







UNTERNEHMEN	<b>arvato</b> BERTELSMANN	 <b>BOSCH</b>	<b>CommuniGate</b> Mit Kunden verbunden.	<b>DS360</b>
Internet	crm.arvato.com/de	www.boschservicesolutions.de	www.commungate.org	www.ds360grad.com
Ansprechpartner		Arne Schönfeld		Cord Fröhlich
Telefon	(05241) 8043600	(0391) 59081988	(0851) 9512-975	(040) 4114-2212
E-Mail	crm@arvato.de	info.bso@de.bosch.com	vertrieb@commungate.org	c.froehlich@ds-cc.de
Jahresumsatz in €		rund 282 Mio.	20 Mio.	90 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter		Rund 9.000 weltweit	600	3.500
Referenzen / Branchen	alle Branchen	Automotive, Communication & Technology, Transportation & Travel	Banken, EVU, Sparkassen, KMU, Kreditkarten-Issuer	Telekommunikation, EVU, Finance, Health Care, Medien, Handel, Industrie
Tätigkeitsschwerpunkte	Customer Care, BPO	CEM, Monitoring Services, Mobility Services	Inbound, Outbound, Backoffice-Dienstleistung.	In- und Outbound, Backoffice, BPO, Digitale Services
Personelle Ausstattung				
Anzahl Telefonarbeitsplätze	45.500		460	3.196
FTE (full time equivalents)	42.600		417	3.050
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	24 / 7	13 / 6	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)			2,8 Mio.	

UNTERNEHMEN	<b>Call Ways</b>	<b>CCC</b> COMPETENCE CALL CENTER	<b>DIALOG</b>	<b>getaline</b> Just get connected
Internet	www.callways.de	www.yourccc.com	www.jsdialog.com	www.getaline.de
Ansprechpartner	Wolfgang Kolley	Peter Kloibhofer	Siham Eiermann	Herr Axel Dunker
Telefon	(030) 330273460	(0049) 3052002-5599	(0221) 9839-1000	(040) 646046-18
E-Mail	kolley@callways.de	peter.kloibhofer@yourccc.com	vertrieb@jsdialog.com	adunker@getaline.de
Jahresumsatz in €	2.2 Mio.			24 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	82	mehr als 7.000	490	1.500
Referenzen / Branchen	Wohnungswirtschaft, Mobility, Technischer Support	Consumer Goods und Services, Finance, Media, E-Commerce/ Retailing, Energy/ Utility, Information Technology etc.	Automotive, Elektronik, Verlage, Medizintechnik, F&B, Pharma	Versandhandel, E-Commerce, Tourismus, Energieversorger, Telekommunikation
Tätigkeitsschwerpunkte	Inbound Services und Support, Backoffice, Videoidentity	Pre-/ After-Sales, BPO, Digitalisierung, Loyalty, Social Media, Incoming, Outgoing, Backoffice	Kundenbetreuung, Vertrieb, BPO	In- und Outbound, E-Mail-Marketing, Adressquali.
Personelle Ausstattung				
Anzahl Telefonarbeitsplätze	110		450	659
FTE (full time equivalents)	78	6.500	410	1.350
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	24/7	24 / 7	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)	2,1 Mio.		3 Mio. / 1,2 Mio.	ca. 75% / 25%

UNTERNEHMEN	<b>gevekom.</b> wir verkaufen.	<b>ITS</b> Interact Tele Service AG	<b>KiKxxl</b> Ihr Kommunikationsdienstleister	<b>SIGN FOR COM</b> Internationales Telemarketing & Sales Center
Internet	www.gevekom.de	www.interact-ag.de	www.kikxxl.de	www.signforcom.de
Ansprechpartner	Benjamin Barnack	Eva Kunz	Robel Mutlu	Karin Asmussen
Telefon	(0351) 21324-300	(0395) 5699100	(0541) 3305466	(0228) 9092-202
E-Mail	benjamin.barnack@gevekom.de	kunz@interact-ag.de	vertrieb@kikxxl.de	vertrieb@signforcom.de
Jahresumsatz in €	21,5 Mio.	4 Mio.	56,1 Mio.	6,5 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	770	200	1.900	> 100
Referenzen / Branchen	Handel, EVU, Telko, Verlage, Finance, Pharma, Medien, Automotive, Tourismus	Industrie, Dienstleister, Finance, Tourismus, Öffentlicher Dienst, Verlage	Telekommunikation, Handel, Touristik, Versicherung, Bank, Energie, Automotive	IT, Industrie, Education, DataCenter, IOT Embedded, Energie, Öffentl. Dienst, Automotive, Health Care
Tätigkeitsschwerpunkte	In- und Outbound, Backoffice, Lettershop, BPO, Omnichannel	Outbound, Inbound, Backoffice Sales, Termierung, Support	Outbound, Inbound-Sales; Inbound-, Chat-, Social Media- und Backoffice Service	In-/ Outbound, Terminierung, Sales Support Lead Nurturing, -Generierung, Teleservices
Personelle Ausstattung				
Anzahl Telefonarbeitsplätze	780	250	ca. 1.800	> 120
FTE (full time equivalents)	550	150	ca. 1.300	> 100
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	24 / 7	bis zu 24 / 7 / 365	12 / 6
Calls (Inbound / Outbound)	35 Mio. p.A.	ca. 3 Mio.	45 Mio. p.a.	> 2 Mio.

UNTERNEHMEN				
Internet	www.regiocomverbund.com	www.summacom.de	www.trend-service.de	www.walterservices.com
Ansprechpartner	Julius Appel	Marc Kirch	Karsten Schievelbusch	Dirk Bock
Telefon	(0800) 7682433	(06894) 1454010	(0202) 2515-300	(0721) 1520734-017
E-Mail	julius.appel@regiocom.com	Marc.Kirch@summacom.de	kschievelbusch@trend-service.de	Dirk.Bock@walterservices.com
Jahresumsatz in €	162 Mio. (2017)	16 Mio.		
Anzahl der Mitarbeiter	5.445	450	62	2.993
Referenzen / Branchen	Telco, Energie, Finanzen, Gesundheit, Reise, eCommerce	TK, EVU, Banken, Pharma, Industrie, Handel, Baumärkte	alle Branchen	Energie, Versandhandel, Pharma / Health Care, Medien, Telekomm., Kabel
Tätigkeitsschwerpunkte	Contact Center, BPO, Knowledge Management	Training / Coaching, Kundenservice, In-/ Outbound	Inbound, Outbound, E-Services, Fulfillment	Inbound, Outbound, Helpdesk, Beratung, Support
Personelle Ausstattung				
Anzahl Telefonarbeitsplätze	6.053	400	55	2.548
FTE (full time equivalents)	4.438	340	65	2.323
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	24 / 7	24 / 7	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)	45,6 Mio.	6,9 Mio.		

UNTERNEHMEN		11880 Solutions	A. Sutter Dialog Services	Abravo	AC Süppmayer	Adecco	AIC-Services
Internet	www.webhelp.com	11880.com	www.callcenter-essen.de	www.abravo.de	www.acsueppmayer.de	www.abs-service-center.de	www.aic-services.com
Ansprechpartner	Thorsten Havemann						
Telefon	(0231) 22951105						
E-Mail	thavemann@de.webhelp.com						
Jahresumsatz in €		14,4 Mio.	4,6 Mio.	2 Mio.			
Anzahl der Mitarbeiter		100	164	75	50		
Referenzen / Branchen	alle Branchen	alle Branchen	Messeveranstalter, Banken, Industrie, Verlage, Kultur	24 Std. Inbound, ext. Telefon-Zentrale IT, Verwaltung etc.	alle Branchen	Banken, Versicherungen, Telekommunikation, Automotive	Tourismus, Verkehr, E-Commerce, Dienstleistung
Tätigkeitsschwerpunkte	Customer Care, Sales, Tech-Support, Digitalisierung, BPO	Serviceauskunft	Kundenserv., Helpd., Bestell-/ Info-/ Krisenhotl.	Eskalationshotline, Helpdesk, Telefozentr.	Qual. Monit., Mystery Calls, Reportg. Softw.	Kundenserv., Helpd., tech. Support, Backoff.	Kundenservice, Reservierung, Verkauf, BPO
Personelle Ausstattung							
Anzahl Telefonarbeitsplätze	34.000	100	168	20 + 60		560	250
FTE (full time equivalents)	37.000	100	150	40		700	350
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24/7	24 / 7	24 / 7	24 / 7		24 / 7	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)				1,8 Mio.			

UNTERNEHMEN	Amevida	Apontas	Baur Fulfillment Solutions	Bkd	Bolzhauser	Capita	Communication Factory	Communicall
Internet	www.amevida.de	www.apontas.de	www.baur-fs.de	www.bkd.de	www.bolzhauser.de	www.capita-europe.com	www.commfac.de	www.communicall.de
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €			30 Mio.	6,05 Mio.			7,5 Mio.	1,75 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	2.260		1.500	172	20	75.000		65
Referenzen / Branchen	Telekommunikation, IT, Versicherungen, Banken	Forderungsmanagement, Inkasso	Handel, Versandhandel, E-Commerce	Verlage, Health Care, EVU, Service Desk	alle Branchen	alle Branchen	Versandhandel, Pharma, Finanzdienstleist., Versorger	Schwerpunkt Industrie und Maschinenbau
Tätigkeitsschwerpunkte	In-/ Outbound, Neukundengewinnung	In-/ Outbound, Billing & Dunning, Consult.	Inbound, Outbound, Backoffice	In-/ Outbound, Customer Care, Sales	Kostensenkg., Steigerung, Zufriedenheit	Customer-Management, BPO	Verkauf, Abogewinn/-rückgew., Neukund.	Vertriebsunterstütz., Terminierung, Service
Personelle Ausstattung								
Anzahl Telefonarbeitsplätze	ca. 2.000	45	700	150			350	50
FTE (full time equivalents)		60	900	140			224	
Betriebszeiten (Std./ Tage)		24 / 7	24 / 7	12 / 6		24 / 7	24 / 7	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)			9 Mio. / 6 Mio.					900.000

UNTERNEHMEN	Convergys	Davero	DB Dialog	Embers	Expertcloud	Flintec IT	Gedikom	Gefta
Internet	www.buw.de	www.davero.de	www.dbdialog.de	www.embers.at	www.expertcloud.de	www.flintec.de	www.gedikom.de	www.gefta.eu
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €	165,6 Mio.	27 Mio.	62,2 Mio.				4,1 Mio.	
Anzahl der Mitarbeiter	6.300		1.600		200			300
<b>Referenzen / Branchen</b>	Handel, Industrie, Tourismus, Pharma / Health Care u.a.	IT u. Telekomm., Groß- u. Einzelhandel, Öff. Hand / Behörden	Mobilität, Touristik	alle Branchen	Sky, Blau.de, Channel 21, Telekommunik., Medien, Versandhdl.		Gesundheitswesen	Telekommunikation, e-commerce, Software
<b>Tätigkeitsschwerpunkte</b>	Kundenrückgewinn./-betreu./ Social Media	Inbound, Outbound, Consulting, Training	Kundenbetreu., Krisenkomm., Social M.	In- /Outbound, Kundenserv., Bestg., Verk.	Inbound, Inbound Sales, Korresp.bearb.	Intelligente Anrufsteuerung	Medizinische Call Center-Dienstleistg.	Cust. Service, techn. Helpdesk, Bestellan.
<b>Personelle Ausstattung</b>								
Anzahl Telefonarbeitsplätze	6.260	608	800	400	200	50	120	280 (im Home Office)
FTE (full time equivalents)	4.500	620			120		95	220
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	16 / 6	24 / 7	24 / 7	24 / 7	24 / 7	24 / 7	07-01 Uhr / 7 Tage
Calls (Inbound / Outbound)		5 Mio.	12,9 Mio.	2 Mio.			1,8 Mio. / 900.000	Inbound

UNTERNEHMEN	icare Dialogmarketing	Invacon	Invitel	KCC	Kunden Profi	Netex	Nürnberger Communic. Center	Quality Communications
Internet	www.icare-ag.com D, CH, AT	www.invacon.de	www.invitel-unternehmensgruppe.de	www.kcc-koeln.com	www.kundenprofi.de	www.netex.ro/de/contact/	www.ncc-nuernberger.de	www.quality-comm.de
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €		5 Mio.	60 Mio.			4,7 Mio.	7 Mio.	
Anzahl der Mitarbeiter	450	150	2.050			> 500	220	300
<b>Referenzen / Branchen</b>	alle Branchen	Automotive, Industrie, Dienstleistungsunternehmen	Energie, Wohnungswirt., Telekomm., E-Commerce, Banken	Automotive, Dienstleist., IT, Pharma / Health Care, Verlage	Telekomm., Energie, Finanzen, Versandhdl., Verlagsw., IT u.a.	Referenzen: Delticom AG Branchen: eCommerce	Versicherungen, Finanzdienstleistung	Automotive, Handel, EVU, Medien, Telekommunikation
<b>Tätigkeitsschwerpunkte</b>	In- / Outbd., Kundenserv., E-Mail u.a.	Neukundengewinn., Bestandskd.aktivier.	In- / Outbound, Kundenserv., techn. Serv.	B2B Outbound, Kaltakquise, Terminierung	Kundenbetrg., In- / Outbd., Beschwerdem.	Inbound	In- und Outbound	In- / Outbound, kaufm. Kundenbetreuung
<b>Personelle Ausstattung</b>								
Anzahl Telefonarbeitsplätze	250	100	2.100	45	260	> 500	230	260
FTE (full time equivalents)	350	100	2.180		300	> 500	246	200
Betriebszeiten (Std./ Tage)	6-24 Uhr / 7	15 / 6	24 / 7	10 / 5	24 / 7	24 / 7	12-16 / 6	15 / 6
Calls (Inbound / Outbound)		1 Mio.	19,2 Mio. / 5,4 Mio.	870.000		Inbound	6 Mio. / > 2 Mio.	

UNTERNEHMEN	Samhammer	S Direkt-Marketing	Sitel	Sykes Enterprise Bochum	Sympatel	Tas AG	Tas Mülheim
Internet	www.samhammer.de	www.sparkassedirekt.de	www.sitel.com/de	www.sykes.com/germany	www.sympatel.de	www.tasag.de	www.tas-muehlheim.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €			120 Mio.	72,4 Mio.		12 Mio.	
Anzahl der Mitarbeiter	550	1.100	3.800	2.150		550	
<b>Referenzen / Branchen</b>		alle Branchen	Kommunik., Finanzen, Gesundheitsw., Einzelhandel / Konsumgüter	EVU, Automotive, Technologie, Finanzdienstleistung etc.	alle Branchen	Banken, Versicherungen, EVU, E-Business	Verlagswesen, Pharma, Handel
<b>Tätigkeitsschwerpunkte</b>	B2B u. B2C Services, In- und Outbound	In- und Outbound, Support Social Media etc.	Kundenserv., Techn. Support, Backoffice, Vertrieb	Customer Care, Techn. Support, Bestellannahme	Adressqual., Verkauf, Terminvereinbarung	Customer Care, E-Mail, Chat, Social Media	Outbound, Social Media
<b>Personelle Ausstattung</b>							
Anzahl Telefonarbeitsplätze	148	500	3.500	2.251	300		480
FTE (full time equivalents)	174	735	3.700	1.900	600		400
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	24 / 7	24 / 7	24 / 7	24 / -	24 / 7	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)					9 Mio.		

UNTERNEHMEN	Tdm	Teleffekt	Tel-Inform	Telemarkt	Teleperformance	TeleTeam	TELUS International Europe
Internet	www.tdm.de	www.teleffekt.de	www.tel-inform.de	www.telemarkt.ag	www.teleperformance.de	www.call-teleteam.de	www.telusinternational-europe.com
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail				markt-ag.de			
Jahresumsatz in €	5,2 Mio.				ca. 71 Mio.		58 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	350	150	280		3.000		20.000 (weltweit)
<b>Referenzen / Branchen</b>							
	Versandhdl., Industrie, Dienstl., Tourismus, Pharma/Health Care, Öff. Verv.	Industrie, Kosmetik, Haushaltsgeräte, Automobil, Heiztechnik	Versandhdl., Industrie, Dienstleister, Tourismus, EVU, Öffentl. Verwaltung	Telekommunikation, Verlage / Medien, Versicher. / Banken, Energie	Telekomm., Energie, Technologie / ITK, Autom., Handel / Versandh.	Telekommunikation, Energieversorger, Dienstleister, Industrie	Telecom & IT, e-Comm. und Versandhandel, Touristik u. Freizeit etc.
<b>Tätigkeitsschwerpunkte</b>							
	Terminvereinb., Neukundenakq., Bestellan.	In- / Outbound, Adressqualifiz., Kundenbetreu.	BPO, Social Media, Inbound, Rückgewinn.	Outbound / Inbound, Sales, Backoffice	Kundenserv. Inbound, Tech. Support, Help-Desk	Kundenservice, Auftragsbearbeitung, Terminver.	ITO, BPO Multich.-Outsourc., Sprach-Lösungen
<b>Personelle Ausstattung</b>							
Anzahl Telefonarbeitsplätze	168	140	205	600	2.400	286	2.300
FTE (full time equivalents)	155		225		2.600	300	
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	16 / 7	24 / 7	24/7	24 / 7	24 / 7	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)							ca. 20 Mio. Transakt.

UNTERNEHMEN	Tms Connected	Transcom	Value5	Vanad Group	Xerox	Yoummday	
Internet	www.tms-connected.de	www.transcom.com	www.value5.com	www.vanadgroup.com/de	www.xerox.com	www.yoummday.com	
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €	14 Mio.	600 Mio.		62. Mio.	41,2 Mio.	5 Mio.	
Anzahl der Mitarbeiter				1.293	1.806	7.000	
<b>Referenzen / Branchen</b>							
	Energieversorger, IT-TK, Health Care / Pharma, Industrie	alle Branchen	Versand, Versicherungen, Tourismus, Finanzdienstleistungen	Telekomm., Retail, Broadband Internet, e-comm., Verlage u.a.	Kabel, Medien, Entsorgungswirtschaft, Versandhandel	Telefonica, Sat1, Cadillac	
<b>Tätigkeitsschwerpunkte</b>							
	Kundenbetreug, Neukundenakquise, Rückgew.	Adressqualifiz., Terminvereinbarung, Verkauf	Customer Service, Helpdesk und Support	In- u. Outbound, E-Mail, Letter, work@home etc.	Kaufm. Kundenservice, Sales, Social Media	CC-Dienste	
<b>Personelle Ausstattung</b>							
Anzahl Telefonarbeitsplätze	425	1.300	3.000	1.500	1.352	unbegrenzt	
FTE (full time equivalents)	450	1.350	60	1.100	1.602		
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	24 / –	17 / 7	24 / 7	24 / 7	24 / 7	
Calls (Inbound / Outbound)		20,4 Mio.	1,2 Mio.				