

Neues Ranking, neue Dynamik (CCP-News)

► www.callcenterprofi.de

Liebe Leserinnen und Leser,

Woche für Woche zeigen neue Entwicklungen und Nachrichten, wie dynamisch sich der Call und Contact Center-Markt verändert. 11880 wächst im klassischen Telefonauskunft-Segment, Ströer setzt seine stabile Entwicklung in den ersten neun Monaten des laufenden Geschäftsjahres fort, CallPoint wird Teil der Avaris AG, und Teleperformance muss seine Umsatzprognose nach unten korrigieren. Hinter diesen Schlagzeilen steckt mehr als nur Zahlenwerk: Sie spiegeln die Vielfalt an Strategien wider, mit denen Unternehmen auf die aktuellen wirtschaftlichen und technologischen Rahmenbedingungen reagieren.

Apropos Zahlenwerk: Das aktuelle CallCenterProfi-Ranking ist erschienen! Für viele Marktteilnehmer ein wichtiger Orientierungspunkt und Stimmungsbarometer zugleich. Es zeigt, wie sich Strukturen und Größenordnungen im deutschen Call Center-Markt weiterentwickeln und welche Trends sich abzeichnen.

Und noch eine Neuigkeit: CallCenterProfi ist ab sofort offizieller Medienpartner der „DialogXplosion“, dessen Finale auf der CCW 2026 in Berlin stattfindet. Damit unterstützen wir eine Initiative, die jungen Talenten im Kundenservice eine Bühne gibt und zeigt, wie viel Leidenschaft und Kompetenz in der nächsten Generation steckt. Sie sind ausbildendes Unternehmen? Dann laden wir Sie herzlich ein, diese Initiative des „Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing“ mit uns gemeinsam zu supporten.

Mehr dazu sowie alle weiteren Themen der vergangenen zwei Wochen lesen Sie wie immer in Ihren CallCenterNews.

Viele interessante Erkenntnisse wünscht,

Ihr CallCenterProfi-Team

Wenn der Newsletter nicht korrekt angezeigt wird, klicken Sie bitte hier:

<https://www.callcenterprofi.de/index.php?id=656>

► Mehr

-
- Großbritannien sagt Spoofing den Kampf an
 - Teleperformance senkt Prognose wegen schwachem US-Geschäft
 - Trump-Regierung will Call Center für Abschiebungsinitiative aufbauen

- Tata Communications und NiCE wollen Service Center mit KI weltweit verändern
- Stabiles Umsatzplus bei Ströer: DOOH treibt Entwicklung
- 11880 Solutions AG: Call Center-Sparte steigert Profitabilität deutlich
- Callpoint und Tempobrain werden Teil von Avaris CX
- Wiesbadens Telefonzentrale soll Teil der bundesweiten Behördenhotline 115 werden
- Studie: Fax fällt durch, E-Mail bleibt Standard
- Mehr Kommunikation, mehr Fokus: Warum Isolation im Büro den Erfolg bremst
- Editorial CCP V-2025: Was zählt, wenn alles zählt
- Das neue CallCenterProfi-Ranking 2025 ist da
- USU beruft Matthias Grabellus zum Chief Product & Technology Officer
- CCV-Jahrestagung 2025: Neues Format, mehr Themen
- Zwischen KI und Spam-Apps: Wintersession des KC Customer Services in Leipzig
- CCW 2026: Guided by Humans – powered by AI
- Kostenloser Eintrittsgutschein für die CCW 2026
- CallCenterComic: Jedes Jahr das gleiche Spiel?!

WEBINAR

Digitale Debatte: Kundenbindung 4.0 Breuninger, Automatisierung & KI im Fokus



Jetzt ansehen

ON DEMAND

 breuninger

 zendesk

ANZEIGE

News International



Großbritannien sagt Spoofing den Kampf an

Die britische Regierung und die führenden Mobilfunknetzbetreiber des Landes wollen gefälschten Anrufen den Garaus machen. Innerhalb eines Jahres soll die so genannte Spoofing-Technik verschwinden – mit KI, internationaler Kooperation und klaren Vorgaben gegen Betrugsnetzwerke.

► Mehr



Teleperformance senkt Prognose wegen schwachem US-Geschäft

Der französische Call Center-Betreiber Teleperformance hat seine Jahresprognose gesenkt. Ein volatiles Umfeld in den USA belastet das Geschäft mit Sprachdienstleistungen und Recruiting-

Outsourcing. Auch die operative Marge fällt geringer aus als bisher erwartet.

► Mehr



Trump-Regierung will Call Center für Abschiebungsinitiative aufbauen

Die US-Behörde Immigration and Customs Enforcement (ICE) will ein Call Center aufbauen, das Daten über unbegleitete minderjährige Migranten sammelt und an Bundesbehörden weiterleitet. Das Vorhaben ist Teil einer Initiative der Trump-Regierung zur Ermittlung und Abschiebung dieser Kinder.

► Mehr



Tata Communications und NiCE wollen Service Center mit KI weltweit verändern

Tata Communications und NiCE haben eine strategische Partnerschaft geschlossen, um die digitale Transformation von Contact Centern zu beschleunigen. Durch den Einsatz von KI sollen Kundeninteraktionen weltweit intelligenter, persönlicher und effizienter werden.

► Mehr



Erfahren Sie, wodurch sich expandierende KMU im heutigen Markt auszeichnen.

Bericht lesen



ANZEIGE

News National



Stabiles Umsatzplus bei Ströer: DOOH treibt Entwicklung

Die Ströer SE & Co. KGaA hat ihre positive Entwicklung in den ersten neun Monaten 2025 fortgesetzt. Besonders StröerX, der Unternehmensbereich für Dialog- und Call Center-Services, profitierte von der stabilen Umsatzbasis und dem strategischen Fokus auf digitale Geschäftsmodelle.

► Mehr



11880 Solutions AG: Call Center-Sparte steigert Profitabilität deutlich

Die 11880 Solutions AG hat in den ersten neun Monaten 2025 stabile Umsätze erzielt. Während das Digitalgeschäft leicht rückläufig war, konnte die Telefonauskunft (das klassische Call Center-Segment des Unternehmens) ihre Profitabilität deutlich steigern und erstmals wieder ein positives Ergebnis vorweisen.

► Mehr



Callpoint und Tempobrain werden Teil von Avaris CX

Mit der Integration von Callpoint und Tempobrain in die Holdinggesellschaft Avaris CX entsteht ein zentraleuropäischer Anbieter für Customer Experience und Personaldienstleistungen. Die Gruppe ist künftig in der Schweiz, Österreich, Deutschland und Bosnien vertreten.

► Mehr



Wiesbadens Telefonzentrale soll Teil der bundesweiten Behördenhotline 115 werden

Die hessische Landeshauptstadt Wiesbaden plant den Beitritt zur bundesweiten Behördennummer 115. Bis Anfang 2027 soll die bisherige Telefonzentrale in ein modernes 115-Service Center umgewandelt werden, um Bürgerinnen und Bürgern künftig einen zentralen Zugang zur Verwaltung zu ermöglichen.

► Mehr

Studien



Studie: Fax fällt durch, E-Mail bleibt Standard

Der Büro- und Telefondienstleister ebuero hat in einem Praxistest untersucht, wie schnell Behörden, Krankenhäuser, Versicherer und IT-Unternehmen auf Anfragen per Fax und E-Mail reagieren. Das Ergebnis: Während E-Mails fast immer beantwortet werden, bleibt das Fax in vielen Fällen stumm.

► Mehr



Mehr Kommunikation, mehr Fokus: Warum Isolation im Büro den Erfolg bremst

Aktuelle Untersuchungen aus der Arbeitspsychologie zeigen: Wer regelmäßig informell mit Kolleginnen und Kollegen kommuniziert, steigert seine Konzentrationsfähigkeit und reduziert mentale Ermüdung. Gerade in hybriden oder Call Center-ähnlichen Arbeitsumgebungen kann dieser Effekt entscheidend sein.

► Mehr



Schon wieder einen Anruf verpasst?

UNMUTE DEIN KUNDENERLEBNIS –

mit intelligenter Businesskommunikation, powered by AI.

MEHR ENTDECKEN




ANZEIGE

Aktuelle Ausgabe



Editorial CCP V-2025: Was zählt, wenn alles zählt

Der steigende Mindestlohn verändert die Spielregeln im Kundenservice. Wer in Qualität, Ausbildung und Technologie investiert, stärkt seine Zukunftsfähigkeit. Unser aktuelles Ranking 2025 zeigt, wie die Branche auf Kostendruck, Konsolidierung und KI reagiert.

► Mehr

Ranking 2025



Das neue CallCenterProfi-Ranking 2025 ist da

Das CallCenterProfi-Ranking 2025 ist da und zeigt, wie stark sich der Markt für Call und Contact Center im vergangenen Jahr verändert hat. Übernahmen, Standortverlagerungen und neue Regulierungen prägen das Bild, während KI und Automatisierung die Branche strategisch neu ausrichten.

► Mehr

Vodcast-Reihe



KI vs. Vendor Management
Teil 2: Chancen, Grenzen, Faktor Mensch

Wie verändert Künstliche Intelligenz die Zusammenarbeit zwischen Auftraggebern und Dienstleistern im Kundenservice?

CallCenterProfi-Chefredakteur Alexander Jünger spricht im Video-Postcast „Eine Tasse Tee“ über die Zukunft der Dienstleistersteuerung und warum Erfahrung, Empathie und Kontextverständnis auch im KI-Zeitalter entscheidend bleiben.

Teil 2 "Chancen, Grenzen und der Faktor Mensch" gibt es [hier auf YouTube](#) (Dauer 5:59) ...

► Mehr

Personalien



USU beruft Matthias Grabellus zum Chief Product & Technology Officer

Die USU hat zum 1. Oktober 2025 die neu geschaffene Position des Chief Product & Technology Officer mit Matthias Grabellus besetzt. Er verantwortet Produktmanagement, Forschung & Entwicklung sowie Cloud- und IT-Betrieb. Sein Fokus liegt auf KI, Innovation und Nutzererlebnis.

► Mehr

Ausstatter, Dienstleister, Software-Anbieter, Qualifizierer, Berater und noch mehr ...



opcyoWFM

- konfigurierbarste
- preisbeste
- operativste

Tel.: +49 (0) 40 2385 804-0
Mail: wfm@opcyo.de
Web: www.opcyo.de

WFM-Suite mit Zeitwirtschaft und Personalverwaltung



www.tasag.de

SELL MORE

- In-/Outbound
- CRM
- Workflow
- Ticketingsystem
- Kampagnenmanagement

agvip@sellmore.de
+49 6181 9701-0
www.sellmore.de

CRM-und Contactcenter-Software

... finden Sie im Marktplatz auf CallCenterProfi.de

ANZEIGE

Termine



CCV-Jahrestagung 2025: Neues Format, mehr Themen

Die CCV-Jahrestagung 2025 bringt die Customer Service- und Call Center-Branche vom 12. bis 14. November nach Berlin. Das neue Konzept setzt auf kompakte Wissensvermittlung, interaktive Formate und den direkten Austausch. Außerdem stehen die Vorstandswahlen an.

► Mehr



Zwischen KI und Spam-Apps: Wintersession des KC Customer Services in Leipzig

Künstliche Intelligenz, Spam-Apps und die Frage nach der Zukunft der Ausbildung: Die Wintersession des Kompetenz-Centers Customer Services im DDV am 27. November 2025 in Leipzig bringt

Expertinnen und Experten zusammen, um über zentrale Herausforderungen des modernen Kundenservice zu diskutieren.

► Mehr



CCW 2026: Guided by Humans – powered by AI

Vom 23. bis 26. Februar 2026 trifft sich die Branche des Kundendialogs in Berlin zur 27. CCW. Unter dem Motto „Guided by Humans – powered by AI“ dreht sich alles um das Zusammenspiel von Mensch und KI im Kundenservice. Natürlich mit Praxisbeispielen, Fachvorträgen und Raum für Austausch.

► Mehr



Kostenloser Eintrittsgutschein für die CCW 2026

Die Anmeldung für die CCW 2026 in Berlin ist geöffnet. Mit dem Gutscheincode 742736 erhalten Interessierte kostenlosen Eintritt zur Fachmesse - digital oder vor live Ort. Der Code kann bis zum 24. Februar 2026 eingelöst und auch mehrfach verwendet werden.

► Mehr

Fundstücke



CallCenterComic: Jedes Jahr das gleiche Spiel?!

Wie es aussieht, wenn die CallCenterProfi-Redaktion alle Jahre wieder zur Teilnahme am aktuellen Ranking aufruft, sehen Sie in unserem aktuellen CallCenterComic.

► Mehr

► [CallCenter Profi abonnieren](#)

► Newsletter abbestellen

► [Werbung schalten](#)

Herausgeber:

SFO Medien GmbH

Siemensstraße 9a

65205 Wiesbaden

Geschäftsführerin: Simone Fojut

Amtsgericht Wiesbaden, HRB 26835

Chefredaktion: Alexander Jünger

E-Mail: juenger@callcenterprofi.de

Tel.: +49 (0)611 949147-33

Web: www.callcenterprofi.de