

Raport z badania skuteczności branżowych portali z ogłoszeniami o pracę IT.

Wstęp.....	3
Podjęcie kontaktu z portalami.....	7
Podjęcie negocjacji cen	9
Funkcjonalności portali	11
Dopełnienie formalności	18
Aplikowanie	21
Odśłony, aplikacje, efektywne aplikacje.....	23
Subiektywna ocena współpracy i otrzymanych aplikacji.....	26

Wstęp

CEL BADANIA

Najważniejsze cele badawcze w projekcie:

- poznanie standardów obsługi portali z ogłoszeniami,
- poznanie polityki cenowej portali,
- analiza otrzymanych aplikacji kandydatów.

METODOLOGIA

Tajemniczy klient – poznanie poziomu jakości obsługi klienta polegające na ocenie jakości usług w tym przypadku poprzez nawiązanie współpracy z portalami z ogłoszeniami o pracę.

REALIZACJA

Realizacja była podzielona na dwa główne etapy:

- Nawiązanie kontaktu z portalami w celu zapoznania się z warunkami współpracy.
- Emisja ogłoszeń o pracę.

TERMINY

Badanie było prowadzone w terminie 25.03-23.05.2019.
Emisja ogłoszeń trwała 30 dni.

Do realizacji projektu niezbędna była firma, której zadaniem było wcielenie się w rolę tajemniczego klienta. Firma, która podjęła się zadania to polski software house z Warszawy. Działa na rynku od prawie 30 lat.

W toku projektu badawczego firma-tajemniczy klient stanęła przed potrzebą zatrudnienia 4 pracowników na 4 różnych stanowiskach: Frontend Developer, Full Stack Web Developer, Java Developer, Project Manager. Stanowiska te tworzą łącznie kompletny zespół developerski gotowy do realizacji projektu IT.



Frontend Developer



Full Stack Web Developer



Java Developer



Project Manager

Badaniem zostały objęte branżowe portale z ogłoszeniami o pracę.

BULLDOGJOB

JOBVIOUS/Y

JUSTJOIN.IT

4PROGRAMMERS.NET

NO FLUFF JOBS

Z każdym z portali podjęto kontakt wg wcześniej ustalonego scenariusza. Scenariusz kontaktu przedstawiał się następująco:

- Podjęcie kontaktu z portalem.
- Otrzymane oferty. Podjęcie negocjacji cen.
- Podjęcie kontaktu telefonicznego z portalem.
- Dopełnienie formalności (zamówienie, faktura proforma, faktura).
- Kontakt mailowy z portalem przed umieszczeniem ogłoszeń.
- Emisja ogłoszeń.
- Kontakt mailowy w 15 dniu emisji.
- Feedback po emisji.

Podjęcie kontaktu z portalami

Podjęcie kontaktu z portalami

	BULLDOGJOB	JOBVIOUS/Y	JUSTJOIN.IT	4PROGRAMMERS.NET	NO FLUFF JOBS
Dostępne formy kontaktu	Formularz kontaktowy, mail, telefon.	Formularz kontaktowy, mail.	Formularz kontaktowy, mail, telefon, chat.	Mail.	Formularz kontaktowy, mail, telefon, chat.
Forma podjęcia kontaktu	Formularz kontaktowy.	Formularz kontaktowy.	Formularz kontaktowy.	Mail.	Formularz kontaktowy.
Forma odpowiedzi (w kolejności występowania)	Telefon, mail.	Mail.	Mail.	Mail.	Mail.
Czas reakcji pracownika portalu na podjęcie kontaktu	Ponad 1 dzień. Po kolejnym dniu otrzymano ofertę.	Niecały dzień.	Mniej niż 10 minut.	Mniej niż 10 minut.	Niewiele ponad 5 minut.
Onboarding Mailowy	Tak.	Nie.	Nie.	Nie.	Nie.
Największy plus portalu	Szybkie i skuteczne przekazanie informacji o dostępnych pakietach i usługach.	Krótkie i proste wyjaśnienie zasad korzystania z serwisu.	Inicjatywa portalu w trosce o sukces rekrutacji klienta.	Szybkość odpowiedzi.	Prezentowanie ofert korzystniejszych od tej, którą zainteresowany jest klient.
Największy minus portalu	Brak możliwości zapoznania się z cennikiem bez kontaktu z pracownikiem. Bardzo długi czas oczekiwania na jakikolwiek kontakt ze strony pracownika portalu.	Długi czas oczekiwania na jakikolwiek kontakt ze strony pracownika portalu.	Bezpośrednie zwracanie się do klienta.	Jedyna dostępna forma kontaktu poprzez email. Brak inicjatywy ze strony pracownika portalu.	Brak.

Podjęcie negocjacji cen

Podjęcie negocjacji cen

	BULLDOGJOB	JOBVIOUS/Y	JUSTJOIN.IT	4PROGRAMMERS.NET	NO FLUFF JOBS
Forma odpowiedzi	Mail, telefon.	Mail.	Mail.	Mail.	Mail, telefon.
Czas oczekiwania na odpowiedź	Niecała godzina.	Ponad 40 minut.	10 minut.	5 minut.	Niecała godzina.
Możliwość negocjacji	Możliwy jedynie rabat przy zakupie większej ilości, informacja o specjalnej ofercie promocyjnej przy zakupie większej ilości.	Nie.	Możliwy jedynie rabat przy zakupie większej ilości.	Możliwy jedynie rabat przy zakupie większej ilości.	Możliwy jedynie rabat przy zakupie większej ilości, informacja o specjalnej ofercie promocyjnej przy zakupie większej ilości.

Żaden z portali nie podjął negocjacji cenowej. Część z nich przyznała rabaty/obniżki na etapie przygotowywania oferty. Jedyną możliwością obniżenia ceny usług jest zamówienie większej ilości ogłoszeń.

Obniżkę na etapie przygotowania oferty zaoferowały portale Just Join IT (15%), 4programmers.net (20%, ostatecznie 10%) i No Fluff Jobs (10%).

Funkcjonalności portali

Czas oczekiwania na publikację ogłoszenia	Ogłoszenia są publikowane niezwłocznie po ich dodaniu.
Możliwość zadawania pytań ogłoszeniodawcy	Tak.
Dostęp do panelu klienta	Tak.
Możliwość oflagowywania aplikacji	Nie.
Możliwość integracji z zewnętrzną usługą ATS (np. eRecruiter)	Tak, jako link do formularza.
Możliwość edytowania ogłoszeń w trakcie publikacji	Tak, z poziomu panelu klienta.
Kroki ku finalizacji oferty	Założenie konta na portalu, podanie danych do faktury. Istnieją dwie dostępne możliwości finalizacji – prośba do pracownika portalu o wystawienie faktury, lub zakupienie usług poprzez panel klienta.

Czas oczekiwania na publikację ogłoszenia	Ogłoszenia są publikowane niezwłocznie po ich dodaniu.
Możliwość zadawania pytań ogłoszeniodawcy	Nie, można jednak dołączyć wiadomość przy aplikacji.
Dostęp do panelu klienta	Tak.
Możliwość oflagowywania aplikacji	Nie.
Możliwość integracji z zewnętrzną usługą ATS (np. eRecruiter)	Nie.
Możliwość edytowania ogłoszeń w trakcie publikacji	Tak, z poziomu panelu klienta.
Kroki ku finalizacji oferty	Po założeniu konta natychmiastowo możliwa jest publikacja ogłoszeń.

Czas oczekiwania na publikację ogłoszenia	Oferty publikowane są natychmiastowo.
Możliwość zadawania pytań ogłoszeniodawcy	Nie.
Dostęp do panelu klienta	Tak.
Możliwość oflagowywania aplikacji	Nie.
Możliwość integracji z zewnętrzną usługą ATS (np. eRecruiter)	Tak, jako link do formularza.
Możliwość edytowania ogłoszeń w trakcie publikacji	Tak, z poziomu panelu klienta.
Kroki ku finalizacji oferty	Należy przekazać dane, na które ma zostać wystawiona faktura. Wraz z fakturą dostarczony zostaje kod do publikacji ogłoszeń i instrukcja publikacji. Dodatkowo możliwe jest uzyskanie umowy, jeżeli taka jest wymagana przez klienta.

Czas oczekiwania na publikację ogłoszenia	Oferty publikowane są natychmiastowo po opłaceniu.
Możliwość zadawania pytań ogłoszeniodawcy	Tak, możliwość zadawania pytań oraz pisanie komentarzy przy ofertach.
Dostęp do panelu klienta	Tak.
Możliwość oflagowywania aplikacji	Nie.
Możliwość integracji z zewnętrzną usługą ATS (np. eRecruiter)	Tak, jako link do formularza.
Możliwość edytowania ogłoszeń w trakcie publikacji	Tak, z poziomu panelu klienta.
Kroki ku finalizacji oferty	Należy opłacić przesłaną fakturę pro forma.

Czas oczekiwania na publikację ogłoszenia	Ogłoszenia są publikowane niezwłocznie po ich dodaniu.
Możliwość zadawania pytań ogłoszeniodawcy	Nie, jedynie po wybraniu opcji <i>Apply</i> możliwe jest wpisanie dodatkowej treści wiadomości, oprócz załączonego CV (jeżeli ogłoszenie nie przenosi do zewnętrznego formularza).
Dostęp do panelu klienta	Tak.
Możliwość oflagowywania aplikacji	Tak.
Możliwość integracji z zewnętrzną usługą ATS (np. eRecruiter)	Tak, jako link do formularza.
Możliwość edytowania ogłoszeń w trakcie publikacji	Tak, z poziomu panelu klienta.
Kroki ku finalizacji oferty	Należy przekazać dane do faktury, następnie opłacić przesłaną fakturę pro forma, co zakończy się otrzymaniem numeru vouchera uprawniającego do publikacji ogłoszeń.

Funkcjonalności portali - podsumowanie

	BULLDOGJOB	JOBVIOUS/Y	JUSTJOIN.IT	4PROGRAMMERS.NET	NO FLUFF JOBS
Czas oczekiwania na publikację ogłoszenia	Natychmiastowo.	Natychmiastowo.	Natychmiastowo.	Natychmiastowo.	Natychmiastowo.
Możliwość zadawania pytań ogłoszeniodawcy	Tak.	Nie.	Nie.	Tak.	Nie.
Dostęp do panelu klienta	Tak.	Tak.	Tak.	Tak.	Tak.
Możliwość oflagowywania aplikacji	Nie.	Nie.	Nie.	Nie.	Tak.
Możliwość integracji z zewnętrzną usługą ATS	Tak.	Nie.	Tak.	Tak.	Tak.
Możliwość edytowania ogłoszeń w trakcie publikacji	Tak.	Tak.	Tak.	Tak.	Tak.

Dopełnienie formalności

Jedną z form proponowaną przez pracownika portalu jest wystawienie zamówienia – pozwala to na podesłanie przez klienta treści ogłoszeń oraz ich wprowadzenie przez portal przed dalszymi formalnościami.

Inną opcją jest założenie konta, a następnie wystosowanie prośby do pracownika portalu o przygotowanie faktury na wybrane usługi.

Ostatnią opcją jest możliwość zakupu kredytów z poziomu panelu klienta. Korzystając z panelu wybiera się usługi, które chce się zakupić (np. ogłoszenia, podbicia), po czym automatycznie generowana jest faktura. Po zaksięgowaniu płatności portal udostępnia możliwość korzystania z wcześniej wybranych i opłaconych usług.

BULLDOGJOB

Wystawienie ogłoszenia nie wiąże się z żadnymi formalnościami ze względu na nieodpłatne świadczenie usług przez portal.

JOBVIOUS/Y

Po zaakceptowaniu przedstawionej oferty pracownik portalu przesyła mailem wiadomość zawierającą fakturę oraz kody do publikacji ogłoszeń, a także instrukcję co do dalszych kroków dotyczących publikacji ogłoszeń.

JUSTJOIN.IT

Pracownik portalu przesyła mailem fakturę proforma. Po przekazaniu potwierdzenia dokonania przelewu klient otrzymuje wiadomość z kodami do publikacji ogłoszeń wraz z właściwą fakturą vat.

4PROGRAMMERS.NET

Klient otrzymuje wiadomość zawierającą fakturę proforma i informację, że po zaksięgowaniu środków na koncie portalu otrzyma *Kod Aktywacyjny* umożliwiający publikację ogłoszeń.

Następnie dociera wiadomość zawierająca właściwą fakturę vat, a niedługo po niej mail z *Kodem Aktywacyjnym* i dodatkowymi informacjami. Niezależnie od tego docierają wiadomości dotyczące rejestracji konta na portalu.

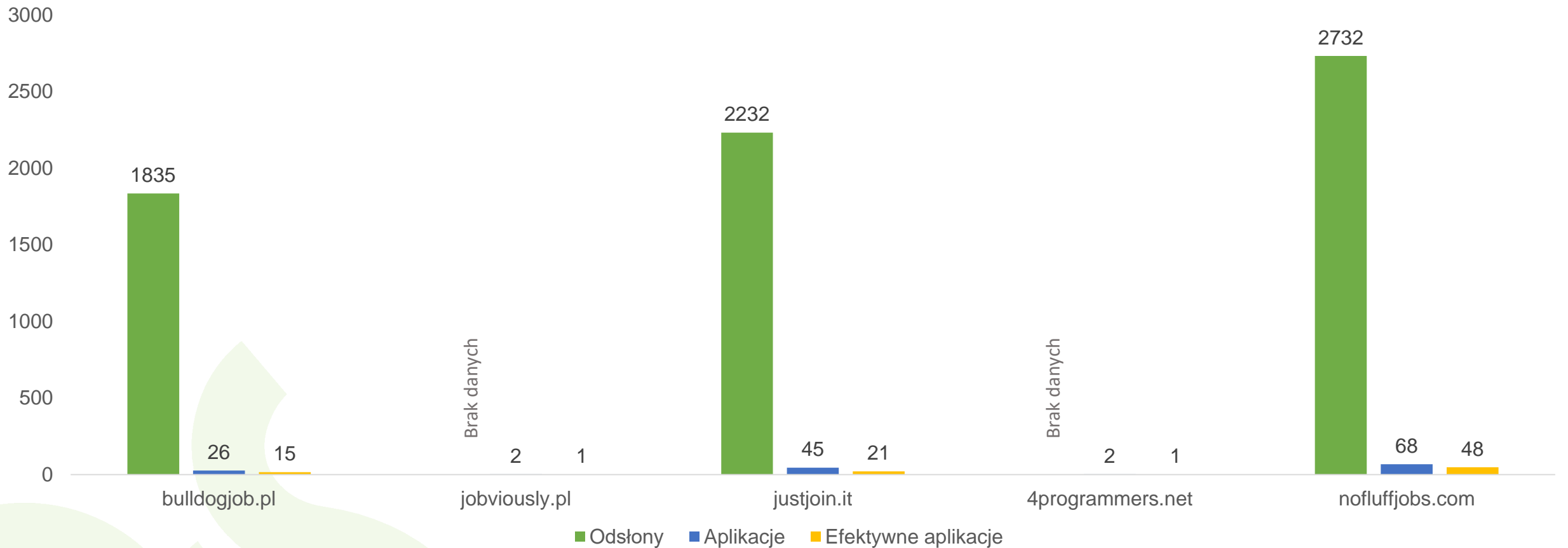
NO FLUFF JOBS

Aplikowanie

	BULLDOGJOB	JOBVIOUS/Y	JUSTJOIN.IT	4PROGRAMMERS.NET	NO FLUFF JOBS
Możliwość założenia konta	Nie.	Tak.	Tak.	Tak.	Tak
Aplikacja mobilna	Nie.	Nie.	Nie.	Tak.	Nie.
Funkcjonalność konta	Brak.	Aplikowanie na ogłoszenia. Zdefiniowanie opisu kandydata. Porównywanie ofert.	Brak.	Aplikowanie na ogłoszenia. Zdefiniowanie opisu kandydata. Obserwowanie ofert. Zadawanie pytań.	Aplikowanie na ogłoszenia. Zdefiniowanie opisu kandydata. Porównanie ofert. Polecenie kandydata. Otrzymywanie powiadomień.

Odśłony, aplikacje, efektywne aplikacje

Odśłony, aplikacje, efektywne aplikacje



Największą liczbę odśłon uzyskano na portalu No Fluff Jobs - 2732.

Największą liczbę aplikacji przesłano przez portal No Fluff Jobs – 68.

Największą liczbę efektywnej aplikacji (osób spełniających kryteria) uzyskano z portalu No Fluff Jobs – 48.

Porównanie poniesionych kosztów oraz efektywności

	BULLDOGJOB	JOBVIOUS/Y	JUSTJOIN.IT	4PROGRAMMERS.NET	NO FLUFF JOBS
Aplikacje	26	2	45	2	68
Efektywne aplikacje	15	1	21	1	48
Koszt ogłoszeń	1 400 zł	0 zł	1 320 zł	486 zł	2 214 zł
Efektywność ogłoszeń	57,7%	50%	46,7%	50%	70,6%
Koszt dotarcia do kandydata	53,8 zł	0 zł	29,3 zł	243 zł	32,6 zł
Koszt dotarcia do jakościowego kandydata	93,3 zł	0 zł	62,9 zł	486 zł	46,1 zł
Charakterystyka kandydatów	Średnia wieku: 32,2. Najczęściej ukończyli szkołę w latach 2011-2015. Najwięcej kandydatów bez doświadczenia.	Średnia wieku: 29,5. Ukończyli szkołę między 2006 a 2010 lub 2011-2015. Mają doświadczenie między 1 a 3 lata lub 5-10 lat.	Średnia wieku: 29,5. Najczęściej ukończyli szkołę w latach 2011 – 2015, mają od 1 do 3 lat doświadczenia.	Średnia wieku: 33. Ukończyli szkołę między 2006 a 2010 lub 2018 -2019. Z doświadczeniem między 1 a 3 lata lub 5 - 10 lat.	Średnia wieku: 31,1. Najwyższy odsetek kandydatów w przedziale 31-35 lat. Najczęściej ukończyli szkołę między 2011 a 2015, mają od 1 do 3 lat doświadczenia.

Subiektywna ocena współpracy i otrzymanych aplikacji

Subiektywna ocena współpracy i otrzymanych aplikacji

Pomimo niewielkich początkowych potknięć kontakt z pracownikiem portalu oceniany jest jako pozytywny. Kontakt zawsze był zakończony uzyskaniem konkretnej informacji.

Wyjątkowo pozytywnie oceniana jest jedna z możliwości zakupu usług, która pozwala na wygenerowanie faktury na wybrane usługi z poziomu strony internetowej bez potrzeby kontaktu z pracownikiem.

Negatywne wrażenie sprawia panel pracodawcy w zakresie obsługi otrzymanych aplikacji. Wyjątkowo niska funkcjonalność pozwala jedynie na pobranie wybranych lub wszystkich załączonych przez kandydatów CV. Brak jest chociażby informacji o dacie nadesłania CV.

Liczba odsłon na portalu Bulldogjob jest spora, liczba jakościowych kandydatów powyżej 50%.

Początkowy kontakt mailowy pozostawia bardzo pozytywne wrażenie ze względu na rzeczowość odpowiedzi i poczucie inicjatywy ze strony portalu. Kontakt telefoniczny z opiekunem pozostawia ambiwalentne odczucia. Pracownik jest rzeczowy i potrafi udzielić wymaganych informacji, jednak robi to z dozą podejrzliwości wobec klienta w przypadku bardziej szczegółowych pytań.

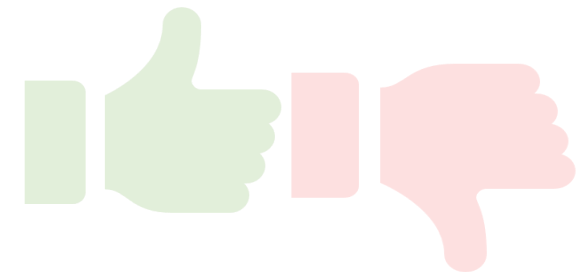
Panel klienta traci w sferze obsługi aplikacji ze względu na brak chociażby dat nadesłania zgłoszenia. Nie ma dostępu do statystyk wyświetlania ogłoszeń i nie otrzymano ich również po zakończeniu emisji, nawet na wyraźną prośbę klienta.

Z tego portalu otrzymano w sumie 2 CV. Portal w chwili obecnej jest bezpłatny. Przyglądając się ich pracy z jednej strony informują o nadchodzących zmianach, z drugiej strony widać, że nie mają bazy odbiorców umieszczanych tam ogłoszeń.

BULLDOGJOB



JOBVIOUS/Y



W kontaktach z portalem zdecydowanie da się odczuć pełne przygotowanie pracowników do pełnienia zadania opiekuna, szeroką wiedzę i przede wszystkim inicjatywę w kontaktach z klientem. Pomimo wystąpienia problemów w kontakcie z pracownikiem działu Customer Service (choroba – klient został odesłany przez niedysponowanego pracownika do innego pracownika) żadne pytanie nie pozostało bez odpowiedzi, bądź też nie wymagało długiego oczekiwania.

Sprawnie przebiega rozpoczęcie współpracy, sam kod do publikacji przekazywany jest jeszcze przed płatnością, zaraz po wyrażeniu chęci zakupu usług.

Rażące jest zwracanie się, do klienta, przez pracowników portalu w formie bezpośredniej (per Ty). Sytuacja ta występuje zarówno w czasie kontaktu przez czat, maila, czy rozmowę telefoniczną od momentu podjęcia kontaktu przez potencjalnego klienta.

Po zakończeniu emisji ogłoszeń klient nie otrzymuje żadnych statystyk ogłoszeń. Po upomnieniu się o nie, zostały przesłane drogą mailową.

Just Join IT to średni pułap cenowy – na tle konkurencji ich ceny nie są ani wyraźnie wyższe, ani wyraźnie niższe. Około połowa ich kandydatów spełnia oczekiwania pracodawcy.

JUSTJOIN.IT



Zarówno kontakt z portalem jak i obsługa ogłoszeń nie może być określona jako przyjemna. Pracownik nie wyraża jakiegokolwiek inicjatywy wobec klienta i jego działań. Odpowiedzi są bardzo oszczędne w słowach, zaś samo korzystanie z portalu nie daje poczucia korzystania z dobrze przygotowanej usługi. Wpływ na to ma chociażby możliwość zarządzania ogłoszeniem jedynie z poziomu samego ogłoszenia - brak jest poświęconej temu podstrony. Odpowiedzi kandydatów przychodzą do skrzynki jak wiadomości od innych użytkowników portalu z działu Forum. Po zakończeniu emisji ogłoszeń nie otrzymano statystyk ogłoszeń, nawet na wyraźne życzenie klienta danych tych nie udostępniono.

W sumie otrzymano z tego portalu 2 zgłoszenia. To portal drogi i mało efektywny.

4PROGRAMMERS.NET



Kontakt z portalem oceniany jest pozytywnie. Podział zadań pomiędzy pracownikami kontaktującymi się z klientem jest jasny i zrozumiały, sam kontakt we wszystkich przypadkach ostatecznie kończył się uzyskaniem odpowiedzi. Reakcja pracownika na pytania i problemy zdecydowanie pozwalała poczuć wysoki poziom opieki i zaangażowania.

Rozpoczęcie współpracy i korzystanie z panelu klienta nie budzi żadnych zastrzeżeń.

Po zakończeniu emisji ogłoszeń klient otrzymuje automatycznego maila z informacją o statystykach ogłoszeń a przez cały czas emisji ma do nich dostęp. Poza danymi podstawowymi, takimi jak liczba wyświetleń oraz aplikacji, klient może zapoznać się z liczbą wyświetleń na portalach społecznościach czy forach oraz informacją o liczbie odświeżeń. Takie rozwiązanie daje poczucie transparentności działania portalu.

Absolutnym liderem wyświetleń ogłoszeń jest No Fluff Jobs. Ponad 2 700 razy ogłoszenia zostały wyświetlone. Liczba wyświetleń przekłada się na ich efektywność, portal uzyskał największą efektywność ogłoszeń. Koszt dotarcia do jakościowych kandydatów (spełniających oczekiwania klienta) jest na portalu No Fluff Jobs najniższy. Za bardzo dobrą cenę klient otrzymuje dużo efektywnych aplikacji, jest obsługiwany profesjonalnie, ma dostęp do statystyk ogłoszeń.

NO FLUFF JOBS



Dziękujemy

MANDS badania rynku i opinii
www.mands.pl