

27.06.2023

Capita Deutschland und Commerz Direktservice gehen neue Partnerschaft im Kundenservice ein

Berlin – Capita, führender Anbieter in den Bereichen Customer Care, Consulting und digitale Services, und die Commerz Direktservice GmbH (CDS) haben zum Ende des ersten Quartals eine Zusammenarbeit im Bereich des First-Level-Kundenservice-Supports vereinbart.

Mit dem Aufbau eines eigenen Teams an zwei Standorten optimiert die Commerz Direktservice GmbH die Bereitstellung ihrer Dienste, sodass Kunden einerseits von einer besseren Erreichbarkeit und andererseits von einer höheren Spezialisierung im Kundenservice profitieren. Der First-Level-Kundenservice-Support gibt Antworten auf Fragen zum Konto, zu Produktparametern und -bedingungen sowie zu den angebotenen Dienstleistungen. Darüber hinaus erhalten Kunden Unterstützung bei zentralen Marketingkampagnen, Terminvereinbarungen oder bei der Navigation durch das Online-Banking-Portal.

Beide Parteien investieren gemeinsam in die Partnerschaft. So wurde zum Beispiel ein neues, eng verzahntes Schulungskonzept entwickelt, das einen hohen Wissensstand bei Ausbildern, Projektbegleitern und anderen Schlüsselpersonen schon vor dem regulären Schulungsbeginn sicherstellt. Darüber hinaus wurde bereits vor Projektbeginn ein Serviceumfeld geschaffen, das eine hohe Identifikation mit der Marke Commerz Direktservice GmbH und dem Projekt gewährleistet.

"Wir freuen uns über die Zusammenarbeit mit einem renommierten Kunden aus dem Finanzsektor. Diese Vereinbarung unterstreicht den Fokus von Capita als Kundenservice-Experte im Finanzsektor und steht im Einklang mit unserer Strategie, qualitativ hochwertige und vertrauliche Dienstleistungen für Finanzkundenprojekte anzubieten. Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit und die Erzielung hervorragender Ergebnisse für Commerz Direktservice", sagt Corinne Ripoché, Chief Executive Officer, Capita Experience.

„Wir haben uns für Capita entschieden, weil wir uns einen Dienstleister gewünscht haben, der sowohl über langjährige Erfahrung als auch eine hohe Kompetenz im Customer Service-Bereich verfügt. In Capita haben wir einen vertrauenswürdigen Partner im Finanzsektor gefunden, der umfassende Kenntnisse im Umgang mit hochvertraulichen Kundenanfragen



vorweist. Wir freuen uns sehr auf die Zusammenarbeit und sind überzeugt, dass wir gemeinsam einiges bewegen können“, sagt Marc Ernesti, Geschäftsführer der Commerz Direktservice GmbH.

– Ende –

Über Capita

Capita ist ein Unternehmen für Consulting, Transformation und digitale Dienstleistungen. Mit rund 50.000 Kolleginnen und Kollegen hat das Unternehmen es sich zur Aufgabe gemacht, dass jeder Kundenkontakt ein guter Kontakt ist – durch empathische Kundenservice-Mitarbeitende und der Bereitstellung von innovativen Lösungen und Technologien, die die Verbindungen zwischen Unternehmen und ihren Kunden positiv verändern und vereinfachen. Capita ist an der Londoner Börse (CPI.L) notiert und betreibt Standorte in Großbritannien, Europa, Indien und Südafrika. Das Unternehmen ist in drei Geschäftsbereichen organisiert: Capita Portfolio, Public Service und Capita Experience. In Deutschland und der Schweiz übernimmt Capita als Teil der Experience Division das Customer Management für Unternehmen in unterschiedlichen Branchen, immer mit dem Ziel, bessere Kundenerlebnisse zu gestalten.

Weitere Informationen unter: www.capita.com oder www.capita-europe.com

Über Commerz Direktservice GmbH

Der Commerz Direktservice ist mit seinem breiten Leistungsspektrum das Kundendialogcenter für Privat- und Geschäftskunden der Commerzbank und mit rund 17 Millionen Kundenkontakten jährlich integraler Bestandteil der Multikanalbank. Über alle modernen Kommunikationskanäle integriert der Commerz Direktservice den persönlichen Kontakt und digitalen Zugang. Damit stellen über 750 Mitarbeiter am Standort direkt am Hauptbahnhof in Duisburg eine effiziente und zeitgemäße Betreuung der Kunden sicher, welche von adäquater Leistungstiefe und breiter Handlungsfähigkeit geprägt ist.

Weitere Informationen unter: www.commerzdirektservice.de

Pressekontakt:

Kafka Kommunikation GmbH & Co. KG

Claudia Leupold / Susanne Sothmann

Tel.: +49 (0) 89-74747058-0

E-Mail: cleupold@kafka-kommunikation.de / ssothmann@kafka-kommunikation.de