

Analyse und Optimierung von Kununu-Profilen

Dr. Markus Dutschke

Agenda

- Vorstellung
- Kununu: Studienlage & Marktdaten

Analyse von Kununu-Profilen

- Selbstanalyse
- Konkurrenzvergleich
- Fakebewertungen

Optimierung von Kununu-Profilen

- Selbsthilfe: kostenlos / günstig
- Ausblick: Employer-Branding Strategie

Vorstellung

Über auXolutions

- Datenanalyse, Umfragen, Feedbacksysteme
- **Mitarbeiterbefragungen**
- **Employer-Branding auf Kununu**

Dargestellte Daten

- Keine Kooperation mit Kununu
- Öffentlich verfügbar
- Stand: Oktober 2019

SAP SE als Arbeitgeber

Deutschland • Branche EDV / IT

Screenshot:
Oktober 2019



Übersicht

1.922 Bewertungen

Fragen

★★★★☆ 4,26

KUNUNU SCORE

94%

WEITEREMPFEHLUNG

0

ARBEITGEBER-KOMMENTARE

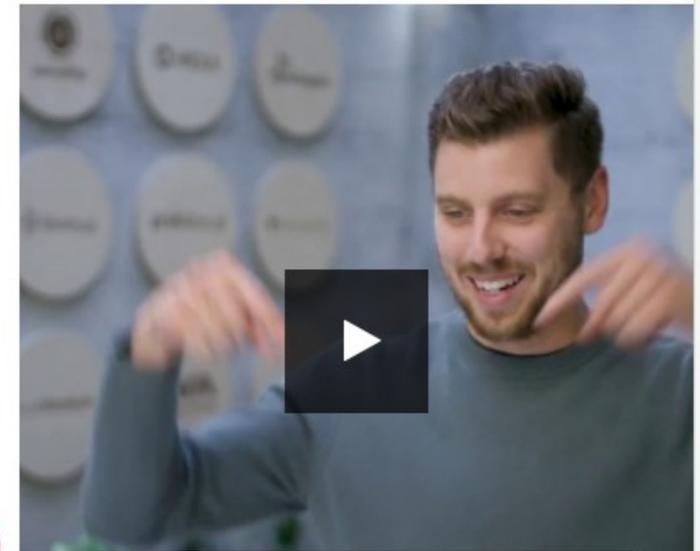
655.372

PROFILAUFRUFE

DIESEN ARBEITGEBER BEWERTEN

BRING EVERYTHING
YOU ARE.
BECOME EVERYTHING
YOU WANT.

FIND YOURSELF WORKING AT SAP



1802 Mitarbeiter sagen

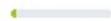
SEHR GUT (1424)



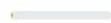
GUT (267)



BEFRIEDIGEND (83)



GENÜGEND (28)



4,34



114 Bewerber sagen

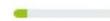
SEHR GUT (39)



GUT (15)



BEFRIEDIGEND (15)



GENÜGEND (45)



2,86



8 Azubis sagen

SEHR GUT (7)



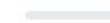
GUT (0)



BEFRIEDIGEND (1)



GENÜGEND (0)



4,43



Kommen Sie zur SAP – denn gemeinsam werden wir Großes erreichen.

Wir glauben, dass Innovation mehr ist als die Entwicklung von Software. Innovation

FIRMA BEOBACHTEN



Obere Hälfte: Bewertung

1,58



09.Mai 2018 • Mitarbeiter • Mit Arbeitgeber-Kommentar

Auf dem absteigenden Ast

Verbesserungsvorschläge

- Mehr in Mitarbeiter investieren. „Benefits“ für jeden gleichberechtigt ausgeben

Arbeitsatmosphäre	2,00	★★☆☆☆
Vorgesetztenverhalten	1,00	★☆☆☆☆
Kollegenzusammenhalt	3,00	★★★★☆
Interessante Aufgaben	1,00	★☆☆☆☆
Kommunikation	2,00	★★☆☆☆
Gleichberechtigung	1,00	★☆☆☆☆
Karriere / Weiterbildung	1,00	★☆☆☆☆
Gehalt / Sozialleistungen	1,00	★☆☆☆☆
Arbeitsbedingungen	2,00	★★☆☆☆
Umwelt- / Sozialbewusstsein	1,00	★☆☆☆☆
Work-Life-Balance	3,00	★★★★☆
Image	1,00	★☆☆☆☆

Folgende Benefits wurden mir geboten



Kommentar des Arbeitgebers

FIRMA



STADT

München

JOBSTATUS

Aktueller Job

POSITION/HIERARCHIE

Angestellte/r - Arbeiter/in

Untere Hälfte: Arbeitgeberkommentar

Kommentar des Arbeitgebers

Lieber Kollege, liebe Kollegin,

sicher verstehst Du, dass ein Feedback wie dieses für uns sehr schwer zu kommentieren ist. Leider können wir die einzelnen Wertungen nicht ganz nachvollziehen. Gerade auch, weil sie nicht dem Ergebnis unserer aktuellen anonymen Mitarbeiterumfrage entsprechen.

Deshalb möchten wir Dich einladen, uns ausführliches Feedback zu geben. Sag uns gern, was wir tun können, um Deine Situation zu verbessern. Am effektivsten ist das sicher im persönlichen Gespräch. Unsere Türen stehen jederzeit offen!

Liebe Grüße

Julia aus dem Personalbüro

Julia

HR Specialist - Recruiting & Employer Branding

Studienlage zu Kununu

- 2,5 Millionen Nutzer/Monat
(entspricht 5% der Arbeitnehmer im DACH-Raum)
- Bekanntheit: 40% in der Gesamtbevölkerung
(Internetnutzer)
- Bekanntheit in einigen Gruppen deutlich abweichend
z.B. Studierende (> 3 Monate bis Abschluss): 15%
- Bekanntheit bei aktuellen Bewerbern:
weit höher (wahrscheinlich \gg 50%)
- Nutzungsintensität bei aktuellen Bewerbern: 80%

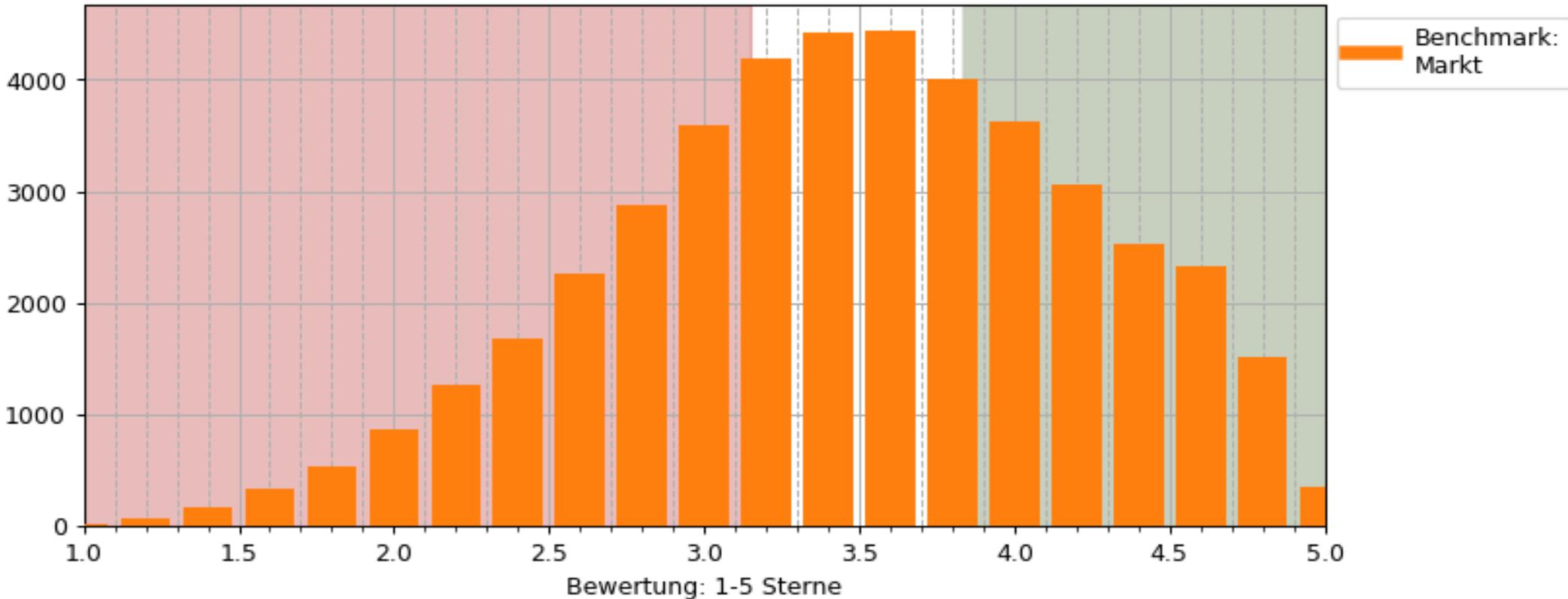
Quellen

- <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Bewerber-informieren-sich-im-Internet-ueber-Unternehmen.html>
- <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Meinung-der-Mitarbeiter-im-Netz-beeinflusst-Bewerber.html>
- <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Jeder-Dritte-liest-Arbeitgeber-Bewertungen-online.html>
- <https://go.softgarden.de/umfrage-kununu>
- <http://www.auxolutions.de/media/KununuBekanntheit.pdf>
- <https://research.index.de/studie-arbeitgeberbewertung-und-recruiting/>
- <http://www.auxolutions.de/media/KununuPersonalmarketing.pdf>
- <http://www.employer-telling.de/#die-studien>
- <https://www.kununu.com/de/info/fragen>

Marktdaten

Bewertungsniveau

Kununu MA-Score

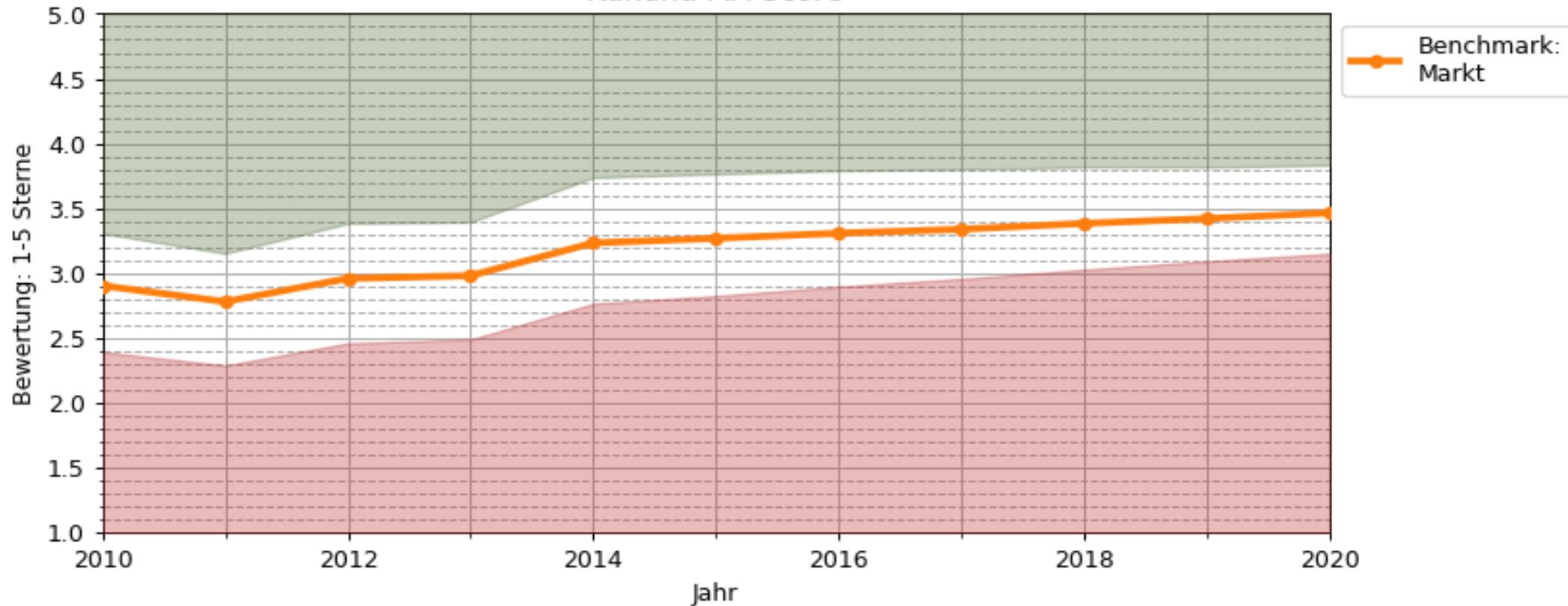


Verteilung des Kununu MA-Score (Durchschnittsbewertung aus der Kategorie Mitarbeiter) über alle deutschen Unternehmensprofile mit mehr als 5 Bewertungen

Marktdaten

Zeitliche Entwicklung

Kununu MA-Score

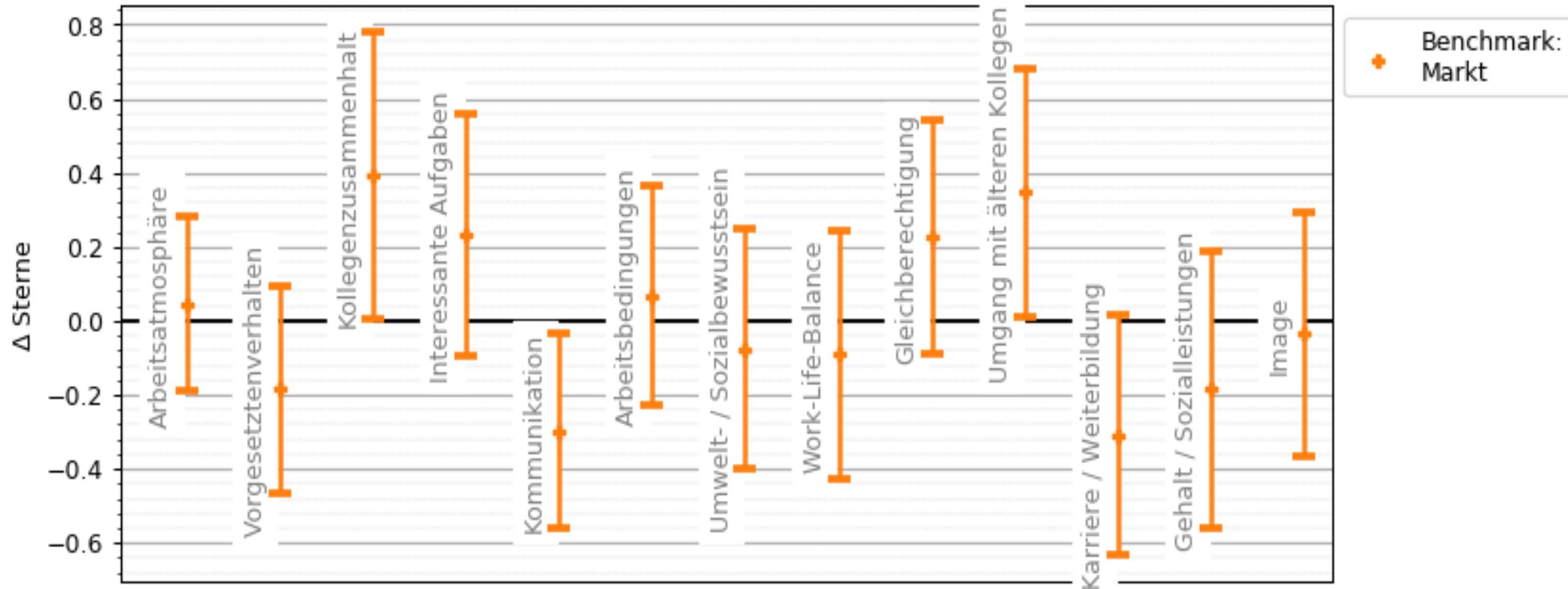


Zeitliche Entwicklung des Kununu MA-Score

Marktdaten

Einflussfaktoren

Einflussfaktoren



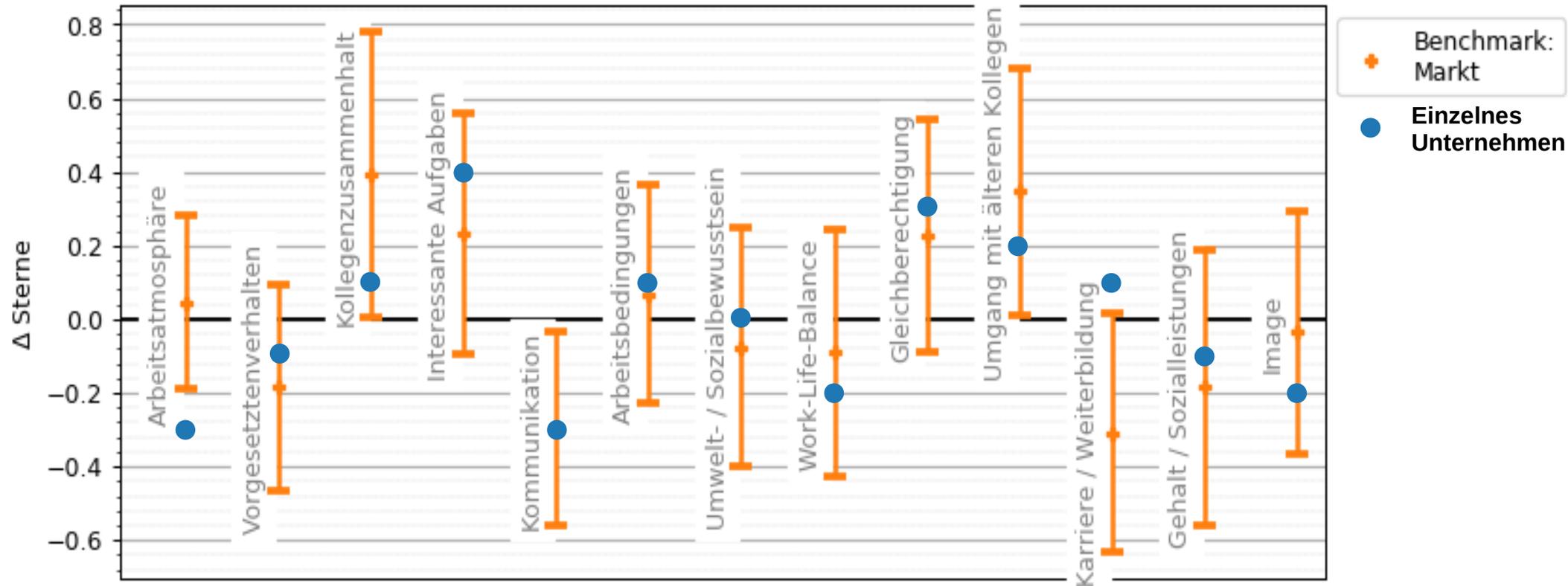
Bewertung der Einflussfaktoren relativ zum Mittelwert:
Die Summe über alle Kategorien ist deshalb 0.

Werte sind über verschiedenste Unternehmensgruppen hinweg stabil.

Marktdaten

Einflussfaktoren

Einflussfaktoren



Bewertung der Einflussfaktoren relativ zum Mittelwert:
Die Summe über alle Kategorien ist deshalb 0.

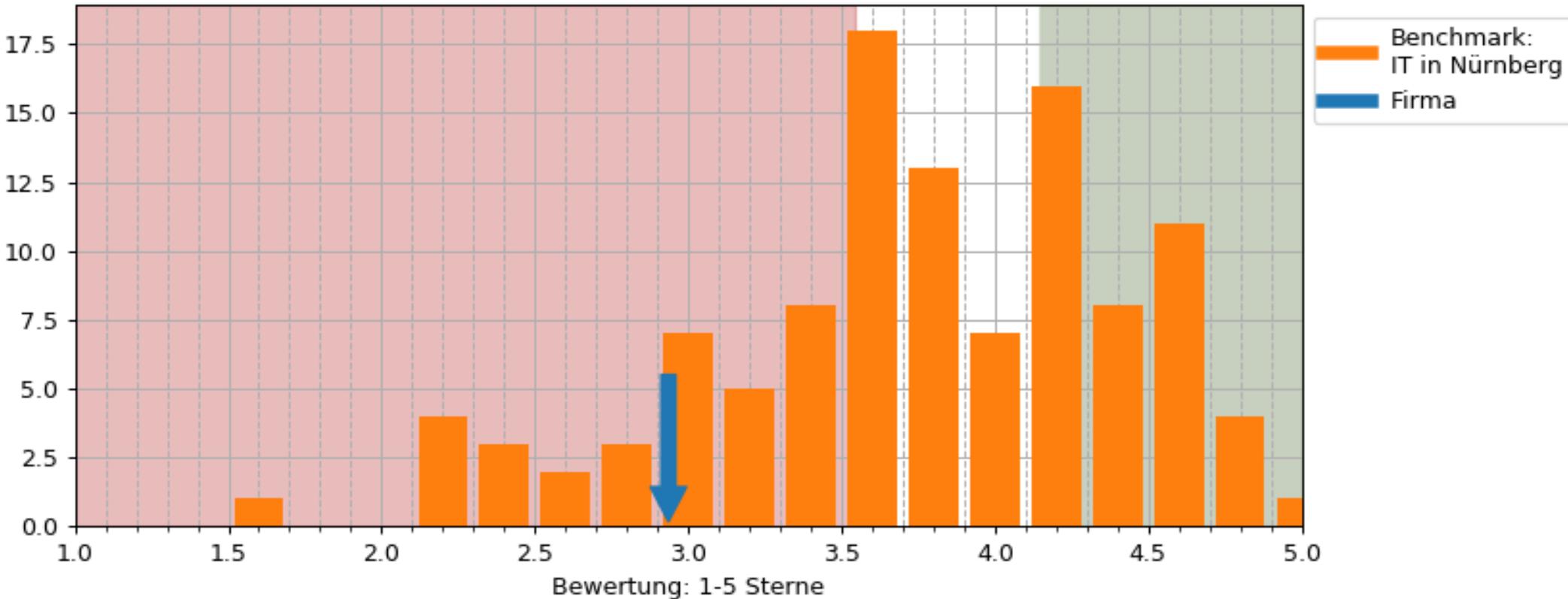
Werte sind über verschiedenste Unternehmensgruppen hinweg stabil.

Analyse von Kununu-Profilen

A Crime Story

Wie bin ich positioniert?

Kununu MA-Score

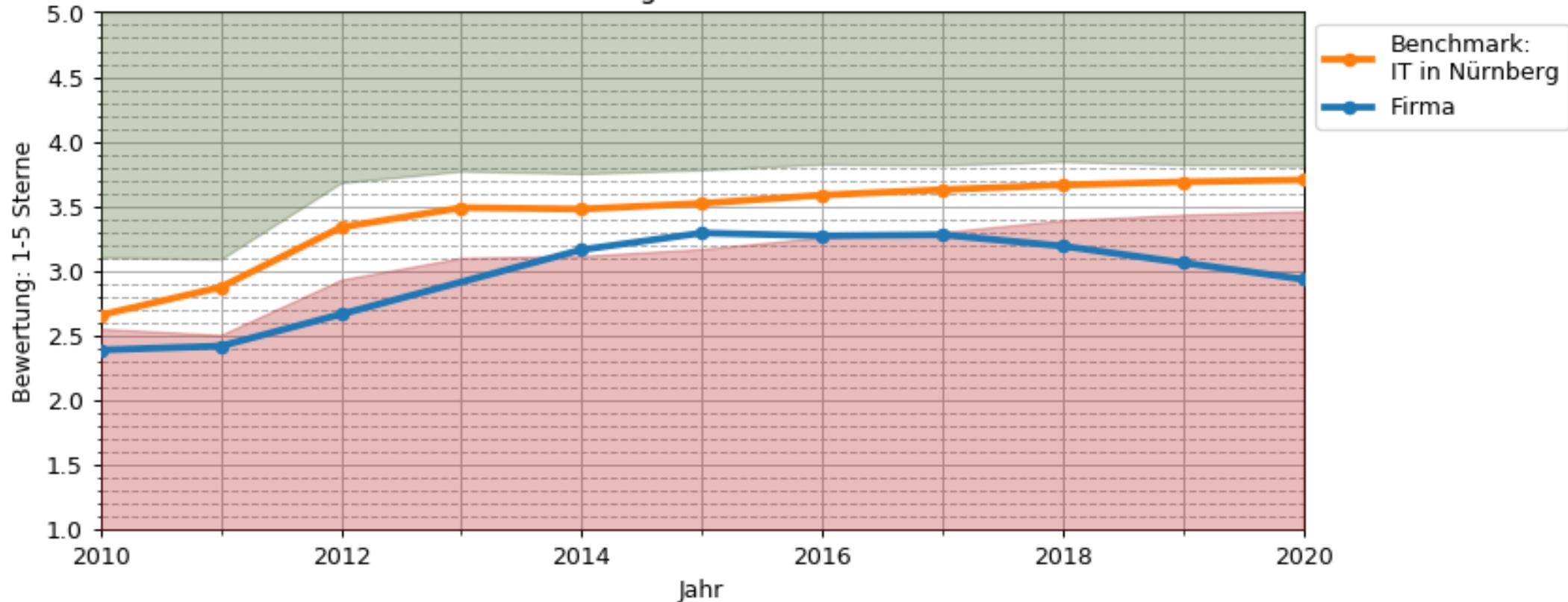


Einordnung der eigenen IT-Abteilung im Vergleich zu Konkurrenzgruppe
 Benchmark: Kununu-Bewertungen im Bereich IT aus Nürnberg

A Crime Story

War das schon immer so?

Entwicklung Kununu MA-Score

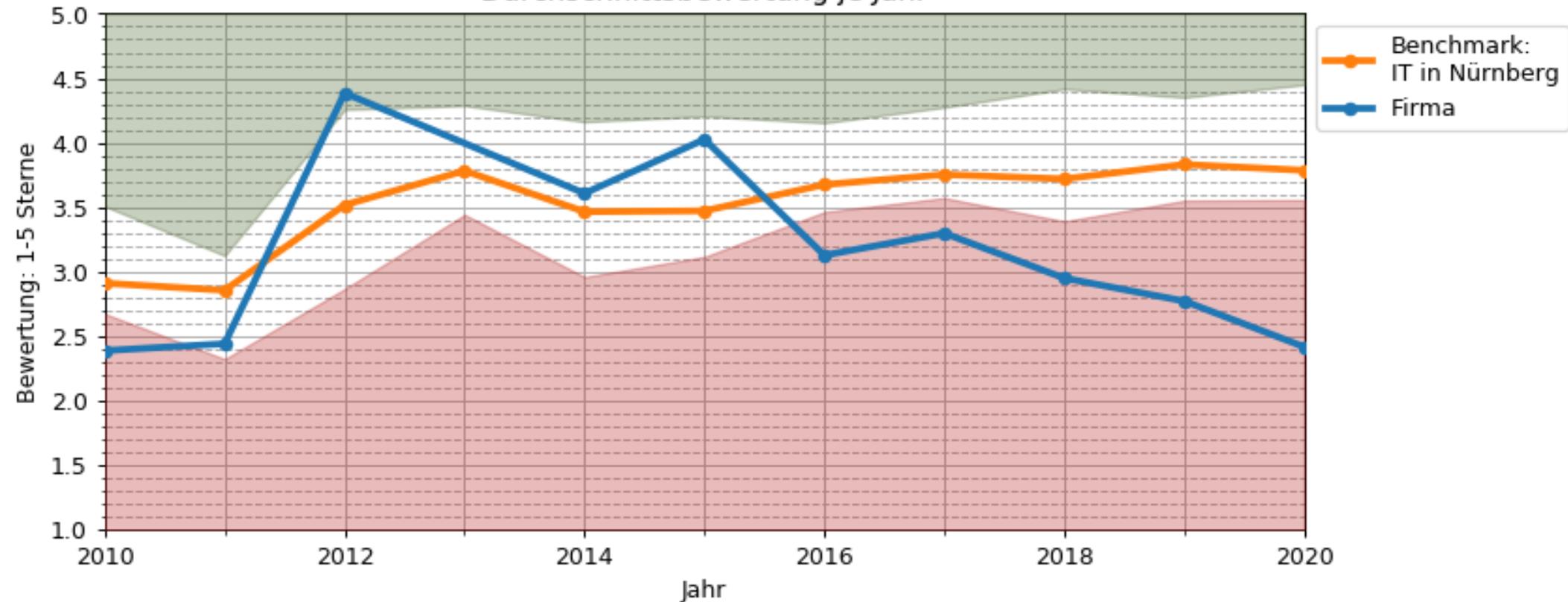


Zeitliche Entwicklung des Kununu MA-Score im Vergleich zum Benchmark

A Crime Story

War das schon immer so?

Durchschnittsbewertung je Jahr

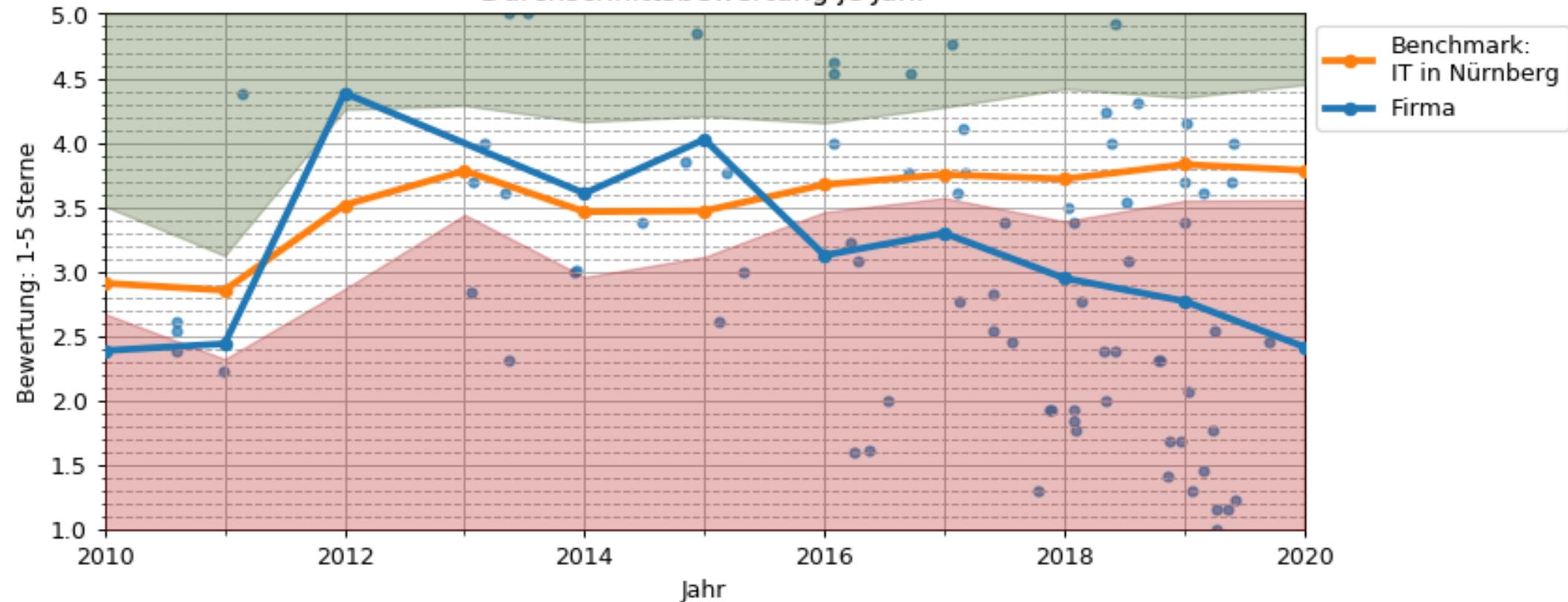


Durchschnitt der jedes Jahr neu hinzugekommenen Bewertungen

A Crime Story

War das schon immer so?

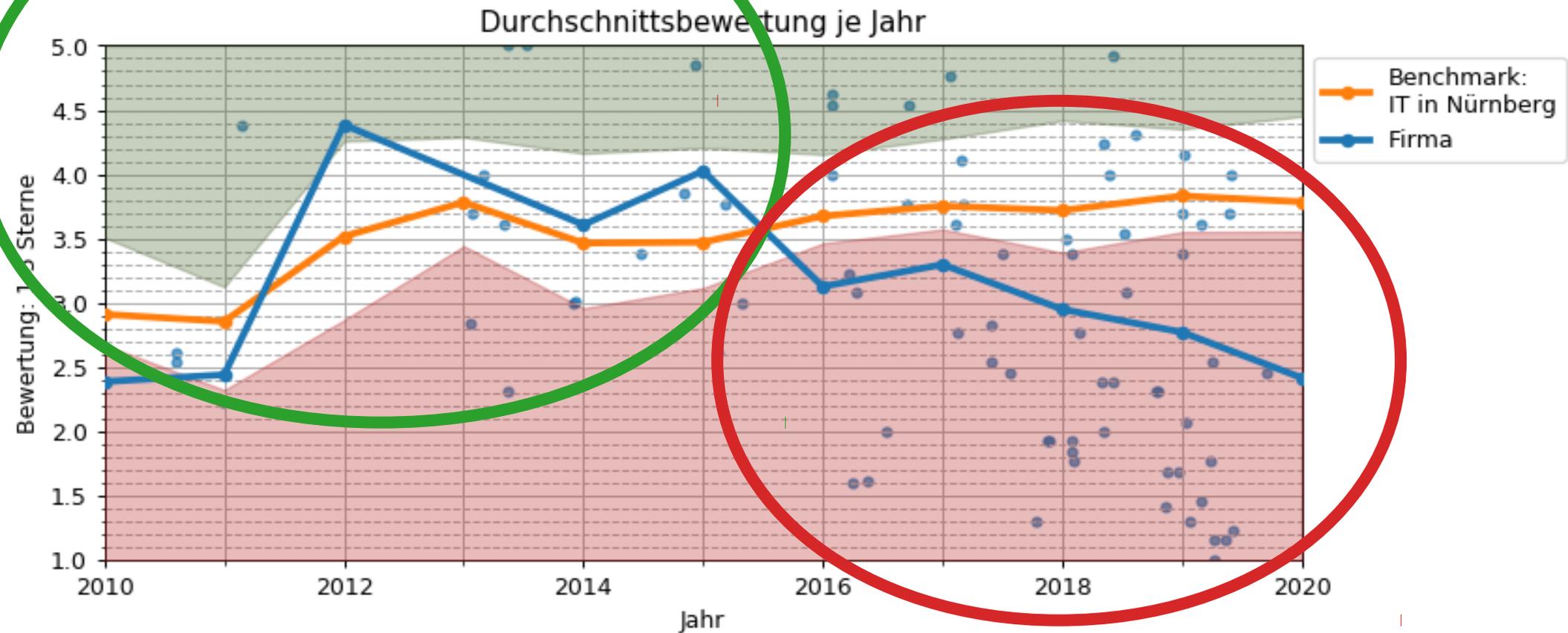
Durchschnittsbewertung je Jahr



Durchschnitt der jedes Jahr neu hinzugekommenen Bewertungen

A Crime Story

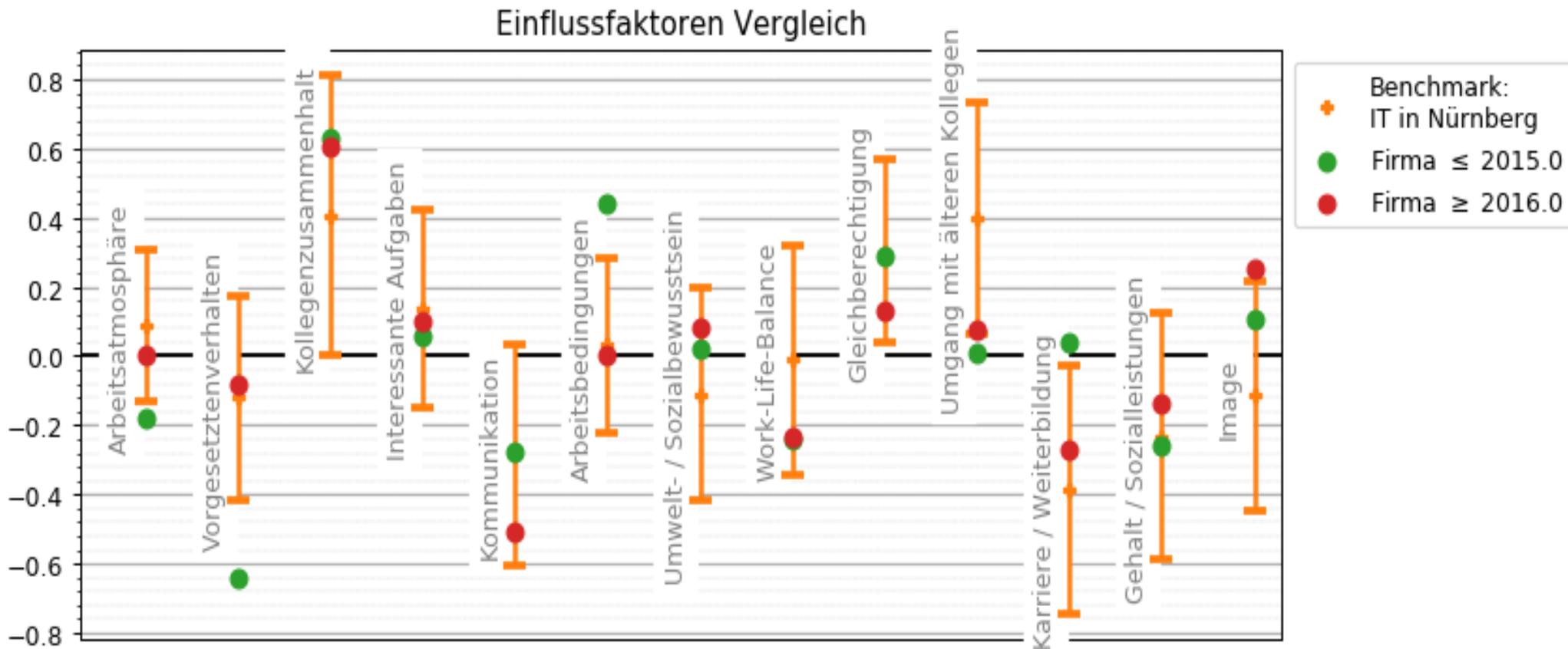
War das schon immer so?



Einbruch der Mitarbeiterzufriedenheit zwischen 2015 und 2016

A Crime Story

Woran harkt es im Detail?



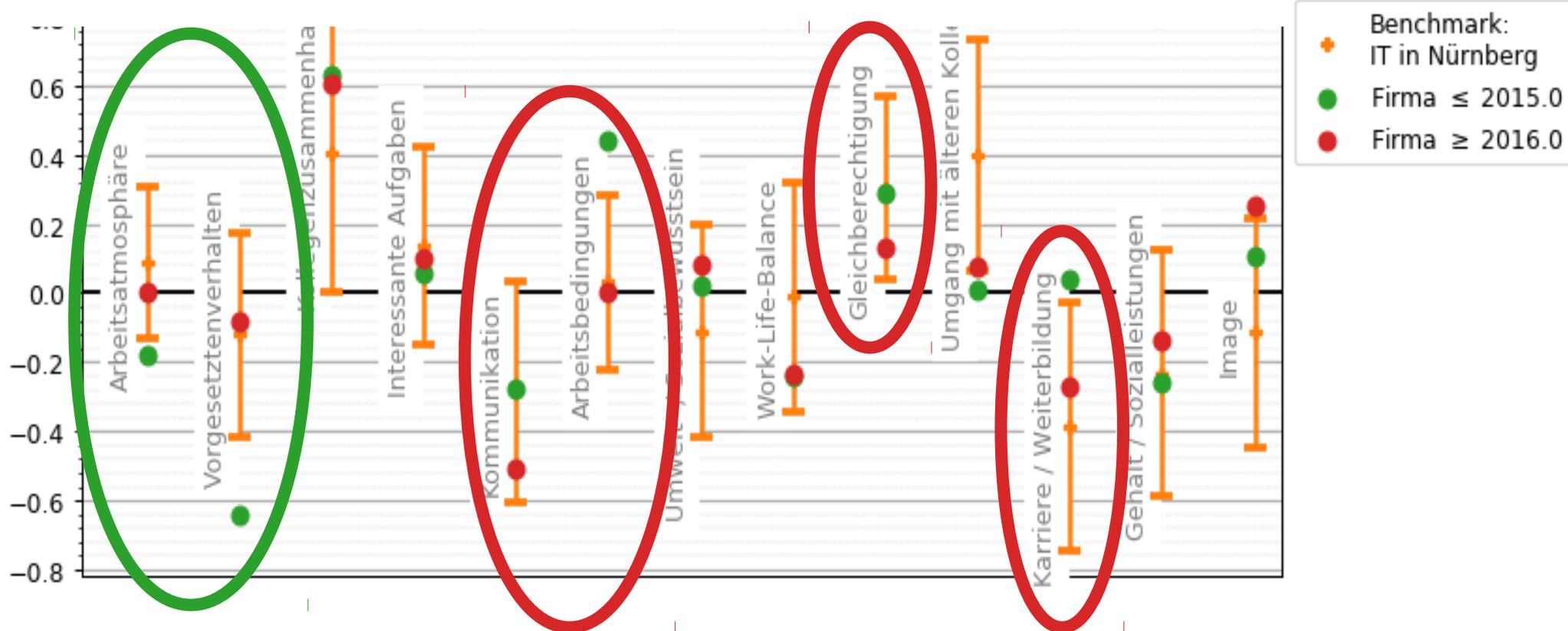
Betrachtung der Einflussfaktoren im Vergleich zum Benchmark für die beiden Zeitabschnitte

A Crime Story

Woran harkt es im Detail?

Beweggründe bis 2015

Verschlechterungen durch Wechsel in der Unternehmenskultur



Deutliche Änderungen einzelner Einflussfaktoren

A Crime Story

Was sind die Kritikpunkte?

Kommunikation

- Ins Gesicht lügen
- Mitarbeiter werden ignoriert
- Kommunikation nicht zielführend

Karriere

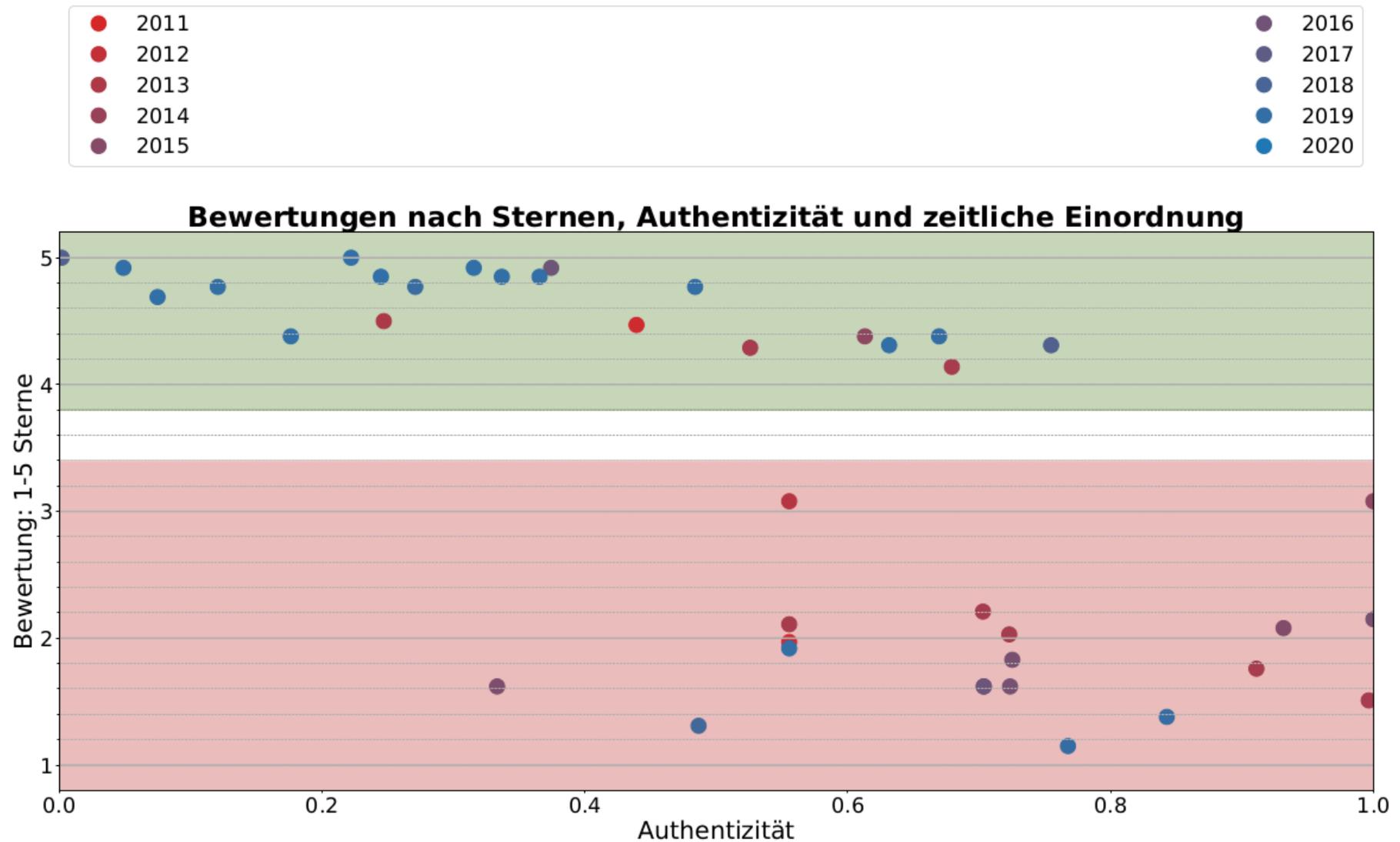
- Eigene Meinung unerwünscht
- Überleben durch Anpassung
- Keine Talentförderung

Weiterbildung

- Prioritäten werden falsch gesetzt
- Kosteneinsparung bei Weiterbildungen
- Planwirtschaft

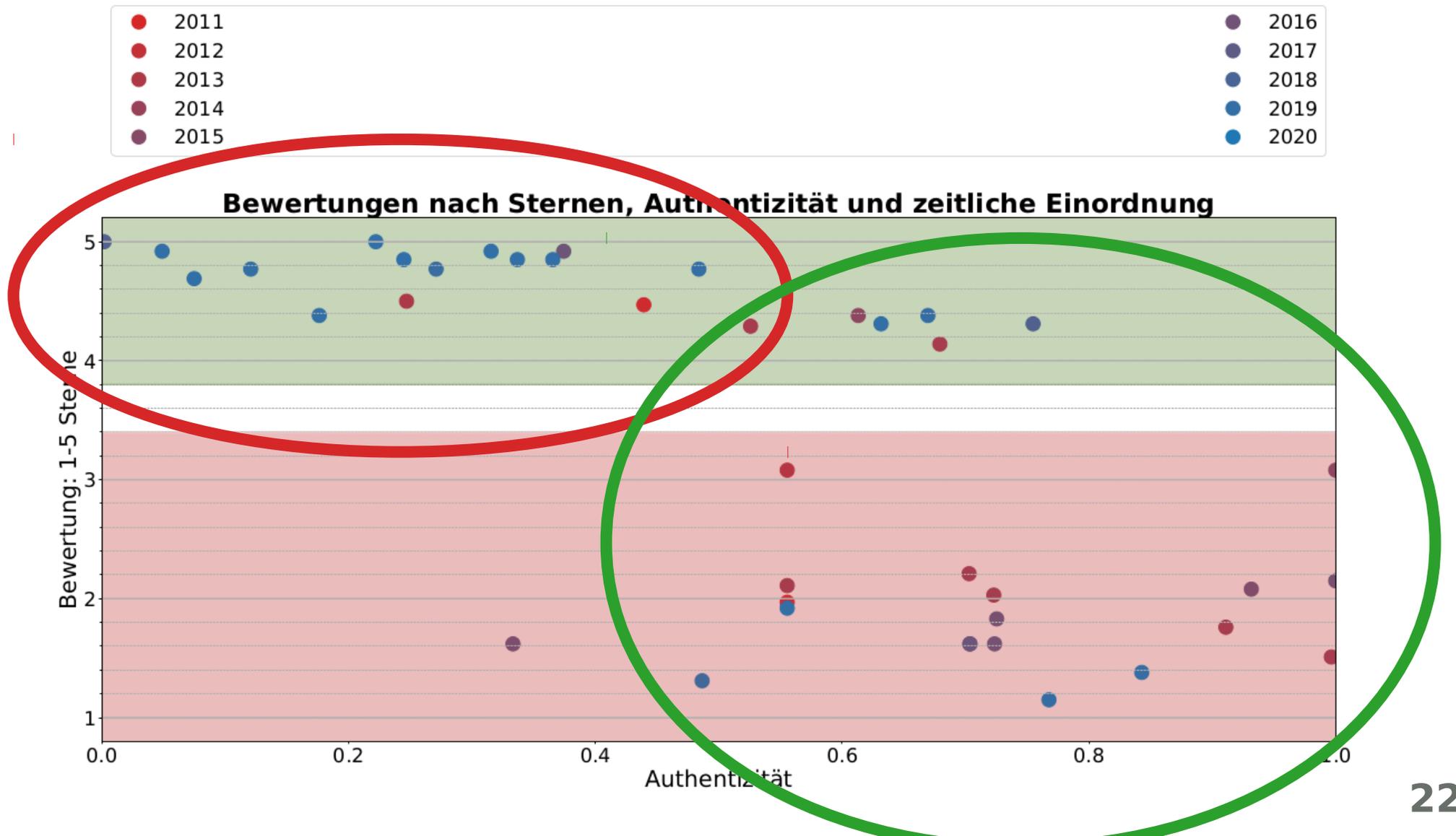
Ausblick

Filtern von Fake-Bewertungen



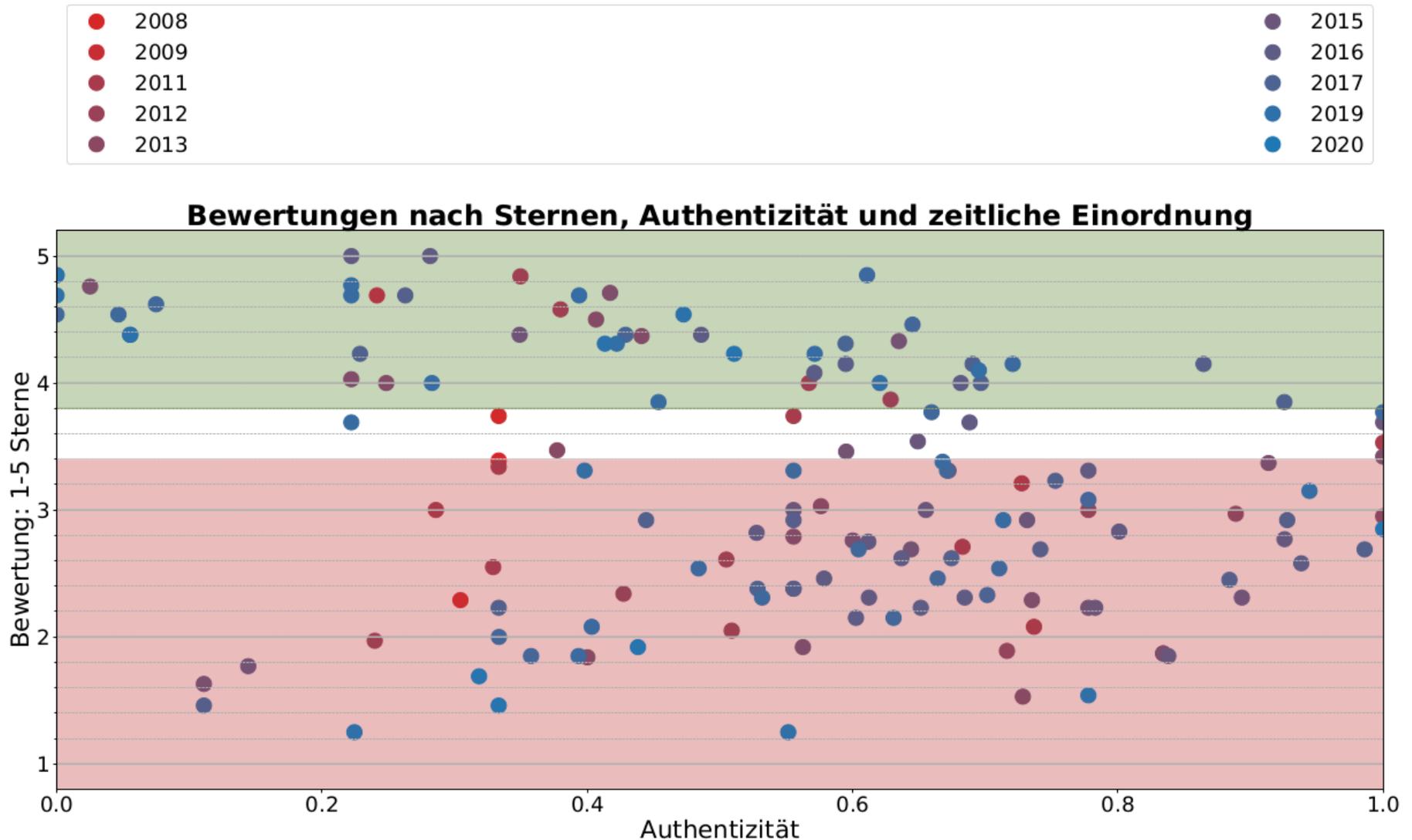
Ausblick

Filtern von Fake-Bewertungen



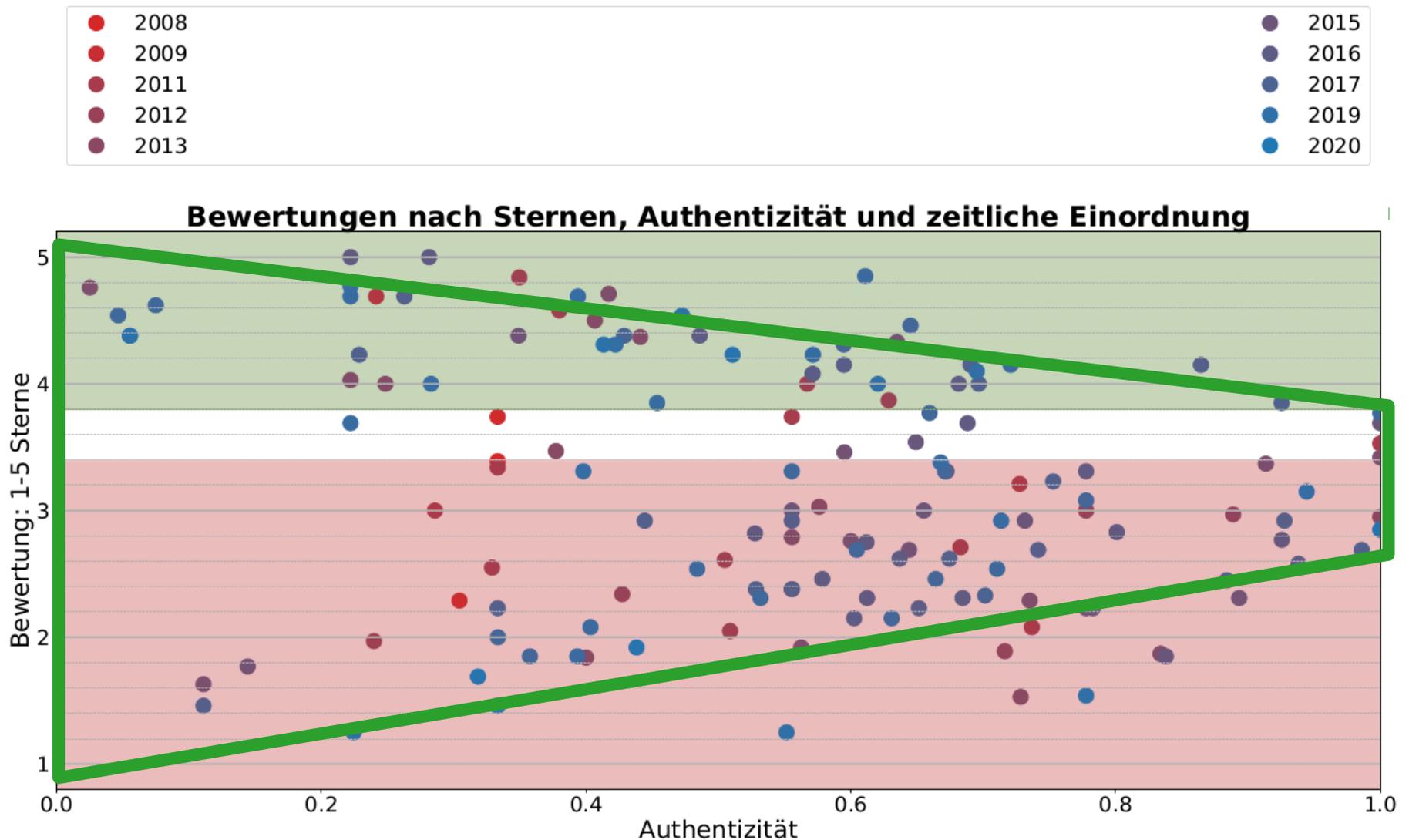
Ausblick

Authentisches Profil



Ausblick

Authentisches Profil



Eigenwerbung

Kostenlose Kurzanalyse Ihres Kununu-Profiles:

<https://www.auxolutions.de/kununu-portrait/>

- Keine weitere Kontaktaufnahme
- Anforderung an beliebige E-Mailadresse

Optimierung von Kununu- Profilen

Bewertungen einfordern

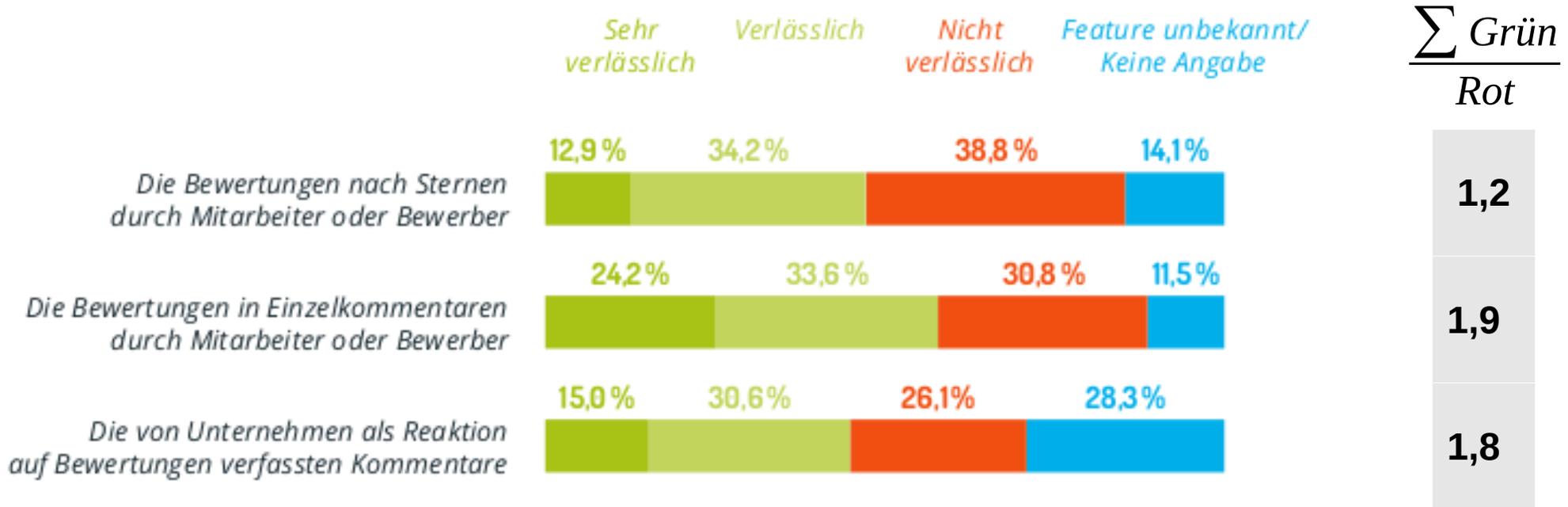
Analogie: Feedbacksysteme im E-Commerce

Weniger negative Bewertungen durch aktives Auffordern zum Feedback



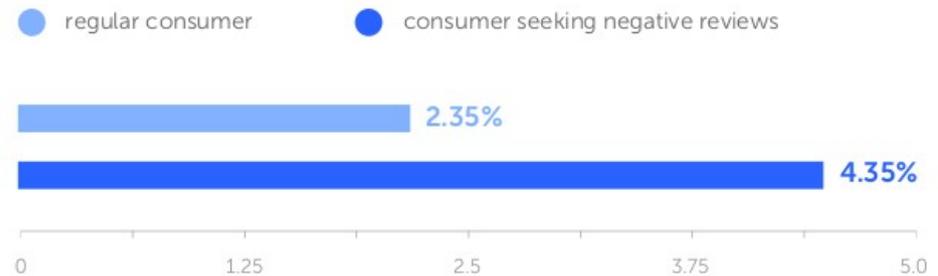
Arbeitgeberkommentare

Vertrauenswürdigkeit von Kununu-Features unter Bewerbern



Prüfung negativer Bewertungen ist Teil des Entscheidungsprozesses

Conversion*



<https://go.softgarden.de/umfrage-kununu>

<https://blog.reevoo.com/ebook-bad-reviews-good-business/>

Arbeitgeberkommentare

Dos

- Antwort des Geschäftsführers oder der verantwortlichen Führungskraft
- Sich für den entstandenen Eindruck entschuldigen
- Konkrete Lösungsideen vorschlagen und nach mehr Information und Details fragen
- Klare Kontaktperson und nächste Schritte benennen

Don'ts

- Antwort aus den Abteilungen: Marketing oder Recruiting
- Schreiben, dass die Kritik weitergeleitet wird
- Gegen den entstandenen Eindruck argumentieren
- Allgemeine PR-Floskeln / austauschbare Antworten
- Bitte die Kritikpunkte erneut an anderer Stelle einzureichen

Orientierungshilfen:

- <https://www.kununu.com/de/sauter-deutschland/kommentare?feedback=1>
- <https://www.kununu.com/de/lidl-deutschland/kommentare?feedback=1>

Bewerber-Score

Vor dem Bewerbungsgespräch

Zufriedenstellende Reaktion

2,55 ★★☆☆☆

Schnelle Antwort

2,60 ★★☆☆☆

Erwartbarkeit des Prozesses

2,37 ★★☆☆☆

Nach dem Bewerbungsgespräch

Zeitgerechte Ab- / Zusage

3,07 ★★☆☆☆

Während des Bewerbungsgesprächs

Professionalität des Gesprächs

3,33 ★★☆☆☆

Vollständigkeit der Infos

3,25 ★★☆☆☆

Angenehme Atmosphäre

2,93 ★★☆☆☆

Wertschätzende Behandlung

3,07 ★★☆☆☆

Zufriedenstellende Antworten

3,13 ★★☆☆☆

Erklärung der weiteren Schritte

3,06 ★★☆☆☆

Employer-Branding

Bewerber-Bindung

Bewerber-Score

Vor dem Bewerbungsgespräch

Zufriedenstellende Reaktion 2,55 ★★☆☆☆

Sc...

Er...

Na...

Ze...

W...

Pr...

Vo...

An...

W...

Zu...

Erklärung der weiteren Schritte 3,06 ★★★★★

ToDo:

- 1) Feedback-System zur Prozessbewertung durch die Bewerber
- 2) Optimierung des Bewerbungsprozesses
- 3) Einbinden von positivem und freiwilligem Kununu-Feedback in den optimierten Bewerbungsprozess
- 4) Kontinuierliches Monitoring

Employer-Branding

Bewerber-Bindung

Webseiten-Monitor

Zeigt Änderungen auf Webseiten an

- Browser-Plugin (Chrome, Firefox, Opera):
Distill Web Monitor
- Android App: Web Alert (Website Monitor)
- iOS App: WebSite-Watcher
- Schlüsselwort „Webseiten-Monitor“

Beispiele ohne Garantie / persönliche Erfahrung!

Kununu MA-Kampagne

Kununu Profil-Analyse:

Definition von Handlungsfeldern

Kununu-Prognose auf Basis von Mitarbeiterbefragung:
Zufriedenheit auf Basis von Alter, Abteilung, ...

Interne-Marketingstrategie zu Kununu:

- Zielgruppenspezifische Werbemaßnahmen
- Erfolgstracking im Kununu-Profil

Externe-Marketingstrategie zu Kununu:

- Strategie für Arbeitgeberkommentare und Schulung der Mitarbeiter
- Strategie für Löschung einzelner Kommentare

Kununu-Kampagne

Weitere Maßnahmen

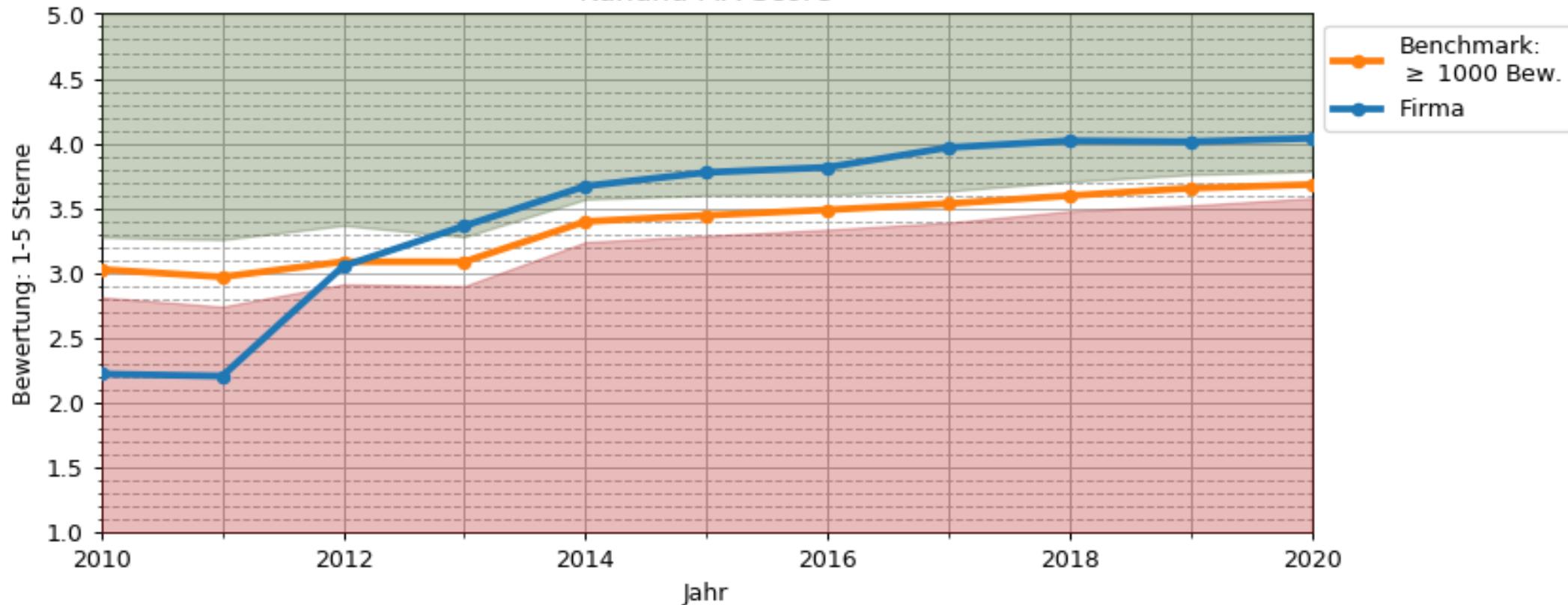
- Eigenes Marketing für Gruppen mit hoher Fluktuation z.B. Werkstudenten, Praktikanten, Zeitarbeiter
- Exit-Befragung zur Prävention von Hass-Bewertungen
- Eventuell: Ausgliedern von Unternehmensbereichen in ein separates Kununu-Profil

- Tägliche Speicherung des gesamten Kununu-Profiles
- Analyse:
Bewerber (Zahl und Qualität) vs. Kununu-Score

Successstory

Wie sieht eine erfolgreiche Umsetzung aus?

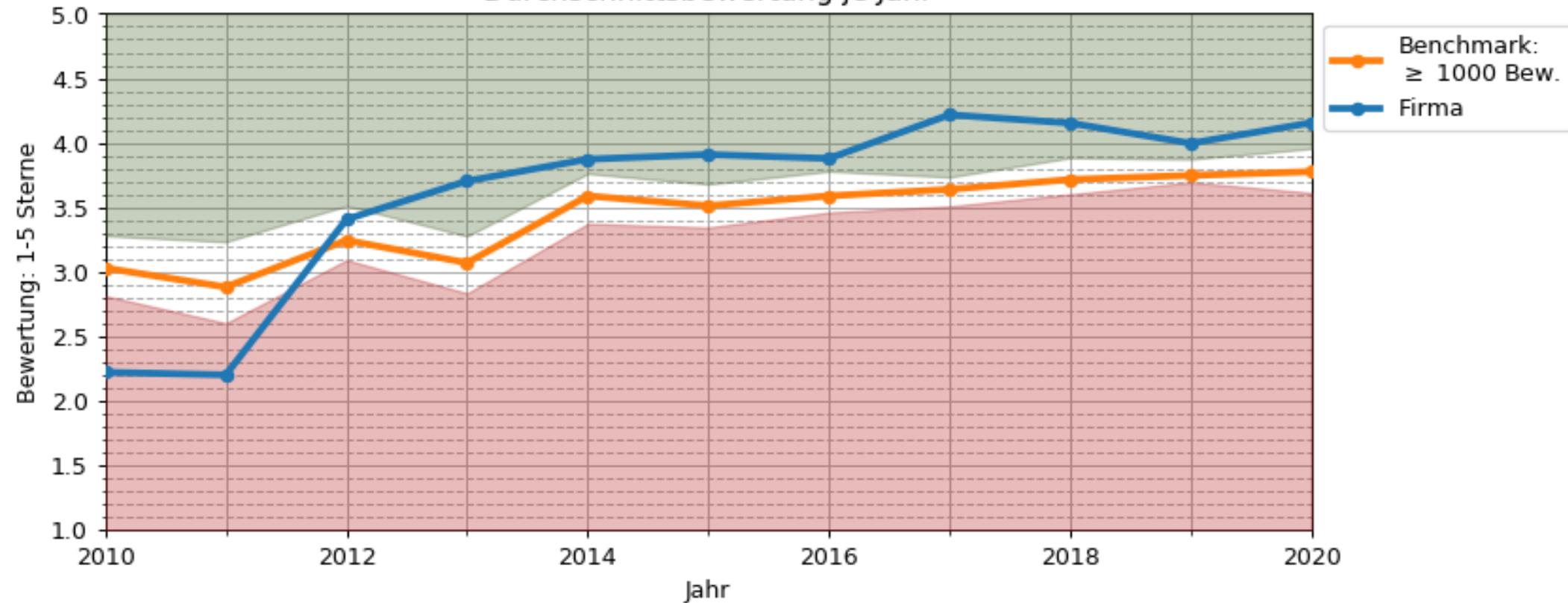
Kununu MA-Score



Zeitliche Entwicklung des Kununu MA-Score im Vergleich zum Benchmark

Successstory

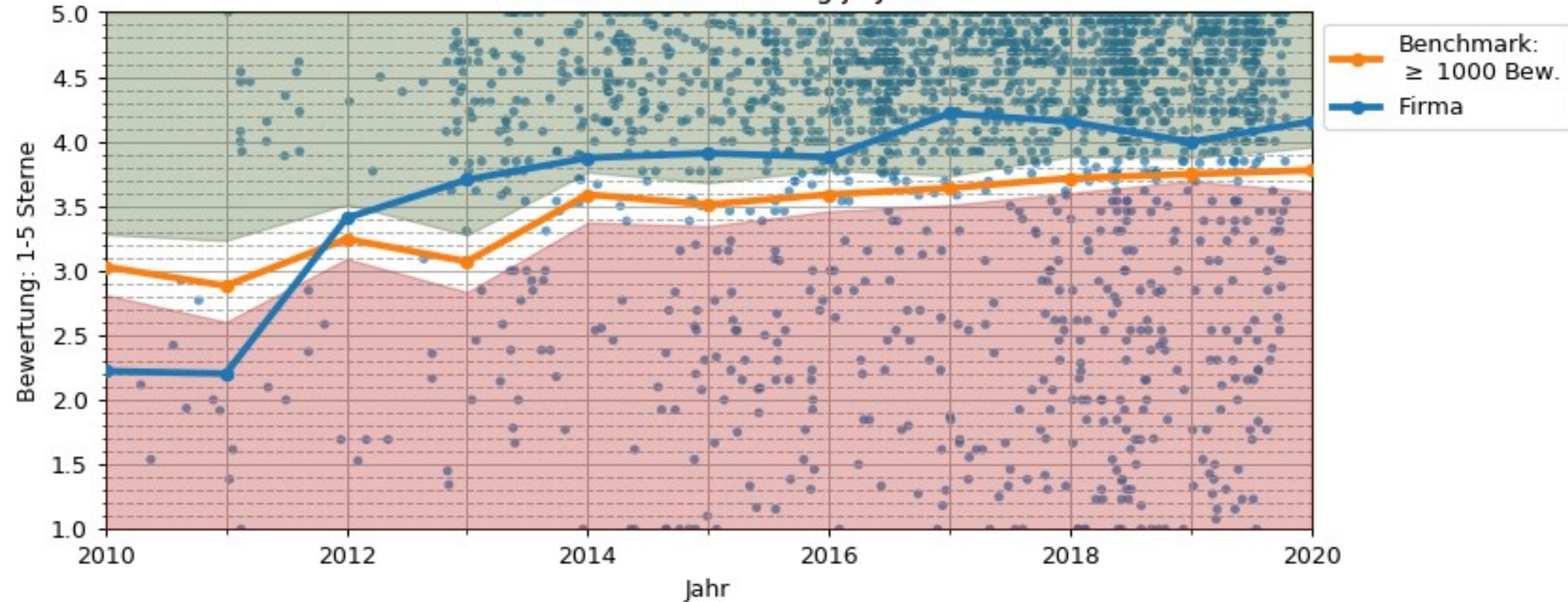
Durchschnittsbewertung je Jahr



Durchschnitt der jedes Jahr neu hinzugekommenen Bewertungen

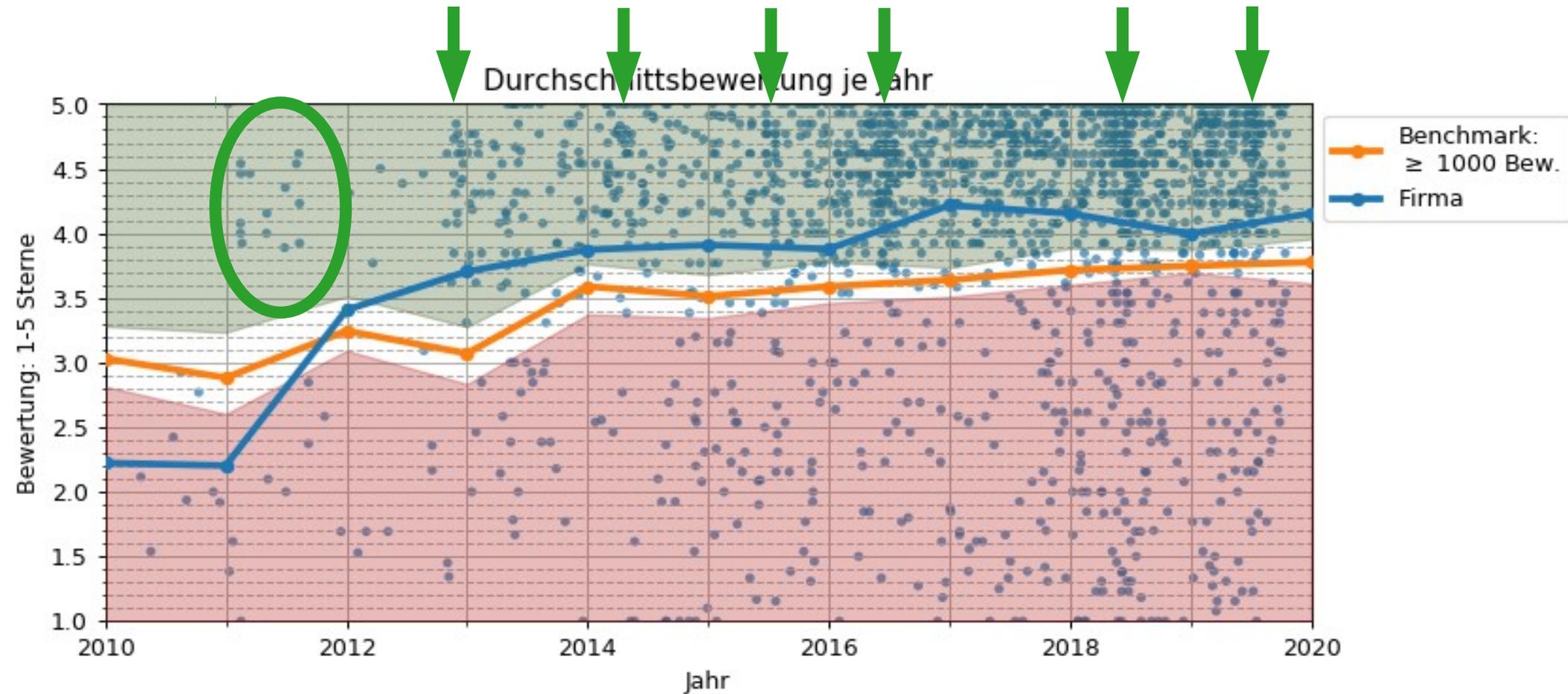
Successstory

Durchschnittsbewertung je Jahr



Zeitpunkt und Score der Einzelbewertungen

Successstory



Aktionen zur Verbesserung der Kununu-Bewertung

Vielen Dank



Dr. Markus Dutschke

+49 178 148 32 64
markus.dutschke@auxolutions.de
www.auxolutions.de

Dr. Markus Dutschke auxolutions - Tennenloher Str. 57 - 91058 Erlangen

www.auxolutions.de/vortrag-proFachkraefte19/