REACH XCEL und LoyaltyEffect

Qualität im internationalen Set-up

Internationale Standorte, klare Qualitätsstandards und ein wachsender Fokus auf skalierbare Serviceprozesse: REACH XCEL positioniert sich als BPO-Partner zwischen deutschem Qualitätsanspruch sowie globaler Umsetzung und wurde dafür mit dem CCP-Gütesiegel ausgezeichnet.

Markus Frengel und Matthias Frede, Managing Directors bei LoyaltyEffect, sowie die REACH XCEL-Gründerinnen Drenice Lekaj und Tefta Visoka erhielten das CCP-Gütesiegel im Rahmen der CCW 2026.

AUSGEZEICHNET

Das CCP-Gütesiegel zeichnet Unternehmen aus, die definierte Qualitätsstandards im Kundenservice nachweislich erfüllen. Grundlage ist ein mehrstufiges Prüfverfahren, das Prozesse, Servicequalität und Kundenorientierung bewertet.

REACH XCEL trägt das Siegel (gemeinsam mit der zur Unternehmensgruppe gehörenden LoyaltyEffect GmbH) in der Kategorie „ausgezeichnete Call Center-Dienstleistung".

Sitz:	Heilbronn
Unternehmensform:	Call Center-Dienstleister
Gründung:	2024
Leistungsfelder:	Contact Center, BPO, Inbound, Outbound, Backoffice und Vertrieb
Besonderheit:	Kombination aus deutschem Qualitätsanspruch und Nearshore-Modell
Web:	www.reachxcel.de

Drenice Lekaj, Gründerin von REACH XCEL

„Unser Anspruch ist es, deutsche Qualitätsstandards international skalierbar zu machen, ohne Abstriche im Kundenerlebnis."

REACH XCEL mit Hauptsitz in Heilbronn ist als Contact Center- und BPO-Dienstleister auf die Umsetzung kundenorientierter Dialogprozesse spezialisiert. Das Unternehmen bietet ein breites Spektrum an Leistungen, die von Inbound- und Outbound-Services über Backoffice-Prozesse bis hin zu vertriebsnahen Aktivitäten reichen. Dabei werden mehrere europäische Sprachen abgedeckt, um internationale Kundenanforderungen flexibel bedienen zu können.

Ein zentrales Element des Geschäftsmodells ist die Kombination aus deutschem Qualitätsverständnis und internationaler Leistungserbringung. Neben dem Standort in Deutschland betreibt REACH XCEL operative Einheiten im Nearshore-Umfeld, insbesondere im Kosovo. Ziel ist es, Effizienz, Skalierbarkeit und Personalkapazitäten mit definierten Qualitätsstandards zu verbinden. Technologische Unterstützung – etwa durch KI-gestützte Anwendungen – ergänzt die operative Umsetzung im Kundenservice.

Qualität wird dabei nicht nur über Prozesse definiert, sondern auch über Training und kulturelle Passung. Insbesondere für deutschsprachige Serviceprozesse investiert das Unternehmen gezielt in Schulungsprogramme, die Kommunikationsstandards, Prozessverständnis und den Umgang mit komplexen Kundensituationen vermitteln. Ziel ist ein konsistentes Serviceerlebnis über Standorte hinweg.

Die Teilnahme am CCP-Gütesiegel unterstreicht diesen Anspruch. Die Auszeichnung bestätigt, dass REACH XCEL seine Qualitätsstrategie systematisch in operative Abläufe überführt und dabei sowohl strukturelle als auch personelle Faktoren berücksichtigt. Mit dem weiteren Ausbau internationaler Standorte und Partnerschaften verfolgt das Unternehmen einen klar skalierbaren Ansatz im Kundenservice. ←