



Als Dankeschön für Ihre Bewertung pflanzen wir einen Baum in Ihrem Namen.

 Buchen Sie einen Termin, um mich zu treffen

---

**Von:** CallCenterProfi <newsletter@newsletter.callcenterprofi.de>

**Gesendet:** Mittwoch, 7. Januar 2026 14:27

**An:** Bernhard Gandolf <bernhard.gandolf@eisq.eu>

**Betreff:** Zwischen Winterruhe und globaler Dynamik (CCP-News)

**CallCenter**  
PROFI

Das Magazin für  
professionelles  
Servicemanagement

Zwischen Winterruhe und globaler Dynamik (CCP-News)

» [www.callcenterprofi.de](http://www.callcenterprofi.de)

Liebe Leserinnen und Leser,  
während sich Deutschland nach dem Jahreswechsel gefühlt noch in einer Winterstarre befindet – zumindest, was die Temperaturen angeht –, kennt die Call Center-Welt keine Pause. International wird diskutiert, entschieden, getestet und umgesetzt. Die Themenlage zeigt: Der Jahresstart mag ruhig wirken, die Dynamik dahinter ist es nicht.

Ein Beispiel dafür liefert Sardinien. Dort übernehmen Call Center eine aktive Rolle bei der Kontaktaufnahme mit Patientinnen und Patienten, um ambulante Termine schneller zu vergeben. Bewegung gibt es auch auf Unternehmensseite. In ganz Italien wiederum steht das Thema Vertrauen am Telefon im Fokus. Dort wird aktuell eine neue Kennzeichnung für seriöse Anrufe getestet, um Verbraucherinnen und Verbraucher besser vor betrügerischen Kontakten zu schützen. Ein Ansatz, der gerade vor dem Hintergrund wachsender internationaler Skepsis gegenüber unbekannten Anrufen auch über die Landesgrenzen hinaus aufmerksam verfolgt werden dürfte. Dürfte? Eher wird, denn auch in Deutschland bleibt das Thema nicht stehen. So hat die Deutsche Telekom zum Jahresbeginn den Schutz ihrer Mobilfunkkundinnen und -kunden vor betrügerischen Anrufen und gefälschten SMS ausgeweitet. Mit Branded Calls, einem erweiterten Call-Check und einer stärkeren SMS-Firewall sollen Spam, Spoofing und Missbrauch schneller erkannt und transparenter gekennzeichnet werden.

Die Parallelen zur italienischen Initiative liegen auf der Hand: Vertrauen am Telefon ist ein internationaler Brennpunkt und nationale Lösungen sind längst Teil eines größeren Gesamtbilds.

Übrigens: Den internationalen Blick haben wir zudem in vier Experten-Interviews vertieft, die flankierend zur Titelstory unserer aktuellen Magazinausgabe entstanden sind. Thema: "Onshore vs. Offshore - Zwischen Kosten, KI und Kultur". Unsere Recherchen zeigen, wie unterschiedlich die Herausforderungen im Kundenservice, aber auch die Lösungsansätze in verschiedenen Offshore-Märkten ausfallen und wie wertvoll dieser Perspektivwechsel für die eigene Einordnung ist.

All diese Themen machen deutlich: Auch wenn das Jahr vielleicht regional gefühlt langsam startet, bleibt die Branche international in Bewegung. Mehr dazu lesen Sie natürlich wie immer in Ihren CallCenterNews.

### Ihr CallCenterProfi-Team

Wenn der Newsletter nicht korrekt angezeigt wird, klicken Sie bitte hier:  
<https://www.callcenterprofi.de/index.php?id=659>

► Mehr

- Mehr Transparenz am Telefon: Italien testet neue Kennzeichnung für seriöse Anrufe
- Call Center kontaktiert Patienten: Sardinien beschleunigt ambulante Termine
- EPOS wechselt den Eigentümer: Demant veräußert Headset-Sparte an ACCO Brands
- Behördennummer 115: Kreis Herzogtum Lauenburg erweitert den Teilnehmerkreis
- Forrester-Studie: KI-Nutzung nimmt zu, Compliance bleibt Herausforderung
- So gut funktioniert der telefonische Erstkontakt bei Österreichs Versicherern
- dialogXplosion gibt Azubis mehr Zeit: Einreichungen nun bis 12. Januar 2026 möglich
- Interview mit dialogXplosion Vorjahressieger: „Der Wettbewerb war Teil meiner Reise“
- Verlässliche AI: Wie AI-Agenten tun, was sie sollen
- Editorial CCP VI-2025: Gute Themen brauchen gute Begegnungen
- Interview: Moderner Nearshore-Service braucht Training, Kultur und Qualität
- Interview: Klare Begriffe sind der erste Schritt zu erfolgreichem Offshoring
- Interview: Globale Teams und lokale Qualität sind die Zukunft
- Interview: KI wird zum Gamechanger im globalen Kundenservice
- MVC Videra ernennt Gerald Wintersinger zum Global Head of Service
- Amit Mathradas übernimmt CEO-Position bei Five9
- Gemeinsame DDV KC-Sitzung am 27. Januar 2026 in Köln
- CCW 2026: Guided by Humans – powered by AI
- Kostenloser Eintrittsgutschein für die CCW 2026
- CallCenterComic: Onshore, Offshore, Whatshore?

News



### **Mehr Transparenz am Telefon: Italien testet neue Kennzeichnung für seriöse Anrufe**

In Italien testet die Regulierungsbehörde AGCOM eine neue Maßnahme gegen aggressives Telemarketing und Telefonbetrug. Eine dreistellige Kurzwahlnummer soll es Bürgern ermöglichen, seriöse Unternehmensanrufe eindeutig zu erkennen und missbräuchliche Kontakte besser einzuordnen.

► Mehr



### **Call Center kontaktiert Patienten: Sardinien beschleunigt ambulante Termine**

Auf Sardinien ist ein Maßnahmenpaket zur Verkürzung von Wartelisten im Gesundheitswesen in die operative Phase gestartet. Über ein regionales Call Center werden Patientinnen und Patienten aktiv kontaktiert, um ambulante Termine vorzuziehen und zusätzliche Behandlungskapazitäten zu nutzen.

► Mehr



### **EPOS wechselt den Eigentümer: Demant veräußert Headset-Sparte an ACCO Brands**

Demant verkauft die Headset-Marke EPOS an ACCO Brands. Mit dem Schritt schließt der dänische Konzern seine strategische Neuausrichtung ab und fokussiert sich künftig vollständig auf Hörgesundheit. EPOS war aus dem früheren Joint Venture mit Sennheiser hervorgegangen.

► Mehr



### **Behördennummer 115: Kreis Herzogtum Lauenburg erweitert den Teilnehmerkreis**

Im Kreis Herzogtum Lauenburg haben sich vier weitere Kommunen dem 115-Verbund angeschlossen. Damit steht die Behördennummer nun auch Bürgerinnen und Bürgern in Schwarzenbek, im Amt Büchen, im Amt Schwarzenbek-Land sowie in der Gemeinde Wentorf bei Hamburg zur Verfügung.

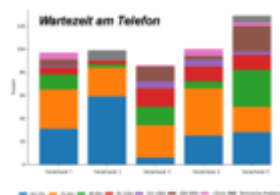
► Mehr



## Forrester-Studie: KI-Nutzung nimmt zu, Compliance bleibt Herausforderung

Eine aktuelle Forrester-Consulting-Studie im Auftrag von USU zeigt: Künstliche Intelligenz ist im IT-Betrieb vieler Unternehmen bereits fest etabliert, doch Datenschutz, Compliance und Governance bremsen die sichere Skalierung. Nur ein Teil der IT-Verantwortlichen fühlt sich ausreichend vorbereitet.

► Mehr



## So gut funktioniert der telefonische Erstkontakt bei Österreichs Versicherern

Telemark Marketing hat erneut untersucht, wie der Erstkontakt bei österreichischen Versicherern abläuft. Die Branche präsentiert sich 2025 im telefonischen Kontakt überwiegend stabil, zeigt aber deutliche Unterschiede bei Wartezeiten und der Qualität der Antworten im Service Center.

► Mehr

## Azubi-Wettbewerb



## dialogXplosion gibt Azubis mehr Zeit: Einreichungen nun bis 12. Januar 2026 möglich

Der Azubi-Wettbewerb dialogXplosion verlängert seine Einreichungsfrist. Statt bis Dezember können Beiträge nun bis zum 12. Januar 2026 eingereicht werden. Damit reagiert das Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing auf Rückmeldungen aus den Berufsschulen.

► Mehr



## Interview mit dialogXplosion Vorjahressieger: „Der Wettbewerb war Teil meiner Reise“

Über den Azubi-Wettbewerb "dialogXplosion", seine Motivation zur Teilnahme und seine Erfahrungen auf der Bühne der CCW sprachen wir mit dem Vorjahressieger und heutigen Jurymitglied Yarimo Buck.

► Mehr

## KI? Aber sicher!



## Verlässliche AI: Wie AI-Agenten tun, was sie sollen

Künstliche Intelligenz (KI) bietet neue Chancen, Sie arbeitet aber nicht fehlerfrei. Ein aktueller Beitrag der Kundenservice-Experten von USU zeigt, warum Chatbots und Agenten falsche Antworten liefern können, welche Rolle Dokumentenqualität und Context Engineering spielen und wie Unternehmen verlässliche AI-Anwendungen entwickeln.

► Mehr

## Aktuelle Ausgabe

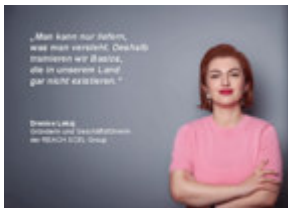


## Editorial CCP VI-2025: Gute Themen brauchen gute Begegnungen

Gute Themen entstehen im Gespräch. Unsere letzte Ausgabe des Jahres zeigt, warum persönliche Begegnungen unverzichtbar sind: Die Titelstory zu Offshore sowie Beiträge zu Outbound-Voicebots und KI als Frustfresser basieren auf Diskussionen, Hintergrundgesprächen und ehrlichem Austausch.

► Mehr

## Interviews



## Interview: Moderner Nearshore-Service braucht Training, Kultur und Qualität

Über kulturelle Passung, Trainingskonzepte für deutschsprachige Prozesse und die wachsende Bedeutung des Kosovo als Nearshore-Standort sprachen wir mit Drenice Lekaj, Geschäftsführerin der REACH XCEL Group.

► Mehr



## Interview: Klare Begriffe sind der erste Schritt zu erfolgreichem Offshoring

Über klare Begriffe, kulturelle Unterschiede, Führungsmodelle im Ausland und die wachsende Komplexität moderner Near- und Farshoring-Setups sprachen wir mit Uwe Kons, Gründer, Geschäftsführer und Berater der kons-ulting Unternehmensberatung.

► Mehr



### Interview: Globale Teams und lokale Qualität sind die Zukunft

Über die strategische Bedeutung von Near- und Offshoring, die wachsende Rolle des Mittelstands und die Zukunft verteilter Workforce-Modelle sprachen wir mit Ben Barnack, CEO von hey contact heroes.

► Mehr



### Interview: KI wird zum Gamechanger im globalen Kundenservice

Über Wettbewerbsdruck im globalen Markt, hybride Standortmodelle und die Rolle von KI als Qualitäts- und Skalierungshebel sprachen wir mit Kevin Filz, Director Customer Experience Transformation bei Foundever.

► Mehr

# Ihre Kampagne. Ihr Erfolg. Unsere Mediadaten.



CallCenter  
PROFI

Weitere Infos unter: [www.callcenterprofi.de](http://www.callcenterprofi.de)

ANZEIGE

Vodcast-Reihe





## 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 4 "Warum Automatisierung nicht reicht" gibt es [hier auf YouTube](#) (Dauer 7:56) ...

► Mehr

## Personalien



### MVC Videra ernennt Gerald Wintersinger zum Global Head of Service

MVC Videra stärkt sein Führungsteam: Zum 1. Januar 2026 übernimmt Gerald Wintersinger die Position des Global Head of Service. In dieser Rolle verantwortet er die strategische und operative Weiterentwicklung der weltweiten Serviceorganisation des Unternehmens.

► Mehr



### Amit Mathradas übernimmt CEO-Position bei Five9

Five9 hat Amit Mathradas zum neuen Chief Executive Officer ernannt. Er übernimmt die Position zum 2. Februar 2026 und folgt auf Mike Burkland, der sich aus der operativen Führung zurückzieht, dem Board jedoch weiterhin angehört und den Übergang begleitet.

► Mehr

## Termine



### Gemeinsame DDV KC-Sitzung am 27. Januar 2026 in Köln

Am 27. Januar 2026 laden der KC Digitaler Dialog und der KC Customer Services des DDV zu einer gemeinsamen Sitzung nach Köln ein. Unter dem Titel „Intelligenter Kundendialog 2030“ stehen Zukunftsthemen rund um KI, Daten, digitale

Touchpoints und moderne Kundenkommunikation im Mittelpunkt.

► 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: Onshore, Offshore, Whatshore?

Was passiert, wenn jeder unter einem Begriff etwas anderes versteht - nicht nur im Outsourcing-Business - sehen Sie in unserem aktuellen Comic.

► Mehr

- [CallCenter Profi abonnieren](#)
- Newsletter abbestellen
- [Werbung schalten](#)

Impressum  
Herausgeber:  
SFO Medien GmbH  
Siemensstraße 9a  
65205 Wiesbaden

Chefredaktion: Alexander Jünger  
E-Mail: [juenger@callcenterprofi.de](mailto:juenger@callcenterprofi.de)

Tel.: +49 (0)611 949147-33  
Web: [www.callcenterprofi.de](http://www.callcenterprofi.de)



