

MULTICHANNEL-CONTACTCENTER 2023



Multichannel-Contactcenter Gesamtranking

Rang Vorjahr	Firma	Seats ²	Umsatz 2021 in Mio. Euro	Kontakte 2021 in Mio. Stück	Agents ¹
1	Ströer Dialog Group GmbH	7.429	302,00	100,00	7.072
1	Branchen-Schwerpunkte: Finanzen / Versicherungen, Handel, Medien, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Leipzig Weitere Standorte in D: Berlin, Dresden, Essen, Güstrow, Hamburg, Köln, Leipzig, Mannheim, Magdeburg, München, Pforzheim, Rostock, Saarbrücken				
2	Sitel Group³	6.000	215,00		6.500
-	Branchen-Schwerpunkte: Industrie / Produzierendes Gewerbe, Finanzen / Versicherungen, Handel, Medien, Verkehr / Automotiv, Pharma / Gesundheitswesen, IT / EDV, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Düsseldorf Weitere Standorte in D: Berlin, Krefeld, Bochum, Magdeburg, Wittenberg, Dessau, Pasewalk, Wilhelmshaven				
3	Majorel Deutschland³	6.000			6.500
-	Branchen-Schwerpunkte: Finanzen / Versicherungen, Medien, Verkehr / Automotiv, IT / EDV, Touristik Hauptsitz: Gütersloh Weitere Standorte in D: Berlin, Brandenburg, Cottbus, Delmenhorst, Dortmund, Erfurt, Heusweiler-Eiweiler, Leipzig, Münster, Nordhorn, Rostock, Schwedt, Senftenberg, Springe, Wilhelmshaven				
4	Capita Customer Services (Germany) GmbH	5.000			4.000
2	Branchen-Schwerpunkte: Finanzen / Versicherungen, Handel, Medien, Verkehr / Automotiv, Industrie / Produzierendes Gewerbe, Finanzen / Versicherungen Hauptsitz: Berlin Weitere Standorte in D: Aachen, Anklam, Chemnitz, Cottbus, Erfurt, Halle (Saale), Kiel, Köln, Krefeld, Leipzig, Magdeburg, Mannheim, Neubrandenburg, Rostock, Saalfeld				
5	snt-regiocom Customer Care SE	4.400	170,00		4.198
-	Branchen-Schwerpunkte: Finanzen / Versicherungen, Handel, Verkehr / Automotiv, Telekommunikation Hauptsitz: Magdeburg Weitere Standorte in D: Berlin, Chemnitz, Dessau, Essen, Frankfurt, Halle, Kaiserslautern, Neubrandenburg, Potsdam, Salzwedel, Stralsund, Wittenberge				
6	Webhelp Holding Germany GmbH	4.350	204,00	68,00	5.980
3	Branchen-Schwerpunkte: Industrie / Produzierendes Gewerbe, Finanzen / Versicherungen, Handel, Telekommunikation Hauptsitz: Nürnberg Weitere Standorte in D: Leipzig, Erfurt, Berlin, Hamm, Stuttgart, Parchim, Kiel, München, Flensburg				
7	Bosch Service Solutions	3.750	389,00		10.000
4	Branchen-Schwerpunkte: Industrie / Produzierendes Gewerbe, Finanzen / Versicherungen, Verkehr / Automotiv, Pharma / Gesundheitswesen, IT / EDV, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Frankfurt am Main Weitere Standorte in D: Magdeburg, Leipzig, Berlin, Gießen				
8	AMEVIDA SE	2.662	85,00	83,00	
7	Branchen-Schwerpunkte: Industrie / Produzierendes Gewerbe, Finanzen / Versicherungen, Handel, Medien, Pharma / Gesundheitswesen, IT / EDV, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Gelsenkirchen Weitere Standorte in D: Bochum, Dortmund, Düsseldorf, Essen, Freiburg (Breisgau), Gelsenkirchen, Herne, Leipzig, Oberhausen				
9	KiKxxl GmbH	2.200	91,30	48,50	2.700
-	Branchen-Schwerpunkte: Finanzen / Versicherungen, Handel, Verkehr / Automotiv, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Osnabrück Weitere Standorte in D: Bremen, Dortmund, Bochum, Recklinghausen, Bottrop				
10	gevekom GmbH	1.500	48,87	15,65	1.500
9	Branchen-Schwerpunkte: Verkehr / Automotiv, Pharma / Gesundheitswesen, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Dresden Weitere Standorte in D: Neubrandenburg, Leipzig, Frankfurt am Main, Berlin, Chemnitz				
11	gkk DialogGroup	810		11,35	987
10	Branchen-Schwerpunkte: Industrie / Produzierendes Gewerbe, Finanzen / Versicherungen, Handel, Verkehr / Automotiv, IT / EDV Hauptsitz: Frankfurt am Main Weitere Standorte in D: München, Hannover, Bremen				

Rang Vorjahr	Firma	Seats ²	Umsatz 2021 in Mio. Euro	Kontakte 2021 in Mio. Stück	Agents ¹
12	T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH	680	21,00		400
-	Branchen-Schwerpunkte: Industrie / Produzierendes Gewerbe, Finanzen / Versicherungen, Handel, Medien, Verkehr / Automotiv, Pharma / Gesundheitswesen, IT / EDV, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Sarstedt / Hannover				
13	getaline GmbH	525	26,94	10,93	590
11	Branchen-Schwerpunkte: Handel, Medien, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Hamburg				
14	SUMMACOM GmbH & Co. KG	435	21,70	8,70	467
12	Branchen-Schwerpunkte: Finanzen / Versicherungen, Handel, Verkehr / Automotiv, Pharma / Gesundheitswesen Hauptsitz: St. Ingbert Weitere Standorte in D: Völklingen, Bad Hersfeld				
15	hey contact heroes GmbH	366	5,80	2,10	366
17	Branchen-Schwerpunkte: Finanzen / Versicherungen, Handel, Medien, Verkehr / Automotiv, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Hamburg				
16	Interact Tele Service AG	260	7,40		240
-	Branchen-Schwerpunkte: Industrie / Produzierendes Gewerbe, Finanzen / Versicherungen, Medien, IT / EDV, Touristik Hauptsitz: Neubrandenburg Weitere Standorte in D: Stralsund, Stendal				
17	Dr. Schengber & Friends GmbH	210	6,16		135
15	Branchen-Schwerpunkte: Handel, Medien, Pharma / Gesundheitswesen, IT / EDV, Telekommunikation Hauptsitz: Münster Weitere Standorte in D: Essen				
18	teleffekt Ges. für Direkt-Marketing mbH	200	5,83	1,48	126
16	Branchen-Schwerpunkte: Industrie / Produzierendes Gewerbe, Finanzen / Versicherungen, Handel, Verkehr / Automotiv, Pharma / Gesundheitswesen Hauptsitz: Düsseldorf				
19	Callways Call Center GmbH	95	2,50		72
-	Branchen-Schwerpunkte: Industrie / Produzierendes Gewerbe, Handel, Verkehr / Automotiv, Pharma / Gesundheitswesen, IT / EDV Hauptsitz: Hagenow Weitere Standorte in D: Berlin				
20	P-Call GmbH & Co. KG	48	1,20	1,01	53
20	Branchen-Schwerpunkte: Pharma / Gesundheitswesen Hauptsitz: Stuttgart Weitere Standorte in D: München				
21	KCC GmbH	45	1,20		
19	Branchen-Schwerpunkte: Industrie / Produzierendes Gewerbe, Finanzen / Versicherungen, Handel, Medien, Verkehr / Automotiv, Pharma / Gesundheitswesen, IT / EDV, Telekommunikation Hauptsitz: Köln				

¹ Agents = Zahl der Mitarbeiter im Contactcenter
² Seats = Zahl der Arbeitsplätze, die für einen Kommunikationskanal zur Verfügung stehen. Stand der Seats: 01.10.2022
³ = Hochrechnung der Redaktion
Anteil des Kanals mindestens zehn Prozent am Gesamtvolumen.
Alle Angaben beruhen auf Selbstauskünften der Unternehmen.

Spezialisten

Telefon

Rang	Firma	Anteil Telefon	Seats ¹ Telefon
1	Ströer Dialog Group GmbH	68%	5.052
2	Sitel Group ³	60%	3.600
3	Webhelp Holding Germany GmbH	63%	2.741
4	Capita Customer Services (Germany) GmbH	53%	2.650
5	KiKxxl GmbH	60%	1.320
6	gevekom GmbH	60%	900
7	gkk DialogGroup	72%	583
8	T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH	65%	442
9	SUMMACOM GmbH & Co. KG	91%	395
10	getaline GmbH	70%	368

E-Mail

Rang	Firma	Anteil E-Mail	Seats ¹ E-Mail
1	Webhelp Holding Germany GmbH	29%	1.262
2	Sitel Group ³	20%	1.200
3	Ströer Dialog Group GmbH	15%	1.114
4	Capita Customer Services (Germany) GmbH	17%	850
5	gevekom GmbH	30%	450
6	KiKxxl GmbH	15%	330
7	T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH	25%	170
8	getaline GmbH	20%	105
9	hey contact heroes GmbH	26%	95
10	gkk DialogGroup	9%	73

Social Media

Rang	Firma	Anteil Social Media	Seats ¹ Social Media
1	Sitel Group ³	20%	1.200
2	Capita Customer Services (Germany) GmbH	6%	300
3	Ströer Dialog Group GmbH	4%	297
4	Webhelp Holding Germany GmbH	4%	178
5	gkk DialogGroup	14%	113
6	KiKxxl GmbH	5%	99
7	Dr. Schengber & Friends GmbH	31%	65
8	T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH	3%	20
9	hey contact heroes GmbH	5%	18
10	gevekom GmbH	1%	15



©HighText Verlag 2023
Schäufeleinstr. 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
www.onetoone.de/premium
www.versandhausberater.de/premium
Einzelpreis 10,- €. Onlinebestellung portofrei auf
www.ibusiness.de/shop
www.onetoone.de/shop
www.versandhausberater.de/shop
Dieses Poster zum Ausdrucken für die Pinwand in A3 oder A4
www.ibusiness.de/poster
www.onetoone.de/poster
www.versandhausberater.de/poster

WWW.
ibusiness.de/
contactcenter-
ranking

