



Case Study: pates

Zukunftsorientiertes Recruiting und standortunabhängige Kommunikation durch nahtlose Integration von Telefonie, Videokonferenzen und Chat auf einer UCaaS-Plattform mit Single-Number-Reach





Überblick

Als Personalvermittlung mit internationalem Netzwerk und langjährigem Know-how ist pates auf zwei der anspruchsvollsten Segmente der Recruiting-Branche spezialisiert: die Medizintechnik und die Pharmaindustrie. Mit seiner differenzierten Akquisestrategie für hoch qualifizierte Fachkräfte will pates den perfekten Kandidaten für jedes Unternehmen finden.

pates hat Standorte in München, Lindau, Essen und Zürich. Das Vertriebsteam sitzt in München und ist für den Kundenkontakt zuständig, das Recruiting-Team in Lindau übernimmt die Kommunikation mit den Kandidaten.

Herausforderung

pates ist als Recruiting-Agentur für seinen Erfolg zu großen Teilen auf reibungslose Kommunikation per Telefon, Chats und Videokonferenzen angewiesen. Das gilt neben dem Kontakt mit Kunden und Kandidaten auch für die Kommunikation innerhalb des Unternehmens. Die Zusammenarbeit über die drei verschiedenen Standorte hinweg erfordert eine enge Abstimmung zwischen den Teams.

In der Vergangenheit haben uneinheitliche und unflexible IT- und Kommunikationssysteme die Zusammenarbeit stark erschwert. An allen drei Standorten waren Desktop-PCs mit unterschiedlichen Client-Betriebssystemen im Einsatz. Zudem wurden eine herkömmliche Telefonanlage, Diensthandy und Desk Phones (alt: Festnetztelefone) genutzt. Zusätzlich wurde auch eine Cloud-Lösung verwendet, um Videokonferenzen durchzuführen und per Screensharing Präsentationen zu teilen.

Diese Situation zog eine Reihe von Problemen nach sich: Beispielsweise waren den eingesetzten Desk Phones feste Nummern zugeordnet.

War ein Mitarbeiter also nicht an seinem festen Arbeitsplatz, war er nicht mehr auf seiner gewohnten Festnetznummer zu erreichen. Das machte die Arbeit unterwegs, an einem anderen Standort oder vom Homeoffice aus zu einer großen Herausforderung. Auch eine effiziente Kommunikation zwischen den Teams an den einzelnen Standorten war kaum möglich, schon gar nicht per Video. Die Kommunikationssysteme waren insgesamt nicht nutzerfreundlich und ihre Kapazität sehr begrenzt.

Außerdem waren die monatlichen Gesamtkosten für Kommunikation nicht kalkulierbar. Beim ehemaligen Telefonanbieter kamen zum festen Grundpreis noch verschiedene Kosten für Auslandsanrufe dazu. Jeder Support-Bedarf für die Telefonanlage hatte zudem zwangsläufig erhebliche Kosten zur Folge: Es gab keinen kostenfreien (Remote-)Support, sondern es fiel immer gleich ein Technikereinsatz an.



Lösung

Im Zuge einer grundlegenden Optimierung der IT- und Kommunikationssysteme

führte pates Lösungen ein, die weniger Hardware erfordern und standortunabhängiges Arbeiten mit effizienter sowie reibungsloser Kommunikation ermöglichen. Dazu hat pates im Sommer 2018 Laptops mit Headsets als Hardware und die Cloud-basierte UCaaS (Unified Communication as a Service)-Lösung Fuze eingeführt.

Die Implementierung lief reibungslos. Fuze hat klar kommuniziert, was wann passieren wird, und alle Timelines eingehalten. Fuze ersetzt bei pates die Telefonanlage, die Desk Phones, das Stand-alone-Tool für Videokonferenzen und teilweise die Diensthandys. Darüber hinaus bietet Fuze zusätzliche, neue Features wie Filesharing, Chat und Reporting-Tools.

Mit Fuze verfügt pates über eine zukunftsorientierte Lösung. Einerseits ändern sich die Bedürfnisse der Mitarbeiter – Stichwort flexiblere Arbeitszeiten und Homeoffice – andererseits ändert sich auch der Recruiting-Prozess. Anstelle von den klassischen Lebensläufen und Anschreiben gewinnen derzeit Kurzvideos von Bewerbern an Bedeutung. Mit Fuze

kann pates diese Videos reibungslos aufnehmen und dem Kunden zur Verfügung stellen.

Wichtig war pates auch, dass trotz standortunabhängigem Arbeiten die Kundenerfahrung weiterhin exzellent bleibt. Fuze ermöglicht das mit Single-Number-Reach, Softphone und Apps: Single-Number-Reach und das Fuze Softphone machen einen Laptop zum Telefon. Ein pates Mitarbeiter ist also immer unter seiner Festnetznummer auf dem Laptop zu erreichen – egal wo er gerade arbeitet. Außer er will gerade lieber auf dem Smartphone erreichbar sein. Single-Number-Reach und die Fuze App für mobile Endgeräte sorgen dann dafür, dass der Mitarbeiter auf seinem Smartphone unter seiner Festnetznummer erreichbar ist.

pates profitiert zudem von der Reporting-Funktion von Fuze – insbesondere für das Training. Der Überblick darüber, wie viele Gespräche intern oder extern geführt werden, hilft dabei, den in der Akquise tätigen Mitarbeitern zu zeigen, wo sie sich noch verbessern können. Auch die Geschäftsleitung hat einen besseren Überblick über die Aktivitäten der Teams.

“ *Unser Kommunikationssystem war vor allem eins: kompliziert. Mobiles und flexibles Arbeiten war unpraktisch. Wir hatten zu viel Hardware, keine Möglichkeit, selber Einstellungen vorzunehmen und die Kosten waren kaum kalkulierbar. Darüber hinaus wollten wir eine Lösung, die kontinuierlich weiterentwickelt wird und mit der wir auf dem sich wandelnden Markt performen können.* ”

Maximilian Kraft, CEO, pates

Die Plattform:

- Cloud-basierte Unified-Communication-as-a-Service (UCaaS)-Lösung
- Nahtlose Integration von Telefonie, Videokonferenzen, Videoaufzeichnung, Instant Messaging und Teilen von Dateien in einer einzigen Plattform
- Konsistente Nutzererfahrung, unabhängig von Endgerät oder Ort
- Zukunftsorientierte Lösung, die durch Weiterentwicklungen auch die sich verändernden Bedürfnisse des Recruiting-Marktes und der Mitarbeiter abdeckt

Key features:

- Softphone und Apps für mobile Endgeräte
- Single-Number-Reach
- Unkomplizierte Telefon- und Videokonferenzen, egal ob mit internen, externen oder gemischten Teilnehmern
- Umfassende Reporting-Funktion
- Aufzeichnung von Videokonferenzen (Bewerbervideos) und Teilen der Videos

Visit [fuze.com](https://www.fuze.com) to schedule a demo.



“ Dank Fuze ist jeder pates Mitarbeiter unter seiner Festnetznummer zu erreichen, egal wo er ist und welches mobiles Endgerät er nutzt. Das ist sehr kundenfreundlich. Gleichzeitig kann unser Team standortunabhängig effektiv arbeiten. Kommunikation findet zudem viel regelmäßiger statt als vorher: Extern sind die Telefonkonferenzen gestiegen und intern die Videotelefonie um einiges nach oben geschossen. Fuze ist die flexible Kommunikationslösung, die wir gesucht haben. ”

Maximilian Kraft, CEO, pates

Resultate

Zukunftsorientierte Kommunikationslösung

Der Markt, auf dem pates aktiv ist, bewegt sich sehr schnell und Fuze als UCaaS unterstützt pates optimal dabei, das hohe Tempo mitzugehen. pates profitiert von kontinuierlichen Weiterentwicklungen, ohne Änderungen an seiner eigenen IT vornehmen zu müssen.

Standortunabhängiges Arbeiten

Dank Fuze ist die Kommunikation bei pates nicht mehr an Desk Phones gebunden. Anrufer erreichen die pates Mitarbeiter immer unter ihrer Festnetznummer, egal wo und auf welchem Gerät.

Reibungslose Kommunikation im Team

Mit Fuze kommunizieren die pates Mitarbeiter effektiv und schnell mit ihren Kollegen. Beispiele: die allmorgendliche Besprechung zwischen den Standorten, eine Videobotschaft der Geschäftsführung an alle Mitarbeiter oder Chats, Telefonate und Videocalls zwischen zwei Kollegen.

Optimierte Kommunikation mit Externen

Auch die Kommunikation mit externen Kontakten wurde optimiert. Kunden und Kandidaten können an Fuze Videokonferenzen dank WebRTC einfach über den Browser teilnehmen.

Präzise Kostenkalkulation

pates nutzt für seine Recruiter und Account Manager die Fuze USA and Europe Flatrate, dadurch sind die monatlichen Gebühren präzise kalkulierbar.

Kostensparnis

Durch Fuze sind alle Kosten für die Kommunikation gedeckt. Die variablen Kosten für Auslandsanrufe, Hardware-Support und Diensthandyverträge sowie die Kosten für den Videokonferenzanbieter entfallen vollständig. pates schätzt die Kostensparnis alleine bei den Telefonkosten auf über 30 % – hinzu kommen die von pates noch nicht näher erfassten Einsparungen bei Hardware, Hardware-Support, dem Stand-alone-Tool für Videokonferenzen und bei den Diensthandys.

