

WIE RANDSTAD DURCH QUESTBACK NEUE WEGE BESCHREITET.

Die Abteilung Research & CRM von Randstad weiß, was Kunden
und Mitarbeiter wünschen – dank EFS Survey von Questback

CASE STUDY RANDSTAD

VON DER KUNDENZUFRIEDENHEITSBEFRAGUNG ZUM INTERNEN SPEZIALISTEN FÜR BEFRAGUNGEN

Die Abteilung Research & CRM von Randstad weiß, was Kunden und Mitarbeiter wünschen – dank EFS Survey von Questback

„Good to know you“, so lautet das Motto der Randstad Deutschland GmbH. Der Claim bringt auf den Punkt, mit welchem Anspruch der führende deutsche Personaldienstleister arbeitet: Die Bedürfnisse von Kunden und Mitarbeitern genau zu kennen, um für sie die beste Dienstleistung zu erbringen. Der Schlüssel dazu: EFS Survey von Questback.



SITUATION

Zielsetzung

Anfangs:

- › Kundenzufriedenheit dauerhaft und vergleichbar messen und als KPI im Unternehmen installieren

In der weiteren Entwicklung:

- › zentrale Durchführung interner und externer Befragungen durch die Abteilung Research & CRM
- › Standardisierung von Prozessen
- › Feedback als Führungsinstrument etablieren

Wie lassen sich Führung und Kommunikation messen?

„Wir leben in einer Welt, in der Kennzahlen immer wichtiger werden“, so Ulf Fröhlich, Leiter der Abteilung Research & CRM bei Randstad. Hat man sich früher noch auf die Meinung von Kollegen verlassen, so hat sich die Messung von Kennzahlen als fester Bestandteil der Unternehmensstrategie längst als Standard durchgesetzt.

Personalvermittler Randstad hat im Jahre 2007 mit der Messung der Kundenzufriedenheit begonnen. Ziel war es zunächst, diese über die Jahre vergleichbar zu messen und als KPI im Unternehmen zu verankern. Da eine Telefonbefragung sehr hohe Kosten verursacht hätte, machte sich Randstad auf die Suche nach einem passenden Anbieter für Onlinebefragungen.

„Uns war bei der Dienstleistersuche neben dem technischen Support vor allem auch die inhaltliche Beratung sehr wichtig“, so Fröhlich. „Neben der technischen Funktionalität haben uns schließlich der hervorragende Service sowie die hohe Datensicherheit und BSI-Zertifizierung von Questback überzeugt.“



LÖSUNG

EFS Survey: Ein starkes Tool, von dem viele Abteilungen profitieren

Seit 2007 befragt Randstad mithilfe von EFS einmal im Jahr rund 7.000 Kunden mit einer Rücklaufquote von durchschnittlich 10%. „Da wir mit EFS ein starkes Tool in der Hand hatten, haben wir es dann vermehrt auch in unseren eigenen Abteilungen eingesetzt“, berichtet Fröhlich. Denn durch den hohen Nutzwert der Software wuchs im Unternehmen der Bedarf an professioneller Unterstützung bei Befragungen kontinuierlich. „Ich habe mich im Unternehmen umgehört und festgestellt, dass das Interesse an Befragungen in den verschiedenen Abteilungen groß ist“, so Fröhlich. „Wir haben uns dann mit der Abteilung Research & CRM als interner Dienstleister für Befragungen positioniert, denn uns stand eine leistungsfähige Softwareplattform zur Verfügung.“ Dank der immensen Funktionsvielfalt wurde EFS den unterschiedlichen Anforderungen und Aufgaben der einzelnen Abteilungen spielend gerecht: Vom Aufsetzen der Fragebögen oder der Auswahl der Zielgruppe bis hin zur Auswertung und Aufbereitung der Befragungsergebnisse.

EFS Survey wird nun sogar für zahlreiche interne Befragungen genutzt. Vor allem die Trainings-Abteilung von Randstad nutzt das Tool sehr intensiv: Wurden die Trainings zuvor noch mit Handzetteln und Excel-Tabellen evaluiert, so wird mittlerweile die komplette Zufriedenheit mittels EFS ermittelt und über ein

Dashboard abgebildet. So kann die Abteilung jederzeit sehen, ob ein Training gut war oder nicht. „Die standardisierte Messung der internen Trainingszufriedenheit ist eine richtige Erfolgsgeschichte geworden“, hebt Fröhlich hervor. Denn zuvor gab es kein verlässliches Messinstrument oder die Abteilung musste sich auf die Meinung des Trainers verlassen. Jetzt wissen die Mitarbeiter schon am nächsten Tag im Büro, wie ein Training gelaufen ist. Gerade wenn externe Trainer eingekauft werden, ist dieses Wissen finanziell extrem wertvoll.

Und auch die Veranstaltungsabteilung nutzt EFS erfolgreich zur Evaluation interner Veranstaltungen, wie Business Area Meetings oder Management Meetings. Auf diese Weise erfahren sie, was den Teilnehmern wirklich wichtig ist: Welche Themen interessieren sie? Welche Beiträge kommen gut an? Wo gibt es noch Verbesserungspotenzial? So hat Randstad mit der Software von Questback ein verlässliches Steuerungsinstrument, das aufzeigt, in welchen Bereichen noch Handlungs- und Veränderungsbedarf besteht.



ERGEBNIS

Auf einen Blick:

- › **extern:** Messung der Kundenzufriedenheit, Befragung von 7.000 Kunden einmal pro Jahr, Rücklaufquote: 10%
- › **intern:** Unterstützung der Fachabteilungen bei der Durchführung von Befragungen, z. B. bei der Evaluation von Trainings oder von Veranstaltungen
- › Positionierung der Abteilung Research & CRM als interner Dienstleister für Befragungen



Das Schöne an dem Tool ist, dass es uns auf sehr effiziente Weise eine noch stärkere Kundenorientierung ermöglicht und für Transparenz in der Unternehmenssteuerung sorgt. Außerdem trägt es zur Entlastung der einzelnen Abteilungen bei, die sich nur noch mit den Ergebnissen und nicht mehr mit der Ergebnisbeschaffung befassen müssen. Das spart Zeit und natürlich auch Kosten.

ULF FRÖHLICH, Leiter der Abteilung Research & CRM
Randstad Deutschland

Die Abteilung Research & CRM – eine Erfolgsgeschichte

EFS Survey hat der Abteilung Research & CRM ganz neue Positionierungsmöglichkeiten eröffnet. Dank der technischen Möglichkeiten der Plattform konnte sie ihr Service-Portfolio um Leistungen erweitern, die zuvor gar nicht möglich gewesen wären. „Wir werden intern als Dienstleister wahrgenommen und das ist sehr gut“, so Fröhlich. „Die Prozesse haben sich über die Jahre sehr gut eingeschliffen und wir können jederzeit verschiedenste Befragungen kostengünstig und ressourcenschonend durchführen. Mittlerweile wissen wir ziemlich genau, welche Interessen gerade bezüglich Befragungen bestehen.“

„Das Schöne an dem Tool ist, dass es uns auf sehr effiziente Weise eine noch stärkere Kundenorientierung ermöglicht und für Transparenz in der Unternehmenssteuerung sorgt“, betont Fröhlich. „Außerdem trägt es zur Entlastung der einzelnen Abteilungen bei, die sich nur noch mit den Ergebnissen und nicht mehr mit der Ergebnisbeschaffung befassen müssen. Das spart Zeit und damit natürlich auch Kosten.“

Zukunftsvisionen

Trotz der vielfältigen Nutzung wird das Potenzial von EFS durch Randstad bei weitem noch nicht ausgeschöpft und bietet für die Zukunft noch viel Raum für Entwicklung und Innovation. So würden standardisierte Befragungen in den verschiedenen Randstad Ländern beispielsweise einen länderübergreifenden Vergleich der Daten erlauben. Wichtig ist jedoch, dass auf die Erkenntnisse auch Taten folgen: „Meine Vision wäre es, die Ergebnisse nicht nur als Indikator zu sehen, sondern auch als strategisches Führungsinstrument einzusetzen. Wir wissen sehr genau, was unsere Kunden denken. Daraus müssen wir in Zukunft verstärkt Maßnahmen ableiten, die Veränderungen einleiten“, bilanziert Fröhlich. Der Prozess ist also noch nicht am Ende angelangt – und das ist gut so, denn steter Wandel ist genau das, was Zukunftsfähigkeit ausmacht.

Feedback als Wettbewerbsvorteil

„Dank der technischen Möglichkeiten von EFS, wollen wir uns mit unserer Abteilung in Zukunft noch stärker zum internen Berater entwickeln“, so Fröhlich. Die Durchführung von Touchpoint-Befragungen, um einzelne Prozessschritte von der Angebotserstellung bis zur Vertragsunterzeichnung zu messen, steht dabei ganz oben auf der Wunschliste des Abteilungsleiters. Denn durch sie lassen sich allgemeine Trends und Stimmungen noch besser identifizieren. Sie ebnen den Weg zu dem stets übergeordneten Ziel: einer noch stärkeren Kundenzentrierung.



Über Randstad Deutschland

Unternehmen

Randstad Deutschland

Branche

Personalvermittlung

Einsatzbereiche

- › Kundenzufriedenheit
- › interne Befragungen

Randstad Deutschland gehört zur 1960 in Amsterdam gegründeten und dort börsennotierten Randstad Holding nv. Seit 1968 ist Randstad in Deutschland aktiv. Das umfangreiche Leistungsportfolio reicht von der klassischen Zeitarbeit, über die direkte Personalvermittlung bis hin zu spezialisierten Personallösungen, wie beispielsweise Inhouse Services.

Vielseitige Leistungen für Unternehmen und Kandidaten

Mit passgenauen Personallösungen ist Randstad ein wichtiger strategischer Partner für Unternehmen – seien es kleine Betriebe, mittelständische Unternehmen oder Großkonzerne. Randstad entwickelt passgenaue Personalkonzepte für jeden Bedarf, die auch in der Zusammenführung unterschiedlicher Serviceleistungen bestehen können. Durch langjährige Erfahrung und individuelle Leistungsangebote ist Randstad für engagierte Kandidaten und Mitarbeiter aller Qualifikationen ein attraktiver Arbeitgeber und Dienstleister. Seinen Mitarbeitern, die im Rahmen der Zeitarbeit für Randstad tätig sind, bietet Randstad reguläre, tarifgebundene und in der Regel unbefristete Arbeitsverträge.

Randstad gestaltet den Arbeitsmarkt mit

Durch den Dialog mit Gewerkschaften und dem Engagement in Verbänden gibt Randstad der Branche wichtige Impulse und gestaltet den Arbeitsmarkt aktiv mit. Bereits im Jahr 2000 schloss Randstad mit ver.di einen flächendeckenden Tarifvertrag ab, der als Grundlage für die geltenden tariflichen Regelungen in der gesamten Branche diente. Seit 1970 werden bei Randstad Betriebsräte gewählt. Heute ist Randstad der einzige Personaldienstleister in Deutschland mit flächendeckenden Strukturen für Betriebsrat und Schwerbehindertenvertretung. Die zentrale CSR Strategie „wir entwickeln Talente in Wirtschaft und Gesellschaft“ bildet die Leitlinie für das gesellschaftliche Engagement, mit dem Randstad einen Beitrag zu einer zukunftsfähigen Gesellschaft leistet.



Questback GmbH

Gustav-Heinemann-Ufer 72a
50968 Köln
Tel: +49 221 271690
sales@questback.de
www.questback.com/de

Questback ist europäischer Marktführer für Enterprise Feedback Management-Software. Das Unternehmen entwickelt Befragungs- und Feedback-Lösungen für Online-Marktforschung, Customer Experience Management und HR-Management, mit dem Kunden neue Erkenntnisse über Konsumenten, Mitarbeiter und Führungskräfte gewinnen und damit Wachstum, Loyalität und Rentabilität steigern. Hauptsitz des Unternehmens ist in Oslo, Norwegen. Seit der Gründung im Jahr 2000 ist Questback kontinuierlich gewachsen. Heute hat Questback Niederlassungen in 19 Ländern und betreut mit mehr als 300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über 4000 Kunden in allen Branchen, u. a. Volvo, Payback, Hilti, Daimler, Ikea und Coca-Cola.