

# MULTICHANNEL-CONTACTCENTER 2021

## Multichannel-Contactcenter Gesamtranking

Rang Vorjahr	Firma	Seats <sup>1</sup> in Stück	Umsatz 2019 in Mio. Euro	Kontakte 2019 in Mio. Stück	Agents <sup>1</sup>	Rang Vorjahr	Firma	Seats <sup>1</sup> in Stück	Umsatz 2019 in Mio. Euro	Kontakte 2019 in Mio. Stück	Agents <sup>1</sup>
1	<b>Ströer Dialog Group GmbH<sup>3</sup></b>	7.072	287,60	141,00	6.715	11	<b>Nothelle Callcenter Services GmbH</b>	400	13,00	2,50	450
2	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Finanzen, Versicherungen, Handel, Medien, Telekommunikation, Touristik <b>Hauptsitz:</b> Leipzig						<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Finanzen, Versicherungen, Handel, Medien, Telekommunikation, Verlag, Logistik <b>Hauptsitz:</b> Duisburg <b>Weitere Standorte in D:</b> Mönchengladbach				
2	<b>Capita Europe</b>	6.000			5.500	12	<b>SUMMACOM<sup>3</sup></b>	400	15,70	8,14	361
3	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Finanzen, Versicherungen, Handel, Medien, Verkehr, Automobil, Pharma, Gesundheitswesen, IT, EDV, Telekommunikation, Touristik, Energieversorger <b>Hauptsitz:</b> Berlin <b>Weitere Standorte in D:</b> Aachen, Anklam, Cottbus, Erfurt, Halle (Saale), Kiel, Köln, Krefeld, Leipzig, Magdeburg, Mannheim, Rostock, Saalfeld					13	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Industrie, Produzierendes Gewerbe, Finanzen, Versicherungen, Handel, Verkehr, Automobil, Pharma, Gesundheitswesen, Touristik, Energieversorgung <b>Hauptsitz:</b> St. Ingbert <b>Weitere Standorte in D:</b> Bad Hersfeld				
3	<b>Bosch Service Solutions<sup>3</sup></b>	3.500	323,60		9.000	13	<b>tel-inform customer services GmbH<sup>3</sup></b>	300		2,30	
5	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Industrie, Produzierendes Gewerbe, Finanzen, Versicherungen, Verkehr, Automobil, Touristik, Connected Building, Maschinenbau, Transport, Logistik, Assistance, Öffentliche Hand <b>Hauptsitz:</b> Frankfurt am Main <b>Weitere Standorte in D:</b> Magdeburg, Leipzig, Berlin, Gießen					14	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Industrie, Produzierendes Gewerbe, Finanzen, Versicherungen, Handel, Pharma, Gesundheitswesen, IT, EDV, Telekommunikation, Energieversorger, Abfall- und Entsorgungswirtschaft <b>Hauptsitz:</b> Kleve				
4	<b>walter services<sup>3</sup></b>	3.079	71,40	27,00	2.899	14	<b>Dr. Schengber &amp; Friends GmbH<sup>3</sup></b>	220	6,77		160
6	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Handel, Medien, Pharma, Gesundheitswesen, Telekommunikation <b>Hauptsitz:</b> Siegburg <b>Weitere Standorte in D:</b> Bremen, Cottbus, Ettlingen, Frankfurt (Oder), Halle (Saale), Magdeburg, Mannheim, Marburg					17	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Handel, Medien, IT, EDV, Telekommunikation, Touristik <b>Hauptsitz:</b> Münster <b>Weitere Standorte in D:</b> Essen				
5	<b>SYKES Enterprises GmbH<sup>3</sup></b>	2.300	77,60	40,00	1.878	15	<b>teleffekt Gesellschaft für Direkt-Marketing mbH</b>	220	5,60	1,30	136
7	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Finanzen, Versicherungen, Handel, IT, EDV, Telekommunikation, Consumer Electronics <b>Hauptsitz:</b> Bochum <b>Weitere Standorte in D:</b> Berlin, Pasewalk, Solingen, Wilhelmshaven					15	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Industrie, Produzierendes Gewerbe, Finanzen, Versicherungen, Handel, Verkehr, Automobil, Kosmetik, Heiztechnik <b>Hauptsitz:</b> Düsseldorf				
6	<b>KiKxxl GmbH<sup>3</sup></b>	1.820	58,00	30,00	1.960	16	<b>bkd GmbH<sup>3</sup></b>	200	6,50	4,50	180
8	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Finanzen, Versicherungen, Handel, Verkehr, Automobil, Telekommunikation, Touristik <b>Hauptsitz:</b> Osnabrück <b>Weitere Standorte in D:</b> Bremen, Dortmund, Bochum					16	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Handel, Medien, Pharma, Gesundheitswesen, Telekommunikation <b>Hauptsitz:</b> Recklinghausen <b>Weitere Standorte in D:</b> Bochum				
7	<b>gevekom GmbH<sup>3</sup></b>	890	21,70	8,40	920	17	<b>1activ GmbH<sup>3</sup></b>	86	2,10	1,20	62
9	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Finanzen, Versicherungen, Handel, Medien, Verkehr, Automobil, Touristik <b>Hauptsitz:</b> Dresden <b>Weitere Standorte in D:</b> Chemnitz, Leipzig, Berlin, Neubrandenburg, Frankfurt am Main					18	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Industrie, Produzierendes Gewerbe, Finanzen, Versicherungen, Handel, Medien, Verkehr, Automobil, Pharma, Gesundheitswesen, IT, EDV, Telekommunikation <b>Hauptsitz:</b> Kaarst				
8	<b>G.K.K. DialogGroup GmbH<sup>3</sup></b>	780	40,90	4,80	750	18	<b>KCC GmbH</b>	45	1,16		30
10	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Industrie, Produzierendes Gewerbe, Finanzen, Versicherungen, Handel, Medien, Verkehr, Automobil, Pharma, Gesundheitswesen, IT, EDV, Telekommunikation, Touristik <b>Hauptsitz:</b> Frankfurt <b>Weitere Standorte in D:</b> Bremen, Hannover, München					19	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Industrie, Produzierendes Gewerbe, Finanzen, Versicherungen, Handel, Medien, Verkehr, Automobil, Pharma, Gesundheitswesen, IT, EDV, Telekommunikation, Industrie, Fachverlage <b>Hauptsitz:</b> Köln				
9	<b>getaline GmbH</b>	640	24,50	13,20	617	19	<b>ToSch Service &amp; Vertrieb<sup>3</sup></b>	11	0,55	5,70	15
11	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Handel, Medien, Pharma, Gesundheitswesen, Telekommunikation, Touristik, Ver- und Entsorger <b>Hauptsitz:</b> Hamburg <b>Weitere Standorte in D:</b> Pasewalk, Wolgast, Cottbus, Frankfurt (Oder), Finsterwalde					20	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Finanzen, Versicherungen, Handel, IT, EDV, Telekommunikation <b>Hauptsitz:</b> Eschweiler				
10	<b>BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH<sup>3</sup></b>	550	23,10	7,00	700						
12	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Finanzen, Versicherungen, Handel, Pharma, Gesundheitswesen <b>Hauptsitz:</b> Weismain										

<sup>1</sup> Agents = Zahl der Mitarbeiter im Contactcenter 2019  
<sup>2</sup> Seats = Zahl der Arbeitsplätze, die für einen Kommunikationskanal zur Verfügung stehen. Stand der Seats: 1.10.2020  
<sup>3</sup> Zahlen von 2018  
 Die Angaben beruhen auf Selbstauskünften der Unternehmen sowie aus Schätzungen der Redaktion.

## Spezialisten

### Telefon

Rang	Firma	Anteil Telefon	Seats <sup>1</sup> Telefon
1	Ströer Dialog Group GmbH <sup>3</sup>	68%	4.809
2	Capita Europe	59%	3.540
3	walter services <sup>3</sup>	75%	2.309
4	KiKxxl GmbH <sup>3</sup>	70%	1.274
5	SYKES Enterprises GmbH <sup>3</sup>	35%	805
6	G.K.K. DialogGroup GmbH <sup>3</sup>	60%	468
7	getaline GmbH	70%	448
8	gevekom GmbH <sup>3</sup>	50%	445
9	SUMMACOM <sup>3</sup>	95%	378
10	BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH <sup>3</sup>	68%	374
11	Nothelle Callcenter Services GmbH	65%	260
12	teleffekt Gesellschaft für Direkt-Marketing mbH	91%	200
13	bkd GmbH <sup>3</sup>	85%	170
14	tel-inform customer services GmbH <sup>3</sup>	50%	150
15	1activ GmbH <sup>3</sup>	99%	85
16	KCC GmbH	95%	43
17	ToSch Service & Vertrieb <sup>3</sup>	93%	10

Anteil des Kanals mindestens zehn Prozent am Gesamtvolumen.  
 Alle Angaben beruhen auf Selbstauskünften der Unternehmen.

### E-Mail

Rang	Firma	Anteil E-Mail	Seats <sup>1</sup> E-Mail
1	Ströer Dialog Group GmbH <sup>3</sup>	15%	1.061
2	Capita Europe	14%	840
3	SYKES Enterprises GmbH <sup>3</sup>	27%	621
4	walter services <sup>3</sup>	13%	400
5	KiKxxl GmbH <sup>3</sup>	20%	364
6	gevekom GmbH <sup>3</sup>	22%	196
7	G.K.K. DialogGroup GmbH <sup>3</sup>	25%	195
8	BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH <sup>3</sup>	30%	165
9	getaline GmbH	20%	128
10	tel-inform customer services GmbH <sup>3</sup>	30%	90
11	Nothelle Callcenter Services GmbH	15%	60

Anteil des Kanals mindestens zehn Prozent am Gesamtvolumen.  
 Alle Angaben beruhen auf Selbstauskünften der Unternehmen.



©HighText Verlag 2021  
 Schäffelestr. 5, 80687 München.  
 Tel.: 089 / 57 83 87 -0, Fax: 089 / 57 83 87 -99  
 Premium-Mitglieder erhalten ein Exemplar ohne Berechnung automatisch im Rahmen Ihrer Mitgliedschaft  
[www.ibusiness.de/premium](http://www.ibusiness.de/premium)  
[www.onetoone.de/premium](http://www.onetoone.de/premium)  
[www.versandhausberater.de/premium](http://www.versandhausberater.de/premium)  
 Einzelpreis 10,- €. Onlinebestellung portofrei auf  
[www.ibusiness.de/shop](http://www.ibusiness.de/shop)  
[www.onetoone.de/shop](http://www.onetoone.de/shop)  
[www.versandhausberater.de/shop](http://www.versandhausberater.de/shop)  
 Dieses Poster zum Ausdrucken für die Pinwand in A3 oder A4  
[www.ibusiness.de/poster](http://www.ibusiness.de/poster)  
[www.onetoone.de/poster](http://www.onetoone.de/poster)  
[www.versandhausberater.de/poster](http://www.versandhausberater.de/poster)

[www.onetoone.de/contactcenter-ranking](http://www.onetoone.de/contactcenter-ranking)



Wir sind die Stimme zahlreicher Unternehmen – in Deutschland und international.

Seit über 25 Jahren

