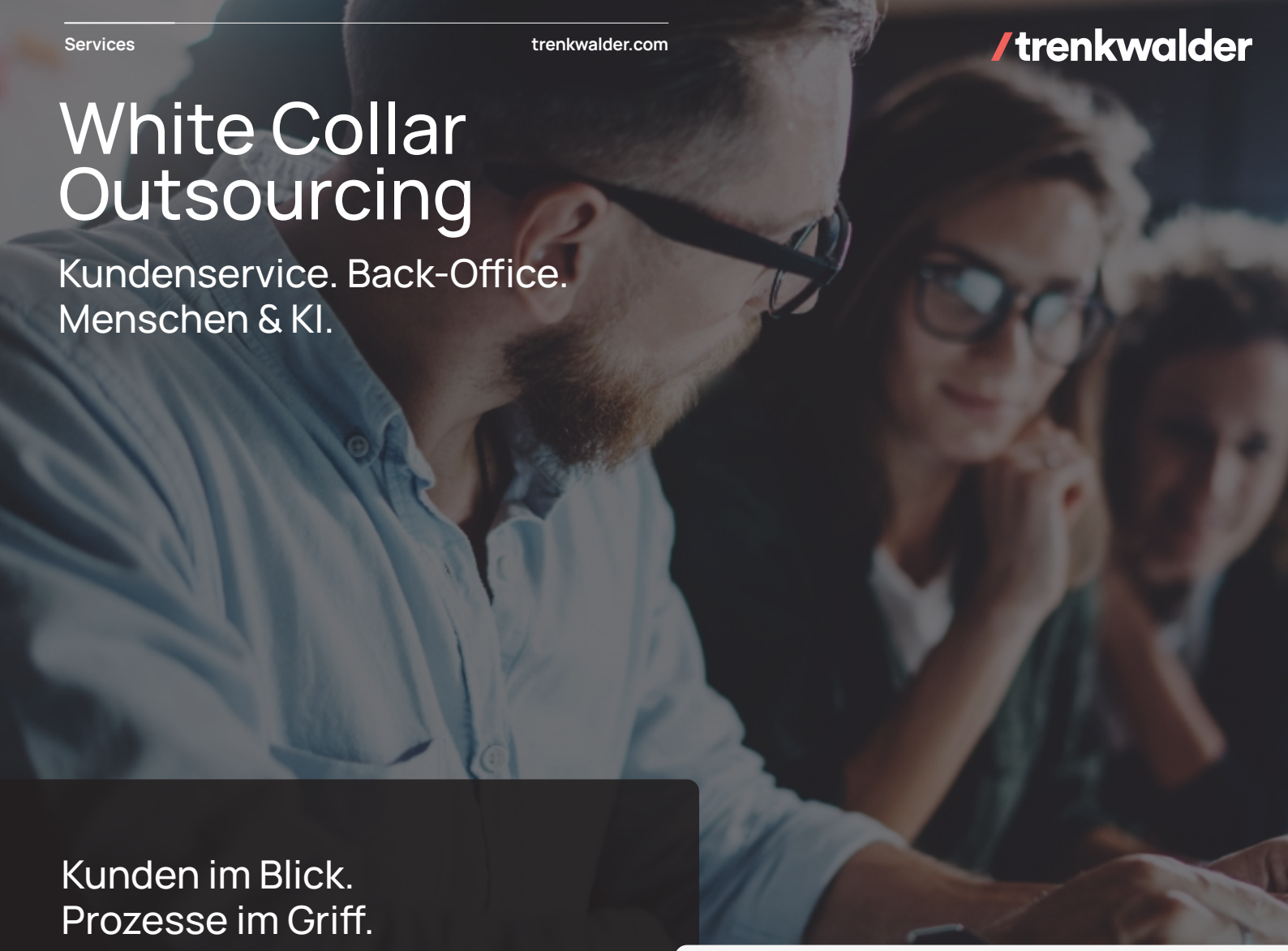
White Collar Outsourcing

Kundenservice. Back-Office. Menschen & KI.



Kunden im Blick. Prozesse im Griff.

Kunden erwarten schnelle Antworten und persönliche Lösungen. Gleichzeitig müssen Daten gepflegt, Dokumente bearbeitet und administrative Aufgaben zuverlässig erledigt werden.

Mit White Collar Outsourcing übernimmt Trenkwalder definierte Kundenservice- und Back-Office-Prozesse. Wir organisieren die Teams und die operative Umsetzung – mit menschlicher Expertise und KI-gestützter Bearbeitung.

KI-Agenten bearbeiten geeignete Standardfälle nach festgelegten Regeln. Unsere Mitarbeiter lösen Ausnahmen und komplexe Anliegen. Klare Übergaben und Qualitätskriterien verbinden beide Bereiche.

So entlasten Sie Ihre internen Teams und behalten Leistung und Qualität im Blick – auch über Sprachen und Märkte hinweg.

Ihre Vorteile auf einen Blick

- Entlastung im Service & Back-Office
- Weniger manueller Aufwand
- Persönlich bei komplexen Anliegen
- Messbare Leistung & Qualität
- Mehrsprachige, skalierbare Teams

Trenkwalder legt sehr viel Wert auf Vielfalt und eine Kultur der gegenseitigen Wertschätzung, indem wir uns gleichermaßen an alle Geschlechter wenden und unsere Mitarbeitenden unabhängig von Alter, Einschränkungen, sexueller Orientierung, Identität, ethnischer oder kultureller Herkunft und Religion als einzigartige Persönlichkeiten schätzen.

Folgen Sie uns:

Ihre Vorteile im Detail

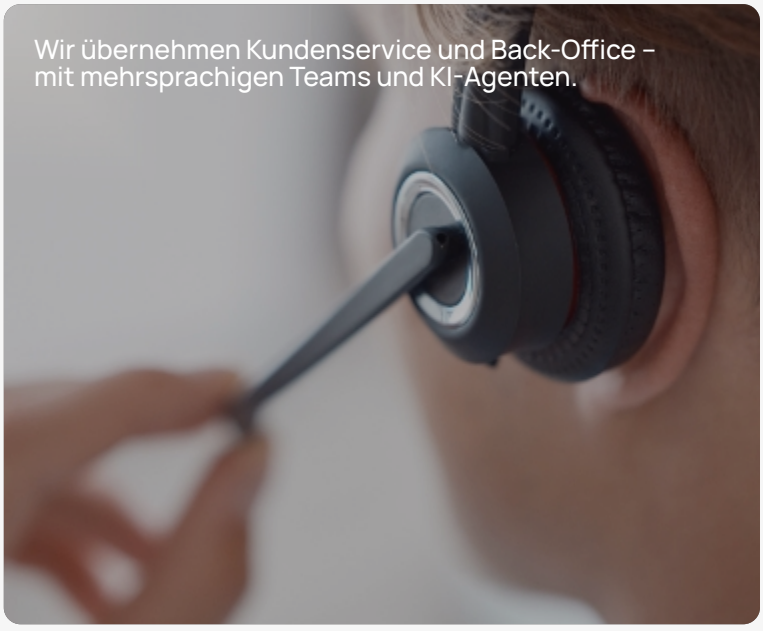
Entlastung im Service und Back-Office
Wir übernehmen Aufgaben, Teamorganisation und operative Steuerung. Ihre Mitarbeiter gewinnen Zeit für anspruchsvolle Anliegen, fachliche Entscheidungen und Ihr Kerngeschäft.

Weniger manueller Aufwand
KI-Agenten und digitale Workflows bearbeiten geeignete Standardfälle nach vereinbarten Regeln. Das reduziert wiederkehrende manuelle Schritte – auch bei steigenden Volumen.

Persönliche Betreuung bei komplexen Anliegen
Unsere Mitarbeiter übernehmen Ausnahmen, Beschwerden und individuelle Fragestellungen. Erfahrung, Urteilsvermögen und definierte Übergaben unterstützen die persönliche Bearbeitung komplexer Anliegen.

Messbare Leistung und Qualität
Service-Level, Qualitätsquoten und Bearbeitungszeiten machen die Leistung nachvollziehbar. Regelmäßige Auswertungen zeigen Ergebnisse und Handlungsbedarf.

Mehrsprachig und bedarfsgerecht skalierbar
Wir planen Sprachen, Teams und Kapazitäten passend zu Ihrem Bedarf. Bei neuen Märkten oder höheren Volumen entwickeln wir das Leistungsmodell gemeinsam weiter.





Unsere Leistungen im Detail

01 Kundenservice & CRM
Wir übernehmen Kundenbetreuung, CRM und Beschwerdemanagement. Unsere Teams bearbeiten Anliegen nach Ihren Servicevorgaben und festgelegten Eskalationswegen – persönlich, strukturiert und mit den relevanten Kundeninformationen.

02 Back-Office
Datenpflege, Dokumentenbearbeitung sowie definierte Schritte in Rechnungs- und HR-Prozessen: Wir organisieren die Bearbeitung nach klaren Regeln. Aufgaben, Prüfungen und Freigaben stimmen wir mit Ihnen ab.

03 Mehrsprachige Teams
Wir stellen Teams für europäische Märkte zusammen. Sprachen, Servicezeiten und Fachkenntnisse richten wir am Leistungsumfang aus. Dedizierte Delivery-Teams, unter anderem in der Türkei, können Teil des Modells sein.

04 Menschen & KI im Prozess
KI-Agenten bearbeiten geeignete Standardfälle nach festgelegten Regeln. Mitarbeiter übernehmen Ausnahmen und komplexe Anliegen. Gemeinsam definieren wir Kontrollen und Übergaben und entwickeln die Abläufe im laufenden Betrieb weiter.

Kundenservice und Back-Office.
Mit klarer Verantwortung.

Jetzt unverbindlich beraten lassen.



Von Ihrem Bedarf zum laufenden Service

01 Bedarf & Servicekonzept
Gemeinsam erfassen wir Aufgaben, Sprachen, Volumen, benötigte Skills und Ihre Ziele. Daraus definieren wir den Leistungsumfang, Zuständigkeiten, Service-Level und Qualitätskriterien.

02 Teamaufbau & Aufgabenverteilung
Wir wählen geeignete Mitarbeiter aus und legen fest, welche Bearbeitungsschritte durch KI-Agenten unterstützt oder übernommen werden können. Menschliche Verantwortlichkeiten und Eskalationswege werden dabei klar zugeordnet.

03 Onboarding & technisches Setup
Wir bereiten die Mitarbeiter auf Ihre Produkte, Prozesse und Qualitätsstandards vor. Parallel stimmen wir benötigte Systeme, Schnittstellen, Zugriffe und Regeln für die Bearbeitung und Datenverwendung ab.

04 Training & kontrollierter Start
Wir testen Abläufe und Übergaben zwischen Mitarbeitern und KI-Agenten im vereinbarten Rahmen. Qualität und Bearbeitung werden geprüft, bevor der Leistungsumfang schrittweise auf das geplante Volumen ausgeweitet wird.

05 Betrieb & Optimierung
Wir steuern die vereinbarten Leistungen und werten Service-Level, Qualitätsquoten und Bearbeitungszeiten aus. Gemeinsam entwickeln wir Prozesse, Teamkapazitäten und den Einsatz von KI bedarfsgerecht weiter.

Menschen und KI. Gemeinsam im Service.

Geeignete Standardfälle digital bearbeiten.
Komplexe Anliegen persönlich lösen.
Mit klaren Übergaben und Verantwortung.



Warum wir Ihr idealer Partner sind

Trenkwalder verbindet Recruiting-Kompetenz mit operativer Erfahrung in Kundenservice und Back-Office. Wir organisieren Teams, Prozesse und den Einsatz von KI-Agenten und übernehmen Verantwortung für die vereinbarte Leistung.

Recruiting & Betrieb aus einer Hand

Von der Personalauswahl über Onboarding und Training bis zur laufenden Steuerung greifen unsere Aufgaben ineinander. So richten wir den Teamaufbau von Anfang an auf die Prozesse und Qualitätsanforderungen Ihres Projekts aus.

Menschen und KI mit klaren Rollen

Wir legen fest, welche Standardfälle KI-Agenten bearbeiten können und wann Mitarbeiter übernehmen. Definierte Regeln, Kontrollen und Eskalationswege machen die Zusammenarbeit im Alltag steuerbar.

Dedizierte Delivery-Teams

Für Ihren Leistungsbereich organisieren wir feste Zuständigkeiten und operative Ansprechpartner. Je nach Projekt können Teams an unterschiedlichen Standorten, unter anderem in der Türkei, in die Umsetzung eingebunden werden.

Mehrsprachig für europäische Märkte

Wir berücksichtigen Sprache, Markt und Serviceanforderungen bei der Zusammenstellung Ihrer Teams. So lassen sich Kundenkommunikation und administrative Bearbeitung über mehrere Märkte hinweg aufeinander abstimmen.

Steuerung über klare Kennzahlen

Service-Level-Agreements, Qualitätsquoten und Bearbeitungszeiten bilden die Grundlage für die Leistungssteuerung. Gemeinsam bewerten wir Ergebnisse und legen fest, welche Anpassungen Priorität haben.

Erfahrung in unterschiedlichen Branchen

Erfahrung aus Health Care, Energie, Financial Services, E-Commerce und Mobility hilft uns, Servicevolumen, fachliche Anforderungen und branchenspezifische Vorgaben zusammenzudenken.

Bereit für White Collar Outsourcing?

Sie möchten Bearbeitungsrückstände reduzieren, mehrsprachige Services aufbauen oder administrative Prozesse auslagern?
Gemeinsam finden wir die passende Umsetzung.

Sprechen Sie mit uns über Ihren Bedarf.

Sie interessieren sich auch für unsere anderen Services?
Kontakt Deutschland:
T +49 (0)89 99 19 99-0
infogermany@trenkwalder.com
de.trenkwalder.com

Sie interessieren sich auch für unsere anderen Services?
Kontakt Österreich:
T +43 (0)5 07 07 - 1000
infoaustria@trenkwalder.com
at.trenkwalder.com