

Das CCP-Gütesiegel

Geprüfte Qualität im Kundenservice

Foto: © comissans / Adobe Stock

Vier Unternehmen, vier unterschiedliche Ansätze und ein gemeinsamer Nenner: das CCP-Gütesiegel. Die Auszeichnung macht sichtbar, wie unterschiedlich Qualität im Kundenservice gedacht und umgesetzt wird – von internationaler Skalierung über Beratung bis hin zu mitarbeiterzentrierten Modellen.

Qualität im Kundenservice ist kein einheitlicher Begriff. Je nach Geschäftsmodell, Leistungsumfang und Zielsetzung kann sie sehr unterschiedlich interpretiert werden. Für die einen steht die effiziente Skalierung im Vordergrund, für andere die nachhaltige Entwicklung und Bindung von Mitarbeitenden oder die strukturierte Gestaltung komplexer Prozesse. Genau hier setzt das CCP-Gütesiegel an.

Das vom Fachmagazin CallCenterProfi initiierte Prüfverfahren verfolgt das Ziel, Qualität im Kundenservice vergleichbar zu machen – unabhängig davon, ob es sich um einen Dienstleister, ein internationales BPO-Modell oder eine spezialisierte Beratung handelt. Grundlage ist ein mehrstufiger Prozess, der unterschiedliche Dimensionen von Servicequalität bewertet: von strategischer Ausrichtung über operative Umsetzung bis hin zu Qualifizierung, Steuerung und Kundenerlebnis.

Die vier auf den folgenden Seiten vorgestellten Unternehmen zeigen exempla-

risch, wie unterschiedlich diese Dimensionen ausgeprägt sein können. Während Ströer X Customer Experience als strategisches Steuerungsmodell versteht und auf skalierbare Strukturen über hohe Kontaktvolumina setzt, verbindet REACH XCEL deutsche Qualitätsstandards mit internationaler Leistungserbringung. log-q-motion wiederum legt den Schwerpunkt auf stabile Teams und Mitarbeiterzufriedenheit als Grundlage für Servicequalität, während kons-ulting Unternehmen dabei unterstützt, komplexe Nearshore- und Farshore-Modelle strukturiert aufzubauen und zu steuern.

Qualität braucht Struktur und Vergleichbarkeit

Was alle verbindet, ist ein gemeinsames Verständnis: Qualität entsteht nicht zufällig. Sie ist das Ergebnis klar definierter Prozesse, qualifizierter Mitarbeitender und einer konsequenten Ausrichtung an den Anforderungen der Auftraggeber und ihrer Kundinnen und Kunden.

Das CCP-Gütesiegel schafft in diesem Kontext Orientierung. Es macht sichtbar, welche Unternehmen ihre Qualitätsansprüche nicht nur formulieren, sondern auch nachweisbar in ihre Strukturen und Abläufe überführen. Für Auftraggeber bietet das eine zusätzliche Entscheidungsgrundlage – in einem Markt, der zunehmend komplexer und unübersichtlicher wird.

Die folgenden Porträts geben Einblick in vier unterschiedliche Wege, Servicequalität zu gestalten, und zeigen, wie vielfältig der Anspruch hinter dem CCP-Gütesiegel interpretiert werden kann.

Scott Bender

MEHR DETAILS

Wie funktioniert das CCP-Gütesiegel? Welche Kriterien werden geprüft? Und wie läuft das mehrstufige Bewertungsverfahren konkret ab?

Unter www.callcenterprofi.de/guetesiegel finden Sie weiterführende Informationen zum Gütesiegel, zu den einzelnen Kategorien sowie zu den Anforderungen, die Unternehmen im Prüfprozess erfüllen müssen. Alternativ



scannen Sie den QR-Code mit Ihrem Smartphone.



Icon: © Graphinst / Adobe Stock

kons-ulting GmbH

Qualität für internationale Serviceprozesse

Nearshore- und Farshore-Modelle gelten als komplex – strategisch wie operativ. Die Beratung kons-ulting hat sich genau auf dieses Spannungsfeld spezialisiert und wurde als erstes Unternehmen in der Kategorie „Beratung für Near- und Farshore“ mit dem CCP-Gütesiegel ausgezeichnet.



Uwe Kons, Geschäftsführer, kons-ulting

„Nearshore ist kein Kostenmodell, sondern ein Qualitätsmodell, wenn es richtig umgesetzt wird.“

Uwe Kons hat das CCP-Gütesiegel in der Kategorie „Ausgezeichnete Beratung für Near- und Farshore“ erfolgreich abgelegt. Er unterstützt die CallCenterProfi-Redaktion bei der Vermarktung des Gütesiegels als Ambassador.

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.

Die kons-ulting GmbH trägt das Siegel in der Kategorie „ausgezeichnete Beratung für Near- und Farshore“.

Sitz:	Timmendorfer Strand
Unternehmensform:	Unternehmensberatung
Gründung:	2006
Leistungsfelder:	Strategieberatung, Outsourcing, Nearshore, Farshore, Prozessoptimierung
Besonderheit:	Kombination aus strategischer Beratung und operativer Umsetzung internationaler Service-Set-ups
Web:	www.kons-ulting.de

kons-ulting mit Sitz in Timmendorfer Strand ist auf die Beratung von Unternehmen spezialisiert, die ihre Customer Service-Strukturen international aufstellen oder weiterentwickeln wollen. Im Fokus stehen dabei insbesondere Nearshore- und Farshore-Modelle: von der strategischen Planung bis zur operativen Umsetzung. Das Leistungsspektrum reicht vom Readiness-Check über Ausschreibungsverfahren und Partnerauswahl bis hin zur konkreten Implementierung internationaler Serviceeinheiten.

Die Auszeichnung mit dem CCP-Gütesiegel hebt vor allem die methodische Tiefe des Beratungsansatzes hervor. Im Prüf-

verfahren wurden unter anderem strategische Konzeption, Prozess- und Qualitätsmanagement, interkulturelle Kompetenz sowie Trainings- und Implementierungsansätze bewertet. Damit adressiert kons-ulting genau die Faktoren, die über den Erfolg verteilter Servicestrukturen entscheiden.

Zentral ist dabei die enge Verzahnung von Prozessdesign, Qualitätskennzahlen und Personalentwicklung. Qualität wird nicht isoliert über KPIs definiert, sondern als Ergebnis eines integrierten Systems verstanden, das Prozesse, Menschen und Steuerung miteinander verbindet. Dieses Verständnis spiegelt sich auch im opera-

tiven Vorgehen wider: kons-ulting begleitet Projekte nicht nur konzeptionell, sondern bis in die Umsetzung hinein und stellt so sicher, dass definierte Qualitätsstandards tatsächlich im Betrieb ankommen.

Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf interkultureller Kompetenz und internationaler Erfahrung. Seit mehr als zwei Jahrzehnten begleitet das Unternehmen Nearshore- und Farshore-Projekte in unterschiedlichen Regionen – von Europa bis Afrika und Asien. Dabei geht es nicht allein um Effizienz, sondern um die nachhaltige Verbindung von Qualität, kultureller Passung und wirtschaftlicher Tragfähigkeit. <

» log-q-motion

Qualität mit Fokus auf die Menschen

Stabile Teams, klare Prozesse und ein bewusst gesetzter Schwerpunkt auf Mitarbeiterzufriedenheit: Das Dortmunder Service Center log-q-motion verbindet klassische Call Center-Leistungen mit einem stark mitarbeiterorientierten Ansatz und wurde dafür mit dem CCP-Gütesiegel ausgezeichnet.



Marcus Koch (links), Gesellschafter bei log-q-motion, nimmt das CCP-Gütesiegel auf der Kongressmesse CCW entgegen. Rechts daneben log-q-motion-Geschäftsführer Jürgen Koch.

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.

log-q-motion trägt das Siegel in der Kategorie „ausgezeichnete Mitarbeiterzufriedenheit“.

Sitz: Dortmund
Unternehmensform: Call Center-Dienstleister
Gründung: 2019
Leistungsfelder: B-to-B-Kommunikation, Dialogmarketing, Terminierung und Kundeninteraktion
Besonderheit: Mitarbeiterbindung, strukturierte Prozesse und stabile Servicequalität
Web: www.log-q-motion.de

Marcus Koch,
 Gesellschafter bei log-q-motion

„Nachhaltiger Erfolg entsteht dort, wo Servicequalität und Mitarbeiterzufriedenheit Hand in Hand gehen.“

Als inhabergeführter Dialogmarketingdienstleister mit Sitz in Dortmund erbringt log-q-motion klassische Leistungen im Call Center-Umfeld. Im Fokus stehen dabei insbesondere B-to-B-Kommunikation, Terminver-

einbarungen und vertriebsnahe Dialogprozesse. Das Unternehmen versteht sich als operativer Partner für Auftraggeber, die Wert auf strukturierte Abläufe und verlässliche Kundenansprache legen.

Auffällig ist die klare Positionierung des Dienstleisters über die eigene Unternehmenskultur. log-q-motion setzt bewusst auf eine langfristige Mitarbeiterbindung statt auf kurzfristige Auslastung. Ein zentraler Bestandteil ist die gezielte Weiterentwicklung der Beschäftigten, sei es durch finanzierte Qualifizierungen oder über individuell definierte Entwicklungspfade.

Qualität im täglichen Kundendialog wird dabei nicht isoliert betrachtet, sondern immer als Ergebnis stabiler Teams und eines verlässlichen Arbeitsumfelds verstanden. Genau diese Ausrichtung

spiegelt sich auch in der Bewertung im Rahmen des CCP-Gütesiegels wider. Die Auszeichnung erhielt log-q-motion in der Kategorie „ausgezeichnete Mitarbeiterzufriedenheit“. Besonders hervorgehoben wurden im Prüfungsbericht die stabilen Arbeitsbedingungen, eine hohe Bindung der Mitarbeitenden sowie eine konsequent mitarbeiterorientierte Servicekultur im operativen Betrieb.

Der Ansatz zeigt und bestätigt eine klare These: Servicequalität entsteht nicht allein durch Prozesse oder Technologie, sondern durch die Menschen, die sie umsetzen. Entsprechend setzt log-q-motion auf eine Arbeitsorganisation, die Kontinuität, Entwicklung und Verlässlichkeit in den Mittelpunkt stellt – als Grundlage für nachhaltige Qualität im Kundenservice. ←

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-Servi-

ces 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.

» Ströer X

Qualität als gelebte Customer Experience

Mehr als hundert Millionen Kundenkontakte pro Jahr, komplexe Serviceprozesse und hohe Erwartungen an Konsistenz: Ströer X verbindet operative Skalierung mit einem klar definierten Qualitätsverständnis in der Customer Experience und wurde dafür als erster Dienstleister in dieser Kategorie mit dem CCP-Gütesiegel ausgezeichnet.



Asbjörn Stopp, Senior Vice President, Ströer X

„Customer Experience ist für uns kein KPI-System, sondern eine Haltung, die Prozesse, Technologie und Menschen verbindet.“

Narges Hekmat (Mitte), Chief Operations Officer bei Ströer X und Asbjörn Stopp (rechts), Senior Vice President Marketing, freuen sich über das CCP-Gütesiegel.

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.

Ströer X trägt das Siegel in der Kategorie „ausgezeichnete Customer Experience“.

Sitz:	Leipzig (Konzernsitz in Köln)
Unternehmensform:	BPO- und Customer Experience-Dienstleister
Gründung:	2021 (Ströer Dialog Group seit 2017)
Leistungsfelder:	Customer Experience, Dialogmarketing, Kundenservice und Vertrieb
Besonderheit:	Skalierbare Serviceprozesse mit konsistenter Customer Experience
Web:	www.stroer-x.de

Ströer X gehört zu den großen BPO- und Customer Experience-Dienstleistern in Deutschland und verantwortet jährlich mehr als hundert Millionen Kundenkontakte über verschiedene Kanäle hinweg. Das Unternehmen positioniert sich dabei als Partner für Unternehmen, die ihre Kundenkommunikation skalierbar organisieren und gleichzeitig qualitativ konsistent steuern wollen.

Im Zentrum steht ein erweitertes Verständnis von Customer Experience, das über klassische Servicekennzahlen hinausgeht. Qualität wird nicht allein über KPIs definiert, sondern als Zusammenspiel von Prozessen, Technologie und

Mitarbeitenden verstanden. Entscheidend ist dabei die Fähigkeit, diese Elemente kontinuierlich zu überprüfen und weiterzuentwickeln.

Die Auszeichnung mit dem CCP-Gütesiegel in der Kategorie „Customer Experience“ hebt genau diesen Ansatz hervor. Dabei ist Ströer X der erste Dienstleister, der diese Kategorie erfolgreich durchlaufen hat. Im Prüfprozess wurde insbesondere sichtbar, dass hier die Customer Experience nicht als Einzelmaßnahme verstanden wird, sondern als durchgängige Haltung im Unternehmen verankert ist. Zentraler Aspekt ist die Dynamik von definierter und gelieferter Qualität.

Ströer X begreift das Gütesiegel übrigens nicht als statische Auszeichnung, sondern als Teil eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. Die jährliche Überprüfung entspricht dabei dem eigenen Anspruch, Servicequalität regelmäßig zu hinterfragen und weiterzuentwickeln.

Mit diesem Ansatz positioniert sich Ströer X als Dienstleister, der Customer Experience nicht nur operativ umsetzt, sondern als strategisches Steuerungsmodell versteht – getragen von klaren Prozessen, technologischer Unterstützung und einer konsequent kundenzentrierten Servicekultur. <