

MULTICHANNEL-CONTACTCENTER 2024



Multichannel-Contactcenter Gesamtranking

Rang Vorjahr	Firma	Seats ²	Umsatz 2022 in Mio. Euro	Kontakte 2022 in Mio. Stück	Agents ¹
1	Teleperformance (inkl. Majorel ³)	10.000*	-	-	6.500
3	Branchen-Schwerpunkte: Finanzen, Medien, Verkehr, IT, Touristik Hauptsitz: Gütersloh Weitere Standorte in Deutschland: Berlin, Brandenburg, Cottbus, Delmenhorst, Dortmund, Erfurt, Heusweiler-Eiweiler, Leipzig, Müster, Nordhorn, Rostock, Schwedt, Senftenberg, Springe, Wilhelmshaven				
2	Foundever⁴	8.000	215	-	8.000
2	Branchen-Schwerpunkte: Industrie, Finanzen, Handel, Medien, Verkehr, Pharma, IT, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Düsseldorf Weitere Standorte in Deutschland: Berlin, Krefeld, Bochum, Magdeburg, Wittenberg, Dessau, Pasewalk, Wilhelmshaven				
3	Concentrix + Webhelp⁵	7.500*	-	-	-
6	Branchen-Schwerpunkte: Industrie, Finanzen, Handel, Telekommunikation Hauptsitz: Nürnberg Weitere Standorte in Deutschland: Leipzig, Erfurt, Berlin, Hamm, Stuttgart, Parchim, Kiel, München, Flensburg				
4	Capita Customer Services (Germany) GmbH	4.500	-	-	4.000
4	Branchen-Schwerpunkte: Finanzen, Handel, Medien, Verkehr, Pharma, IT, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Berlin Weitere Standorte in Deutschland: Aachen, Anklam, Cottbus, Erfurt, Halle (Saale), Kiel, Köln, Krefeld, Leipzig, Magdeburg, Mannheim, Neubrandenburg, Rostock, Saalfeld				
5	STRÖER X GmbH	4.200	356	100	3.500
1	Branchen-Schwerpunkte: Finanzen, Handel, Medien, Verkehr, Pharma, IT, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Leipzig Weitere Standorte in Deutschland: 17 (inkl. Leipzig)				
6	regiocom Customer Care SE (ehemals snt-regiocom)	3.918*	170*	-	-
5	Branchen-Schwerpunkte: Finanzen, Handel, Verkehr, Telekommunikation Hauptsitz: Magdeburg Weitere Standorte in Deutschland: Berlin, Chemnitz, Dessau, Essen, Frankfurt, Halle, Kaiserslautern, Neubrandenburg, Potsdam, Salzwedel, Stralsund und Wittenberge				
7	AMEVIDA SE	2.360	85,5	-	2.182
8	Branchen-Schwerpunkte: Industrie, Finanzen, Handel, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Gelsenkirchen Weitere Standorte in Deutschland: Bochum, Dortmund, Düsseldorf, Freiburg (Breisgau), Gelsenkirchen, Herne, Leipzig, Oberhausen				
8	Bosch Service Solutions	2.000*	389*	-	10.000
7	Branchen-Schwerpunkte: Industrie, Finanzen, Verkehr, Pharma, IT, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Frankfurt Weitere Standorte in Deutschland: Magdeburg, Leipzig, Berlin, Gießen				
8	gevekom GmbH	2.000	446	0,036	-
10	Branchen-Schwerpunkte: Finanzen, Handel, Medien, Verkehr, Pharma, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Dresden Weitere Standorte in Deutschland: Berlin, Leipzig, Frankfurt am Main, Chemnitz, Neubrandenburg				
8	KiKxxl GmbH	2.000*	90	48,5*	-
9	Branchen-Schwerpunkte: Finanzen, Handel, Verkehr, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Osnabrück Weitere Standorte in Deutschland: Bremen, Dortmund, Bochum, Recklinghausen, Bottrop				
11	TELUS International	1.957	254,8	-	-
-	Branchen-Schwerpunkte: Finanzen, Handel, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Berlin Weitere Standorte in Deutschland: Leipzig, Dresden, Dortmund, Essen				
12	walter services	1.721*	-	15*	1.721
-	Branchen-Schwerpunkte: Handel, Medien, Pharma, Telekommunikation Hauptsitz: Königswinter Weitere Standorte in Deutschland: Bremen, Cottbus, Ettlingen, Frankfurt (Oder), Halle (Saale), Magdeburg, Mannheim, Marburg				
13	INDECA BUSINESS GmbH	1.400	15,38	7	850
-	Branchen-Schwerpunkte: Finanzen, Handel, Verkehr, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Heilbronn Weitere Standorte in Deutschland: Wuppertal, Pristina (KOS), Sibiu (RO)				
14	Mplus Gruppe⁶	1.000*	-	-	1.300
-	Branchen-Schwerpunkte: Finanzen, Handel, Verkehr, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Helmstedt				
14	Transcom	1.000*	717*	-	-
-	Hauptsitz: Rostock Weitere Standorte in Deutschland: Halle, Essen, Mannheim				
16	gkk⁷	810	-	11,91	876
11	Branchen-Schwerpunkte: Industrie, Finanzen, Handel, Verkehr, IT Hauptsitz: Frankfurt am Main Weitere Standorte in Deutschland: München, Hannover, Bremen				
17	Rhenus: People Bamberg GmbH	800*	-	-	800
-	Branchen-Schwerpunkte: Finanzen, Handel, Verkehr, IT, Telekommunikation Hauptsitz: Bamberg				
18	Gut Contact	700*	-	-	700
-	Hauptsitz: Feldberger Seenlandschaft Weitere Standorte in Deutschland: Görlitz, Zittau, Greifswal, Bautzen, Wittenhagen, Neubrandenburg, Leipzig				
19	davero dialog GmbH	650*	25*	-	-
-	Branchen-Schwerpunkte: Industrie, Finanzen, Verkehr, Pharma Hauptsitz: Erlangen Weitere Standorte in Deutschland: Nürnberg, Amberg				

Spezialisten

Telefon

Rang	Firma	Anteil Telefon	Seats ² Telefon
1	Foundever	60%	4800
2	Concentrix + Webhelp	63%*	4725*
3	STRÖER X GmbH	60%	2520
4	Capita Customer Services (Germany) GmbH	54%	2430
5	gevekom GmbH	70%	1400
6	walter services	75%*	1291*
7	KiKxxl GmbH	60%*	1200*
8	gkk	68%	551
9	davero dialog GmbH	70%*	455*
10	INDECA BUSINESS GmbH	25%	350

E-Mail

Rang	Firma	Anteil E-Mail	Seats ² E-Mail
1	Concentrix + Webhelp	29%*	2175*
2	Foundever	20%	1600
3	STRÖER X GmbH	22%	924
4	Capita Customer Services (Germany) GmbH	19%	855
5	gevekom GmbH	22%	440
6	INDECA BUSINESS GmbH	30%	420
7	KiKxxl GmbH	15%*	300*
8	walter services	13%*	224*
9	getaline GmbH	25%	145
10	BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH	31%	131

Social Media

Rang	Firma	Anteil Social Media	Seats ² Social Media
1	Foundever	20%	1600
2	Concentrix + Webhelp	4%*	300*
3	Capita Customer Services (Germany) GmbH	6%	270
4	STRÖER X GmbH	4%	147
5	gkk	18%	146
6	KiKxxl GmbH	5%*	90*
7	INDECA BUSINESS GmbH	5%	70
8	Dr. Schengber & Friends GmbH	25%	58
9	gevekom GmbH	2%	40
10	hey contact heroes GmbH	10%	40

* = Hochrechnung der Redaktion



©HighText Verlag 2024
Mischenrieder Weg 18, 82234 Weßling
Tel.: 089 / 57 83 87 -0, leserservice@hightext.de
Premium-Mitglieder erhalten ein Exemplar ohne Berechnung automatisch im Rahmen ihrer Mitgliedschaft
www.ibusiness.de/premium
www.onetone.de/premium
www.versandhausberater.de/premium
Einzelpreis 10,- € (Schutzgebühr), Onlinebestellung portofrei auf www.ibusiness.de/shop
www.onetone.de/shop
www.versandhausberater.de/shop
Dieses Poster zum Ausdrucken für die Pinwand in A3 oder A4
www.ibusiness.de/poster
www.onetone.de/poster
www.versandhausberater.de/poster



Wir bringen Sie mit jedem Kontakt Ihren Kunden näher.

24/7 Servicelösungen | Professionell und individuell

