



Presseinformation  
Dresden, 01.03.2021

## gevekom zieht Rekordbilanz für 2020

Der Contact Center Dienstleister gevekom, Dresden, zieht für das Jahr 2020 die beste Bilanz der Unternehmensgeschichte: über 30 Prozent Umsatzplus, ein kontinuierlich mitwachsendes Team und zehn neue Auftraggeber lassen auch für 2021 gute Prognosen zu.

Der Kundenservice boomt durch den in der Pandemie explodierenden Onlinehandel. An allen neun Standorten der gevekom wurde in 2020 massiv zugebaut. Der Jahresumsatz der gevekom GmbH wuchs von 23,5 Mio. Euro im Jahr 2019 um 30,85 Prozent auf 30,75 Mio Euro in 2020. Parallel dazu entwickelte sich die Anzahl der Mitarbeiter von 889 (Stand 01/2020) um plus 49 Prozent auf 1.327 (Stand 01/2021). Auf der Rangliste der größten Callcenter Anbieter in Deutschland konnte gevekom sich von Rang neun auf Rang sieben verbessern (*Quelle: Multichannel Contactcenter 2021, iBusiness/ONE-to-ONE/Callcenter-Verband CCV e.V.*).

Die positive Geschäftsentwicklung prägten Aufträge aus den Branchen E-Commerce, Automobil, Energieversorgung, Banken sowie Behörden/öffentliche Institutionen. Was im Callcenter-Wettbewerb am häufigsten den Ausschlag für gevekom gibt, ist die Flexibilität. Ein Beispiel: Für myToys (Otto Group) fielen bei gevekom im Februar 2020 noch 35.000 Calls an, im Dezember waren es 147.000. „400 Prozent Elastizität hat das gevekom Team für myToys gemeistert“, so Markus Schaff, Bereichsleiter Kundenservice der myToys.de GmbH. „gevekom ist ein Partner, der mit uns mitwächst und im Kundenservice für myToys jeden Tag freundlich und verbindlich für eine perfekte Customer Experience sorgt.“

Durch die schnelle Skalierung gut ausgebildeten und engagierten Customer Service Personals konnte gevekom in 2020 insgesamt zehn neue Auftraggeber gewinnen, unter anderem Manufactum, Zalando und Rossmann. Auch langjährige Partner wie PYUR und Bett1 verbesserten mit gevekom Unterstützung weiter ihren Kundenservice.

Die Grundlage des gevekom Erfolgs ist eine große Idee und etablierte Haltung: Das Team und die Familie stehen immer an erster Stelle, oder auch: „Employees & Family first!“ Diese Haltung wird mit 93 Prozent Mitarbeitertreue belohnt – die Fluktuation ist mit sieben Prozent die niedrigste der Branche. Dies ist für gevekom ein Positionierungsmerkmal im Wettbewerb.

Roman Molch, Geschäftsführender Gesellschafter der gevekom GmbH: „Die Überzeugung, unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Mittelpunkt aller Unternehmensprozesse zu stellen, zahlt sich vielfach aus. Wir rekrutieren mehr Bewerber als wir einstellen können. Unsere Leistungsfähigkeit ist extrem hoch. Ich glaube daran, dass glückliche Mitarbeiter einen besseren Kundenservice bieten. Wir sind die jungen Angreifer im Markt, hungrig nach Erfolg und mit Begeisterung dabei.“

2021 steht unter dem Vorzeichen weiteren Wachstums. Dafür investiert gevekom in diesem Jahr etwa eine Million Euro in interne Programme zur Rekrutierung, Wertschätzung, Incentivierung, fachliche und persönliche Fortbildung der Mitarbeiter, in Technologie und zusätzliche Kapazitäten in Vertrieb und Marketing. Insgesamt soll sich die Teamstärke im Callcenter (inkl. Home Office) in 2021 verdoppeln. Auf jeden Fall wird die Marke von zehn Millionen Kundenkontakten überschritten.

## Hintergrund

Der Contact Center Dienstleister gevekom wurde 2006 gegründet. Heute bekleidet gevekom unter den Top Ten Callcentern in Deutschland Platz sieben (*Quelle: Multichannel Contactcenter 2021, iBusiness/ONE-to-ONE/Callcenter-Verband CCV e.V.*) und ist seit fünf Jahren in Folge familienfreundlichstes Unternehmen (*freundin, Kununu*). Credo: Your better place to work – „Wir glauben daran, dass glückliche Mitarbeiter den besten Job machen“. Jahresumsatz 2020: 30,75 Mio Euro (+30,85% im Vergleich zum Vorjahr); Mitarbeiter 01/2021: 1.327 (+49%), Seats gesamt: 1000. Standorte in Berlin, Dresden, Leipzig, Frankfurt/Main, Neubrandenburg, Chemnitz, Serbien (Belgrad), Spanien (Palma de Mallorca), Bulgarien (Varna). Gesellschafter: Roman Molch (Geschäftsführung), Wolfram Gürlich. Referenzen (auf Anfrage): Dax-Unternehmen und umsatzstarke E-Commerce-Shops. Branchen: Handel/E-Commerce, Gesundheit, Reisen, Automotive, Verlage, Transport/Logistik, Personennah- und Fernverkehr, Energie/EVU, Banken, Öffentliche Hand. [www.gevekom.de](http://www.gevekom.de)

## Bildmaterial / Bildtexte

Abdruck honorarfrei



Roman Molch  
Geschäftsführender Gesellschafter gevekom GmbH

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

Ann-Christin Zilling, gevekom Unternehmenskommunikation, Breckwoldtstraße 6, 22587 Hamburg,  
Telefon 040 84 05 86 64, E-Mail [ann-christin.zilling@gevekom.de](mailto:ann-christin.zilling@gevekom.de)