
„DEUTSCHLANDS BESTE UNTERNEHMEN“

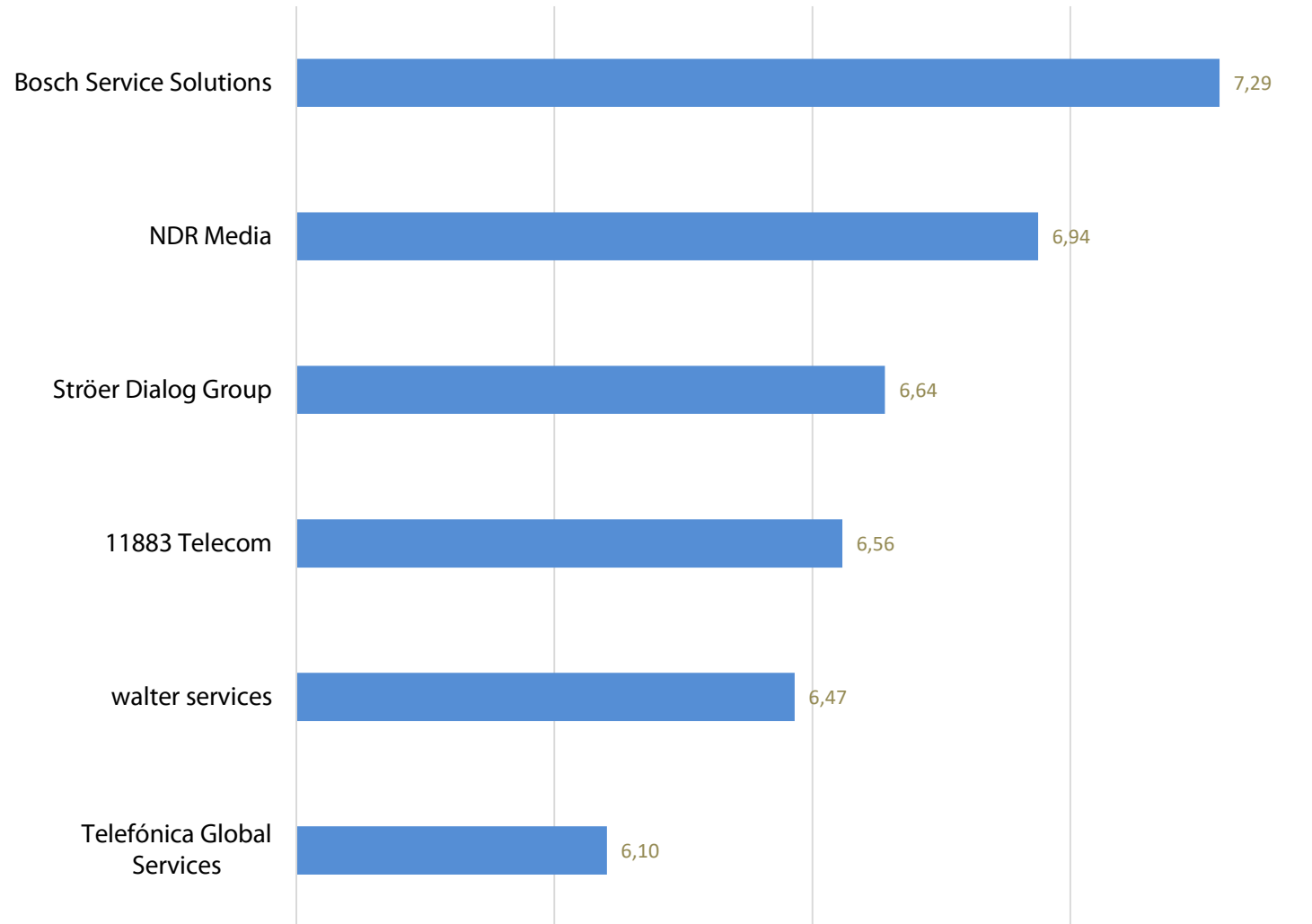
DtGV-Studie:

Call- und Contact-Center 2021/22

Audit Kundenzufriedenheit, Service & Beratung,
Qualität, Preis/Leistungs-Verhältnis

Übersicht der besten Anbieter

Call- und Contact-Center*: Gesamtwertung-Ergebnisse



Berechnungsgrundlage: Mittelwert Call-Center Services + Multichannel Services

Call- und Contact-Center: Teilkategorie-Ergebnisse im Detail

Service & Beratung

Unternehmen	Score	Rang
Bosch Service Solutions	7,23	1
NDR Media	6,90	2
Ströer Dialog Group	6,64	3
11883 Telecom	6,59	4
walter services	6,53	5
Telefónica Global Services	6,15	6

Qualität

Unternehmen	Score	Rang
Bosch Service Solutions	7,38	1
NDR Media	6,99	2
11883 Telecom	6,75	3
Ströer Dialog Group	6,73	4
walter services	6,50	5
Telefónica Global Services	6,04	6

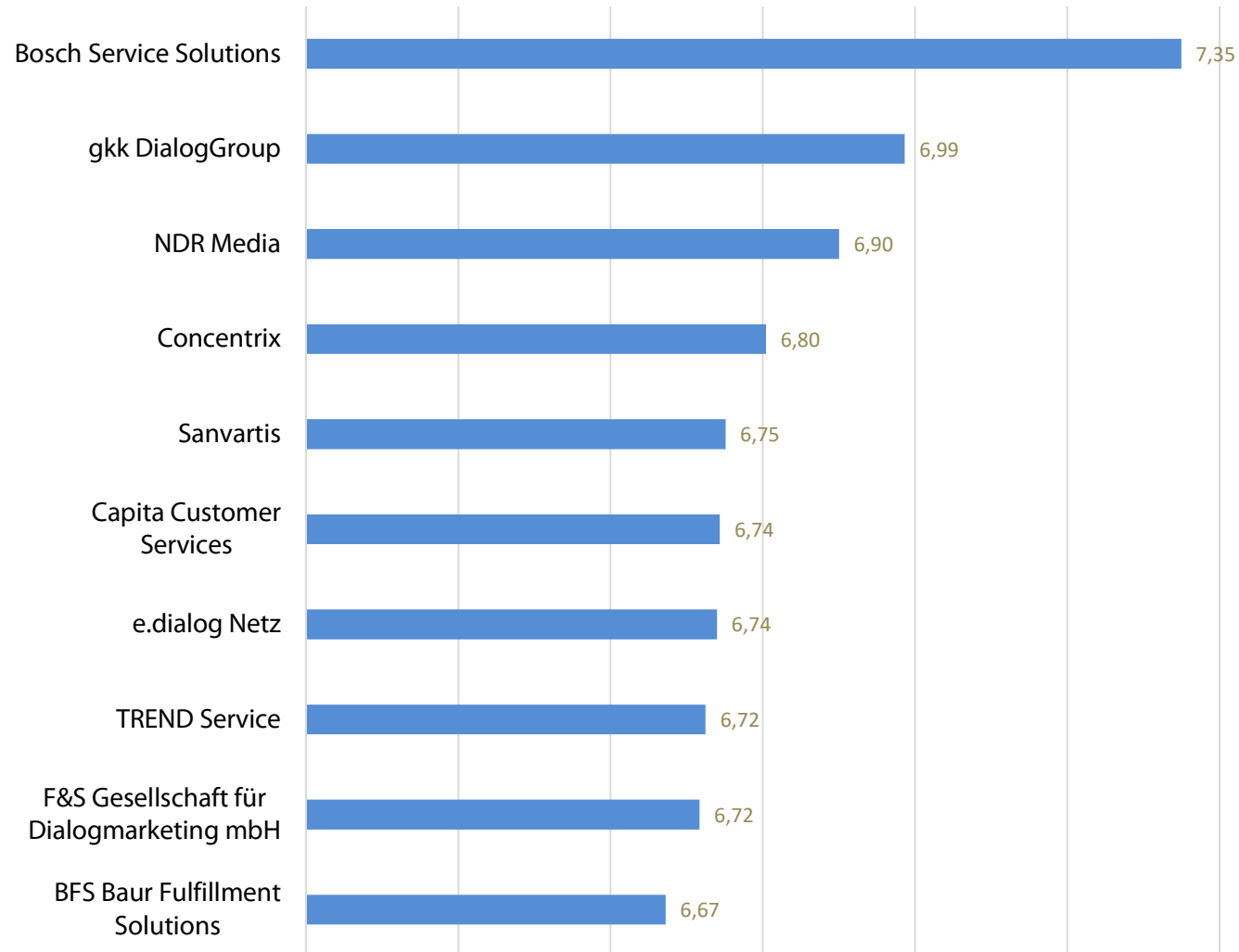
Preis-Leistung

Unternehmen	Score	Rang
Bosch Service Solutions	7,20	1
NDR Media	6,99	2
Ströer Dialog Group	6,65	3
walter services	6,44	4
11883 Telecom	6,29	5
Telefónica Global Services	6,19	6

Kundenzufriedenheit

Unternehmen	Score	Rang
Bosch Service Solutions	7,29	1
NDR Media	6,88	2
Ströer Dialog Group	6,61	3
11883 Telecom	6,53	4
walter services	6,41	5
Telefónica Global Services	6,08	6

Call-Center Services*: Gesamtwertung-Ergebnisse



Berechnungsgrundlage: Mittelwert Call-Inbound + Call-Center Outbound

Call-Center Services: Teilkategorie-Ergebnisse im Detail

Service & Beratung

Unternehmen	Score	Rang
Bosch Service Solutions	7,33	1
gkk DialogGroup	6,90	2
NDR Media	6,89	3
Concentrix	6,84	4
TREND Service	6,78	5
GDV Dienstleistungs-GmbH	6,78	6
e.dialog Netz	6,76	7
expertcloud.de	6,76	8
Sitel	6,73	9
CCC Holding	6,72	10

Qualität

Unternehmen	Score	Rang
Bosch Service Solutions	7,42	1
gkk DialogGroup	7,04	2
NDR Media	6,97	3
11883 Telecom	6,81	4
Concentrix	6,78	5
AXA Assistance Deutschland	6,77	6
TREND Service	6,77	7
Capita Customer Services	6,76	8
F&S Gesellschaft für Dialogmarketing mbH	6,76	9
Ströer Dialog Group	6,76	10

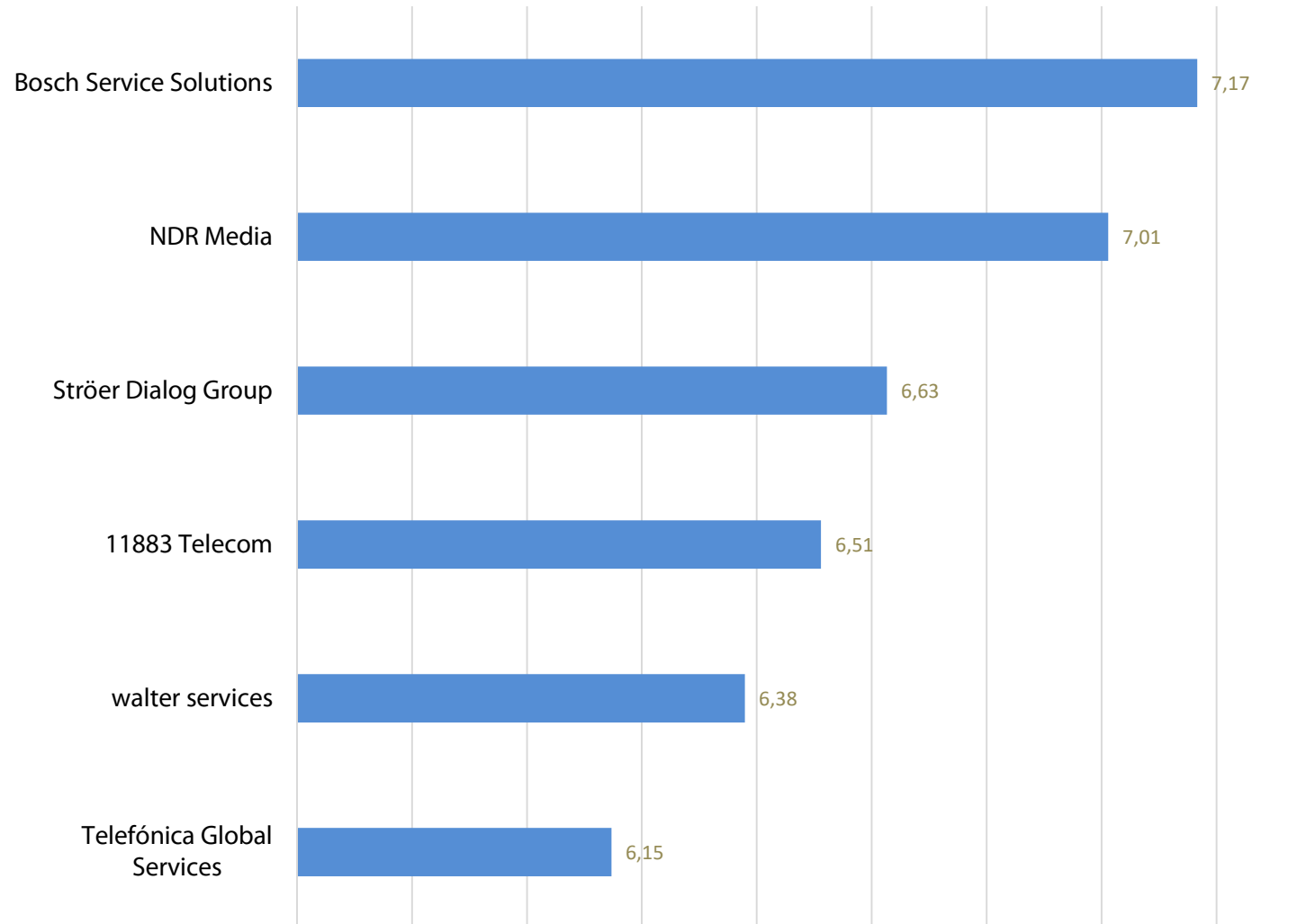
Preis-Leistung

Unternehmen	Score	Rang
Bosch Service Solutions	7,28	1
gkk DialogGroup	6,95	2
NDR Media	6,95	3
Capita Customer Services	6,80	4
Sanvartis	6,77	5
Concentrix	6,77	6
CCC Holding	6,75	7
AXA Assistance Deutschland	6,73	8
Axivas Deutschland	6,72	9
F&S Gesellschaft für Dialogmarketing mbH	6,70	10

Kundenzufriedenheit

Unternehmen	Score	Rang
Bosch Service Solutions	7,34	1
gkk DialogGroup	7,01	2
Sanvartis	6,86	3
Concentrix	6,82	4
NDR Media	6,80	5
AC Süppmayer	6,79	6
F&S Gesellschaft für Dialogmarketing mbH	6,74	7
TREND Service	6,74	8
Capita Customer Services	6,74	9
CCC Holding	6,73	10

Multichannel-Services: Gesamtwertung-Ergebnisse



Multichannel-Services: Teilkategorie-Ergebnisse im Detail

Service & Beratung

Unternehmen	Score	Rang
Bosch Service Solutions	7,03	1
NDR Media	6,92	2
Ströer Dialog Group	6,64	3
11883 Telecom	6,51	4
walter services	6,42	5
Telefónica Global Services	6,29	6

Qualität

Unternehmen	Score	Rang
Bosch Service Solutions	7,31	1
NDR Media	7,01	2
Ströer Dialog Group	6,69	3
11883 Telecom	6,63	4
walter services	6,53	5
Telefónica Global Services	6,07	6

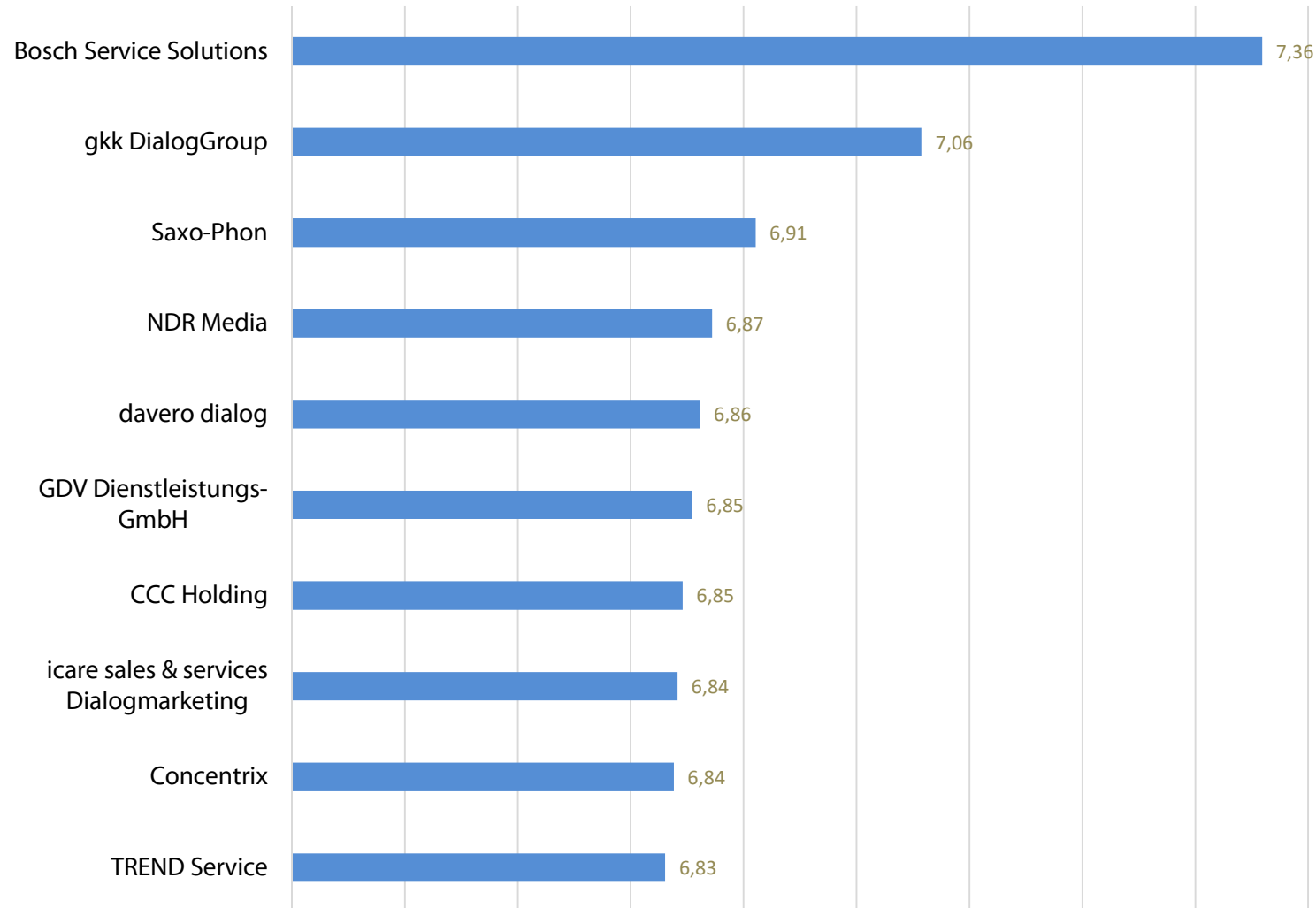
Preis-Leistung

Unternehmen	Score	Rang
NDR Media	7,08	1
Bosch Service Solutions	7,03	2
Ströer Dialog Group	6,39	3
11883 Telecom	6,31	4
walter services	6,24	5
Telefónica Global Services	6,11	6

Kundenzufriedenheit

Unternehmen	Score	Rang
Bosch Service Solutions	7,20	1
NDR Media	7,03	2
Ströer Dialog Group	6,71	3
11883 Telecom	6,53	4
walter services	6,29	5
Telefónica Global Services	6,16	6

Call-Center Inbound: Gesamtwertung-Ergebnisse



Call-Center Inbound: Teilkategorie-Ergebnisse im Detail

Service & Beratung

Unternehmen	Score	Rang
Bosch Service Solutions	7,28	1
NDR Media	6,92	2
gkk DialogGroup	6,89	3
TREND Service	6,89	4
Majorel	6,87	5
Transcom WorldWide	6,87	6
davero dialog	6,86	7
Saxo-Phon	6,84	8
Embers Call Center & Marketing	6,84	9
icare sales & services	6,82	10
Dialogmarketing		

Qualität

Unternehmen	Score	Rang
Bosch Service Solutions	7,51	1
gkk DialogGroup	7,19	2
Yoummday	7,00	3
icare sales & services	6,97	4
Dialogmarketing		
davero dialog	6,97	5
NDR Media	6,97	6
digame	6,92	7
Saxo-Phon	6,90	8
CCC Holding	6,90	9
TREND Service	6,86	10

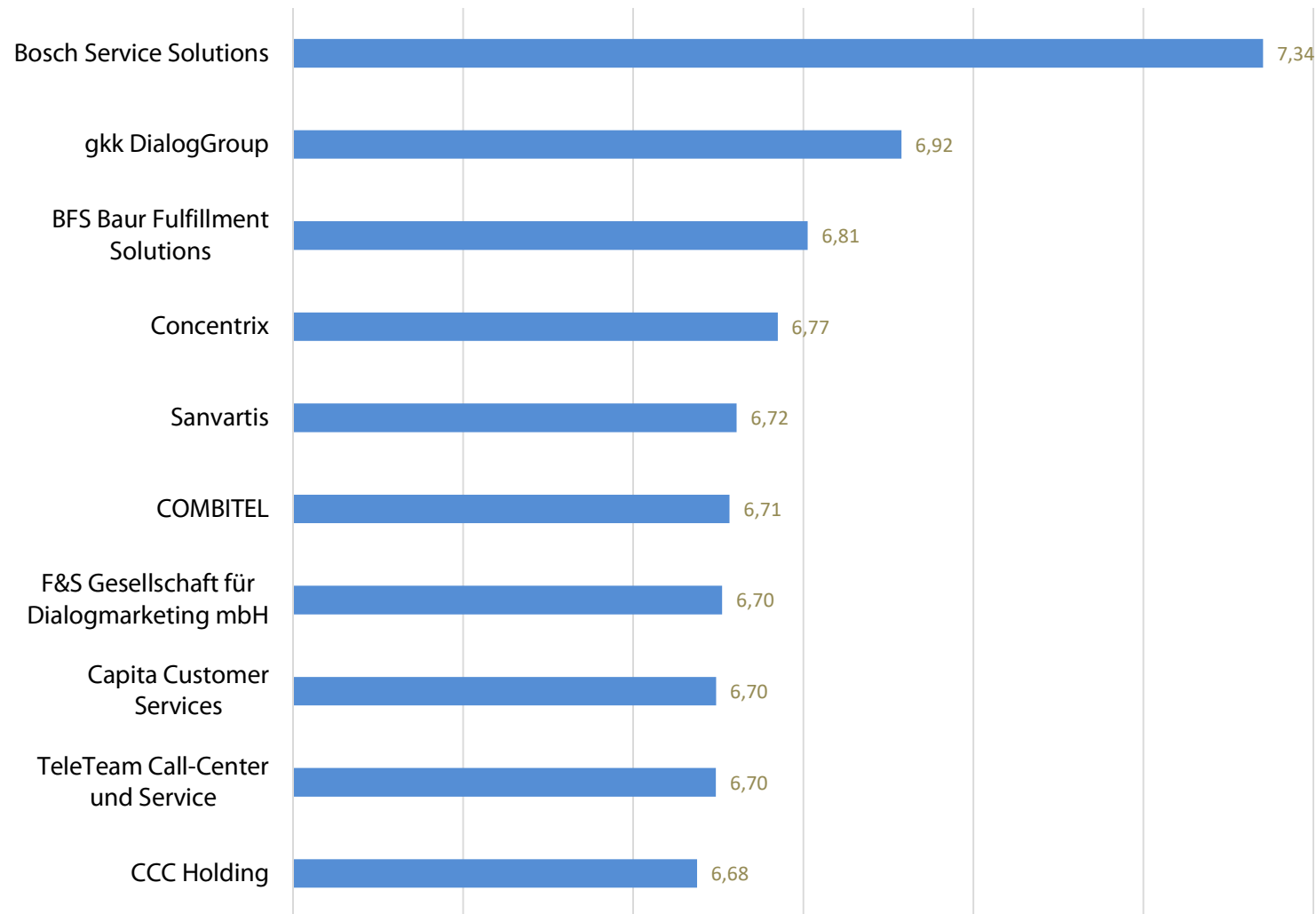
Preis-Leistung

Unternehmen	Score	Rang
Bosch Service Solutions	7,22	1
Saxo-Phon	7,18	2
gkk DialogGroup	7,11	3
Yoummday	7,08	4
getaline	6,94	5
NDR Media	6,91	6
Majorel	6,91	7
GDV Dienstleistungs-GmbH	6,87	8
Sanvartis	6,87	9
AC Süppmayer	6,86	10

Kundenzufriedenheit

Unternehmen	Score	Rang
Bosch Service Solutions	7,36	1
gkk DialogGroup	7,00	2
GDV Dienstleistungs-GmbH	6,98	3
Concentrix	6,92	4
Yoummday	6,88	5
NETEX	6,86	6
CCC Holding	6,85	7
VALUE5 //	6,85	8
Dialogmanagement		
Sanvartis	6,83	9
Saxo-Phon	6,79	10

Call-Center Outbound: Gesamtwertung-Ergebnisse



Call-Center Outbound: Teilkategorie-Ergebnisse im Detail

Service & Beratung

Unternehmen	Score	Rang
Bosch Service Solutions	7,38	1
gkk DialogGroup	6,91	2
Concentrix	6,90	3
BFS Baur Fulfillment Solutions	6,79	4
expertcloud.de	6,75	5
Sitel	6,74	6
11883 Telecom	6,74	7
Axivas Deutschland	6,68	8
Ströer Dialog Group	6,67	9
TREND Service	6,67	10

Qualität

Unternehmen	Score	Rang
Bosch Service Solutions	7,33	1
gkk DialogGroup	6,90	2
F&S Gesellschaft für Dialogmarketing mbH	6,81	3
11883 Telecom	6,78	4
Concentrix	6,75	5
Ströer Dialog Group	6,75	6
COMBITEL	6,75	7
Sanvartis	6,73	8
BFS Baur Fulfillment Solutions	6,72	9
expertcloud.de	6,70	10

Preis-Leistung

Unternehmen	Score	Rang
Bosch Service Solutions	7,35	1
Capita Customer Services	6,83	2
TeleTeam Call-Center und Service	6,81	3
BFS Baur Fulfillment Solutions	6,81	4
gkk DialogGroup	6,80	5
COMBITEL	6,78	6
CCC Holding	6,76	7
Concentrix	6,74	8
Axivas Deutschland	6,68	9
Sanvartis	6,68	10

Kundenzufriedenheit

Unternehmen	Score	Rang
Bosch Service Solutions	7,32	1
gkk DialogGroup	7,01	2
BFS Baur Fulfillment Solutions	6,90	3
Sanvartis	6,89	4
F&S Gesellschaft für Dialogmarketing mbH	6,75	5
Concentrix	6,72	6
Capita Customer Services	6,72	7
TREND Service	6,72	8
SNT Deutschland	6,71	9
TeleTeam Call-Center und Service	6,71	10