



Candidate Journey: Herausforderungen verstehen und effektive Vorgehensweisen entwickeln

Veröffentlicht am 10. April 2024

Tags: Fachbeiträge, Prozessoptimierung und -management

Auf dem heutigen wettbewerbsintensiven Arbeitsmarkt ist es nicht immer einfach, qualifizierte Mitarbeitende zu finden. Vor allem der Wettbewerb um junge Talente wird immer intensiver. Daher wird es also immer wichtiger, den Kandidatinnen und Kandidaten während des gesamten Bewerbungsprozesses eine gute Erfahrung zu bieten.

Man spricht hier von der Recruiting- oder Candidate-Journey. Diese stellt die Gesamtheit aller Berührungspunkte und Interaktionen der Bewerbenden mit dem Unternehmen dar.

Die Candidate Journey beginnt mit dem ersten Kontakt zwischen einem Unternehmen und einem potenziellen Bewerbenden. Von der ersten Kontaktaufnahme über die Bewerbung bis hin zur endgültigen Einstellung durchläuft der Bewerbende eine Reise, die massgeblich beeinflusst, ob das Unternehmen als potenzieller Arbeitgeber in Frage kommt.

Die Auseinandersetzung mit der eigenen Candidate Journey ist für Unternehmen von entscheidender Bedeutung, denn eine positive Erfahrung der Bewerbenden steigert nicht nur die positive Wahrnehmung des Unternehmens, sondern auch die Zufriedenheit mit dem Bewerbungsprozess. Dies wiederum trägt wesentlich dazu bei, hochqualifizierte Bewerbende zu gewinnen und die Anstellungsrate im Unternehmen zu erhöhen.

Das Erlebnis der Bewerbenden während des gesamten Bewerbungsprozesses gewinnt daher immer mehr an Bedeutung, was eine kontinuierliche Optimierung dieses Prozesses unabdingbar macht.

Die Gestaltung eines erfolgversprechenden Candidate Rekrutierungsprozesses birgt jedoch einige Stolpersteine und Herausforderungen. In diesem Fachbeitrag bieten wir Ihnen einen Einblick in die häufigen Herausforderungen im Zusammenhang mit der Candidate Journey und zeigen auf, wie diese erfolgreich



gemeistert werden können.

Stolpersteine bei der Candidate Journey

Fragmentierter Rekrutierungsprozess

Rekrutierungsprozesse sind häufig durch viele manuelle Schnittstellen gekennzeichnet: Verschiedene Abteilungen sind an unterschiedlichen Stellen im Prozess involviert und müssen Informationen austauschen.

Oft werden sogar verschiedene Tools und Hilfsmittel wie SAP Success Factors, Excel oder Mailverkehr verwendet und Daten mehrfach erfasst. Die Beteiligten sind unzufrieden und für die Bewerbenden bedeutet dies Verzögerungen im Bewerbungsprozess und immer wieder neue Ansprechpersonen auf Seiten des Unternehmens.

Lange Antwortzeiten und ein insgesamt träger Bewerbungsprozess sind die Folge. Im schlimmsten Fall kann dies zu einer hohen Abbruchquote im Bewerbungsprozess durch die Bewerbenden führen.

Mangelnde Nutzung von Technologie

Für Unternehmen, die Technologien nicht effizient nutzen, kann der Einsatz von Digitalisierung dennoch zu Mehraufwand und Ineffizienz führen. Die eingeschränkte Funktionalität der genannten Technologien führt dazu, dass mehrere Systeme eingesetzt werden, was zu einer umfangreichen Anwendungslandschaft mit verschiedenen Datenquellen und redundanter Datenhaltung führt.

Für Personalmitarbeitende bedeutet dies einen unnötig hohen Aufwand durch mehrfache manuelle Dateneingabe, was zu Doppelspurigkeit und Unzufriedenheit bei den Beteiligten führt und zudem fehleranfällig ist.

Fehlende Grundlagen und Hilfsmittel

Auf Seiten der Unternehmen sind oft mehrere Personen am Rekrutierungsprozess beteiligt. Um diesen Personen genügend Freiraum zu lassen, stellen einige Unternehmen keine zentralen Grundlagen wie zum Beispiel ein standardisierter Interviewleitfaden zur Verfügung.

Solche Hilfsmittel können aber insbesondere dann Sinn machen, wenn die potenziellen Vorgesetzten der zu besetzenden Funktion die Gesprächsführung übernehmen und über wenig Kenntnisse im Personalbereich



verfügen.

Die Folge fehlender Grundlagen: Insellösungen und eine unterschiedliche Wahrnehmung der Candidate Journey durch die Bewerbenden, je nachdem, wer auf Unternehmensseite involviert ist.

Eine häufige Herausforderung besteht daher darin, den Beteiligten genügend Freiraum zu geben und sie gleichzeitig durch das Verfahren zu leiten.

Starre Vorgaben und Richtlinien

Die Bedürfnisse der Kandidatinnen und Kandidaten ändern sich im Laufe der Zeit. Unternehmen sind oft nicht in der Lage, mit diesen Veränderungen Schritt zu halten - aufgrund unflexibler Rahmenbedingungen wie fixer Lohnsysteme oder unveränderlicher Anstellungsverhältnisse, aber auch aufgrund veralteter Technologien und starrer Prozesse.

Insbesondere Organisationen im öffentlichen Sektor unterliegen zahlreichen Richtlinien oder Vorgaben und haben Schwierigkeiten, zeitnah auf Veränderungen im Arbeitsmarkt zu reagieren.

Dies betrifft sowohl den Unternehmensauftritt im Sinne des Employer Branding als auch die Gestaltung des gesamten Rekrutierungsprozesses.

Um diesen Herausforderungen zu begegnen, lohnt es sich, einen Schritt zurückzutreten, die Candidate Journey als Ganzes zu überdenken und sich unter anderem mit folgenden Fragen auseinanderzusetzen: «Wie kann der gesamte Rekrutierungsprozess optimiert und die Durchlaufzeit verkürzt werden?», «Welche Abteilungen sind zu involvieren und welche Grundlagen können ihnen zur Verfügung gestellt werden?» oder «Welche Tools können einen digital gestützten Prozess gewährleisten?».

Optimierung der Candidate Journey: Wie?

Aus Sicht der APP hat sich folgende Vorgehensweise bewährt:

1. Definition Systemkontext

Gemeinsam werden die Rahmenbedingungen und die relevante Umgebung identifiziert, die den Rekrutierungsprozess beeinflussen oder von ihm beeinflusst werden. Dabei kann es sich um andere Systeme, um gesetzliche oder regulatorische Vorgaben, um technologische Aspekte oder um organisatorische Strukturen und Prozesse handeln. Wird der Systemkontext sorgfältig definiert, indem alle



relevanten Aspekte identifiziert werden, ist es möglich, die Candidate Journey in ihrer Gesamtheit zu betrachten.

2. Sorgfältige Analyse Ist- und Wunsch-Situation: Prozessanalyse/Interviews

Im zweiten Schritt erfolgt eine detaillierte Analyse aller definierten Aspekte des Systemkontextes. Es werden Prozesse analysiert, Interviews mit verschiedenen Stakeholdern geführt, Toollandschaften untersucht und bestehende Candidate Journeys rekonstruiert.

Dabei geht es nicht nur um die Analyse der Ist-Situation. Es werden auch Anforderungen und Wünsche für Zukunftsszenarien erhoben. Für diesen Schritt, der die Basis für alle weiteren Arbeiten darstellt, ist es wichtig, genügend Zeit und Ressourcen einzuplanen und verschiedene Fachexpertinnen und -experten einzubeziehen.

3. Sorgfältige Analyse Soll-Situation: Benchmarking/Zukunftstrends

Nach einer sorgfältigen Analyse der Ist-Situation, ist es wichtig, den Blick nach links/rechts beziehungsweise nach vorne zu richten. «Wie gehen ähnliche Organisationen in derselben Branche vor?», «Was machen ähnliche Organisationen in anderen Branchen?», «Welche Trends zeigen Studien, welche Zukunftsperspektiven gibt es?». Es lohnt sich, Ist und Soll gegenüber zu stellen, um in einem vierten Schritt Handlungsfelder abzuleiten.

4. Ableitung Handlungsfelder

Die Schritte eins, zwei und drei liefern eine gute Basis, um Handlungsfelder ableiten zu können. Die Handlungsfelder entsprechen den Schwerpunkten der Candidate Journey, in denen gezielte Massnahmen erforderlich sind. Dabei ist zu berücksichtigen, dass der Handlungsspielraum je nach Handlungsfeld unterschiedlich ist. Dies gilt insbesondere für externe Vorgaben und Richtlinien, die nicht selbst angepasst werden können. Neben den Handlungsspielräumen sind auch die Abhängigkeiten zwischen den Handlungsfeldern in die Betrachtung mit einzubeziehen. Nach Definition der Handlungsfelder können konkrete Massnahmen abgeleitet und umgesetzt werden.

Möchten Sie mehr über dieses spannende Thema erfahren oder wissen, wie die APP auch Sie bei einem herausfordernden Vorhaben unterstützen kann? Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.