
Swisscom Candidate Experience

David Luyet
People Relationship Manager



Who am I – What are the Topics for Today?

2



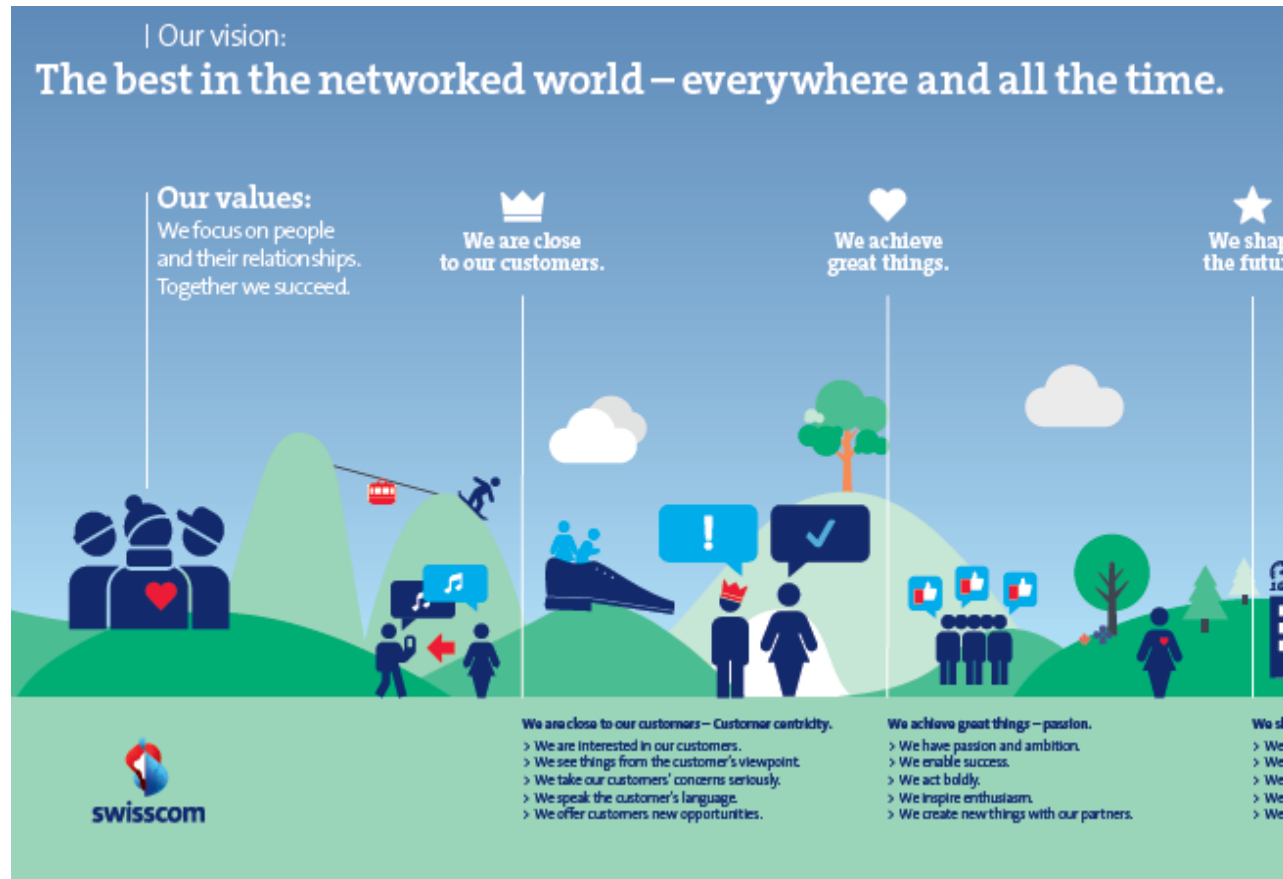
David Luyet

- How to wow candidates?
- What is HCD and how can Recruiting use the HCD-methods?
- What can we learn from our online-experience experts?
- What is the recruiting charta and how do we measure our success?

Born in the 70ies, background in SW Development, but I prefer talking to people than to systems... New ways in Recruiting – let's try them!

What has Recruiting to do with emotions?

Swisscom Mission Statement





What has Recruiting to do with Emotions?

EVERYTHING!!!



- War for talents, especially in ICT
- High expectations on candidate experience: quality, speed, cultural fit
- Lots of different touchpoints
 - Career website
 - Job-postings
 - Social Media
 - Interactions: written, by phone/video and in interviews
- Our own ambition-level (going beyond the standards, becoming benchmark in Switzerland and showing innovation not only in products)

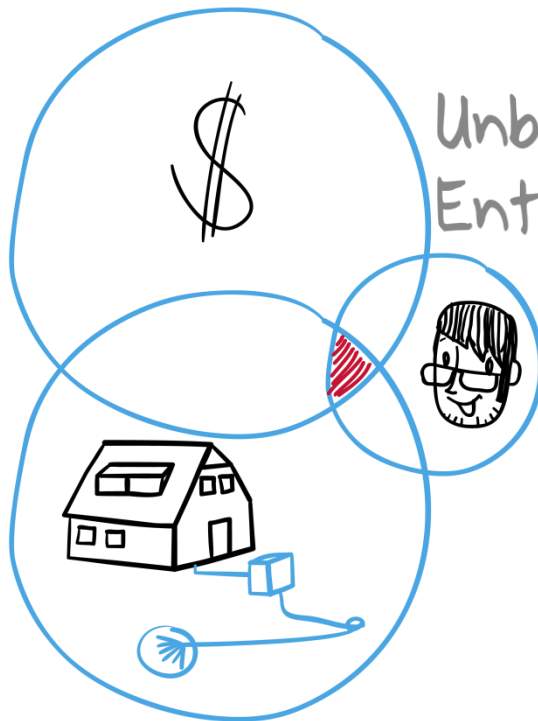
What can Recruiting learn from our Marketing colleagues?

Experience with HCD

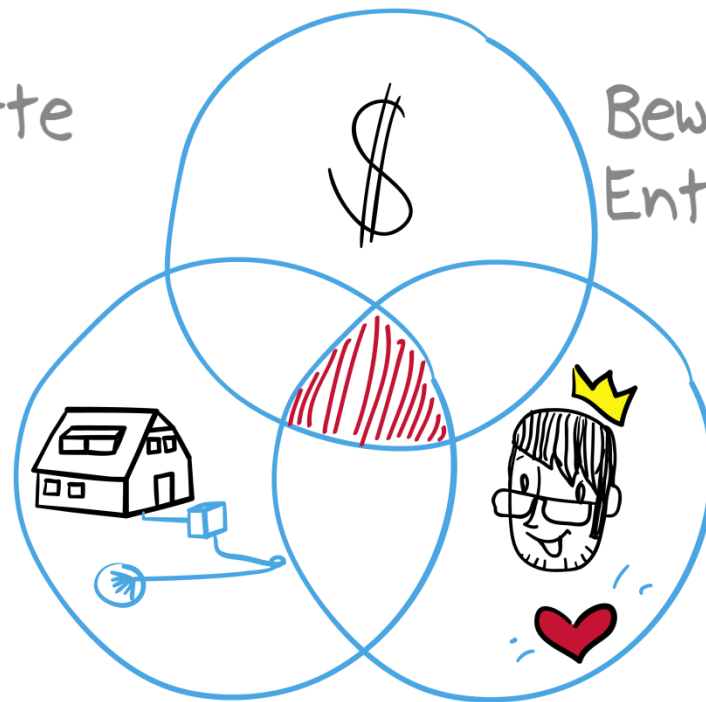
8



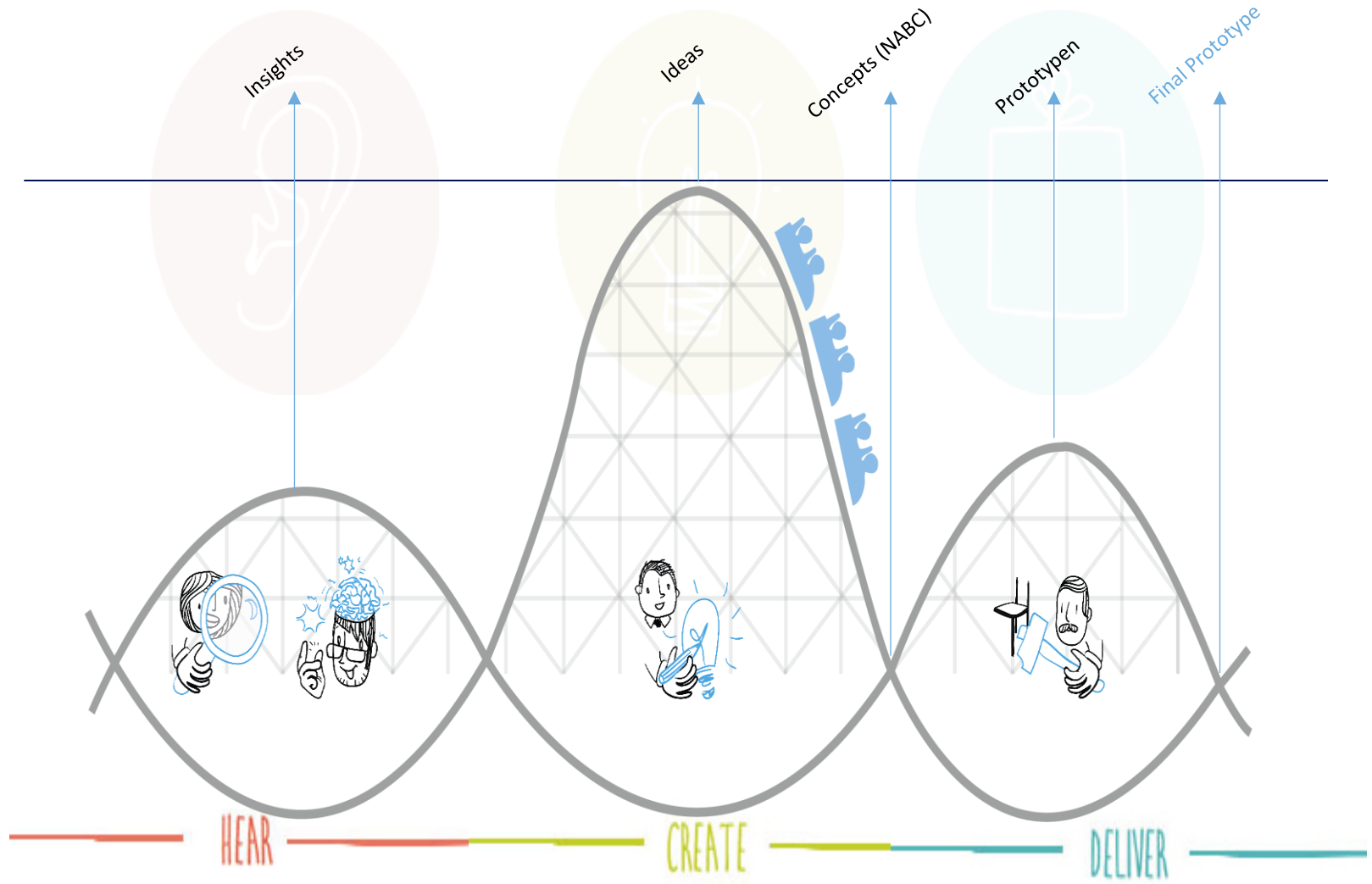
Human Centered Design



Unbalancierte
Entscheide



Bewusste
Entscheide



Collect information and gain insights

. Ask the question "What's up?" and analyse the past and present

Develop ideas

. Ask the question „What if?“
Jump from the present into the future.
Shape and change the future

Test the solution

. Ask the question "What excites people?".
Travel into the future and test your prototype

Human Centered Design

example: new Swisscom Shops



Entwicklung der Mobile-Inszenierung

Version 1



Version 2



Version 4

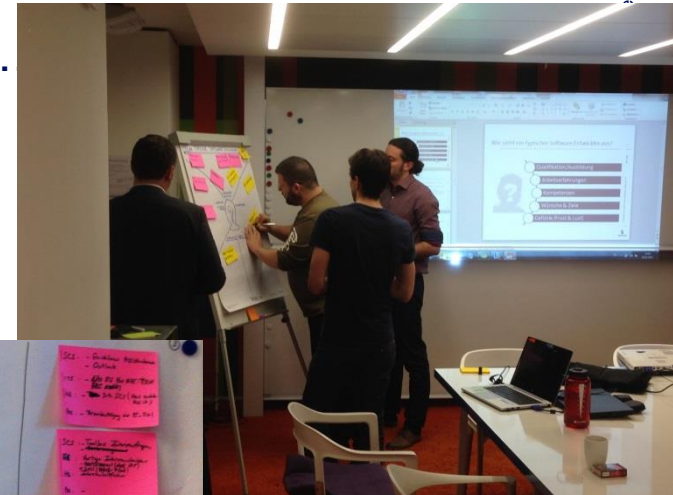
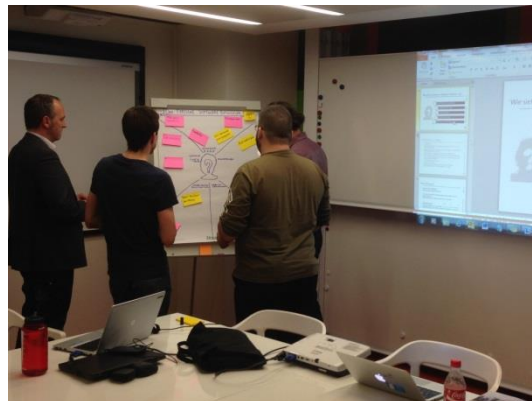


Version 3



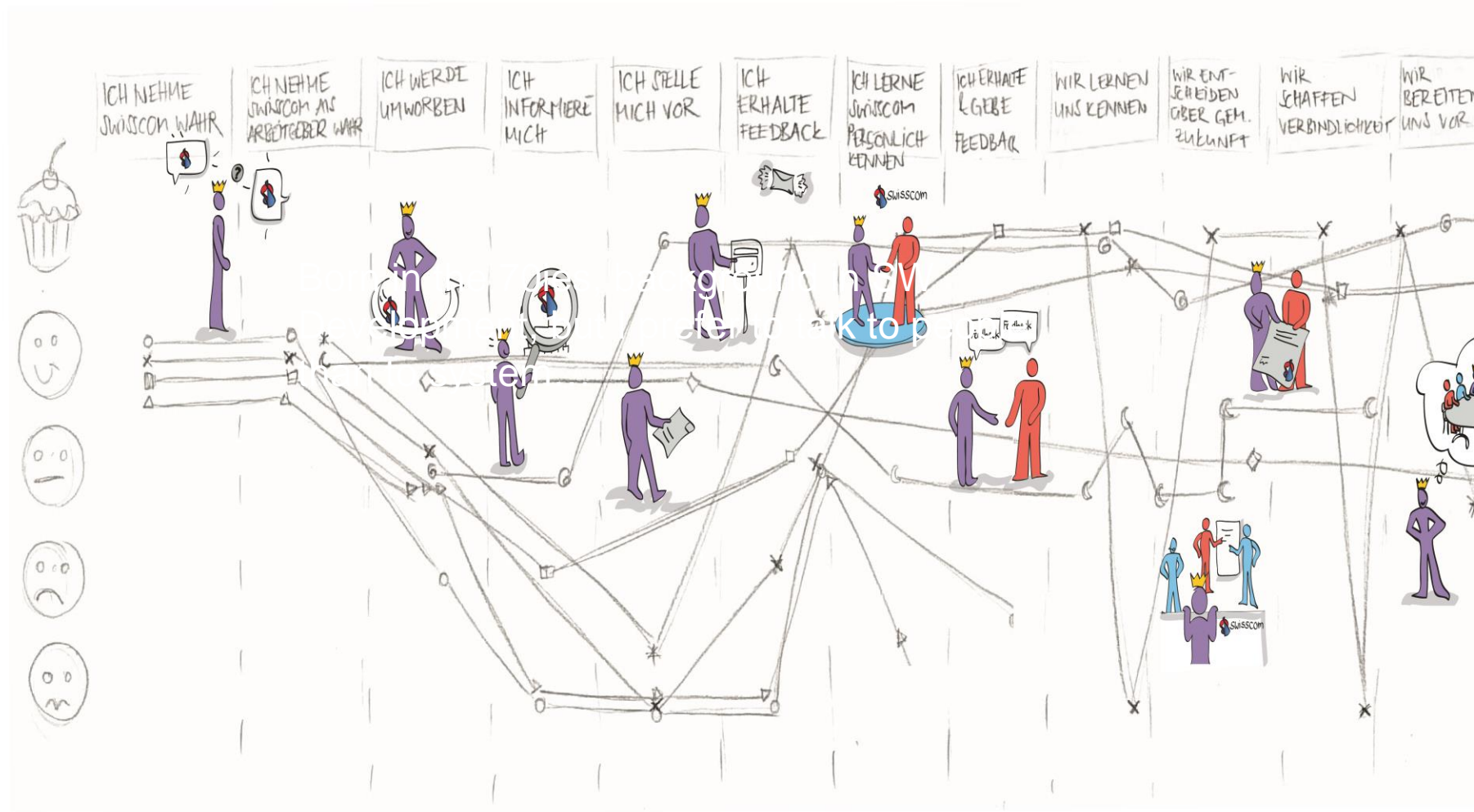
Impressions / Learnings from our HCD Sessions

- Every idea is valid
- Do not let managers pressurise
- Creativity has no end – we needed an HCD-Facilitator to canalize and summarize the ideas
- Try and learn versus analyze, analyze, analyze...
- And: you need a lot of post-its



Our emotion curve in Recruiting

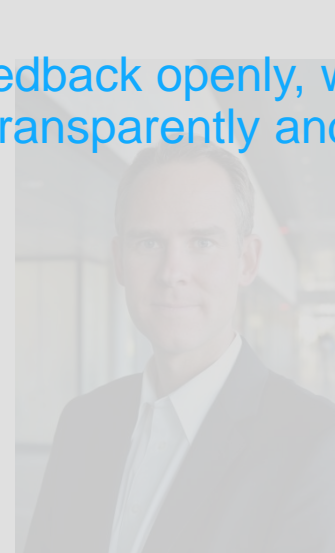
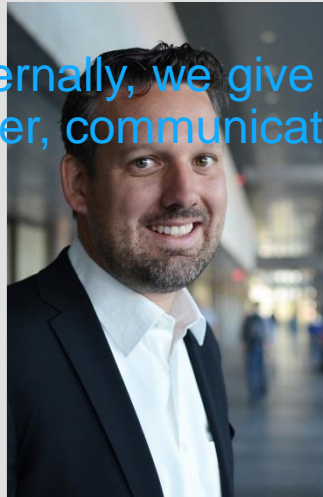
14



Our Guideline: The Recruiting Charta



Collaborating internally, we give feedback openly, we support each other, communicate transparently and benevolently



We accompany our internal and external candidates and their managers as well as the line managers during the recruiting process. We court and inspire our internal and external candidates and want to win them for our company.

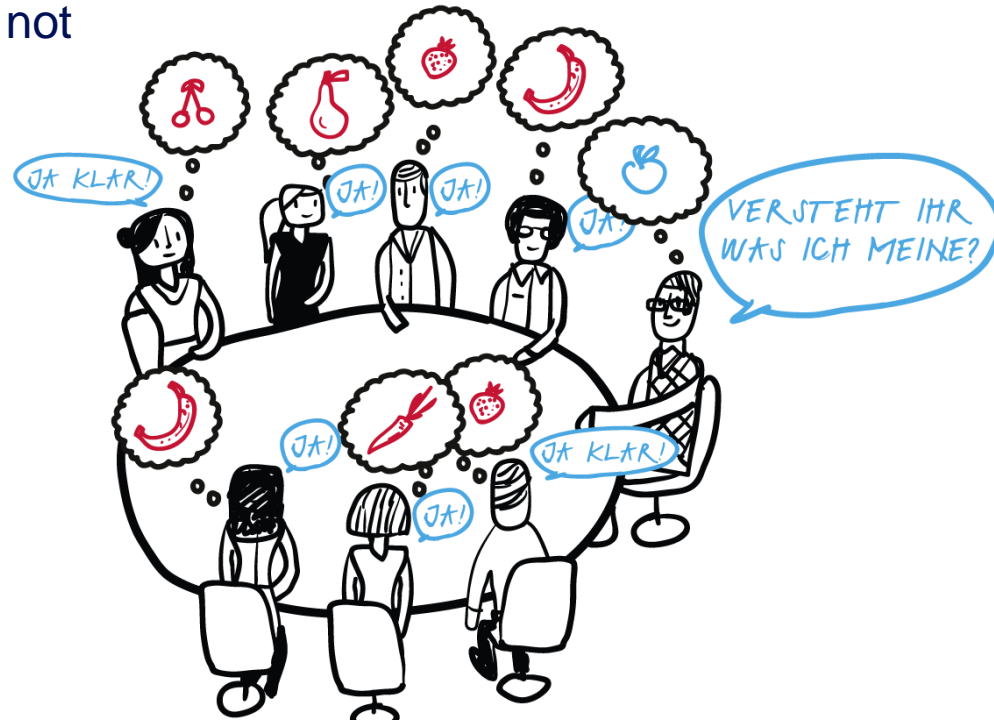
Our feedback to internal and external candidates and the line managers is direct,

comprehensible and benevolent



Challenge of Emotion Curve vs Job Profiles

- The emotion curve is NOT valid for all job families
- There are competing items (a SW-Engineer wants to apply in 3 clicks, the Strategy Manager does not apply)
- The Software Architect is surfing for information – the Business Developer wants to talk to people
- Profiles with strategic impact are very present on social media – field service specialists are not



..and now – What to do?



- 2nd HCD-Workout-Sessions with each target group
- Involving internal and external experts
- Customize a specific recruiting process for each group

How does Recruiting apply HCD for the different job roles?

WAHrgENOMMENE STÄRKEN

- Arbeitsbedingungen (Zeiten, Zusatzleistungen)
- Soziale Verantwortung
- Image
- Arbeitsaufgaben

SCHWÄCHEN VON SC

- Zusammenarbeit
- Persönliche Entwicklung
- Gehalt

PRÄFERENZEN

- Freiraum, Verantwortung, gestalten können, visionär und kreativ sein
- Profil des Jobs: Koordination vieler Gruppen + Ansprüche, gesamter Projektablauf mit Zeit-Kosten- + Lieferdruck; interdisziplinäres Arbeiten mit sehr gut ausgebildeten Leuten
- Komplexität: Je grösser desto spannender (Ingenieur-Aspekte des Berufes)
- Wir wollen vernetzt sein: intern und extern
- Work in the Cloud (ICT Architekten-Pool, bei dem man sich für einzelne Projekte bewerben kann)
- Ein offenes, ungezwungenes Fachgespräch als Interview oder eine fachliche Challenge

RECRUITING KANÄLE & NETZWERKE

AEA (Association of Enterprise Architects) ,
Berner Architekten (www.bat.ch) , Stackoverflow.com
Alumni Organisations: a3 EPFL, ETH ; www.swissict.ch/

Wo wir kaufen: Toppreise.de, Digitec.ch

Wo wir uns informieren: <http://slashdot.org/> ,
<http://thehackernews.com/> , www.ycombinator.com/
www.reddit.com/r/programming , Tedx.com , guild42.ch ,
<http://jobs4brain.blogspot.ch/> , <http://dict.leo.org> ,
Hackaton , alpict.com , it-day.ch

EMPATHY MAP



Was hört der Bewerber als ICT-Architect?

- analytisches Denken
- ist ein Tüftler/erfinderisch/konzeptionell stark
- macht Komplexes einfach verständlich
- kann „out of the box“ denken
- sieht das grosse Ganze
- Problemlöser
- beeinflusst durch Fachartikel, Best Practices, Gadgets, Technologie/Entwicklung, tonangebende Firmen (Apple etc.)
- Hauptmedium: Online



Was denkt und fühlt ein Bewerber als ICT-Architect?

- möchte etwas gestalten / bewegen
- möchte verbessern (Prozesse), Probleme lösen
- möchte tüfteln
- die beste und einfachste Lösung bei einem hohen Qualitätsanspruch
- möchte Sicherheit in den Systemen
- möchte Freiraum
- möchte sich gut informiert fühlen
- hat es gern, wenn es vorwärts geht; kein Stillstand im Projekt
- eher intrinsisch motiviert



Was sagt und macht ein Bewerber als ICT-Architect?

- meine Architektur ist der Maserati von heute; ist schnell, einfach und das Beste was es auf dem Markt gibt
- zurückhaltend, bescheiden, aber dennoch vernetzt
- Stolz auf seine Tätigkeit, auf sein Erreichtes
- holt Anerkennung eher in der Peer-Group
- konzeptionell, analytisch
- internalisierter Leistungsdruck (möchte sich selbst verbessern)
- Sport/Hobby mit Ambitionen sich konstant zu fordern/verbessern (Freiheitsgefühle?)



Was sieht der Bewerber als ICT-Architect?

- hat gewisse Denkstrukturen an denen er sich orientiert
- hat gerne Strukturen
- Umfeld ist tendenziell eher organisiert, funktional und praktisch
- lang andauernde Freundschaften/Beziehungen
- Angebote: wo er profitieren kann, das Beste bekommt (value/Mehrwert)
- Probleme: Spontanentscheide, nicht begründbare/nachvollziehbare Entscheide, politische Entscheide, Stop and Go, Umwerfen von Strukturen, Zeitdruck



Lust des Bewerbers als ICT-Architect?

- Erfolg: Architektur funktioniert, bringt Verbesserung und Mehrwert
- Zufriedenheit durch seine erbrachte Leistung
- kommt durch überlegte Schrittfolgen zum Erfolg, konstruktiv, entwickelt Schritt für Schritt, hat Biss, überzeugend/argumentativ, „liefern statt lavern“, Lösung ist durchdacht



Frust des Bewerbers als ICT-Architect?

- Problemlösung greift nicht; Resultat funktioniert unerwarteter Weise nicht
- Vermeidbare Fehler, Flüchtigkeitsfehler
- Hürden: ist nicht outgoing; ist im Umgang mit Menschen nicht so locker; kein Charmeur
- Risiken: kalkulierte Risiken; kein Draufgänger

PERSONA



„ICH BIN AMBITIONIERT UND PRÄZIS
UNTERNEHMES – BEIM RADFAHREN WIE IM
JOB.“



21

Mark ist 39 Jahre alt, österreichischer Staatsbürger und wohnhaft in Zürich. Er ist verheiratet und hat eine kleine, 2-jährige Tochter, Lucy. Sein Hobby ist Radrennsport.

Mark hat als Dipl. Ing. in Computer Science an der Johannes Kepler Universität in Linz promoviert. Er spricht Deutsch und fließend Englisch.

Er ist Mitglied der XING Gruppen DWH & Businessintelligence Vienna und ONE, Alumniclub der ONE GmbH, das innovativste Netzwerk innerhalb der österreichischen Telekommunikation. Weiter ist er Telco Professional Member und Mitglied der AEA, Association of Enterprise Architects, die weltweit mehr als 25' Members sowie die Zertifizierungen TOGAF und ITAC Certified Architects unterhält.

Seit 6 Jahren ist Mark selbständiger Berater und als ICT-Architekt international tätig. Er bietet technische Expertise für Architektur, Design und Implementierungsfragen, insbesondere spezialisiert in OSS/BSS, EAI, EXB, SOA, J2EE, VoIP, Provisioning, Data Warehouse und ETL.

Durch sein vieles Herumreisen sieht er sein Töchterchen oft nicht während der Woche und geniesst sie umso mehr an den Wochenenden. Während der Woche skypet er mit seiner Familie oft Abends um 7, bevor Lucy ins Bett geht.

In die Ferien fliegt er und seine Familie mit seinen vielen gesammelten Meilen jeweils Übersee an einen hübschen Ort, sei es in die Karibik oder nach Asien.

Marks berufliche Laufbahn hat vor 14 Jahren als Data Warehouse Teamleader bei Connect Austria begonnen.

Im folgenden wechselte er ungefähr alle drei Jahre den Arbeitgeber: zuerst war er ab 2001 als Technischer Projektleiter OSS bei 3G Mobile tätig. Danach wurde er von Cablecom als OSS Architect für Organisation Support Systems angeheuert und kam in die Schweiz. Es folgte ein kurzer Abstecher als OSS Consultant zu Syndesis, bevor er sich 2006 für die Selbständigkeit entschied. Dieser Schritt hat sich bis heute bewährt, weil der ICT-Architekt ein sehr gesuchtes Profil ist und sich über sein Netzwerk eine ansehnliche Anzahl Aufträge akquirieren lassen.

Manchmal wünscht sich Mark, dass er mehr Zeit mit seiner Tochter und Frau verbringen könnte. Er schätzt aber seine vielseitigen Aufträge, verschiedene Kunden und Projekte sowie die Freiheit, Mandate anzunehmen oder abzulehnen, enorm. Auch dass er nicht mehr so oft zum Radfahren kommt, wie früher, hat natürlich mit seiner Selbständigkeit und seinen Verpflichtungen wie auch den ständigen Auslandsaufenthalten zu tun. Da er aber gut verdient und interessante Aufträge hat, kompensiert sich dies.

What can Recruiting learn from our colleagues in online experience?

Strategic Principles: Experience Cluster

The four experience clusters are the foundation of the future digital experience.

Simplicity

Reduced to the max:
The presentation of the products and the content is clearly depicted, **intuitive and reduced to essentials**. Clients expect self-explanatory operating elements and a minimum effort to navigate. Higher recognition and a quick and **simple access** possible to the desired information provide orientation.

Proactivity

Online systems which are based on artificial intelligence, anticipate and thereby identify issues and problems and generate additional value for the client. By tracking the **user behaviour and their needs makes it possible to be a step ahead** and thereby provide relevant information to the client.

Contextuality

Understanding the user's needs in their **individual situation in life** helps to provide solutions and information tailored for their special context of use. The way of presenting products and services in context is more relevant and **convenient for the user** and provides orientation.

Emotionality

A more emotional and **human experience** is the link to build relations to the user. This way of smart and playful interaction makes it possible to absorb information. For example videos and visualizations inspire the user and create a more joyable use.

I get Information: Job ads using «Du»

- 90% of candidates react positively or very positively to the new job ads using «Du».

«Daring but likeable, this new new of addressing in the job ads.»

«Your job ads raise expectations and shape the culture.»

- Criticizing feedback from candidates or line managers is openly discussed.

Usually, the discussion creates understanding.

- Whoever does not want to be addressed using «du» will be addressed with «sie» still.

swisscom

Billing Data Analyst

Deine Benefits

Dein Job

Du steckst dahinter, wenn alle Daten für unsere Kundenrechnungen richtig und pünktlich erfasst werden. Denn du steigst unsere Rechnungsqualität und das damit verbundene positive Kundenerlebnis.

Ort: Bern-Worbelaufen

Umfang: 80%, befristet ab sofort bis 31.05.2017

Dein Umfeld

Interne Partner: dein Leib und Seele - hier brauchst du...

Stellenbeschreibung

Die Leistung von Swisscom ist nur so stark, wie das eingespielte Team dahinter. Es besteht aus Multitaskern, Verhandlungstalenten, Zahlengurus, Hinterfragern und Unterstützern. Sie formen und begleiten uns jeden Tag. Damit Prozesse klappen, Kommunikation fliesst und wir uns immer weiterentwickeln, brauchst du dich hier.

Deshalb brauchst du dich

Dank dir werden Verrechnungsdaten schnell freigegeben und in der Rechnungsproduktion verarbeitet. Dazu sammelst du Verbrauchsdaten aus unseren Quellsystemen und verifizierst sie einwandfrei und fristgerecht.

Deine Verantwortung

Du trägst die verrechnungsrelevanten Verbrauchsdaten im Rahmen der Periodenverarbeitung zusammen. Du prüfst diese auf Qualität, Konsistenz und Vollständigkeit. Du nimmst Probleme anhand von Analysen unter die Lupe, erkennst systematische Fehler mittels Qualitätssicherung und leitest bei Abweichungen Massnahmen ein. Mit deiner Expertise für die Verrechnung und deinem Fachwissen im Lifecycle Management arbeitest du bei der Produktentwicklung mit. Denn du erkennst, wenn es Bedarf für Anpassungen, Änderungen und Neuentwicklungen gibt und beauftragst diese.

Dein Hintergrund

- Abgeschlossenes betriebswirtschaftliches Studium oder Berufsschule
- Weiterbildung im Bereich Data Collect
- Mehrere Jahre Erfahrung in einem grossen Unternehmen in Datenverarbeitung, Datenreporting, Rechnungswesen oder Controlling
- Gute SAP Kenntnisse, idealerweise im Bereich Data Service Modul
- Sicherer Umgang mit MS Excel und SQL Datenbanken
- Deutsch fließend, alle anderen Sprachen von Vorteil

Diese Stelle möchten wir ohne Unterstützung von externen Personaldienstleistern besetzen.

Jetzt bewerben

Referenzcode: 51371063

Weitere Stellenangebote

Level: Berufserfahrene

Funktion / Berufsfeld: IT-Administration

Alle

Zeige weitere Stellen

Dein Kontakt

Harcel

HR Recruiting Manager
Telefon 0800 800 144

Swisscom besser kennenlernen

WFS/ICT

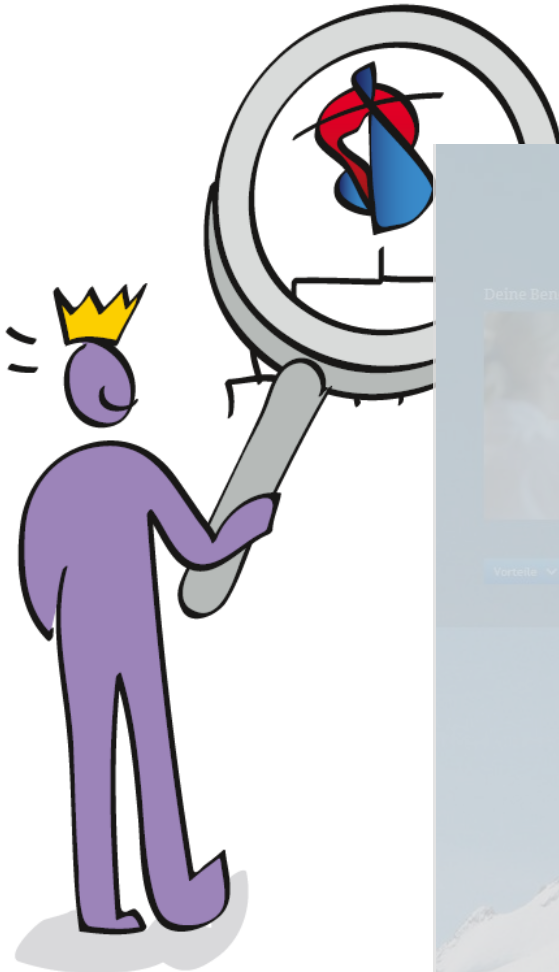
I Experience Swisscom as an Employer: Social Media Presence

Information Phase



I get Information: Job Portal and Chat

Information Phase

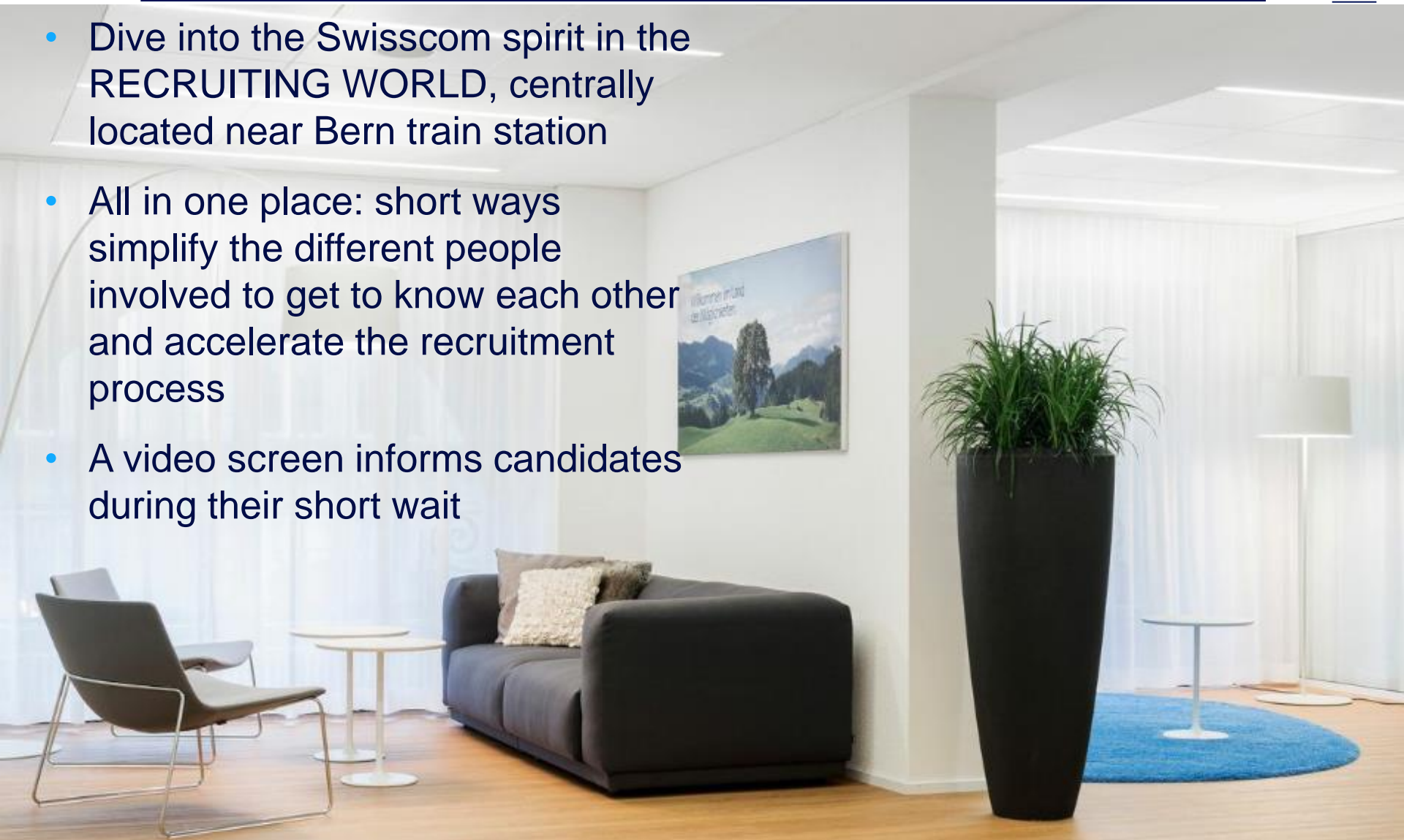


A screenshot of the Swisscom job portal and chat interface. The top part shows a browser window with the URL 'https://server.lon.liveperson.net/hc/71476292/?&visitor=17'. Below the browser window, there is a chat window with the text: 'beantworten dir gerne Fragen rund um unsere offenen Stellen. Du wirst in Kürze mit einem HR Assistant verbunden. Du bist jetzt mit Sabine verbunden'. The main part of the screenshot shows the 'Billing Data Analyst' job listing. The listing includes sections for 'Deine Benefits', 'Dein Job' (with details about the role and location), 'Dein Umfeld', and 'Stellenbeschreibung'. A chat window is overlaid on the bottom right of the job listing, asking 'Hast du Fragen zu unseren Stellen?' and providing a 'Chat starten' button. The background of the job listing features a mountain landscape.

I experience Swisscom in an Inviting and Inspiring Atmosphere

Application Phase

- Dive into the Swisscom spirit in the RECRUITING WORLD, centrally located near Bern train station
- All in one place: short ways simplify the different people involved to get to know each other and accelerate the recruitment process
- A video screen informs candidates during their short wait



What will change for Recruiting in future?

....and how we measure our success

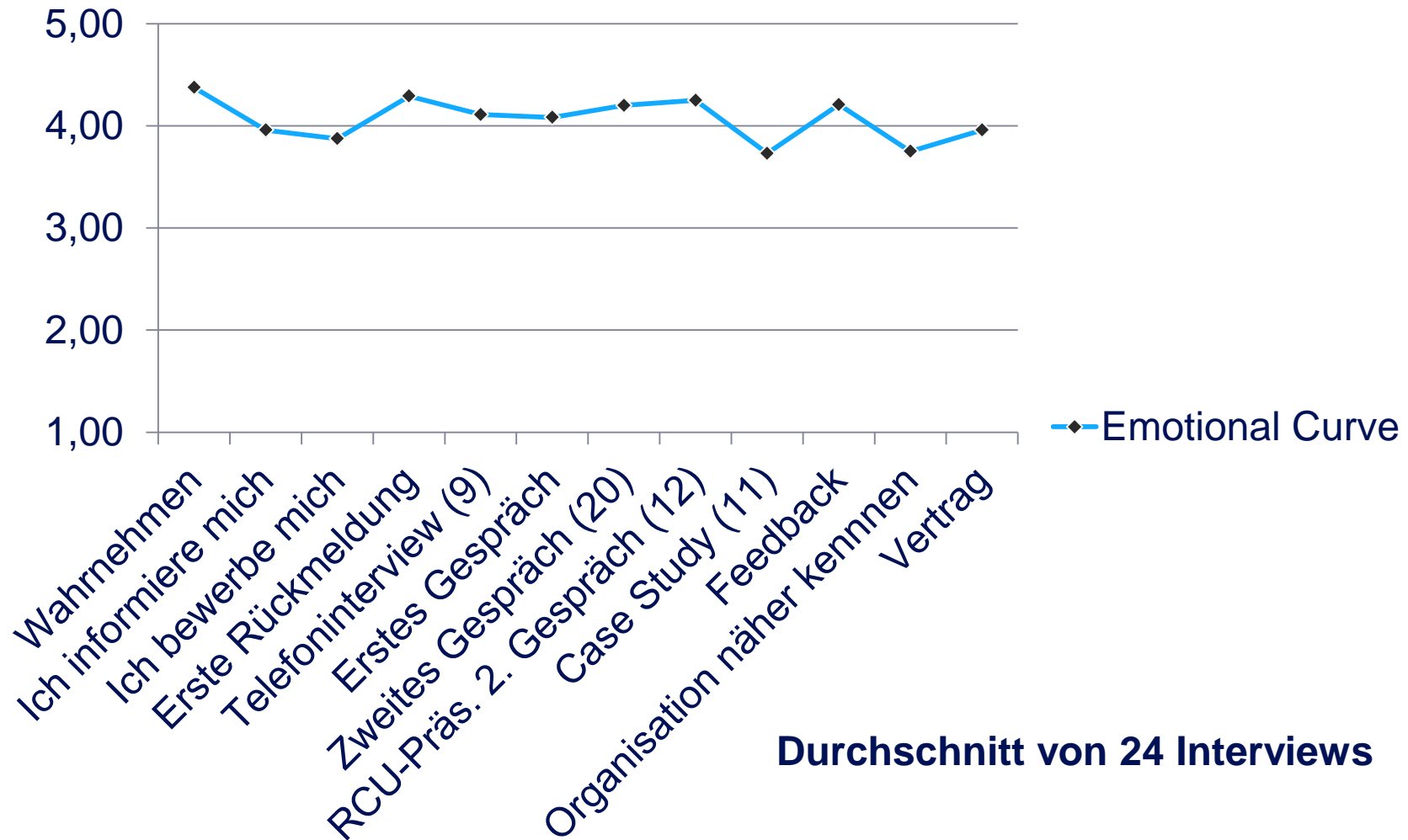
Next Steps in Recruiting



Specific and personalized recruiting experience for the most important job-families:

- Building a network of interesting candidates (long-term PRM)
- Set up a series of events and touch-points with Swisscom for each target group
- Specific landing pages with very specific information on the target group
- Connect the line managers and experts with people we want to hire
- Activate consequently the personal network of our employees

What we Measure: Candidate Survey of the Experience Chain (2014)



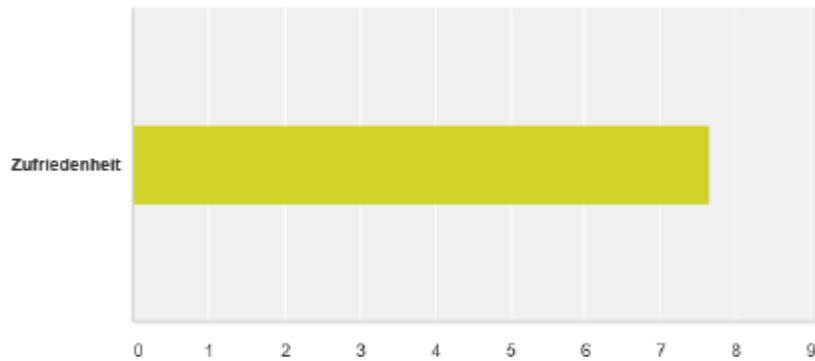
Measurements Today

Candidate Survey of the Experience Chain (2014)

31

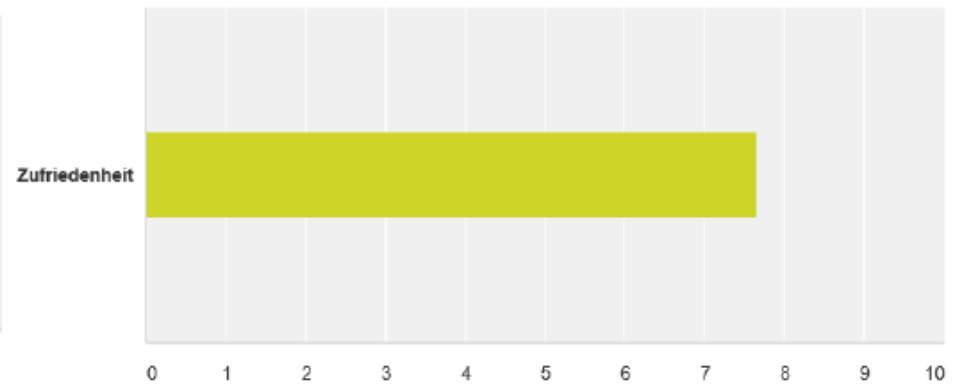
1. Die Kandidatin, der Kandidat weiss jederzeit, wo sie/er im Prozess steht..

Beantwortet: 30 Übersprungen: 0



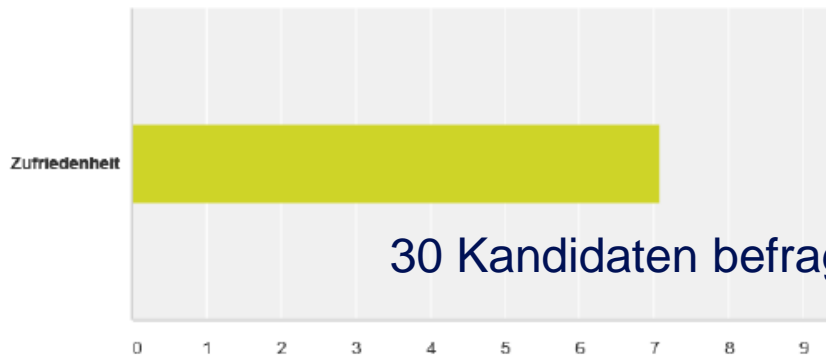
2. Die Kandidatin, der Kandidat erhält zeitnah Feedback.

Beantwortet: 30 Übersprungen: 0



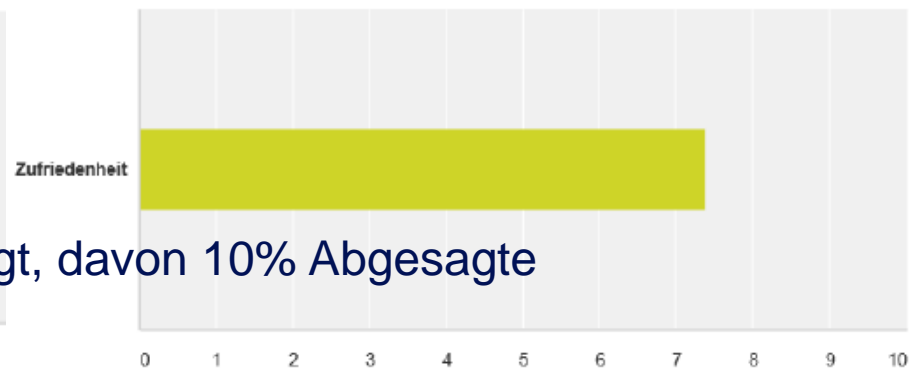
3. Der Kandidat/die Kandidatin wird in dem Bewerbungsverfahren positiv überrascht.

Beantwortet: 30 Übersprungen: 0



Wie zufrieden sind Sie mit dem Bewerbungsprozess?

Beantwortet: 30 Übersprungen: 0



30 Kandidaten befragt, davon 10% Abgesagte



Menschen sind
unsere Inspiration

Kundinnen und Kunden erzählen aus ihrem Leben.

Contact information

Swisscom AG

Human Resources

Recruiting

Alte Tiefenastrasse 6

3048 Worblaufen

ICT Blog: www.swisscom.ch/ictblog

Twitter: www.twitter.com/swisscom_hr_de

Xing: www.xing.com/companies/swisscom

Linkedin: www.linkedin.com/company/swisscom