



Liebe Leserinnen und Leser,
was für aufregende Zeiten! Politisch, gesellschaftlich, wirtschaftlich. Wird sich Donald Trump tatsächlich zeitnah Grönland einverleiben? Wie geht es weiter in der Ukraine, im Iran, in Venezuela oder im Senegal? Die Weltordnung wirkt fragiler, die Schlagzeilen dichter, die Entwicklungen schwerer vorhersehbar als noch vor wenigen Jahren. Spannend, aufregend und zugleich herausfordernd sind diese Zeiten aber auch für die Call und Contact Center-Branche. Denn während geopolitische Fragen die Nachrichten dominieren, verschieben sich parallel die Koordinaten im Kundenservice spürbar.

Ein Beispiel: Parloa wird aktuell mit rund drei Milliarden US-Dollar bewertet. Die Frage, die sich viele stellen: Wird das Berliner KI-Start-up tatsächlich zum global prägenden Anbieter für KI-gestützte Kundengespräche? Und was bedeutet diese Entwicklung für Wettbewerb, Technologieverständnis und die Rolle menschlicher Agents?

Eng damit verbunden ist eine zweite, mindestens ebenso spannende Frage: Wird das Jahr 2026 zum Wendepunkt für Vertrauen, Transparenz und Offenlegung beim Einsatz von KI im Contact Center? Erste Signale deuten darauf hin, dass Anbieter, Auftraggeber und Regulatoren künftig genauer hinschauen müssen und wollen. Modularität, Nachvollziehbarkeit und klare Kommunikation könnten vom „Nice to have“ zum entscheidenden Faktor werden.

Auch beim Branchennachwuchs ist die Spannung groß: Der Azubiwettbewerb „dialogXplosion“ geht in die finale Phase und die drei Finalisten stehen fest. Die Vielzahl und Qualität der Einreichungen machen deutlich: Kundenservice bleibt ein Feld mit Ideen, Engagement und Perspektive.

All diese Themen zeigen: Stillstand ist derzeit keine Option. Die Branche ist - technologisch, strukturell und personell - in Bewegung. Alle Hintergründe zu den Schlagzeilen der vergangenen beiden Wochen finden Sie wie immer in Ihren CallCenterNews. Wir wünschen interessante Erkenntnisse.

Ihr CallCenterProfi-Team

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

<https://www.callcenterprofi.de/index.php?id=661>



Mehr

-  Neue Series-D-Finanzierung hebt Parloa auf drei Milliarden US-Dollar
- Bewertung
-  Strategische Expansion: Syntheia plant Kauf des CX-Dienstleisters Satcom
-  Krypto statt Rubel? Russische Rentenhotline verzeichnet auffälligen Anstieg
-  Wir trauern um Georg Mack
-  Telefonspam 2025: Mehr Volumen, mehr KI, mehr Risiko
-  KI im Contact Center: 2026 als Wendepunkt für Vertrauen, Offenlegung und modularen Einsatz
-  Twilio-Erhebung zeigt wachsende Relevanz von RCS im Kundendialog
-  Customer Support unter Druck: KI-Ambitionen prallen auf Budget- und Kompetenzlücken
-  Mehr Einreichungen, hohe Qualität: "dialogXplosion" geht in die finale Phase
-  Kady Srinivasan übernimmt globale Marketingleitung bei Freshworks
-  Gemeinsame DDV KC-Sitzung am 27. Januar 2026 in Köln
-  CCW 2026: Guided by Humans – powered by AI
-  Kostenloser Eintrittsgutschein für die CCW 2026

News



Neue Series-D-Finanzierung hebt Parloa auf drei Milliarden US-Dollar Bewertung

Parloa hat eine Series-D-Finanzierungsrunde über 350 Millionen US-Dollar abgeschlossen und erreicht nun eine Bewertung von drei Milliarden US-Dollar. Das Unternehmen stärkt damit seine Position im Markt für Agentic AI und kündigt eine beschleunigte internationale Expansion an.

 Mehr



Strategische Expansion: Syntheia plant Kauf des CX-Dienstleisters Satcom

Syntheia, Spezialist für KI-basierte Telefonie- und Dialoglösungen, hat eine Absichtserklärung zur geplanten Übernahme des CX-Dienstleisters Satcom unterzeichnet. Mit dem möglichen Zukauf will das Unternehmen seine Marktpresenz ausbauen und seine technologiegetriebenen Servicekapazitäten weiter stärken.

 Mehr



Krypto statt Rubel? Russische Rentenhotline verzeichnet auffälligen Anstieg

Der russische Sozialfonds verzeichnet einen deutlichen Anstieg an Bürgeranfragen zu Kryptowährungen. Immer häufiger wollen Rentner wissen, ob ihre Leistungen in digitalen Vermögenswerten ausgezahlt werden können. Jetzt hat die Rentenhotline reagiert und über Zuständigkeiten und Grenzen aufgeklärt.

 Mehr



ANZEIGE



In eigener Sache



Wir trauern um Georg Mack

Mit großer Trauer nimmt CallCenterProfi Abschied von Georg Mack, der am 14. Januar 2026 im Alter von 57 Jahren verstorben ist. Die Call Center-Branche verliert einen profilierten Kenner, wir einen geschätzten Freund, Impulsgeber und langjährigen Wegbegleiter.

 Mehr

Studien



Telefonspam 2025: Mehr Volumen, mehr KI, mehr Risiko

2025 war das bislang intensivste Jahr für Telefonspam in Deutschland: Über 5,9 Millionen unerwünschte Anrufe, zunehmend gesteuert durch KI, wechselnde Nummernblöcke und hybride Betrugsformen. Der neue Clever-Dialer-Report

zeigt klare Muster und deutet auf ein noch riskanteres 2026 hin.

 Mehr



KI im Contact Center: 2026 als Wendepunkt für Vertrauen, Offenlegung und modularen Einsatz

Twilio sieht 2026 als entscheidendes Jahr für den Einsatz von KI im Contact Center. Steigende regulatorische Anforderungen und veränderte Kundenerwartungen zwingen Unternehmen zu transparenterer Kommunikation, klarer KI-Kennzeichnung und flexibleren, modularen KI-Architekturen.

 Mehr



Twilio-Erhebung zeigt wachsende Relevanz von RCS im Kundendialog

Rich Communication Services (RCS) gewinnen an Dynamik. Eine aktuelle Twilio-Erhebung zeigt: Immer mehr Organisationen nutzen RCS für sichere, personalisierte und vertrauensbildende Kundeninteraktionen. Erste Unternehmen berichten bereits von steigenden Annahmequoten.

 Mehr



Customer Support unter Druck: KI-Ambitionen prallen auf Budget- und Kompetenzlücken

Eine neue Studie von WOW24-7 zeigt: Unternehmen wollen 2026 verstärkt in KI und Automatisierung investieren, kämpfen jedoch mit knappen Budgets, fehlenden Ressourcen und deutlichen Kompetenzlücken. Fast die Hälfte der Führungskräfte sieht große Schwierigkeiten bei der Umsetzung agentischer KI-Lösungen.

 Mehr

 Azubi-Wettbewerb



Mehr Einreichungen, hohe Qualität: "dialogXplosion" geht in



die finale Phase

Die Bewerbungsfrist für den Azubi-Wettbewerb "dialogXplosion" ist seit Montag beendet. Im Vergleich zum Vorjahr gingen spürbar mehr Beiträge ein – auch die Qualität der Videos hat deutlich zugelegt. Nun liegt die Entscheidung bei der Jury.



Mehr



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 5 "Warum der Mensch entscheidet" gibt es [hier auf YouTube](#) (Dauer 8:35) ...



Mehr



Personalien





Kady Srinivasan übernimmt globale Marketingleitung bei Freshworks

Freshworks hat Kady Srinivasan als neue Chief Marketing Officer verpflichtet. Die erfahrene SaaS-Marketingstrategin übernimmt die globale Marketingleitung und soll das Wachstum des Unternehmens stärken. Sie berichtet an Mika Yamamoto, die bei Freshworks den integrierten Kundenerfolg verantwortet.



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



[CallCenter Profi abonnieren](#)



[Newsletter abbestellen](#)



[Werbung schalten](#)

Impressum

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