

Case Study

Vertriebssteigerung B2B Personaldienstleister

Ausgangssituation

Ein führender, deutscher Personaldienstleister betreibt über **200 Niederlassungen** und hat über **1000 Mitarbeiter*innen**, welche die Zeitarbeitnehmer*innen und Kunden **gewinnen und betreuen**. Wichtig ist dem Unternehmen, die **passenden Profile** bereitzustellen und für Bewerber in allen Lebenslagen eine **passende Stelle** anzubieten.

Zielsetzung

In der Zeitarbeitsbranche herrscht ein **hoher Wettbewerbsdruck**. Der Auftraggeber möchte die Sicherstellung des **Qualitätslevels** im Umgang mit Bewerbern und Kunden gewährleisten. Die **Vertriebs- und Rekrutierungsergebnisse** sollen **deutlich gesteigert** werden. Durch das Aufdecken zu optimierender Prozesse aus Bewerber- und Kundensicht können **Kosten eingespart** werden.

Umsetzung

In einem gemeinsamen Workshops erarbeitete das Team von AC Süppmayer gemeinsam mit dem Auftraggeber die Details zur Projektumsetzung. Um den **Erfolg nachhaltig** sicherzustellen, wurde jeder Mitarbeitende beim Personaldienstleister **pro Jahr mehrfach** getestet. Über telefonische Mystery Anfragen nahmen die Experten von AC Süppmayer die Rolle von interessierten Unternehmen oder Bewerbern ein. Hierbei wurde die **prozessualen sowie kommunikativen Fähigkeiten** geprüft und im cloudbasierten Tool von AC Süppmayer festgehalten. Die Telefonate wurden aufgezeichnet. In Echtzeit konnte das Management über die Ebenen Regionen und Standorte die **Stärken und Optimierungspotenziale** der einzelnen Organisationseinheiten einsehen und steuern. Die getesteten Mitarbeiter*innen hatten über ein Dashboard Zugriff auf ihre **eigene Entwicklung und Transparenz** zu stärken, Optimierungspotenzialen sowie die Aufzeichnungen der Telefonate. Sie konnten die **eigene Entwicklung** im Projektverlauf verfolgen und sich im Benchmark zu ihrem Team und Standort eingruppiieren. Teamleiter und Trainingsabteilung hatte ebenfalls Zugriff, um **online gemeinsam** mit den Mitarbeitenden die Entwicklung zu besprechen, gemeinsam Telefonate anzuhören und entsprechende Trainingsmaßnahmen einleiten zu können.

Ergebnis & lessons learned

Bereits gegen Ende der **ersten** Messphase haben sich **deutliche Verbesserungen** gezeigt. Die offene Ergebnisbereitstellung hat bei den Mitarbeitern eine Sensibilisierung des Qualitätsanspruches bewirkt und der Score wurde um einen **zweistelligen Prozentwert** verbessert. In weiteren Messungen wurden die Ergebnisse durch Training und Coaching stetig, **nachhaltig verbessert** und **der angestrebte Zielwert in der Qualitätsmessung von über 80% wurde erreicht**.

Im Laufe der Projektlaufzeit hat sich gezeigt, dass in Folgeprojekten die **Automatisierung der Projektorganisation** stärker auszubauen ist, um manuelle Aufwände bei der Erstellung von Unternehmens- und Bewerberprofilen zu vermeiden. Die Automatisierungen vermeiden Fehlerquellen und sparen Zeit. Durch die **agile Vorgehensweise** und ständigen Reviews konnte das Team von AC Süppmayer einige Verbesserungspotentiale erkennen und umsetzen.