

The Power of Wireless Conversation
Schnurlose Jabra Contact Center Headsets
Erfahren Sie mehr über Jabra Sound-Lösungen auf Jabra.com/de
oder kontaktieren Sie uns: info.de@jabra.com

AMEVIDA
amevida.de

Der Originaltext-Pressediens
www.press1.de

- Zielgenaue Distribution: E-Mail und Fax
- Medienformate: Text, Bild, Video und Audio-Streaming
- Social-Media-Distribution via RSS und Twitter
- Internet-Pressefächer
- Messe-Pressefächer
- Volltextarchiv
- Partnerprogramm für PR-Agenturen

www.press1.de | info@press1.de | Infotelefon (089) 578 387 -60

MULTICHANNEL-CONTACTCENTER 2018

Multichannel-Contactcenter Gesamtranking

Rang	Firma	Seats ¹ in Stück	Umsatz 2016 in Mio. Euro	Kontakte 2016 in Mio. Stück	Agents ²
1	Arvato CRM Solutions GmbH Branchen-Schwerpunkte: Finanzen/Versicherungen, Handel, Medien, Verkehr, Pharma/Gesundheitswesen, IT, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Gütersloh	11.297	3.803,42	151,30	10.272
2	Capita Customer Services (Germany) GmbH Branchen-Schwerpunkte: Finanzen/Versicherungen, Handel, Medien, Verkehr, Pharma/Gesundheitswesen, IT, Telekommunikation, Touristik Sonstige Branchen: Energieversorger Hauptsitz: Berlin	5.600	259,00		5.900
3	Convergys Cooperation* Branchen-Schwerpunkte: Industrie, Finanzen/Versicherungen, Handel, Verkehr, Telekommunikation Hauptsitz: Osnabrück	5.000	159,00		
4	Sitel GmbH* Branchen-Schwerpunkte: Finanzen/Versicherungen, Handel, Pharma/Gesundheitswesen, Telekommunikation Sonstige Branchen: Technologie Hauptsitz: Berlin	3.800	130,00		
5	SNT Deutschland AG* Branchen-Schwerpunkte: Industrie, Finanzen/Versicherungen, Handel, Verkehr, Telekommunikation Hauptsitz: Frankfurt	3.350	83,00		
6	AMEVIDA SE Branchen-Schwerpunkte: Industrie, Handel, Pharma/Gesundheitswesen, IT, Telekommunikation Hauptsitz: Gelsenkirchen	2.490	54,49	14,60	1.517
7	walter services Branchen-Schwerpunkte: Handel, Medien, Pharma/Gesundheitswesen, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Siegburg	2.352	60,50	24,00	1.717
8	SYKES Enterprises GmbH Branchen-Schwerpunkte: Industrie, Finanzen/Versicherungen, Handel, IT, Telekommunikation Hauptsitz: Bochum	2.271	72,00	58,00	2.300
9	Bosch Service Solutions (Robert Bosch GmbH)* Branchen-Schwerpunkte: Industrie, Finanzen/Versicherungen, Handel, Verkehr, Telekommunikation Sonstige Branchen: Mobility Solutions / Automotive, Monitoring Solutions (Gebäude, Personen, Logistik), Customer Experience Solutions Hauptsitz: Garching	2.000	246,00		
10	KiKxxl GmbH* Branchen-Schwerpunkte: Industrie, Finanzen/Versicherungen, Handel, Verkehr, Telekommunikation Sonstige Branchen: Energieversorger Hauptsitz: Osnabrück	1.750	43,00		
11	BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH Branchen-Schwerpunkte: Finanzen/Versicherungen, Handel, Pharma/Gesundheitswesen Hauptsitz: Burgkunstadt	900		13,00	700
12	getaline GmbH* Branchen-Schwerpunkte: Handel, Telekommunikation, Touristik Sonstige Branchen: Energie, Distanzhandel Hauptsitz: Hamburg	700	25,00		
13	GKK Branchen-Schwerpunkte: Industrie, Finanzen/Versicherungen, Handel, Medien, Verkehr, Telekommunikation Hauptsitz: Frankfurt	650	37,84	3,74	610

Multichannel-Contactcenter Messenger-Systeme

Rang	Firma	Seats ¹ in Stück	Umsatz 2016 in Mio. Euro	Kontakte 2016 in Mio. Stück	Agents ²
14	davero dialog GmbH Branchen-Schwerpunkte: Industrie, Finanzen/Versicherungen, Verkehr, Pharma/Gesundheitswesen Sonstige Branchen: Energieversorgung Hauptsitz: Erlangen	600	24,00		
15	tms connect! GmbH & Co.KG* Branchen-Schwerpunkte: Handel, Telekommunikation, Touristik Sonstige Branchen: Energiewirtschaft Hauptsitz: Mannheim	475	15,60		
16	Jäger + Schmitter Dialog GmbH* Branchen-Schwerpunkte: Handel, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Köln	450	15,00		
17	gevekom GmbH* Branchen-Schwerpunkte: Handel, Verkehr, Pharma/Gesundheitswesen Sonstige Branchen: Digital- und Onlinedienstleistungen, Klassenlotterie, DRTV/Homeshipping, Fundraising, Medien/Verlage Hauptsitz: Berlin	400	7,80		
18	Summacom / Sparda Telefonservice GmbH & Co.KG* Branchen-Schwerpunkte: Industrie, Finanzen/Versicherungen, Handel, Pharma/Gesundheitswesen, IT, Telekommunikation Sonstige Branchen: Energie Hauptsitz: St. Ingbert	315	12,80		
19	tel-inform customer services GmbH Branchen-Schwerpunkte: Handel, Pharma/Gesundheitswesen, Telekommunikation Hauptsitz: Kleve	260	8,35	2,30	210
20	digital-dialog GmbH* Branchen-Schwerpunkte: Industrie, Finanzen/Versicherungen, Handel, Pharma/Gesundheitswesen, IT, Telekommunikation Hauptsitz: Heusenstamm	180	9,00		
21	teffeckt Gesellschaft für Direkt-Marketing mbH* Branchen-Schwerpunkte: Industrie, Handel, Verkehr Sonstige Branchen: Kosmetik, Dienstleistungen Hauptsitz: Düsseldorf	135	2,70		
22	Dr. Schengber & Friends GmbH Branchen-Schwerpunkte: Handel, Medien, IT, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Münster	130	3,76		120
23	1activ GmbH Branchen-Schwerpunkte: Industrie, Finanzen/Versicherungen, Handel, IT, Telekommunikation Hauptsitz: Kaarst	58	1,80	0,75	43
24	P-Call OHG Branchen-Schwerpunkte: Industrie, Finanzen/Versicherungen, IT Hauptsitz: Stuttgart	56	1,00	1,20	79
25	ToSch Service & Vertrieb Branchen-Schwerpunkte: Handel, IT, Telekommunikation Hauptsitz: Eschweiler	5	0,07	0,15	3

¹ Agents = Zahl der Mitarbeiter im Contactcenter
² Seats = Zahl der Arbeitsplätze, die für einen Kommunikationskanal zur Verfügung stehen. Stand der Seats: 1.10.2017
* = Schätzung der Redaktion
Die Angaben beruhen auf Selbstauskünften der Unternehmen

Multichannel-Contactcenter Telefon

Rang	Firma	Anteil Telefon	Seats ¹ Telefon
1	Arvato CRM Solutions GmbH	64%	7.230
2	Convergys Cooperation*	85%	4.250
3	Capita Customer Services (Germany) GmbH	75%	4.200
4	Sitel GmbH*	84%	3.192
5	SNT Deutschland AG*	76%	2.546
6	AMEVIDA SE	89%	2.216
7	walter services	77%	1.811
8	SYKES Enterprises GmbH	60%	1.363
9	Bosch Service Solutions (Robert Bosch GmbH)*	60%	1.200
10	KiKxxl GmbH*	60%	1.050
11	BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH	65%	585
12	getaline GmbH*	75%	525
13	davero dialog GmbH	70%	420
14	GKK	55%	358
15	gevekom GmbH*	85%	340
16	tms connect! GmbH & Co.KG*	70%	333
17	Summacom / Sparda Telefonservice GmbH & Co.KG*	97%	304
18	Jäger + Schmitter Dialog GmbH*	90%	234
19	tel-inform customer services GmbH	50%	225
20	digital-dialog GmbH*	90%	162
21	teffeckt Gesellschaft für Direkt-Marketing mbH*	90%	122
22	1activ GmbH	80%	46
23	P-Call OHG	59%	33
24	ToSch Service & Vertrieb	90%	5
25	Dr. Schengber & Friends GmbH	2%	3



www.iBusiness.de/contactcenter-ranking

Multichannel-Contactcenter Social Media

Rang	Firma	Anteil Social Media	Seats ¹ Social Media
1	Arvato CRM Solutions GmbH	8%	904
2	Bosch Service Solutions (Robert Bosch GmbH)*	10%	200
3	Sitel GmbH*	3,9%	148
4	Capita Customer Services (Germany) GmbH	2,5%	140
5	Convergys Cooperation*	1,5%	75
6	KiKxxl GmbH*	4%	70
7	SYKES Enterprises GmbH	3%	68
8	GKK	10%	65
9	getaline GmbH*	8%	56
10	Dr. Schengber & Friends GmbH	40%	52
11	Jäger + Schmitter Dialog GmbH*	10%	45
12	davero dialog GmbH	6%	36
13	SNT Deutschland AG*	1%	34
14	AMEVIDA SE	1%	25
15	walter services	0,6%	14

Multichannel-Contactcenter E-Mail

Rang	Firma	Anteil E-Mail	Seats ¹ E-Mail
1	Arvato CRM Solutions GmbH	17%	1.920
2	SYKES Enterprises GmbH	35%	795
3	Convergys Cooperation*	12,6%	630
4	SNT Deutschland AG*	17%	570
5	Capita Customer Services (Germany) GmbH	10%	560
6	KiKxxl GmbH*	30%	525
7	Sitel GmbH*	11%	418
8	Bosch Service Solutions (Robert Bosch GmbH)*	15%	300
9	GKK	29%	189
10	BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH	20%	180
11	AMEVIDA SE	7%	174
12	walter services	6%	141
13	Jäger + Schmitter Dialog GmbH*	30%	135
14	tms connect! GmbH & Co.KG*	14%	67
15	getaline GmbH*	9%	63

Multichannel-Contactcenter Post / Brief

Rang	Firma	Anteil Post	Seats ¹ Post
1	walter services	16%	376
2	Arvato CRM Solutions GmbH	3%	339
3	Bosch Service Solutions (Robert Bosch GmbH)*	16%	320
4	Capita Customer Services (Germany) GmbH	5%	280
5	SNT Deutschland AG*	3%	101
6	BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH	10%	90
7	KiKxxl GmbH*	5%	88
8	tms connect! GmbH & Co.KG*	15%	71
9	getaline GmbH*	8%	56
10	Convergys Cooperation*	1%	50
11	Sitel GmbH*	1%	38
12	AMEVIDA SE	1%	25
13	SYKES Enterprises GmbH	1%	23
14	GKK	2%	13
15	davero dialog GmbH	2%	12

Multichannel-Contactcenter Chat (Text, Video, Audio)

Rang	Firma	Anteil Chat	Seats ¹ Chat
1	Arvato CRM Solutions GmbH	7%	791
2	Capita Customer Services GmbH	7,5%	420
3	SNT Deutschland AG*	2%	67
4	davero dialog GmbH	10%	60
5	Dr. Schengber & Friends GmbH	40%	52
6	AMEVIDA SE	2%	50
7	Jäger + Schmitter Dialog GmbH*	10%	45
8	BFS Baur Fulfillment Solutions	3%	27
9	SYKES Enterprises GmbH	1%	23
10	GKK	3%	20
11	KiKxxl GmbH*	1%	18
12	gevekom GmbH*	4%	16
13	walter services	0,2%	5
14	P-Call OHG	7%	4
15	Sitel GmbH*	0,1%	4

iBusiness ONE@ONE

In Kooperation mit **CCV**
Die Stimme der Branche
callcenter-verband.de



©HighText Verlag 2018
Wilhelm-Riehl-Str. 13, 80687 München
Tel.: 089 / 57 83 87 -0, Fax: 089 / 57 83 87 -99
iBusiness-Premium-Mitglieder erhalten ein Exemplar ohne Berechnung automatisch im Rahmen ihrer Mitgliedschaft
www.ibusiness.de/premium
Einzelpreis 10,- €
Onlinebestellung portofrei auf
www.ibusiness.de/shop

Dieses Poster zum Ausdrucken für die Pinwand in A3 oder A4
www.ibusiness.de/poster QR-Code für Ihr Mobilgerät

Auch wenn unsere Kunden zufrieden sind: Wir sind es nie.

Service Excellence by walter services.
Intelligentes Peak-Management, höchste IT-Sicherheit, prämiertes Customer Service.

walterservices.com

Intelligente Software für Commerce und Customer Service

NOVOMIND **ISHOP**
Next Generation Shop-Plattform

NOVOMIND **IPIM**
Standard CRM-System für den Omnichannel-Commerce

NOVOMIND **IMARKET**
Vollautomatische Marktplatzanbindung

NOVOMIND **NOVOMIND**

Effizienter Kundenservice im Multichannel Contact Center - von Chatbots über E-Mail-Management, Chat und WhatsApp bis hin zu Social Media

www.novomind.com - info@novomind.com
+49 40 80 80 71-0