



# Commerz Direktservice GmbH

Die Commerz Direktservice GmbH erbringt ihre Dienstleistungen als selbstständige Tochtergesellschaft der Commerzbank.

Das Dienstleistungsangebot umfasst Inbound- und Outbound-Telefonie sowie Beschwerdemanagement.

Der Sitz des Unternehmens ist Duisburg. Commerz Direktservice arbeitet als multimediales Communication Center mit Betrieb an sieben Tagen in der Woche.

Commerz Direktservice ist Ansprechpartner der Commerzbankkunden bei Serviceanfragen, Marketing Kampagnen und Terminvereinbarungen.

„Für uns steht immer der Mensch im Mittelpunkt unseres Handelns. Wir setzen IT-Systeme nur dann ein, wenn sie unsere Mitarbeiter in ihren Aufgaben unterstützen. Click2Coach, das computergestützte Coaching-System von almato leistet dabei einen wesentlichen Beitrag zum optimalen Kundenservice.“

**Jürgen Fricke**  
Geschäftsführer der Commerz Direktservice GmbH

## Mitarbeiter sind für Commerz Direktservice das wichtigste Kapital.

Neben der allgemeinen Telefonqualifikation wird größter Wert auf Schlüsselqualifikationen gelegt, wie Sorgfalt, Eigenverantwortung und Stringenz, Service- und Kundenorientierung, Motivation, Kommunikationsstärke und Sozialkompetenz. Neben Fach-, Telefon- und Systemtrainings gehören deshalb komplexe Praxissimulationen zur Ausbildung wie regelmäßiges Coaching und individuelle Weiterbildung, um die persönlichen und fachlichen Kompetenzen der Mitarbeiter dauerhaft zu sichern.

„Wir sind sehr stolz darauf, mit dem Commerz Direktservice eine Erfolgsgeschichte geschrieben zu haben“, sagt Jürgen Fricke, Geschäftsführer der Commerz Direktservice GmbH.

## DAS UNTERNEHMEN

- Commerz Direktservice GmbH ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der Commerzbank AG
- Der Unternehmensauftrag: Vertriebs- und Servicedienstleistungen über die Direktkanäle Telefon/Internet
- Gründung: September 2009 (aus Verschmelzung der CSG Commerz Service Gesellschaft mbH und der DDS Dresdner Direktservice GmbH)
- Firmensitz: Duisburg
- Kunden: Commerzbank
- Bilanzsumme: 13,2 Mio. € (2009)
- Umsatz: 35,8 Mio. € (2009)
- Anzahl Mitarbeiter: über 600 (2010)
- Anzahl Mitarbeiter mit C2C-Lizenzen: 400

## DIE KAUFENTSCHEIDUNGSGRÜNDE

- Click2Coach erfüllt im großen Umfang die im Vorfeld identifizierten Fach- und Prozessanforderungen
- Click2Coach wird den gestellten technischen Anforderungen und banktypischen Sicherheitsstandards gerecht. Eine Integration des Systems in die bestehende IT-Landschaft war problemlos möglich
- almato ist auf Quality Monitoring fokussiert
- almato verfügt über die größte Erfahrung am deutschen Markt
- Im Vorfeld wurde mehrfach der Beweis der Leistungsfähigkeit durch Besuche bei Referenzkunden erbracht
- Die prompte und zuverlässige Beantwortung von Anfragen hat überzeugt
- almato bietet hohen Supportumfang und -bereitschaft
- almato besitzt die Fähigkeit, über den Tellerand hinauszuschauen
- almato arbeitet jederzeit professionell und die Mitarbeiter von almato sind nah an den Bedürfnissen des Kunden

#### Nutzeneffekte mit Click2Coach

Mit Click2Coach erhält der Mitarbeiter am Telefon in regelmäßigen Abständen Aufschluss darüber, in welchen Bereichen er seine Gesprächsführung oder sein Fachwissen noch verbessern kann. Die Auswertung im Click2Coach wird zu Gruppenergebnissen zusammengefasst und an die operativen Leiter und die Trainingsabteilung des Unternehmens weitergeleitet.

„Wir erhalten so einen Überblick über die relevanten Themen, die wir den Mitarbeitern in Schulungen vermitteln, damit die Kundenbetreuung optimal erfolgen kann“, sagt Senel Gülec, operativer Leiter im CallCenter. Mit quizTOOL von almato werden regelmäßige Fachtests effizient in den Coachingprozess integriert. Der Coach kann damit jederzeit erkennen, auf welchem Wissensstand sich jeder einzelne Mitarbeiter befindet und ob z. B. weiterführende Trainings- oder Schulungsmaßnahmen notwendig sind. Dass die Agenten bereits beim Ausfüllen eines Quiz Spaß haben und ihr Wissen durch Nachschlagen auffrischen, ist ein weiterer Aspekt, der das Tool sowohl bei Mitarbeitern als auch bei Führungskräften und Trainern gleichermaßen beliebt macht.

Die Ableitung von effektiven, nachhaltigen und spürbar sinnvollen Maßnahmen mittels Click2Coach ermöglicht somit eine konkrete Mitarbeiter-Förderung. Dabei werden mit objektiven Bewertungsgrundlagen individuelle Defizite identifiziert und von Coach und

Agent entsprechende Maßnahmen besprochen. Dieses Vorgehen fördert die Akzeptanz der gewählten Maßnahme. Durch Click2Coach werden Selbstlerner-effekte z. B. durch eLearning oder Selbstcoaching gefördert und individuelle Fehlerquellen reduziert und die allgemeine Fehler- und Beschwerdequote verringert.

„Durch die flexible und arbeitserleichternde Prozessgestaltung, die einfache Bedienbarkeit der Lösung und die Reduzierung der Medienbrüche ließ sich der Coachingprozess im Vergleich zur herkömmlichen Vorgehensweise deutlich optimieren“, so Senel Gülec, operativer Leiter im CallCenter.

#### DIE ERGEBNISSE

- Reduzierung der AHT um ca. 3% aufgrund von
  - Steigerung der Fach-, Methoden- und Gesprächskompetenz des Agenten
  - Erhöhung der Prozesssicherheit des Agenten
  - Identifikation von Stellhebeln zur kontinuierlichen Prozessverbesserung im Service

Nutzen pro Jahr: **161.000,- Euro**

- Minimierung der Aufwände im Coachingprozess (inkl. Fachtest) durch Integration des Tools

Nutzen pro Jahr: **74.000,- Euro**

Gesamtnutzen pro Jahr: **235.000,- Euro**

## Click2Coach

### Optimale Ergebnisse aus jedem Kundenkontakt

*almato – contact center solutions – Die almato GmbH bietet innovative Lösungen, die Customer Service Center in die Lage versetzen, aus jedem einzelnen Kundenkontakt optimale Ergebnisse zu erzielen. Der Schwerpunkt der Geschäftsaktivitäten ist der Vertrieb und die nachweisbar erfolgreiche Implementierung von Softwarelösungen für Real Time Interaction Management, Quality Monitoring, reine Sprachaufzeichnung, eLearning und Kundenzufriedenheitsbefragung mit integrierten Analyse- und Reporting-Tools. Dabei fungiert almato als Full Service Anbieter.*

*Neben der Commerz Directservice GmbH haben sich unter anderem auch Kunden wie CARGLASS, FLYLINE, Gothaer Versicherungen, Günther Direct Services, HanseNet, IKEA, Ingram Micro, Kabel Deutschland, KLM, Lands' End, Lufthansa, LTUR, Neuf Cegetel, ÖRAG Service, OTTO, Stadtwerke München, SWISS, Targo Bank und Vivento Customer Services für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit almato entschieden.*

**almato GmbH**  
Wöhrdstraße 5  
72072 Tübingen

**TELEFON**  
+ 49 7071 79569-0

**E-MAIL**  
info@almato.de

**INTERNET**  
www.almato.de