

Presseinformation
Dresden, 28.05.2026

Fünf Rekordjahre und KI treiben gevekom in die nächste Wachstumsphase

Im 20. Jahr seit ihrer Gründung 2006 hat die gevekom-Gruppe erneut ein Rekordergebnis erzielt und richtet sich strategisch auf Übernahmen aus. Am meisten investiert wird in Standorte, KI-Technologie, Sales & Growth und ins Team. 2026 wird als Wendepunkt vom organischen Wachstum zur aktiven Konsolidierung gesehen.

Die Dresdner gevekom-Gruppe hat das Geschäftsjahr 2025 mit einem erneuten Umsatzplus von 2,05 Prozent auf 81,43 Mio. Euro abgeschlossen. Grundlagen des anhaltenden Geschäftserfolgs sind eigene KI-Lösungen und die damit einhergehende Erneuerung des Geschäftsmodells, der Fokus auf Sales und der Ausbau des Near- und Offshore-Geschäfts.

Der europäische Customer Service Markt steht unter starkem Transformationsdruck durch Automatisierung und KI. Mitbewerber kämpfen mit rückläufigen Volumina und gleichzeitig entstehen neue Serviceformen rund um digitale Kundeninteraktion. „Wir haben im letzten Jahr in einem schwierigen Marktumfeld Resilienz aufgebaut und damit unseren eigenen Rückenwind entfacht“, so CEO Roman Molch. „gevekom ist in diesem Jahr stabiler und besser geworden, und wir haben die 100-Millionen-Marke fest im Blick.“

Starkes Ergebnis: 16 Neukunden in einem schwindenden Markt

16 neue Auftraggeber (u.a. Mr. Spex, Santander, Urlaubsguru, Lünecom, Rheinpfalz, Eurowings Holidays) brachten im Geschäftsjahr 2025 ein Plus von 1,16 Prozent. Die Mitarbeiterzahl blieb stabil bei 2.500. Bestehende Auftraggeber trugen mit einem Plus von 7,75 Prozent zum Wachstum bei. Trotz Volumenrückgängen, Preisdruck und Automatisierung konnte damit ein Umsatzwachstum von insgesamt 2,05 Prozent erreicht werden.

Eine neue Auftraggeberin ist Sabine von Tongern, Bereichsleitung Customer Care Lünecom: „Der Start der Zusammenarbeit ist aus unserer Sicht durchweg positiv verlaufen. Insgesamt sind wir mit dem bisherigen Verlauf sehr zufrieden und sehen großes Potenzial für eine weiterhin erfolgreiche Zusammenarbeit.“

gevekom ist in vielen Branchen zu Hause. Eine davon das Verlagsgeschäft, wie Clemens Schmidt, Leiter Privatkundengeschäft und Vertrieb bei RHEINPFALZ Verlag, bestätigt: „Wir haben gezielt nach einem Kundenservice-Dienstleister gesucht, der liefert und die Bedürfnisse von Verlagskunden wirklich kennt. gevekom hat unsere Ausschreibung gewonnen und diese Entscheidung direkt bestätigt: ein starker Projektstart, ein engagiertes Team und eine Zusammenarbeit auf Augenhöhe. Wir freuen uns auf viele erfolgreiche Jahre.“

Lust auf Zukunft: Investitionen in KI

Künstliche Intelligenz sorgt dafür, dass BPO-Dienstleister massiv in Technologie investieren müssen und gleichzeitig Volumina wegbrechen. In diesem Marktumfeld hat gevekom Erfolg: Eine Mio. Euro wurden 2025 in Technologie investiert. Künstliche Intelligenz hat das Geschäftsmodell der gevekom im Geschäftsjahr 2025 auf den Kopf gestellt. Hier schrieb gevekom mit der „AI Lovestory“ eine Strategie vor: Vorbehalte und Ängste wurden ausgeräumt, das Thema positiv aufgeladen. So konnten künstliche und menschliche Intelligenz in Symbiose gebracht werden.

gevekom will zukünftig die enge Zusammenarbeit mit dem Schwesterunternehmen Dialfire, welches die Basis für viele der neuen KI-Lösungen entwickelt und AI-Agenten in Eigenregie hervorbringt, weiter vertiefen. Mit diesem Schritt und durch Kooperationen mit Auftraggebern bildet gevekom durch die Entwicklung hauseigener AI-Agenten die ganze Wertschöpfungskette ab und macht sich unabhängig von Dienstleistern.

Der Voice-Bot „GABI“ (this-is-gabi.ai), der zusammen mit Genius TV realisiert wurde, erledigt 80 Prozent aller Vorgänge autark und ist von einem Menschen nicht mehr zu unterscheiden. „Unsere Kunden lieben GABI. Unsere Zahlen sagen: Läuft. Mehr Umsatz je Call und Stunde. Das ist kein VoiceBot, das ist die beste Verkaufsmaschine, die ich je gehört habe“, so Natalie Repac-Winkes, COO von Genius TV.

Während der Voice Bot GABI seinem Auftraggeber viel Freude bereitet, testet gevekom aktuell schon die nächsten digitalen Kollegen. „Wir investieren massiv in Agentic AI, also KI-Agenten, die direkt auf dem Agent Desktop arbeiten, Anwendungen steuern und Serviceprozesse eigenständig erledigen. Technologien wie LLM-basierte Software-Agents und Code-Automatisierung, wie man sie etwa aus Ansätzen wie Claude Code kennt, machen genau das möglich“, so Roman Molch.

Für gevekom ist klar: Das Contact Center der Zukunft arbeitet in Teams aus Menschen und KI-Agenten.

Von dem Pioniergeist profitiert auch der neue Auftraggeber Urlaubsguru. Gemeinsam mit gevekom arbeitet das Unternehmen eine KI-Roadmap für den Kundenservice aus, um neue Technologien Schritt für Schritt in den Servicealltag zu integrieren. Heike Schick Tanz, Director of Customer Care bei Urlaubsguru: „Mit gevekom haben wir einen Partner gefunden, der technologische Innovation und persönlichen Service für uns ideal verbindet und unsere Urlaubsguru-Community bei Anliegen aller Art professionell unterstützt.“

Erster Off-Shore Standort in Afrika

Mit der Eröffnung des 15. Standortes in Tunis (Tunesien) im Mai 2025 ist gevekom der Sprung nach Afrika gelungen. Die Vorteile: Wirtschaftlichkeit, ein engagiertes und gut ausgebildetes Team und eine steile Lernkurve. Die Mitarbeitenden sprechen häufig mehrere Sprachen, viele von ihnen verfügen über akademische Abschlüsse und internationale Erfahrung. Der Standort ist als Smart Hub auf bis zu 200 Mitarbeitende ausgerichtet, alle arbeiten im Wechsel zwischen Office und Home Office. Von Tunis aus betreut gevekom namhafte E-Commerce-Unternehmen. Der neue Standort ist Teil der globalen Wachstumsstrategie und bietet mit Französisch und Englisch zusätzliche Sprachskills.

Mitarbeiterfokus als Wettbewerbsvorteil

Im Jahr 2025 haben sich 15.867 Menschen um ein Arbeitsverhältnis bei gevekom beworben. Der Mitarbeiterfokus des Unternehmens, der in sozialen Medien und über Events Einstiegsanreize bietet, ist weiterhin erfolgreich. Ein 2025 eröffnetes „Sales-Hive“ auf Mallorca, ein „Workspace“ an der Plaça de Cort, einem zentralen Platz in der Altstadt von Palma de Mallorca, sorgte dadurch für zusätzliche Aufmerksamkeit, da das Recruiting ausschließlich über Instagram und TikTok durchgeführt wurde. Die Mitarbeiter-Treuequote liegt weiterhin bei über 90 Prozent. gevekom investierte 2025 rund 900.000 Euro in Programme für seine „Happy Employees“.

gevekoms Credo, dass glückliche Mitarbeitende den besten Job machen, ist im Tagesgeschäft erlebbar. Ein Beispiel dafür kommt von Stephan Meyer, Leiter Kundenservice bei Popken Fashion GmbH: „Die Partnerschaft mit der gevekom steht für Professionalität, Tempo und Qualität. Unsere ersten gemeinsamen Outbound-Kampagnen konnten kurzfristig hochgefahren und flexibel an unsere Anforderungen angepasst werden. Durch die enge, transparente Kommunikation auf Augenhöhe und die hohe operative Exzellenz des gevekom-Teams erzielen wir eine starke Performance und einen messbaren Mehrwert für uns und unsere Kundinnen.“

Strategie 2026: Wachstum durch Übernahmen und Fokus auf Sales & Growth

Nach fünf Rekordjahren in Folge richtet sich der Dresdner Kundenservice-Dienstleister gevekom strategisch neu aus: Statt nur organisch zu wachsen, will das Unternehmen künftig gezielt Wettbewerber übernehmen.

Durch den Mix aus Investments in Sales, Technologie und Künstliche Intelligenz, Offshore Standorte und Übernahmen positioniert sich gevekom in Zukunft stärker in Richtung Technologieunternehmen und macht sich unabhängig von externen Plattformen und Dienstleistern. So sieht sich gevekom durch enormes Wachstumspotenzial gut gewappnet für die Zukunft. Roman Molch: „Wir sind ein mittelgroßer Dienstleister, aber mit unserer Geschwindigkeit, unserer Technologie und unserer Hands-on-Mentalität können wir es jederzeit mit den ganz Großen der Branche aufnehmen. Genau das macht uns so viel Freude. Wir sind gerade nicht mehr zu bremsen.“

Im Juni 2026 feiert die gevekom-Gruppe ihr 20-jähriges Bestehen und nutzt dieses Jubiläum als Startsignal für den nächsten Wachsstumsschub.“

Zu gevekom Der Contact-Center-Dienstleister gevekom wurde 2006 gegründet. Heute gehört er zu den Top Ten Callcentern in Deutschland (*Quelle: Top Multichannel Contactcenter Ranking 2026, HighText Verlag*). Seit vielen Jahren wird gevekom regelmäßig für seinen Fokus auf die Mitarbeitenden und als familienfreundlicher Arbeitgeber ausgezeichnet. Credo: Your better place to work – „Wir glauben daran, dass glückliche Mitarbeitende den besten Job machen“. Jahresumsatz der gevekom-Gruppe 2025, inklusive hey contact heroes: 81,43 Mio. Euro (Vorjahr: 80,32 Mio. Euro); Mitarbeiter 01/2026: 2.500 (+/- 0 %), Seats gesamt: 2.700. gevekom bietet Kundenservice in 30 Sprachen; Standorte in Berlin, Dresden, Leipzig, Frankfurt/Main, Neubrandenburg, Chemnitz, Serbien (Belgrad), Spanien (Palma de Mallorca), Bulgarien (Burgas, Varna), Bosnien und Herzegowina (Sarajevo), Nordmazedonien (Skopje), Tunesien (Tunis). Gesellschafter: Roman Molch (Geschäftsführung), Wolfram Gürlich. Referenzen (auf Anfrage): Dax-Unternehmen und umsatzstarke E-Commerce-Shops. Branchen: Handel/E-Commerce, Gesundheit, Tourismus, Automotive, Verlage, Transport/Logistik, Personennah- und Fernverkehr, Energie/EVU, Banken/Finanzdienstleister, öffentliche Hand. www.gevekom.com

Bildmaterial / Bildtexte - Abdruck honorarfrei



Roman Molch

Geschäftsführender
Gesellschafter, gevekom GmbH

Abbildung: gevekom



Logo des Voicebots "GABI",
entwickelt in Kooperation mit
Genius TV

Abbildung: gevekom



Team des Standortes in Tunis,
Ahmed Amine Kammoun,
Standortleiter Tunis (2.v.r.)

Abbildung: gevekom

Bei Fragen und für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

Jakob Stigler, gevekom Unternehmenskommunikation, Telefon +49 351 21324221,
E-Mail jakob.stigler@gevekom.de