



## MASSNEHMEN AN DEN ERFOLGREICHEN

### EFFIZIENTERE AUSWAHL DER HELVETIA KUNDENBERATER DANK ONLINE-ASSESSMENT

**„SPSS bewies eine grosse Bereitschaft, sich in die Anliegen der Kunden einzudenken, sowie eine hohe Verlässlichkeit beim Einhalten von Abmachungen.“ – Dr. Peter Holderegger**



Die Helvetia ist eine führende Schweizer Allbranchenversicherung. Mit rund 2200 Mitarbeitenden und über 750 000 Kundinnen und Kunden zählt sie zu den fünf grössten Versicherungsunternehmen in der Schweiz. Helvetia offeriert in 28 Generalagenturen und 18 Hauptagenturen im ganzen Land allein oder mit Partnern umfassende Versicherungs- und Finanzdienstleistungen für Privatpersonen und Unternehmen. 2009 verzeichnete die Helvetia in der Schweiz Prämieinnahmen von 3,3 Milliarden Franken.

Im Jahr 2004 beschloss die Helvetia Versicherungen, ein zielgruppenspezifisches Online-Instrument zur Vorselektion für den Rekrutierungsprozess bei Aussendienstmitarbeitern zu schaffen. Durch einheitliche Kriterien eines wissenschaftlich überprüften Assessment-Tools sollte die Treffsicherheit bei Auswahlentscheidungen im Rekrutierungsprozess erhöht werden.

Dieses innovative Vorgehen wurde von der Diplompsychologin Agnes Joester, Organisationsentwicklerin im Management Development Helvetia Versicherungen, gemeinsam mit dem Organisationspsychologen und Unternehmensberater Dr. Peter Holderegger vorgeschlagen, Geschäftsführer der Focus Select GmbH Gais, der die Helvetia schon seit Jahren bei der Personalauswahl berät. Gemeinsam mit Vertriebsexperten der Helvetia machten sie sich für 1,5 Jahre auf in das Projekt „AC-Online“.

#### WIE MACHEN ES DENN DIE ERFOLGREICHEN?

Um das Tool spezifisch auf die Belange des Helvetia-Aussendienstes zu adaptieren, basiert es sowohl auf den Mustern von erfolgreichen Kundenberatern bei der Helvetia Versicherungen als auch auf aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen zu Erfolgspotenzialen im Aussendienst.

Kernstück ist das gemeinsam mit Praktikern aus dem Vertrieb entwickelte Modell der 5 Faktoren des Erfolgs für Aussendienstmitarbeiter. Auf Basis dieses Modells wurden rund 800 psycholo-

gisch entwickelte Fragen gemeinsam mit den Vertriebsexperten ausgewählt, um anhand einer Online-Befragung der bestehenden Helvetia-Aussendienstmitarbeiter herauszufinden, welche Fragen und Antworten das Profil erfolgreicher Kundenberater am besten aufzeigen. SPSS Schweiz wurde mit dem Erstellen und Hosten des Anfangsfragebogens sowie mit der Programmierung der Weboberfläche und der technischen Durchführung des Dauerbetriebes (Hosting, Auswertung und Support) beauftragt.

Aus dem Test mit den Antworten der bestehenden Kundenberater adaptierte Peter Holderegger einen definitiven Fragebogen mit den rund 100 ausschlaggebenden Fragen zu Persönlichkeit, Berufserfahrungen und Einstellungen von Neubewerbern. Aufgrund eines von ihm entwickelten Algorithmus für die Klassifizierung der Antworten lässt sich nun mit einer grossen Wahrscheinlichkeit vorhersagen, ob eine sich bewerbende Person dem Antwortverhalten der bisher erfolgreichen Mitarbeiter entspricht.

#### QUALITÄTSSTEIGERUNG DURCH STANDARDISIERTES VORGEHEN

Der Ablauf mit dem AC-Online getauften Tool funktioniert folgendermassen: Ein Bewerber für den Helvetia-Aussendienst meldet sich bei einer Helvetia-Agentur in seiner Region. Scheint er nach ersten Abklärungen für die Stelle geeignet, wird ein Termin für das Online-Assessment festgesetzt. Die zuständige Person der zentralen Personalabteilung gibt die Personalien – natürlich mit der höchsten Sicherheitsstufe verschlüsselt – auf der Web-Oberfläche „AC-Online Manager“ ein und löst ein automatisches E-Mail an die betreffende Agentur mit einem individuellen Login aus. Zur vereinbarten Zeit füllt der Bewerber den elektronischen Fragebogen auf der Agentur aus, was je nach seinem Tempo rund eine Stunde dauert. Das AC-Online Tool prüft stündlich, ob neue Fälle vorliegen, berechnet mit der Statistiksoftware SPSS Statistics anhand des Vorhersagemodelles das Abschneiden des Bewerbers und lädt das Resultat in die Web-Oberfläche. Die Helvetia-Personalfachfrau ruft dort das neue Ergebnis ab und teilt der Agentur mit, ob das Bewerbungsverfahren fortgesetzt werden soll. Durch dieses standardisierte Vorgehen haben alle Bewerberinnen und Bewerber - unabhängig von Zufällen oder

**MASSNEHMEN AN...**

WWW.SPSS.CH

allfälligen Willkürentscheiden - die gleiche Chance, zu einem vertieften Bewerbungsprozess eingeladen zu werden.

Der von SPSS Schweiz mit Java-Technologie (J2EE) entwickelte AC-Online Manager ist ein webbasiertes Werkzeug zur Verwaltung aller Assessment-Elemente. Der AC-Online Manager integriert die Standardsoftware SPSS Data Collection Web Interviews für den Fragebogen, SPSS Statistics Server für die Berechnung der Resultate sowie eine SQL-Datenbank.

Wichtig bei AC-Online: Alle Schritte erfolgen schweizweit web-basiert über Browserzugriff, ohne dass lokale Installationen nötig sind, und es wird grössten Wert auf Datenschutz und die Sicherheit der Betriebsabläufe gelegt.

Peter Holderegger lobt an der Lösung, dass sie speziell für die Helvetia-Bedürfnisse entwickelt wurde, sehr benutzerfreundlich sowie intuitiv und einfach zu handhaben ist. Auch Agnes Joester betont: „Technisch läuft es bestens und alle sind erstaunt, wie schnell die Auswertungen da sind.“

**AC-ONLINE HILFT KOSTEN SPAREN**

Erst nach dem die standardisierte Hürde von AC-Online überstanden ist, werden aufwendige Interviews und individuelle Abklärungen vorgenommen. Von diesem Vorgehen bei der Personalrekrutierung verspricht sich die Helvetia klare Kosteneinsparungen:

- ➔ Gebietsleiter, regionale Verkaufsleiter sowie Personalverantwortliche erfahren durch die gezielte Vorauswahl der Kandidaten eine zeitliche Entlastung
- ➔ der Rekrutierungsprozess wird effizienter und für alle gleich durchgeführt
- ➔ die Fluktuationsrate soll durch die Anstellung besser passender und im Beruf erfolgreicher Bewerber reduziert werden
- ➔ und damit könnten die Einarbeitungskosten neuer Mitarbeiter gesenkt werden

Operativ startete der flächendeckende Dauerbetrieb des Systemes am 1. Oktober 2004. Nachdem das Tool zuerst nur für

Deutschscheizer Bewerber freigegeben war, kann es nach einer Entwicklung eines zweiten Prognosemodelles auch von Westschweizern in Französisch absolviert werden. Wie geplant polarisieren die berechneten Werte für die Bewerber stark: Fast immer ist es klar, ob ein Bewerbungsprozess weitergeführt oder abgebrochen werden soll, nur selten gibt das System eine mittlere Bewertung aus.

Agnes Joester meldete sofort nach der Einführung: „Unsere Personaldienstsachbearbeiterinnen sind völlig begeistert vom Tool! Es ist eine Klasse Leistung, die Sie von SPSS erbracht haben.“

**VERTRAUENSGEWINN BEI DER KUNDSCHAFT**

Der qualitative Nutzen für Helvetia Versicherungen zeigt sich in einer höheren Treffsicherheit der Personalauswahl durch die wissenschaftliche Überprüfbarkeit des Verfahrens und in einem Vertrauensgewinn der Kundinnen und Kunden aufgrund der stabilen und langfristigen Präsenz ihrer Kundenberater.

Die Zufriedenheit bei Helvetia mit diesem einzigartigen Vorgehen für die gezielte Personalrekrutierung ist so gross, dass AC-Online auch bei der österreichischen Tochterfirma Helvetia Österreich eingeführt wurde.

Peter Holderegger ist mit der Zusammenarbeit mit SPSS Schweiz sehr zufrieden: „SPSS bewies eine grosse Bereitschaft, sich in die Anliegen der Kunden einzudenken, sowie eine hohe Verlässlichkeit beim Einhalten von Abmachungen. Bei auftauchenden Problemen ist SPSS schnell am Ball, zeigt grosses Servicebewusstsein, kommuniziert transparent und sucht rasch nach Lösungen. Und das Tüpfelchen auf dem „i“ ist ihr guter Espresso an der Schneckmannstrasse 25.“

AC-Online hat sich rasch als Erfolg erwiesen – dank der Kombination des Branchen- und Personal-Knowhows der Helvetia, dem wissenschaftlichen validierten Testverfahren von Focus und der speziell adaptierten Online-Softwarelösung von SPSS Schweiz. ■

- ▶ Branche: Versicherungen
- ▶ Anwendung: Vorselektion von Kundenberatern
- ▶ Institution: Helvetia
- ▶ Lösung: Online-Assessment durch SPSS Schweiz
- ▶ Customer Case © SPSS (Schweiz) AG