



# MULTICHANNEL-CONTACTCENTER 2020

## Multichannel-Contactcenter Gesamtranking

Rang Vorjahr	Firma	Seats <sup>2</sup> in Stück	Umsatz 2018 in Mio. Euro	Kontakte 2018 in Mio. Stück	Agents <sup>1</sup>
1	<b>Majorel Deutschland GmbH<sup>3</sup></b>	12.238		10.373	
1	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Finanzen, Versicherungen, Handel, Medien, Verkehr, Automotiv, Pharma, Gesundheitswesen, IT, EDV, Telekommunikation, Touristik				
	<b>Hauptsitz:</b> Gütersloh				
2	<b>Ströer Dialog Group GmbH</b>	7.072	287,60	141,00	6.715
2	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Finanzen, Versicherungen, Handel, Medien, Telekommunikation, Touristik				
	<b>Hauptsitz:</b> Leipzig				
3	<b>Capita Europe</b>	6.400		5.800	
3	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Finanzen, Versicherungen, Handel, Medien, Verkehr, Automotiv, 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				
4	<b>Convergys Cooperation<sup>4</sup></b>	5.000	159,00	10.373	
4	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Industrie, Produzierendes Gewerbe, Finanzen, Versicherungen, Handel, Verkehr, Automotiv, Telekommunikation				
	<b>Hauptsitz:</b> Osnabrück				
5	<b>Bosch Service Solutions</b>	3.500	323,60	9.000	
8	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Industrie, Produzierendes Gewerbe, Finanzen, Versicherungen, Verkehr, Automotiv, 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				
6	<b>walter services<sup>5</sup></b>	3.079	71,4 0	27,00	2.899
5	<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				
7	<b>SYKES Enterprises GmbH</b>	2.300	77,60	40,00	1.878
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				
8	<b>KiKxxl GmbH</b>	1.820	58,00	30,00	1.960
9	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Finanzen, Versicherungen, Handel, Verkehr, Automotiv, Telekommunikation, Touristik				
	<b>Hauptsitz:</b> Osnabrück				
	<b>Weitere Standorte in D:</b> Bremen, Dortmund, Bochum				
9	<b>gevekom GmbH</b>	890	21,70	8,40	920
11	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Finanzen, Versicherungen, Handel, Medien, Verkehr, Automotiv, Touristik				
	<b>Hauptsitz:</b> Dresden				
	<b>Weitere Standorte in D:</b> Chemnitz, Leipzig, Berlin, Neubrandenburg, Frankfurt am Main				
10	<b>G.K.K. DialogGroup GmbH</b>	780	40,90	4,80	750
10	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Industrie, Produzierendes Gewerbe, Finanzen, Versicherungen, Handel, Medien, Verkehr, Automotiv, Pharma, Gesundheitswesen, IT, EDV, Telekommunikation, Touristik				
	<b>Hauptsitz:</b> Frankfurt				
	<b>Weitere Standorte in D:</b> Bremen, Hannover, München				

<sup>1</sup> Agents = Zahl der Mitarbeiter im Contactcenter 2018  
<sup>2</sup> Seats = Zahl der Arbeitsplätze, die für einen Kommunikationskanal zur Verfügung stehen. Stand der Seats: 1.10.2019

Rang Vorjahr	Firma	Seats <sup>2</sup> in Stück	Umsatz 2018 in Mio. Euro	Kontakte 2018 in Mio. Stück	Agents <sup>1</sup>
11	<b>getaline GmbH</b>	640	26,00	15,00	695
12	<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, Guben				
12	<b>BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH</b>	550	23,10	7,00	700
13	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Finanzen, Versicherungen, Handel, Pharma, Gesundheitswesen				
	<b>Hauptsitz:</b> Weismain				
13	<b>SUMMACOM</b>	400	15,7	8,14	361
16	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Industrie, Produzierendes Gewerbe, Finanzen, Versicherungen, Handel, Verkehr, Automotiv, Pharma, Gesundheitswesen, Touristik, Energieversorgung				
	<b>Hauptsitz:</b> St. Ingbert				
	<b>Weitere Standorte in D:</b> Bad Hersfeld				
14	<b>tel-inform customer services GmbH</b>	260		2,30	
17	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Industrie, Produzierendes Gewerbe, Finanzen, Versicherungen, Handel, Pharma, Gesundheitswesen, IT, EDV, Telekommunikation, Energieversorger, Abfall- und Entsorgungswirtschaft				
	<b>Hauptsitz:</b> Kleve				
15	<b>teleffekt Gesellschaft für Direkt-Marketing mbH</b>	220	4,00	1,30	111
21	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Industrie, Produzierendes Gewerbe, Finanzen, Versicherungen, Verkehr, Automotiv, Kosmetik				
	<b>Hauptsitz:</b> Düsseldorf				
16	<b>bkd GmbH</b>	200	6,50	4,50	180
-	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Handel, Medien, Pharma, Gesundheitswesen, Telekommunikation				
	<b>Hauptsitz:</b> Recklinghausen				
	<b>Weitere Standorte in D:</b> Bochum				
17	<b>Dr. Schengber &amp; Friends GmbH</b>	190	5,27	1,50	140
20	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Finanzen, Versicherungen, Medien, IT, EDV, Telekommunikation, Touristik				
	<b>Hauptsitz:</b> Münster				
	<b>Weitere Standorte in D:</b> Essen				
18	<b>1activ GmbH</b>	86	2,10	1,20	62
22	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Industrie, Produzierendes Gewerbe, Finanzen, Versicherungen, Handel, Medien, Verkehr, Automotiv, Pharma, Gesundheitswesen, IT, EDV, Telekommunikation				
	<b>Hauptsitz:</b> Kaarst				
19	<b>KCC GmbH</b>	45	1,10		
23	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Industrie, Produzierendes Gewerbe, Finanzen, Versicherungen, Handel, Medien, Verkehr, Automotiv, Pharma, Gesundheitswesen, IT, EDV, Telekommunikation, Touristik, Industrie, Fachverlage				
	<b>Hauptsitz:</b> Köln				
20	<b>ToSch Service &amp; Vertrieb</b>	6	0,25	5,50	13
25	<b>Branchen-Schwerpunkte:</b> Handel, IT, EDV, Telekommunikation				
	<b>Hauptsitz:</b> Eschweiler				

<sup>3</sup> = Majorel Deutschland GmbH im Vorjahr „Arvato CRM Solutions“  
<sup>4</sup> = Convergys Cooperation: Schätzung der Redaktion  
<sup>5</sup> = walter services: Zahlen von 2018

## Spezialisten

### Telefon

Rang	Firma	Anteil Telefon	Seats <sup>1</sup> Telefon
1	Majorel Deutschland GmbH <sup>1</sup>	65%	7.955
2	Ströer Dialog Group GmbH	68%	4.809
3	Convergys Cooperation <sup>4</sup>	85%	4.250
4	Capita Europe	64%	4.096
5	walter services <sup>5</sup>	75%	2.309
6	KiKxxl GmbH	70%	1.274
7	SYKES Enterprises GmbH	35%	805
8	getaline GmbH	75%	480
9	G.K.K. DialogGroup GmbH	60%	468
10	gevekom GmbH	50%	445
11	SUMMACOM	95%	378
12	BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH	68%	374
13	tel-inform customer services GmbH	84%	218
14	teleffekt Gesellschaft für Direkt-Marketing mbH	95%	209
15	bkd GmbH	85%	170
16	1activ GmbH	99%	85
17	KCC GmbH	100%	45
18	ToSch Service & Vertrieb	93%	6

### E-Mail

Rang	Firma	Anteil E-Mail	Seats <sup>1</sup> E-Mail
1	Majorel Deutschland GmbH <sup>1</sup>	15%	1.836
2	Ströer Dialog Group GmbH	15%	1.061
3	Capita Europe	10%	640
4	Convergys Cooperation <sup>4</sup>	13%	630
5	SYKES Enterprises GmbH	27%	621
6	walter services <sup>5</sup>	13%	400
7	KiKxxl GmbH	20%	364
8	gevekom GmbH	22%	196
9	G.K.K. DialogGroup GmbH	25%	195
10	BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH	30%	165
11	getaline GmbH	16%	102
12	tel-inform customer services GmbH	12%	31

### Social Media

Rang	Firma	Anteil Social Media	Seats <sup>1</sup> Social Media
1	SYKES Enterprises GmbH	10%	230
2	G.K.K. DialogGroup GmbH	12%	94

### Chat (Text, Video, Audio)

Rang	Firma	Anteil Chat	Seats <sup>1</sup> Chat
1	SYKES Enterprises GmbH	24%	552
2	Dr. Schengber & Friends GmbH	75%	143

### Messenger-Systeme

Rang	Firma	Anteil Messenger	Seats <sup>1</sup> Messenger
1	gevekom GmbH	10%	89

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

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

