

MULTICHANNEL-CONTACTCENTER 2019

Multichannel-Contactcenter Gesamtranking					
Rang	Firma	Seats ¹ in Stück	Umsatz 2017 in Mio. Euro	Kontakte 2017 in Mio. Stück	Agents ²
1	Arvato CRM Solutions**	11.093	1.326,71		8.845
Branchen-Schwerpunkte: Finanzen, Handel, Verkehr, IT, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Gütersloh					
2	STRÖER Dialog Group GmbH	6.634	273,58	134,00	6.415
Branchen-Schwerpunkte: Finanzen, Handel, Medien, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Leipzig					
3	Capita Customer Services (Germany) GmbH	6.550	299,73		6.330
Branchen-Schwerpunkte: Finanzen, Handel, Medien, Verkehr, Pharma/Gesundheitswesen, IT, Telekommunikation, Touristik Sonstige Branchen: Energieversorgung Hauptsitz: Berlin					
4	Convergys Cooperation*	5.000	159,00		
Branchen-Schwerpunkte: Industrie, Finanzen, Handel, Verkehr, Telekommunikation Hauptsitz: Osnabrück					
5	walter services	3.079	71,40	27,00	3
Branchen-Schwerpunkte: Handel, Medien, Pharma/Gesundheitswesen, Telekommunikation Hauptsitz: Siegburg					
6	AMEVIDA SE	2.560	65,81	15,74	1.390
Branchen-Schwerpunkte: Industrie, Finanzen, Handel, Verkehr, Pharma/Gesundheitswesen, IT, Telekommunikation Hauptsitz: Gelsenkirchen					
7	SYKES Enterprises GmbH	2.271	72,40	58,00	2.300
Branchen-Schwerpunkte: Handel, Medien, Pharma/Gesundheitswesen, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Bochum					
8	Bosch Service Solutions (Robert Bosch GmbH)*	2.000	246,00		
Branchen-Schwerpunkte: Industrie, Finanzen, Handel, Verkehr, Telekommunikation Sonstige Branchen: Mobility Solutions / Automotive, Monitoring Solutions (Gebäude, Personen, Logistik), Customer Experience Solutions Hauptsitz: Garching					
9	KiKxxl GmbH*	1.750	43,00		
Branchen-Schwerpunkte: Industrie, Finanzen, Handel, Verkehr, Telekommunikation Sonstige Branchen: Energiewirtschaft Hauptsitz: Osnabrück					
10	gkk DialogGroup GmbH	775	43,40	5,00	820
Branchen-Schwerpunkte: Industrie, Finanzen, Handel, Medien, Verkehr, Pharma/Gesundheitswesen, IT, Telekommunikation, Touristik Hauptsitz: Frankfurt am Main					
11	gevekom GmbH	650	13,75	31,00	621
Branchen-Schwerpunkte: Finanzen, Handel, Verkehr, Pharma/Gesundheitswesen, Touristik Sonstige Branchen: Homeshopping, Digital- und Onlinedienstleistungen Hauptsitz: Dresden					
12	getaline GmbH	601	25,10	15,00	701
Branchen-Schwerpunkte: Handel, Telekommunikation, Touristik Sonstige Branchen: Ver-/ Entsorgung, Energiewirtschaft Hauptsitz: Hamburg					
13	BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH*	600		20,00	700
Branchen-Schwerpunkte: Finanzen, Handel, Pharma/Gesundheitswesen Hauptsitz: Burgkunstadt					

Multichannel-Contactcenter Telefon				
Rang	Firma	Anteil Telefon	Seats ³ Telefon	Agents ²
1	Arvato CRM Solutions**	65%	7.210	
2	STRÖER Dialog Group GmbH	73%	4.849	
3	Capita Customer Services (Germany) GmbH	68%	4.454	
4	Convergys Cooperation*	85%	4.250	
5	AMEVIDA SE	91%	2.330	
6	walter services	75%	2.309	
7	SYKES Enterprises GmbH	60%	1.363	
8	Bosch Service Solutions (Robert Bosch GmbH)*	60%	1.200	
9	KiKxxl GmbH*	60%	1.050	
10	gevekom GmbH	80%	520	
11	getaline GmbH	75%	451	
12	gkk DialogGroup GmbH	58%	450	
13	BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH*	71%	426	
14	davero dialog GmbH*	70%	420	
15	tms connect! GmbH & Co.KG*	70%	333	
16	tel-inform customer services GmbH	90%	234	
17	digital-dialog GmbH*	90%	162	
18	teffeckt Gesellschaft für Direkt-Marketing mbH	92%	120	
19	PVS Relationship Services GmbH & Co. KG	50%	100	
20	lactiv GmbH*	80%	46	
21	KCC GmbH	95%	43	
22	P-Call OHG	80%	35	
23	ToSch Service & Vertrieb	96%	6	
24	Dr. Schengber & Friends GmbH	3%	5	

Multichannel-Contactcenter E-Mail				
Rang	Firma	Anteil Telefon	Seats ³ Telefon	Agents ²
1	Arvato CRM Solutions**	15%	1.664	
2	STRÖER Dialog Group GmbH	16%	1.048	
3	Capita Customer Services (Germany) GmbH	14%	917	
4	SYKES Enterprises GmbH	34%	772	
5	Convergys Cooperation*	13%	630	
6	KiKxxl GmbH*	30%	525	
7	walter services	13%	400	
8	Bosch Service Solutions (Robert Bosch GmbH)*	15%	300	
9	gkk DialogGroup GmbH	28%	217	
10	BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH*	20%	120	
11	AMEVIDA SE	4%	102	
12	getaline GmbH	15%	90	
13	PVS Relationship Services GmbH & Co. KG	40%	80	
14	tms connect! GmbH & Co.KG*	14%	67	
15	gevekom GmbH	10%	65	
16	davero dialog GmbH*	10%	60	
17	tel-inform customer services GmbH	9%	22	
18	digital-dialog GmbH*	5%	9	
19	teffeckt Gesellschaft für Direkt-Marketing mbH	5%	7	
20	Dr. Schengber & Friends GmbH	3%	5	
21	lactiv GmbH*	7%	4	
22	P-Call OHG	9%	4	
23	KCC GmbH	5%	2	
24	ToSch Service & Vertrieb	2%	0	

Die Angaben beruhen auf Selbstauskünften der Unternehmen

Multichannel-Contactcenter Social Media				
Rang	Firma	Anteil Social Media	Seats ³ Social Media	Agents ²
1	Arvato CRM Solutions**	10%	1.109	
2	Capita Customer Services (Germany) GmbH	4%	229	
3	STRÖER Dialog Group GmbH	3%	217	
4	Bosch Service Solutions (Robert Bosch GmbH)*	10%	200	
5	AMEVIDA SE	4%	102	
6	gkk DialogGroup GmbH	11%	85	
7	Convergys Cooperation*	2%	75	
8	KiKxxl GmbH*	4%	70	
9	SYKES Enterprises GmbH	2%	45	
10	Dr. Schengber & Friends GmbH	30%	45	
11	BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH*	6%	36	
12	davero dialog GmbH*	6%	36	
13	walter services	1%	31	
14	getaline GmbH	1%	6	
15	tms connect! GmbH & Co.KG*	1%	5	

Multichannel-Contactcenter Post / Brief				
Rang	Firma	Anteil Post	Seats ³ Post	Agents ²
1	Arvato CRM Solutions**	5%	555	
2	Capita Customer Services (Germany) GmbH	5%	328	
3	Bosch Service Solutions (Robert Bosch GmbH)*	16%	320	
4	STRÖER Dialog Group GmbH	3%	199	
5	walter services	6%	185	
6	KiKxxl GmbH*	5%	88	
7	tms connect! GmbH & Co.KG*	15%	71	
8	Convergys Cooperation*	1%	50	
9	getaline GmbH	7%	42	
10	gevekom GmbH	5%	33	
11	SYKES Enterprises GmbH	1%	23	
12	BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH*	3%	18	
13	gkk DialogGroup GmbH	2%	16	
14	davero dialog GmbH*	2%	12	
15	PVS Relationship Services GmbH & Co. KG	5%	10	

Multichannel-Contactcenter Chat (Text, Video, Audio)				
Rang	Firma	Anteil Chat	Seats ³ Chat	Agents ²
1	Capita Customer Services (Germany) GmbH	9%	557	
2	Arvato CRM Solutions**	3%	333	
3	STRÖER Dialog Group GmbH	4%	245	
4	Dr. Schengber & Friends GmbH	63%	95	
5	walter services	3%	92	
6	SYKES Enterprises GmbH	3%	68	
7	davero dialog GmbH*	10%	60	
8	gevekom GmbH	5%	33	
9	AMEVIDA SE	1%	26	
10	KiKxxl GmbH*	1%	18	
11	PVS Relationship Services GmbH & Co. KG	5%	10	
12	gkk DialogGroup GmbH	1%	8	
13	getaline GmbH	1%	6	
14	lactiv GmbH*	5%	3	
15	Convergys Cooperation*	0%	2	

Multichannel-Contactcenter Messenger-Systeme				
Rang	Firma	Anteil Messenger	Seats ³ Messenger	Agents ²
1	Arvato CRM Solutions**	2%	222	
2	STRÖER Dialog Group GmbH	1%	75	
3	Capita Customer Services (Germany) GmbH	1%	66	
4	walter services	2%	62	
5	davero dialog GmbH*	2%	12	
6	getaline GmbH	1%	6	
7	P-Call OHG	8%	4	
8	Dr. Schengber & Friends GmbH	1%	2	
9	lactiv GmbH*	2%	1	

Multichannel-Contactcenter E-Mail				
Rang	Firma	Anteil Telefon	Seats ³ Telefon	Agents ²
1	Arvato CRM Solutions**	15%	1.664	
2	STRÖER Dialog Group GmbH	16%	1.048	
3	Capita Customer Services (Germany) GmbH	14%	917	
4	SYKES Enterprises GmbH	34%	772	
5	Convergys Cooperation*	13%	630	
6	KiKxxl GmbH*	30%	525	
7	walter services	13%	400	
8	Bosch Service Solutions (Robert Bosch GmbH)*	15%	300	
9	gkk DialogGroup GmbH	28%	217	
10	BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH*	20%	120	
11	AMEVIDA SE	4%	102	
12	getaline GmbH	15%	90	
13	PVS Relationship Services GmbH & Co. KG	40%	80	
14	tms connect! GmbH & Co.KG*	14%	67	
15	gevekom GmbH	10%	65	
16	davero dialog GmbH*	10%	60	
17	tel-inform customer services GmbH	9%	22	
18	digital-dialog GmbH*	5%	9	
19	teffeckt Gesellschaft für Direkt-Marketing mbH	5%	7	
20	Dr. Schengber & Friends GmbH	3%	5	
21	lactiv GmbH*	7%	4	
22	P-Call OHG	9%	4	
23	KCC GmbH	5%	2	
24	ToSch Service & Vertrieb	2%	0	

www.iBusiness.de/contactcenter-ranking

