



	KUNDE	Führender IT-Dienstleister in Deutschland
	BRANCHE	IT-Recruiting
	BEREICH	Recruiting
	PROJEKT	Einführung AQRO
	THEMA	Agiles Human Resource Management, Coaching und Mind Change

Interview mit Fr. Sonja Pierer (Teamleiterin beim HR-Recruiter experis) zu der erfolgreichen Einführung von AQRO®

Guten Tag Frau Pierer, erst einmal vielen Dank, dass Sie sich bereit erklärt haben, mit uns dieses Interview zu führen und Ihre Erfahrungen mit der Methode AQRO® zu teilen.

Sehr gerne. Dem ganzen Team und mir persönlich hat die Zusammenarbeit mit der Acuroc Solutions GmbH sehr gut gefallen und das Resultat der AQRO® Einführung spricht ja für sich.

Erläutern Sie uns doch vielleicht zu Beginn die Ausgangslage in Ihrem Team und was waren die Gründe, weshalb Sie nach Optimierungsmöglichkeiten gesucht haben?

Die experis beschäftigt sich als HR-Recruiter mit dem Zusammenbringen von Arbeitgebern (Partner) und Arbeitnehmern (Kunden) basierend auf Suchanforderungen und Arbeitnehmerprofilen. Wir versuchen so gut es geht auf die Anforderungen unserer Kunden einzugehen, heißt einerseits den Arbeitgeber mit einem passenden potentiellen neuen Mitarbeiter in Verbindung zu bringen, andererseits für den Kandidaten seinem Profil und Wünschen entsprechend den geeignete neuen Wirkungsbereich zu vermitteln. Damit springen unsere Mitarbeiter immer zwischen zwei Welten, welche am Ende synchronisiert werden müssen, um das bestmögliche Ergebnis für Auftraggeber und Kandidat zu erbringen.

Das heißt beide Seiten, sowohl Arbeitgeber als auch Arbeitnehmer müssen zufriedengestellt werden. Ich könnte mir vorstellen, dass dies zu einer großen Arbeitslast bei Ihren Mitarbeitern geführt hat. Wie waren Ihre Erfahrungen in Bezug auf die Effizienz und Mitarbeiterzufriedenheit?

Also ehrlich gesagt war dies einer der Hauptpunkte, weshalb ich mit Frau Dr. Utsch in Kontakt getreten bin. Bei experis leben wir ein verteiltes Office. Wir haben viele Mitarbeiter, die aus dem Homeoffice arbeiten und einige, die sich in ganz anderen Städten aufhalten. So hatten wir einerseits die Herausforderung virtuell Teams zu leiten und andererseits Ordnung in die täglichen doings zu bekommen, denn wie Sie gesagt haben, sank die Mitarbeiterzufriedenheit mit steigendem Arbeitsdruck. Es entstand operative Hektik, wo eigentlich keine entstehen durfte...die Recruiter hatten keine Struktur und sprangen zwischen Kandidateninterviews, Entgegennahme und Qualifizierung von Kundenaufträgen, administrativen Tätigkeiten etc. hin und her.

Die Situation klingt ja wie auf die AQRO® Methode zugeschnitten.

(lacht) Das kann man so sagen. Ich habe Frau Utsch bei einem Innovationsforum kennengelernt und wir haben uns ganz unverbindlich ausgetauscht. Die AQRO® Methode schien mir dann eine passende Lösung für unsere Situation zu sein und wir haben es einfach mal versucht und nicht bereut!

Das freut uns sehr zu hören, Frau Pierer. Aber was genau hat sich mit der Einführung der Methodik für Sie und Ihre Mitarbeiter geändert?

Mein Ziel war es, dass wir eine 360° Betrachtung fahren, heißt Kunden- und Kandidatensicht gemeinsam. Die Mitarbeiter sollten nicht mehr in operativer Hektik „untergehen“, sondern strukturiert arbeiten, jedoch bin ich kein Fan einer „kurzen Leine“, sondern gebe meinen Mitarbeitern gerne den Freiraum, den sie brauchen, um effektiv arbeiten zu können. Die AQRO® Methode sieht ein rollenbasiertes Arbeiten vor: heißt jeder Mitarbeiter hat maximal zwei Rollen pro Arbeitstag inne. Wie man diese Rollen beschreibt und was diese alles beinhalten wurde dann in Workshops zusammen mit der Acuroc Solutions erarbeitet.

OK, d.h. jeder Ihrer Mitarbeiter/innen hat zwei Rollen pro Tag inne, welche Rollen waren das?

Genau, wir haben das nach Kandidaten und Kunde aufgeteilt. So hat ein Mitarbeiter vormittags beispielsweise die Rolle „Kandidaten“. In dieser Rolle kümmert er sich „nur“ um die Kandidatenseite: nimmt Anforderungen auf, optimiert die Suchprofile, legt sich Meetings mit den Kandidaten auf den Vormittag etc. Am Nachmittag arbeitet er in der Rolle „Kunde“: spricht mit den potentiellen Auftraggebern und nimmt deren Wünsche auf, qualifiziert diese, bespricht mögliche Vorgehensweisen etc..

So wusste jeder Mitarbeiter, was er wann zu tun hatte. Dies hat wunderbar funktioniert! Der Mitarbeiter musste nicht mehr multi-tasken und von einem doing zum nächsten springen, sondern konnte fokussiert seine Aufgabe bearbeiten.

Das klingt ja interessant...heutzutage spricht ja jeder von New Normal und Agilität...eine klare Rollenverteilung klingt da eher altbacken?

Ganz im Gegenteil, das Einzige was durch die Methodik vorgegeben wird sind die zwei Rollen am Vor- und Nachmittag. Alle Aufgaben und Termine innerhalb dieser Rollen legt sich der Mitarbeiter selbst fest und kann seinen Arbeitsalltag frei gestalten. Diese flexible Managementmethode mit klarer Rollenverteilung und strukturierter Zeiteinteilung hat extrem den Druck von den Mitarbeitern genommen, die Effizienz jedes Einzelnen ist gestiegen und die Zufriedenheit erhöhte sich immens, denn endlich ist Fokussierung störungsfrei möglich.

Wow, man mag es kaum glauben, dass eine „einfache“ Vorgabe wie ein klares Zeitfenster so viel bewirken kann.

(lächelt) Das war auch unsere Reaktion. Klar, es ist nicht „nur“ das Zeitfenster, es ist das Coaching und der Mind-Change, die ebenfalls dahinterstecken. Aber da haben wir mit der Acuroc Solutions einen super Partner gefunden, der das ganze Team abholt und auf dem Weg ständig begleitet hat.

Jetzt haben wir über die Effekte auf die Effizienz und Zufriedenheit im Team gesprochen, aber wie haben Sie die Veränderung denn persönlich, als Führungskraft, empfunden?

Also ich habe eine deutliche Transparenz- und Effizienzsteigerung empfunden. Ich wusste, durch die Planung, welcher Mitarbeiter zu welcher Zeit sich um was kümmert und wann freie Valenzen zur Verfügung standen. Somit war ich in der Lage, Arbeitspakete optimal zu verteilen ohne unnötigen Druck und Stress beim Mitarbeite zu erzeugen. Auch die Geschäftsführung hat die deutliche Transparenzsteigerung gespürt. Ich konnte der Geschäftsleitung ein klares Reporting liefern, sodass auch Projektarbeit neben dem täglichen Geschäft möglich wurde.

Alles in allem klingt es, als seien Sie zufrieden mit dem Outcome der Einführung von AQRO™. Haben Sie vielen Dank für dieses Interview und wir wünschen Ihnen weiterhin viel Erfolg!