

Case Study

Qualitätssicherung Personalagentur Gesundheitswesen

Ausgangssituation

Eine Personalagentur für **medizinische und pflegerische Fachkräfte** entwickelte sich als Start Up äußerst dynamisch und hat über **15.000 Neuanmeldungen** im Monat. Der sehr lebhafte Markt im Pflegebereich erforderte eine rasche Ausweitung der Vertriebskapazitäten. Das Unternehmen vermittelt flexibel arbeitende Fachkräfte oder begleitet Jobsuchende bei Wahl der richtigen Arbeitgeber.

Zielsetzung

Der Auftraggeber möchte sicherstellen, dass für Bewerber in der Onboardingphase eine **hervorragende Experience** sichergestellt ist. Aus diesem Grund soll aus Bewerbersicht sowohl in der Betreuung als auch in den **Prozessen** eine Transparenz hergestellt und Verbesserungspotenzial ermittelt werden.

Umsetzung

In einem **Workshop** erarbeitete das Team von AC Süppmayer gemeinsam mit dem Kunden die Grundlagen für den Projektablauf. Das Team von AC Süppmayer generierte innerhalb weniger Wochen **Lebensläufe** und **Zertifikate**, um **passende Bewerberprofile** für diverse Stellen zu erzeugen. Aus den AC Süppmayer zur Verfügung stehenden 3.500 europäischen Testpersonen wurden **60 Bewerber und Bewerberinnen** ausgewählt, die den zweistufigen Bewerbungsprozess durchliefen. Hierzu registrierte sich das Team von AC Süppmayer auf der Homepage der Personalagentur, erhielt dann einen **Anruf** durch das Unternehmen und reichte daraufhin die Bewerbungsunterlagen ein. Nach Prüfung dieser Unterlagen erfolgte bei den Bewerbern ein **zweiter Anruf**, in dem offene Punkte aus den Bewerbungsunterlagen erörtert wurden und Jobangebote unterbreitet wurden. Alle Anrufe wurden **aufgezeichnet** und anhand der **Scorecard** dem Auftraggeber **in Echtzeit** zur Verfügung gestellt. Es wurden außerdem Handlungsempfehlungen ausgesprochen, um die Prozesse effizienter und aus Bewerbersicht optimaler sicherzustellen.

Ergebnis & lessons learned

Bereits wenige Messungen zeigten zeitliche Defizite bei den **internen** Prozessen auf. Diese wurden angepasst, sodass das Zeitfenster von erster Kontaktaufnahme bis zur Vorstellung eines potenziellen Arbeitgebers **optimiert** wurde. Die Qualitätsergebnisse in der ersten Messung entsprachen nicht dem angestrebten Niveau. Nachschulungen und **Coachingsmaßnahmen** basierend auf den Ergebnissen der Scorecards lieferten **deutliche Steigerungen**.