



How To

Service Level Agreements

(SLAs)

Ausgangslage

SLAs (Service Level Agreements)



„Unsere festgelegten Ziele werden oft nicht erreicht!“

Moderne Recruiting-Organisationen arbeiten heutzutage meist **datenbasiert** und messen ihre Performance über sog. **Key Performance Indicators (KPIs)**.

Um zu gewährleisten, dass festgelegte Ziele und somit der **Qualitätsstandard** auch erfüllt werden, sollten bilaterale **Service Level Agreements (SLAs)** **zwischen dem Recruiting und einzelnen Stakeholdern** geschlossen werden. Die SLAs basieren auf KPIs und legen so den qualitativen Rahmen für die Erfüllung der KPI-Ziele fest.

Doch wonach entscheidet man, mit wem und welche SLAs beschlossen werden? Und wie kann man sich vergewissern, dass SLAs auch eingehalten werden?

In diesem kompakten **How To** zeigen wir praxisnah auf, wie man SLAs nachhaltig ins Tagesgeschäft implementiert und welchen Impact diese auf die Zielerreichung haben.

Fakt: Je detaillierter SLAs definiert werden, **desto genauer werden Verantwortlichkeiten, Zeiträume und Abläufe geregelt**. So lassen sich Fehleinschätzungen und Nicht-Einhaltungen von KPIs besser nachvollziehen und beheben.

Was, wann, wie?

SLAs (Service Level Agreements)



Unterschied KPIs & SLAs

Um die Performance Ihrer Recruiting-Abteilung effizient auszuwerten sowie optimieren zu können, bedarf es Leistungszielen und -vereinbarungen, die messbar und eindeutig sind. **Man unterscheidet hier zwischen:**

Key Performance Indicators* (KPIs)

Organisationsinterne Metriken, die die Performance eines Recruiting-Teams messen und steuern.

**zu KPIs gibt es ein eigenes How To.*

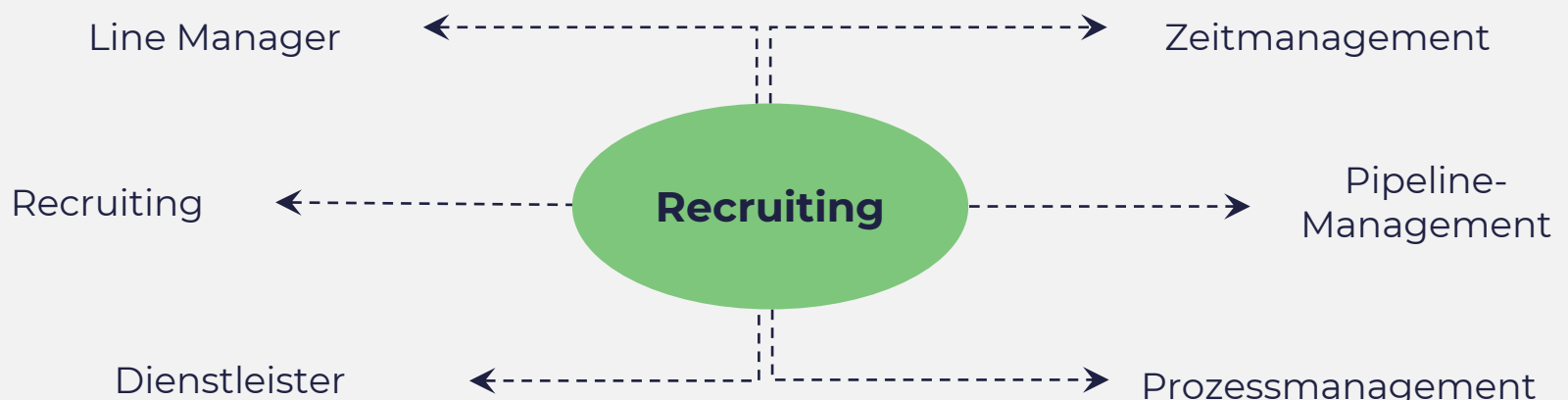
Service-Level Agreements (SLAs)

Leistungsabkommen, die Verhältnis, Erwartungen und Ziele in einer Stakeholder-Beziehung festlegen.



SLAs werden g i.d.R. **mit diesen Stakeholdern** vereinbart:

Und zielen auf Qualitätsstandards in **diesen Bereichen** ab:



Was, wann, wie?

SLAs (Service Level Agreements)



Typische SLAs im Recruiting

Mit Line Managern

- Fachbereich gibt **Feedback für einen CV** innerhalb von X Stunden/Tagen
- Fachbereich ist innerhalb von X Tagen für **Interviews verfügbar**
- Recruiting versorgt Fachbereich mit mind. X **guten Bewerbenden**/Woche

Innerhalb d. Recruitings

- RecruiterIn **screen** alle neuen **Bewerbungen** innerhalb von X Stunden
- RecruiterIn fügt dem **Talentpool** mind. X BewerberInnen/Woche hinzu
- RecruiterIn hat mit den betreuten Managern 1x die Woche einen **Jour Fixe**

Mit Dienstleistern

- Dienstleister/Headhunter schickt pro Woche mind. X **qualifizierte Profile**
- Dienstleister/Agentur **schaltet Stellenanzeige** auf mind. X Portalen
- RecruiterIn **antwortet** innerhalb von X Stunden/Tagen

Definition der relevanten Kennzahlen: **was** soll **warum** erhoben werden?

Ziele und Benchmarks festlegen

Bilaterale SLAs mit relevanten Stakeholdern vereinbaren

Regelmäßiger **Performance-Check**

Use Case: Kundenprojekt

SLAs (Service Level Agreements)



Projekt-Steckbrief:

- Recruiting-Abteilung eines Kunden arbeitet ohne ATS
- Hiring ManagerInnen sind langsam und unzuverlässig in der Kommunikation
- Recruiting möchte der Geschäftsführung aufzeigen, dass sich Geschwindigkeit im Prozess und ein stringentes, effektives Bewerbermanagement lohnt

1. Schritt: Berechnung der CoV einer Durchschnittsvakanz im Unternehmen

Position: Business Data Analyst

Jahresgehalt	55.000 €
Arbeitstage pro Jahr	250
Faktor	2
Time-to-Hire	60
Gehalt pro Tag	220 €
Kosten pro Tag	440 €
Cost of Vacancy	26.400 €

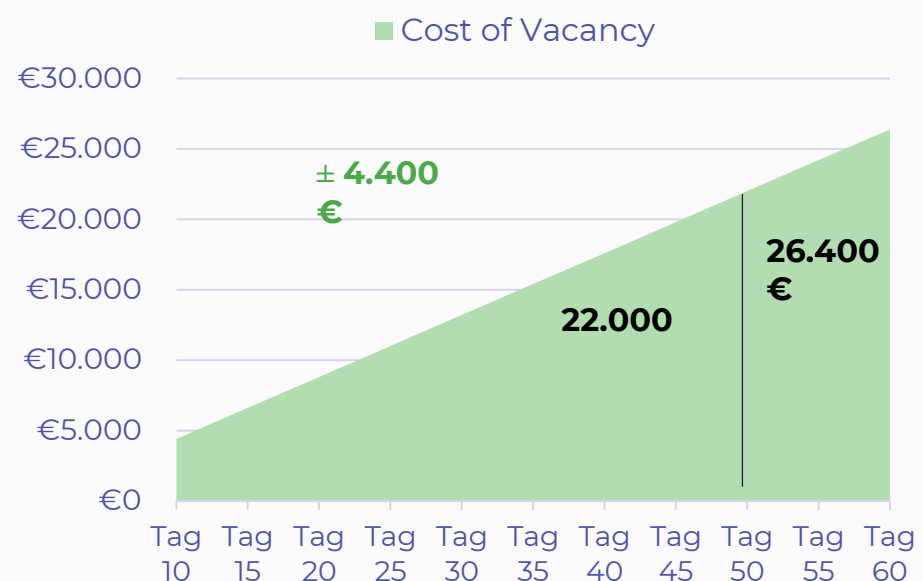
Cost of Vacancy (CoV) = Kosten, die durch eine unbesetzte Stellen entstehen.

Formel:

$$\left(\frac{\text{Jahresgehalt}}{\text{Arbeitstage}} \right) \times \text{Faktor} = \text{Kosten pro Tag}$$
$$\text{Kosten pro Tag} \times \text{Time to Hire} = \text{Cost of Vacancy}$$

Die **Verringerung/Verlängerung der Time-to-Hire um 10 Tage** ergibt einen Produktivitätsgewinn/ -verlust von **4.400 €**.

Berechnet auf **50 Hirings** pro Jahr ergibt dies ein Einsparpotential von **220.000 €**.

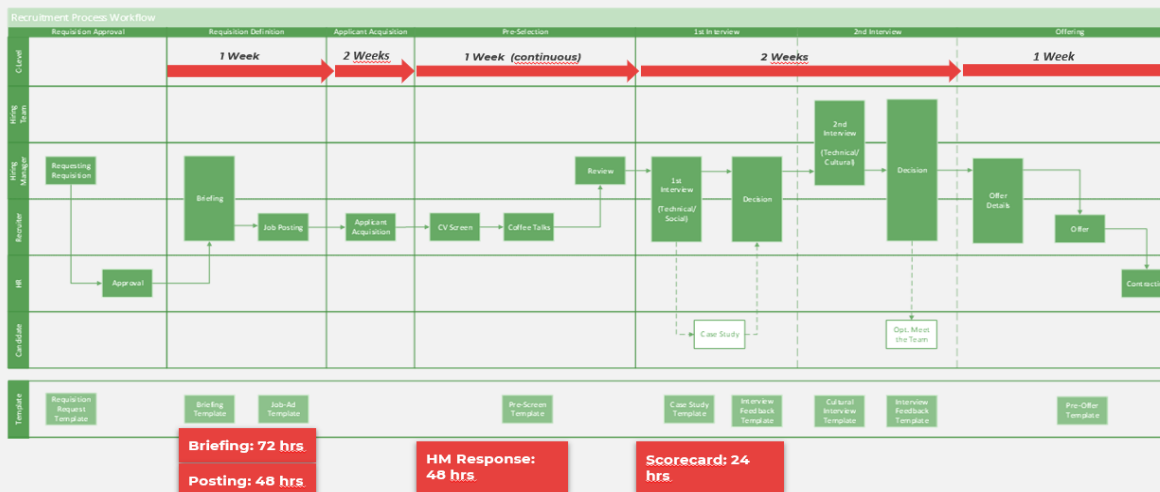


Use Case: Kundenprojekt

SLAs (Service Level Agreements)



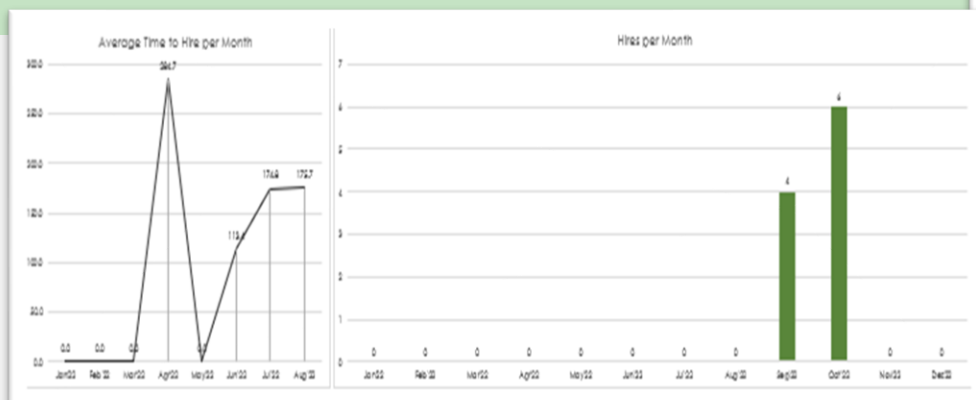
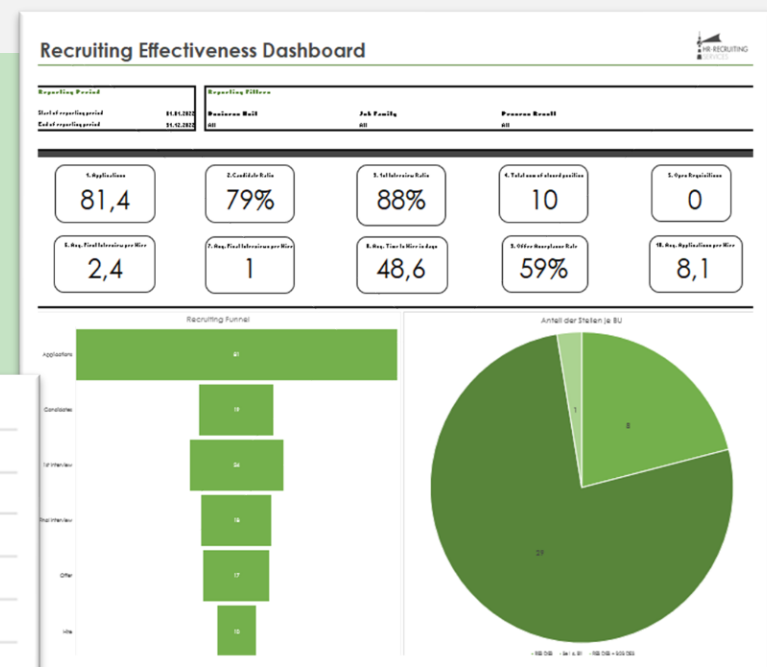
2. Schritt: SLAs zwischen Recruiting und Hiring ManagerInnen vereinbaren und Recruiting-Prozess glattziehen



Tipp: Visualisieren Sie den Recruiting Prozess mit allen Stakeholdern in einem detaillierten Prozesschart!

3. Schritt: Performance-Checks durch Installation eines KPI-Dashboards

Ein gutes KPI-Dashboard ist modular aufgebaut, lässt sich über verschiedene Kennzahlen skalieren und ist jederzeit anpassbar, sodass Fehlentwicklungen frühzeitig erkannt werden können.



Die Vorteile auf einen Blick

SLAs (Service Level Agreements)



Vom Bauchgefühl zum Data Driven Recruiting

Werden SLAs definiert, ergeben sich daraus zahlreiche Vorteile.

Das Recruiting wird effektiver, effizienter, transparenter und professioneller.

- ✓ **Verantwortlichkeiten, Zeitrahmen** und Aufgaben werden **klar definiert und verteilt**
- ✓ Durch bilaterale Verpflichtungen stärken SLAs das **Standing des Recruitings** im Unternehmen
- ✓ Konfliktsituationen und **Unklarheiten** werden **verringert**
- ✓ Bei **Nichteinhaltung** von SLAs werden **Schwachstellen** schnell **erkannt**
- ✓ Ziele und Standards, die durch KPIs gesetzt wurden, werden mit SLAs **gesteuert**
- ✓ **Trends** werden erkennbar, um frühzeitig **Gegenmaßnahmen** einzuleiten





Sie haben Fragen zu diesem **How To** oder wollen mehr darüber erfahren?

Kontaktieren Sie jederzeit Ihr Account-Management.



Emely Bidlingmaier

Head of Sales

+49 (30) 25 92 38 555

bidlingmaier@hr-recruitingservices.de

Oder direkt & einfach einen Termin buchen.

