

MULTICHANNEL-CONTACTCENTER 2022



Multichannel-Contactcenter Gesamtranking

Rang Vorjahr	Firma	Seats ¹ in Stück	Umsatz 2020 in Mio. Euro	Kontakte 2020 in Mio. Stück	Agents ²	Rang Vorjahr	Firma	Seats ¹ in Stück	Umsatz 2020 in Mio. Euro	Kontakte 2020 in Mio. Stück	Agents ²
1	Ströer Dialog Group GmbH³	7.429	288,00		7.072	11	getaline GmbH	655	23,20	11,97	708
1	Branchen-Schwerpunkte: Finanzen / Versicherungen, Handel, Medien, Telekommunikation, Touristik					9	Branchen-Schwerpunkte: Handel, Medien, Pharma / Gesundheitswesen, Touristik Ver- und Entsorger				
	Hauptsitz: Leipzig						Hauptsitz: Hamburg				
	Weitere Standorte in D: Berlin, Dresden, Essen, Güstrow, Hamburg, Köln, Leipzig, Mannheim, Magdeburg, München, Pforzheim, Rostock, Saarbrücken						Weitere Standorte in D: Cottbus, Frankfurt/Oder, Pasewalk				
2	Capita Customer Services (Germany) GmbH	5.000			4.000	12	SUMMACOM⁴	439	16,00		400
2	Branchen-Schwerpunkte: Finanzen / Versicherungen, Handel, Medien, Verkehr / Automotiv, Pharma / Gesundheitswesen, IT / EDV, Telekommunikation, Touristik Energieversorger					12	Branchen-Schwerpunkte: Industrie / Produzierendes Gewerbe, Finanzen / Versicherungen, Handel, Verkehr / Automotiv, Pharma / Gesundheitswesen, Touristik Energieversorgung				
	Hauptsitz: Berlin						Hauptsitz: St. Ingbert				
	Weitere Standorte in D: Aachen, Anklam, Chemnitz, Cottbus, Erfurt, Halle (Saale), Kiel, Köln, Krefeld, Leipzig, Magdeburg, Mannheim, Neubrandenburg, Rostock, Saalfeld						Weitere Standorte in D: Bad Hersfeld				
3	Webhelp Holding Germany GmbH	4.800	170,00	57,00	4.280	13	BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH⁴	432	23,00		550
-	Branchen-Schwerpunkte: Industrie / Produzierendes Gewerbe, Finanzen / Versicherungen, Handel, Telekommunikation, Touristik					10	Branchen-Schwerpunkte: Finanzen / Versicherungen, Handel, Pharma / Gesundheitswesen				
	Hauptsitz: Nürnberg						Hauptsitz: Weismain				
	Weitere Standorte in D: Leipzig, Erfurt, Berlin, Hamm, Stuttgart, Parchim, Kiel, Düsseldorf, München, Flensburg										
4	Bosch Service Solutions⁴	3.750	324,00		9.300	14	bkd GmbH⁴	220	7,00		200
3	Branchen-Schwerpunkte: Industrie / Produzierendes Gewerbe, Finanzen / Versicherungen, Verkehr / Automotiv, Touristik Connected Building, Maschinenbau, Transport/Logistik, Assistance, Öffentliche Hand					16	Branchen-Schwerpunkte: Handel, Medien, Pharma / Gesundheitswesen, Telekommunikation				
	Hauptsitz: Frankfurt am Main						Hauptsitz: Recklinghausen				
	Weitere Standorte in D: Magdeburg, Leipzig, Berlin, Gießen						Weitere Standorte in D: Bochum				
5	Walter Services⁴	3.259	71,00		3.079	15	Dr. Schengber & Friends GmbH	220	6,48	1,50	160
4	Branchen-Schwerpunkte: Handel, Medien, Pharma / Gesundheitswesen, Telekommunikation					14	Branchen-Schwerpunkte: Handel, Medien, Verkehr / Automotiv, Pharma / Gesundheitswesen, IT / EDV, Telekommunikation, Touristik				
	Hauptsitz: Siegburg						Hauptsitz: Münster				
	Weitere Standorte in D: Bremen, Cottbus, Ettlingen, Frankfurt (Oder), Halle (Saale), Magdeburg, Mannheim, Marburg										
6	SYKES Enterprises GmbH⁴	2.721	78,00		2.300	16	teleffekt Gesellschaft für Direkt-Marketing mbH	220	6,66	1,70	126
5	Branchen-Schwerpunkte: Finanzen / Versicherungen, Handel, IT / EDV, Telekommunikation, Consumer Electronics					15	Branchen-Schwerpunkte: Industrie / Produzierendes Gewerbe, Finanzen / Versicherungen, Handel, Verkehr / Automotiv, Pharma / Gesundheitswesen				
	Hauptsitz: Bochum						Hauptsitz: Düsseldorf				
	Weitere Standorte in D: Berlin, Pasewalk, Solingen, Wilhelmshaven										
7	AMEVIDA SE	2.400	83,00		2.200	17	hey contact heroes GmbH	140	1,40	0,60	115
-	Branchen-Schwerpunkte: Finanzen / Versicherungen, Handel, IT / EDV, Telekommunikation, Touristik					-	Branchen-Schwerpunkte: Industrie / Produzierendes Gewerbe, Finanzen / Versicherungen, Handel, Medien, Verkehr / Automotiv, Pharma / Gesundheitswesen, Telekommunikation, Touristik				
	Hauptsitz: Gelsenkirchen						Hauptsitz: Hamburg				
	Weitere Standorte in D: Düsseldorf, Essen, Oberhausen, Bochum, Dortmund, Leipzig, Freiburg (Breisgau), Gelsenkirchen										
8	KiKxxl GmbH	2.025	73,18	44,59	2.480	18	1activ GmbH⁴	109	2,00		86
6	Branchen-Schwerpunkte: Industrie / Produzierendes Gewerbe, Finanzen / Versicherungen, Handel, Verkehr / Automotiv, Pharma / Gesundheitswesen, IT / EDV, Telekommunikation, Touristik					17	Branchen-Schwerpunkte: Industrie / Produzierendes Gewerbe, Finanzen / Versicherungen, Handel, Medien, Verkehr / Automotiv, Pharma / Gesundheitswesen, IT / EDV, Telekommunikation				
	Hauptsitz: Osnabrück						Hauptsitz: Kaarst				
	Weitere Standorte in D: Bremen, Dortmund, Bochum, Recklinghausen, Bottrop										
9	gevekom GmbH	1.300	30,60	12,60	1.600	19	KCC GmbH	45			30
7	Branchen-Schwerpunkte: Finanzen / Versicherungen, Handel, Pharma / Gesundheitswesen, Telekommunikation, Touristik					18	Branchen-Schwerpunkte: Industrie / Produzierendes Gewerbe, Finanzen / Versicherungen, Handel, Medien, Verkehr / Automotiv, Pharma / Gesundheitswesen, IT / EDV, Telekommunikation, Fachverlage				
	Hauptsitz: Dresden						Hauptsitz: Köln				
	Weitere Standorte in D: Frankfurt, Dresden, Leipzig, Berlin, Chemnitz, Neubrandenburg										
10	gkk DialogGroup GmbH	780		10,00	867	20	P-Call GmbH & Co. KG	38	0,90	0,60	66
8	Branchen-Schwerpunkte: Industrie / Produzierendes Gewerbe, Finanzen / Versicherungen, Handel, Verkehr / Automotiv, Pharma / Gesundheitswesen, Customer Experience Management, CX Consulting, Megascale E-Mail-Marketing, Direct-to-Consumer					-	Branchen-Schwerpunkte: Industrie / Produzierendes Gewerbe, Finanzen / Versicherungen, Pharma / Gesundheitswesen, IT / EDV, Kommunen				
	Hauptsitz: Frankfurt						Hauptsitz: Stuttgart				
	Weitere Standorte in D: München, Bremen, Hannover						Weitere Standorte in D: München				

¹ Agents = Zahl der Mitarbeiter im Contactcenter 2020
² Seats = Zahl der Arbeitsplätze, die für einen Kommunikationskanal zur Verfügung stehen. Stand der Seats: 01.10.2021

³ = Umsatz 2018
⁴ = Hochrechnung

Spezialisten

Telefon

Rang	Firma	Anteil Telefon	Seats ¹ Telefon
1	Webhelp Holding Germany GmbH	65%	3.096
2	Capita Customer Services (Germany) GmbH	55%	2.750
3	KiKxxl GmbH	69%	1.387
4	gevekom GmbH	60%	780
5	gkk DialogGroup GmbH	70%	546
6	getaline GmbH	70%	459
7	teleffekt Gesellschaft für Direkt-Marketing mbH	90%	198
8	hey contact heroes GmbH	70%	98
9	KCC GmbH	98%	44
10	P-Call GmbH & Co. KG	89%	34
11	Dr. Schengber & Friends GmbH	10%	22

E-Mail

Rang	Firma	Anteil E-Mail	Seats ² E-Mail
1	Majorel Deutschland GmbH	3%	163
2	Capita Customer Services (Germany) GmbH	7%	350
3	gevekom GmbH	2%	26
4	KiKxxl GmbH	14%	284
5	getaline GmbH	1%	7
6	gkk DialogGroup GmbH	10%	78
7	hey contact heroes GmbH	1%	1
8	Dr. Schengber & Friends GmbH	10%	22

Social Media

Rang	Firma	Anteil Social Media	Seats ¹ Social Media
1	KiKxxl GmbH	0%	0
2	gkk DialogGroup GmbH	5%	39
3	Dr. Schengber & Friends GmbH	65%	143

Chat (Text, Video, Audio)

Rang	Firma	Anteil Chat	Seats ¹ Chat
1	Capita Customer Services (Germany) GmbH	6%	300
2	Dr. Schengber & Friends GmbH	0%	0

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



©HighText Verlag 2022
 Schüfelerstr. 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.onetoone.de/contactcenter-ranking