

Case Study

Bankwesen

Für jede Überweisung die Bankfiliale aufsuchen? Der gefühlt ewige Aufenthalt im Foyer, untermalt vom Rattern des Kontoauszugsdruckers? Diese Zeiten sind passé. Gleichwohl ist persönliche Betreuung in Finanzangelegenheiten nicht zu ersetzen. Verlässliche Ansprechpartner der Commerzbank-Kunden sind die Berater vor Ort sowie in einer zunehmend digitalisierten Welt die Commerz Direktservice GmbH. Erfahren Sie mehr über die Zusammenarbeit zwischen der Commerzbank-Tochter und Studitemps.

Der Kunde: Commerz Direktservice GmbH

Als Kundencenter und 100-prozentige Tochter der Commerzbank AG verzeichnet die Commerz Direktservice GmbH aus Duisburg ca. 8 Mio. Kundenkontakte pro Jahr. Zentraler Aspekt ist der Support der Commerzbank-Kunden. Die Arbeit erfolgt Hand in Hand mit den Bereichen Vertrieb, Technischer Support und Beschwerdemanagement sowie Controlling, Kapazitätsplanung, IT Digitalisierung & Development und Personal. Der Dienstleister besitzt über 20 Jahre Branchenerfahrung und beschäftigt ca. 700 Mitarbeiter aus 16 Nationalitäten. 60 Prozent der Angestellten sind Frauen. Hier liegt der Fokus darauf, das Potenzial weiblicher Führungspositionen zu stärken. Auch auf dieser Ebene sind Teilzeitmodelle möglich. Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit beträgt 8 Jahre.

Der Auftrag: Profil und Herausforderungen

Im September 2019 suchte die Commerz Direktservice kurzfristig Unterstützung für die Büroassistenz, mit Fokus auf schriftliche Sachbearbeitung. Zu den Voraussetzungen zählten sehr gute Kenntnisse der deutschen Rechtschreibung/Grammatik, Kommunikationstalent und Empathie. Der Qualitätsanspruch war hoch, die Einarbeitung in Vollzeit intensiv.

„Die Studierenden sind für uns sehr wertvoll, da sie in den Spätschichten und an den Wochenenden unsere Vollzeitmitarbeiter optimal entlasten können. Durch die gute und unkomplizierte Zusammenarbeit mit Studitemps konnten wir zusätzlich zur Inhouse-Rekrutierung anderer Stellen sehr schnell einen Pool kompetenter studentischer Mitarbeiter aufbauen.“

– Dorothee Klossek, Recruiting Spezialistin, Commerz Direktservice GmbH

Warum fiel die Wahl auf Studitemps?

Die Commerz Direktservice hat in der Vergangenheit, im Bereich der telefonischen Kundenbetreuung bereits regelmäßig mit Studitemps zusammengearbeitet. Die positiven Erfahrungen bewogen die Verantwortlichen, sich mit der Personalanfrage für andere Einsatzbereiche ebenfalls an Studitemps zu wenden. Als studentischer Arbeitgeber mit großem Bewerberpool, nicht zuletzt auch an der Universität Duisburg-Essen, konnte der Personaldienstleister schnell Kandidaten liefern.

Welche Vorteile bietet die Zusammenarbeit?

Bereits in Woche 1 präsentierte Studitemps Bewerber – nach einem Monat waren 35 Stellen besetzt. Ein Großteil wurde in Folgeprojekte übernommen. Eine längerfristige Zugehörigkeit ist auch seitens der Studenten angestrebt, denn: Der Standort ist optimal erreichbar, die moderne Arbeitsweise mit Ausrichtung auf studentische Bedürfnisse attraktiv. Die Belegschaft profitiert ebenfalls von den Hochschülern: Durch deren Einsatz in Randzeiten (16–22 Uhr/WE: 8–22 Uhr) liegt die Kernarbeitszeit der regulären Mitarbeiter zwischen 8 und 18 Uhr.

„Wir vereinen das Beste aus zwei Welten, wir gehören zum Commerzbank-Konzern, zugleich arbeiten wir im Open Space und mit der Agilität eines guten Mittelständlers. Studenten mit ihrer Affinität für Innovation und neues Denken sind für uns ideale Mitarbeiter.“

– Anke Haremsa, Recruiting Spezialistin, Commerz Direktservice GmbH

Ergebnis und Zukunftsausblick

Die Zusammenarbeit ist erfolgreich: wegen der Bewerberqualität, aber auch, weil Wünsche im Austausch schnell adressiert werden. Mittlerweile ist Studitemps alleiniger studentischer Personaldienstleister der Commerz Direktservice GmbH. Hinsichtlich der Stellenbesetzung mit Absolventen und Young Professionals eröffnen sich weitere Potenziale.

Zusammenarbeit: Key Facts

- Studenten in Überlassung (m/w/d)
- Sachbearbeitung und Telefonberatung
- Tätigkeit in Teil- und Vollzeit
- Bereich Young Professionals attraktiv

Kurzprofil: Commerz Direktservice GmbH

- 100%ige Tochter der Commerzbank AG
- Für Privat- und Geschäftskunden
- 600 Mitarbeiter am Standort Duisburg
- 7 Millionen Kundenkontakte pro Jahr