

Case Study

Telekommunikation & IT

Man kann **nicht nicht** kommunizieren – sehr wohl aber **nicht gut**. Deshalb braucht es für den Kundenkontakt geschulte Mitarbeiter, entweder inhouse oder ausgelagert an einen spezialisierten Dienstleister. Ein führender Anbieter in diesem Bereich ist Capita Customer Services (Germany) GmbH, die für große europäische Unternehmen hochwertige Kundenservice-Dienstleistungen übernimmt – und am Standort Kiel auf junge Talente von Studitemps zurückgreift. Erfahren Sie mehr über den Ablauf und die Vorteile dieser Zusammenarbeit.

Unser Kunde: Capita Customer Services (Germany) GmbH

An 14 Standorten in Deutschland vertreten, begleitet und steuert Capita für ihre namhafte Auftraggeber auf Wunsch sämtliche Kundenkontakte, der Customer Journey. Das Aufgabenspektrum ist somit denkbar umfangreich: Es reicht vom Telemarketing und Terminvereinbarung über die Beratung zu Produkten und Verträgen bis hin zum technischen Support, wahlweise multilingual. Alle Kommunikationskanäle werden bespielt. Neben dem Omni-Channel-Management stehen Modelle zur digitalen Transformation im Fokus.

Der Auftrag: Profil und Herausforderungen

„Durch Nutzung neuer Technologien sind die studierenden Mitarbeiter schnell sehr sicher im Umgang mit unseren Systemen, Prozessen und Produkten und schaffen es nach kurzer Zeit, die komplexen Anliegen unserer anspruchsvollen Kunden zu erkennen und zu lösen. Zusätzlich erleben wir auch täglich, mit wie viel Kreativität und Motivation die Studierenden an die Arbeitsaufgaben herangehen und die Qualitätsvorgaben unserer Auftraggeber nicht nur erfüllen, sondern sogar übertreffen.“

Lena Osterwald, Recruiterin bei Capita Kiel



Die vielfältigen Themen, in Kombination mit der Nutzung moderner Technologien, definieren das Anforderungsprofil: Capita benötigt serviceorientierte Mitarbeitende, die Kommunikationstalent und Empathie besitzen. Darüber hinaus sind eine hohe Auffassungsgabe, Lernbereitschaft und nicht zuletzt auch Technikaffinität wichtig, um den komplexen Anliegen der Kunden gerecht werden zu können. Die intensive Einarbeitung und Weiterbildung ist für Mitarbeiter, die die Randzeiten der Festangestellten abdecken sollten, oftmals eine Herausforderung. Die Lösung: Studierende, rekrutiert von Studitemps.

Die Umsetzung – warum fiel die Wahl auf uns?

Komplexe Aufgaben verstehen, sich schnell neue Themenfelder erschließen, effektiv lernen: All dies sind Fähigkeiten, die sich Studierende aneignen und perfektionieren. Als Digital Natives sind sie prädestiniert für die Anforderungen von Capita, was durch die Verfügbarkeit abends und am Wochenende unterstrichen wird. Ein weiterer Vorteil: die hohe Mobilität (Stichwort: Semesterticket). Als es darum ging, anspruchsvolle Kundenprojekte mit motivierten Studentinnen und Studenten zu bereichern, waren wir mit jeweils über 8.000 Beschäftigten und 13.000 Neuregistrierungen pro Monat der ideale Ansprechpartner. Direkt nach der Beauftragung im Januar 2017 haben wir geeignete Kandidaten rekrutiert, in der folgenden vorlesungsfreien Zeit waren bereits 20 Studierende am Standort Kiel im Einsatz.

Ergebnis und Zukunftsausblick

Generell gehen in den „Semesterferien“ besonders viele Bewerbungen ein. Aufgrund des positiven Verlaufs und kontinuierlichen Bedarfs entstand seitens Capita der Wunsch, die Zahl der studentischen Mitarbeitenden dauerhaft zu erhöhen. Hinderlich war die obligatorische zweiwöchige Vollzeitschulung zu Beginn, die im Regelfall mit den Veranstaltungen der potenziellen Bewerber kollidiert. Im Dialog fanden die Verantwortlichen von Capita und Studitemps die Lösung: ein Online-Seminar für größere zeitliche Flexibilität. So steht der Auftragsexpansion nichts mehr im Wege.

Zusammenarbeit: Key Facts

- Studentische Kräfte für den Standort Kiel
- Kurz nach Beauftragung 20 h im Einsatz
- Jeweils 20 h/Woche, in Randzeiten
- Auftragsexpansion beiderseitig angestrebt

Capita Customer Services (Germany) GmbH

- Beratung, digitale Dienstleistungen & Software
- führend bei werthaltigem CRM/Kundenservice
- Lösungen für den deutschsprachigen Raum
- 14 Standorte in Deutschland, 4 in der Schweiz