

REACH XCEL und LoyaltyEffect wachsen zusammen

Zwei Unternehmen, zwei Standorte, eine Vision

REACH XCEL übernimmt mehrheitlich die LoyaltyEffect – ein Gespräch über deutsch-kosovarische Partnerschaft, internationales Wachstum und Female Leadership in der BPO-Branche.

„Wir haben uns auf die Suche nach einem Partner begeben, der über internationale Kompetenz und Standorte verfügt“, erklärt Markus Frengel, Geschäftsführer der LoyaltyEffect GmbH. „Das Ziel war es, Synergien zu schaffen, um Kunden künftig auch Nearshore und Offshore auf höchstem Niveau zu bedienen.“ Die Verbindung beider Unternehmen war schnell gefunden. Drenice Lekaj erinnert sich: „Schon nach dem ersten Gespräch wussten wir, dass es passt – menschlich wie fachlich. Wir teilen den Anspruch, exzellenten Kundenservice mit technologischem Fortschritt und echter menschlicher Nähe zu verbinden.“

Die REACH XCEL Group wurde 2024 von Tefta Visoka und Drenice Lekaj gegründet – zwei Unternehmerinnen, die den BPO-Markt im Kosovo maßgeblich prägen. Innerhalb von zwei Jahren bauten sie hunderte Arbeitsplätze auf und gewannen internationale Konzerne als Auftraggeber. „Viele unterschätzen den Kosovo“, sagt Lekaj. „Dabei ist es eines der sichersten Länder Europas und wirtschaftlich hochinteressant – jung, dynamisch und mit exzellenten Sprachkenntnissen. Über 70 Prozent der Bevölkerung sind unter 35 Jahre alt, viele sprechen fließend Deutsch und Englisch.“

Auch Tefta Visoka betont den besonderen Spirit vor Ort: „Die Call Center-Branche hat im Kosovo einen hohen gesellschaftlichen Stellenwert. Für viele junge Menschen ist Kundenservice ein angesehener Beruf mit echten Entwicklungschancen.“ Drenice Lekaj ergänzt: „Der Kosovo ist rasant zu einem der attraktivsten Standorte für internationale Investitionen gewachsen. Die Entwicklung hier ist unfassbar dynamisch. Das ist das, was mich persönlich als gebürtige Heilbronnlerin mit kosovarischen Eltern dazu be-



Foto: © REACH XCEL

Ein starkes Team: Die REACH XCEL-Gründerinnen Drenice Lekaj (3.v.l.) und Tefta Visoka (links) mit den beiden LoyaltyEffect-Geschäftsführern Markus Frengel (2.v.l.) und Matthias Frede (rechts).

wegt hat, in dieser Zeit mit REACH XCEL in den Kosovo zu kommen. Hier entsteht ein Wirtschaftswunder – das muss man in den nächsten Jahren einfach miterleben.“

Für LoyaltyEffect, die seit über zehn Jahren in Deutschland auf komplexe Outsourcing-Prozesse in Finance und Insurance spezialisiert ist, eröffnet die Partnerschaft ganz neue Perspektiven. „Unsere Kunden fragen zunehmend nach Near- und Offshore-Optionen“, erklärt Frengel.

Ein Gewinn für die ganze Branche

„Mit REACH XCEL haben wir jetzt einen Partner, der dieselben Qualitätsansprüche teilt und lokale Expertise mitbringt.“ Beide Unternehmen behalten ihre Markenidentität, eine bewusste Entscheidung. „LoyaltyEffect steht für Premium-Services in Deutschland, REACH XCEL für innovatives, internationales Wachstum“, so Drenice Lekaj. „Wir ergänzen uns perfekt und gehen strategisch gemeinsam nach vorn.“

Zwei Frauen an der Spitze eines internationalen Dienstleisters sind in der meist männlich geprägten Call Center-Branche

noch immer ungewöhnlich. „Auf Messen und Veranstaltungen fällst du oft allein dadurch auf, dass du kein Mann bist“, sagt Lekaj mit einem Lächeln. „Gerade in den Führungsebenen stehen meist Männer im Vordergrund. Dieses Alleinstellungsmerkmal weiblicher Leadership ist Teil unserer Corporate Identity. Deshalb unterstützen wir auch junge Frauen, die neu in die Branche kommen.“ Frengel ergänzt: „Ich bin froh, dass wir hier zwei sehr motivierte Business-Powerfrauen getroffen haben. In meinen 30 Jahren in der Branche habe ich selten so viel Energie und Führungsstärke erlebt. Beide sind ein Gewinn – für uns und für die ganze Branche.“

Der Blick geht nach vorn: Neben dem Ausbau des Standorts Pristina ist ein weiterer in Bulgarien geplant. Und auch auf der CCW 2026 will die neue Allianz Präsenz zeigen. „Wir kommen mit vielen Überraschungen und es lohnt sich bei unserem Stand vorbeizuschauen“, kündigt Drenice Lekaj an.

Lara-Alessia Frengel





Mit dem Zusammenschluss von REACH XCEL und LOYALTY EFFECT wächst nicht nur ein Unternehmen, sondern eine gemeinsame Vision: Excellence zu leben, durch Nähe, Menschlichkeit und Performance.

Denn Erfolg entsteht dort, wo Menschen gemeinsam über sich hinauswachsen.

Wir verbinden Kulturen, Kompetenzen und Charaktere. Schaffen so ein Umfeld, in dem Kundenerlebnisse zu echten Beziehungen werden.

Zwei starke Partner bündeln ihre Kräfte, für nachhaltige Excellence im Kundenservice.



LOYALTYEFFECT
anders. besser. performen.
— MEMBER OF REACH XCEL GROUP —

Hier scannen, um mehr
über Loyalty Effect zu erfahren



Near-/Offshore #Excellence from Germany



München - Hameln - Prishtina - Varna