trenkwalder

Customer Experience Outsourcing

Mehr Effizienz und weniger Kosten durch maßgeschneiderte Services

Als erfahrener Outsourcing-Partner bringen wir Ihr Unternehmen mit maßgeschneiderten Customer-Experience-Lösungen auf das nächste Level. Wir übernehmen zentrale Aufgaben im Kundenservice, technischen Support und Outbound Sales.

Ihre Kunden werden bestmöglich betreut, technische Anliegen effizient gelöst und Verkaufschancen gezielt genutzt. Dabei kümmern wir uns um die komplette operative Umsetzung – von der Personalstellung bis zur Prozessoptimierung.

So steigern Sie die **Prozesseffizienz, senken die Prozesskosten** und **erhöhen die Kundenzufriedenheit**. Sie behalten die Kontrolle, während wir Ihre internen Ressourcen entlasten und für nachhaltiges Wachstum sorgen.

Ihre Vorteile auf einen Blick

- Prozesskostensenkung
- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Schneller Zugriff auf Fachwissen
- Maximales Umsatzpotential
- Individuelle Anpassung
- Schnelle Skalierbarkeit
- Steigerung der Prozesseffizienz

T +43 (0)5 07 07 - 1000 infoaustria@trenkwalder.com at.trenkwalder.com

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

Schneller zum passenden Team
Mit KI-gestütztem Matching können wir Anforderungen und Kandidatenprofile effizienter zusammenbringen und geeignete Mitarbeitende schneller identifizieren. So verkürzen wir den Weg vom Personalbedarf zum passenden Customer-Experience-Team.

Schneller startklar
Digitalisierte Recruiting-, Onboarding- und Projektprozesse reduzieren manuelle Schritte und beschleunigen die Umsetzung. Vom definierten Bedarf bis zum produktiven Team – strukturiert, digital unterstützt und ohne unnötige Umwege.

Flexibel skalierbar
Neue Projekte, steigende Volumen oder saisonale Peaks? Unsere Recruiting- und Serviceprozesse sind darauf ausgelegt, Teams flexibel aufzubauen und bei Bedarf schnell anzupassen. So schaffen Sie zusätzliche Kapazitäten genau dann, wenn Sie diese benötigen.

Mehr Effizienz durch smarte Prozesse
Digitalisierung und Automatisierung übernehmen dort, wo standardisierte und repetitive Abläufe einfacher gestaltet werden können. Das reduziert manuellen Aufwand und schafft mehr Zeit für die Aufgaben, bei denen menschliche Kompetenz wirklich zählt.

Persönlich, wo es zählt
Bei aller Technologie bleibt Customer Experience ein People Business. Deshalb setzen wir KI und Automatisierung gezielt als Unterstützung ein – während Empathie, Erfahrung und persönliche Betreuung dort im Mittelpunkt bleiben, wo sie den Unterschied machen.

Wir übernehmen zentrale Aufgaben im Kundenservice, technischen Support und Outbound Sales.

Unsere Leistungen im Detail

01 Kundenservice
Wir übernehmen Ihre Kundenkommunikation – persönlich, professionell und über die relevanten Kanäle hinweg. Unsere Teams verbinden Empathie und Servicekompetenz mit effizienten digitalen Prozessen.
So entstehen kurze Reaktionszeiten und eine Customer Experience, die zu Ihrer Marke passt.

02 Technischer Support
Unsere Mitarbeitenden kümmern sich kompetent um technische Fragen und Probleme Ihrer Kunden. Klare Prozesse, strukturierte Wissensbereitstellung und digitale Unterstützung helfen dabei, Anliegen schnell einzuordnen und effizient zu lösen. Für weniger Reibung und mehr Zufriedenheit bei Ihren Kunden.

03 Outbound Sales
Wir übernehmen proaktive Vertriebsaktivitäten und sprechen potenzielle Kunden gezielt an. Datenbasierte Vorgehensweisen und strukturierte Prozesse helfen unseren Teams dabei, relevante Potenziale zu erkennen und ihre Zeit dort einzusetzen, wo sie den größten Mehrwert schafft. Für mehr qualifizierte Kontakte und neue Verkaufschancen.

04 Prozessoptimierung & Automation
Wir übernehmen Prozesse nicht einfach so, wie wir sie vorfinden – wir entwickeln sie weiter. Gemeinsam identifizieren wir Potenziale für Digitalisierung und Automatisierung, reduzieren repetitive Tätigkeiten und schaffen effizientere Workflows. So wird Outsourcing nicht nur zur Kapazitätslösung, sondern zum Treiber für bessere Prozesse.

Customer Experience Outsourcing bedeutet für uns mehr als zusätzliche Kapazität.

Hier geht's direkt zu unseren Services.

Von Ihrer Herausforderung zum laufenden Service

01 Bedarf & Servicekonzept
Gemeinsam definieren wir Ihre Anforderungen: Aufgaben, Serviceziele, Kommunikationskanäle, benötigte Skills, Volumen und Kapazitäten. So schaffen wir von Anfang an eine klare Grundlage für Team und Prozesse.

02 Recruiting & KI-gestütztes Matching
Auf Basis Ihres Anforderungsprofils identifizieren wir geeignete Kandidatinnen und Kandidaten. KI-gestütztes Matching beschleunigt die Suche nach passenden Profilen, während unsere Recruiting-Experten die fachliche und persönliche Passung im Blick behalten.

03 Digitales Onboarding & Setup
Parallel zum Teamaufbau richten wir Prozesse, Systeme, Schnittstellen und Kommunikationskanäle ein. Digitale Onboarding-Prozesse helfen dabei, Mitarbeitende strukturiert auf Ihre Produkte, Services und Qualitätsstandards vorzubereiten.

04 Training & Ramp-up
Wir qualifizieren das Team gezielt für Ihren Service und starten kontrolliert in den operativen Betrieb. Prozesse und Workflows werden unter realen Bedingungen getestet und bei Bedarf angepasst. So kommen wir schnell auf Geschwindigkeit, ohne Qualität dem Tempo zu opfern.

05 Betrieb & kontinuierliche Optimierung
Wir übernehmen die operative Verantwortung und sichern die vereinbarte Servicequalität. Gleichzeitig entwickeln wir Prozesse kontinuierlich weiter und prüfen, wo Digitalisierung, Automatisierung und intelligente Tools zusätzlichen Mehrwert schaffen können.

Die richtigen Menschen. Schneller im Einsatz.

Customer Experience braucht Menschen, die passen – und Prozesse, die Tempo machen.

Warum wir die richtige Wahl sind

Wir verbinden Recruiting-Kompetenz, operative Customer-Experience-Erfahrung und moderne Technologie, um schneller die richtigen Teams aufzubauen und effizient zu betreiben.

Erfahrung trifft Technologie

Bewährte Expertise. Neu gedacht.
Langjährige Erfahrung im Recruiting und Outsourcing ist unsere Basis. Digitalisierung, Automatisierung und KI helfen uns heute dabei, dieses Know-how schneller, effizienter und skalierbarer einzusetzen. So verbinden wir die Sicherheit eines erfahrenen Partners mit der Geschwindigkeit moderner Technologie.

KI-gestütztes Matching

Schneller die richtigen Menschen finden. Nicht irgendein Profil – sondern möglichst schnell das Passende. Unser KI-gestütztes Matching hilft uns dabei, Anforderungen und Kandidatenprofile effizienter zusammenzubringen und geeignete Mitarbeitende schneller zu identifizieren. Technologie beschleunigt die Suche. Unsere Recruiting-Expertise sorgt für die richtige Entscheidung.

Recruiting & Betrieb aus einer Hand

Vom Personalbedarf zum einsatzbereiten Team.
Wir kümmern uns nicht nur um den operativen Service. Von Recruiting und Matching über Onboarding und Training bis zum laufenden Betrieb greifen unsere Prozesse ineinander. So reduzieren wir Schnittstellen und bringen neue Customer-Experience-Teams schneller in den Einsatz.

Digitalisierung, die Geschwindigkeit schafft

Weniger manuell. Mehr Fokus. Digitale Workflows sorgen für schnellere Abläufe und reduzieren administrative und repetitive Tätigkeiten. Das schafft Geschwindigkeit im Recruiting, im Projektaufbau und im laufenden Betrieb – und mehr Freiraum für wertschöpfende Aufgaben.

Automatisierung mit Augenmaß

Smart automatisiert. Persönlich, wo es zählt. Nicht jeder Prozessschritt muss von einem Menschen durchgeführt werden. Und nicht jeder Kundenkontakt sollte automatisiert werden. Wir setzen Technologie dort ein, wo sie Prozesse schneller und effizienter macht – und Menschen dort, wo Empathie, Erfahrung und individuelle Lösungen gefragt sind.

Skalierbare Teams

Flexibel, wenn sich Anforderungen verändern. Kundenvolumen sind nicht statisch. Deshalb schaffen wir Strukturen, mit denen sich Teams und Kapazitäten an veränderte Anforderungen anpassen lassen – ob bei Wachstum, saisonalen Peaks oder neuen Projekten.

Bereit für Customer Experience mit Geschwindigkeitsvorteil?

Sie benötigen kurzfristig zusätzliche Kapazitäten, wollen Ihre Customer-Experience-Prozesse effizienter aufstellen oder suchen einen Partner, der Recruiting und operativen Service zusammen denkt?

Sprechen Sie mit uns über Ihre Herausforderung.

Sie interessieren sich auch für unsere anderen Services?