkte Aufmerksamkeit der Dienstleister erforderte. Eine andere „Entschuldigung“ für solch ein Verhalten gegenüber potenziellen Mitarbeitern an einer Bewerberhotline gibt es eigentlich sonst nicht.

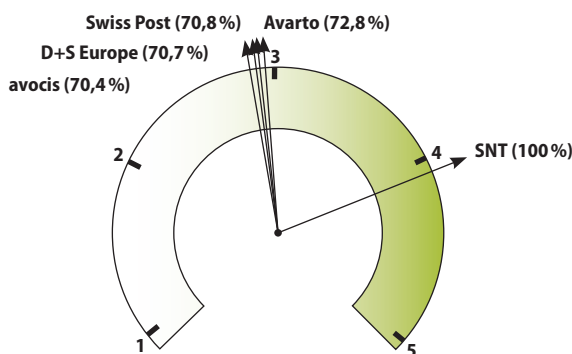
ES GIBT NOCH VIEL ZU TUN

Verdeutlicht man sich einmal den Abstand zwischen dem Erst- und dem Letztplatzierten im Test, dann liegen dazwischen ganze 2,338 Punkte. Eine riesige Streuung und ein Zeichen dafür, dass noch genügend Optimierungspotenzial besteht. CallCenterProfi und eisq haben einmal mehr die Schwachstellen analysiert. Nun liegt es an den Unternehmen, diese zu beseitigen.

Bernhard Gandolf und Alexander Jünger

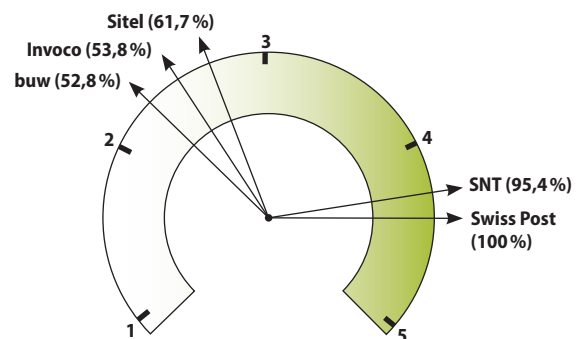


EINWANDBEHANDLUNG



Normalisierte Darstellung, Höchstwert unter den Ergebnissen = 100 %

BESCHWERDEMANAGEMENT



Normalisierte Darstellung, Höchstwert unter den Ergebnissen = 100 %

Quelle: eisq GmbH & Co. KG – Quality Score Card 2013