

BRANCHE IM UMBRUCH









In TeleTalk 12/2018 hatten wir berichtet, dass der Ehrenpräsident des Call Center Verband Deutschland, Manfred Stockmann in einer Customer Care-Branchenveranstaltung mit dem dramatischen Vortragstitel: „Mythos Contact Center – Warum es 2025 keiner mehr braucht“ über Veränderungen in der Branche referierte. Zwar trat der Experte als Unternehmensberater auf, nicht mehr als Verbandsvertreter – und er relativierte den Titel später mit „... in dieser Form keiner









mehr braucht“, doch für Diskussionsstoff sorgt die Schlagzeile allemal, denn der Experte ist ein Branchenkenner. Und Unkenrufe, dass man künftig mit Roboter-Technologien viele Arbeitsplätze in Contact Centern ersetzen können soll, gibt es nicht erst seit gestern. Nun muss niemand angesichts solcher Botschaften als Verantwortlicher im Kundenservice in Panik verfallen, denn Kunden ändern ihre Gewohnheiten nicht so schnell, wie Marketing-Abteilungen es gern möchten – und das ist auch gut so. Denn die Umsetzung komplexer Projekte oder





Herausforderungen mitten in der Digitalisierung verlangen nach Umsicht, Wissen und Weitblick. Nicht überhört werden sollte die Botschaft allerdings als Weckruf: Es ist jetzt Zeit zu handeln, zu agieren und sich einzubringen. Denn Entwicklungen in diesem Bereich nehmen einen zunehmend rasanten Verlauf und neue Technologien müssen verstanden und ausprobiert werden, will man den Mehrwert in ihnen erkennen. Die Marktübersicht auf den folgenden Seiten gibt den aktuell umfassendsten Marktüberblick zu in Deutschland aktiven Contact Center-Dienstleister und informiert über deren Portfolios. Das wird sich sicher der passende finden lassen.

Kai-Werner Fajga

UNTERNEHMEN				
Internet	www.abs-group.de	www.aic-services.com	www.boschservicesolutions.de	www.yourccc.com
Ansprechpartner	Maik Nausedat	Andreas Diederich	Arne Schönfeld	Peter Kloibhofer
Telefon	(030) 240 876 41	(0221) 9637215	(0391) 59081988	(0049) 3052002-5599
E-Mail	maik.nausedat@adecco.de	marketing@aic-services.com	info.bso@de.bosch.com	peter.kloibhofer@yourccc.com
Jahresumsatz in €	120.000.000		rund 282 Millionen (2017)	
Anzahl der Mitarbeiter	3.200	450	Rund 9.000 weltweit	8.500
Referenzen / Branchen	Verkehr, Banken, Aviation, Telekommunikation, Automotive, eCommerce	Tourismus, Verkehr, E-Commerce, Dienstleistung	Automotive, Communication & Technology, Transportation & Travel	Consumer Goods & Services, Finance, Media, E-Commerce/ Retailing, Energy/ Utility, Information Technology, Travel etc.
Tätigkeitsschwerpunkte	Inbound, Outbound, Chat, Mail Video-Authentifizierung	Kundenservice, Reservierung, Verkauf, BPO	CEM, Monitoring Services, Mobility Services	Pre-/ After-Sales, BPO, Digitalisierung, Loyalty, Social Media, Incoming, Chat, KI, Backoffice
Personelle Ausstattung				
Anzahl Telefonarbeitsplätze	1.490	310		
FTE (full time equivalents)	2.780	400		7.300
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	24 / 7	24 / 7	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)				

UNTERNEHMEN				
Internet	www.communigate.org	www.jsdialog.com	www.regio.com	www.summacom.de
Ansprechpartner		Siham Eiermann	Julius Appel	Marc Kirch
Telefon	(0851) 9512-975	(0221) 9839-1000	(0800) 7682433	(06894) 1454010
E-Mail	vertrieb@communigate.org	vertrieb@jsdialog.com	julius.appel@regio.com	Marc.Kirch@summacom.de
Jahresumsatz in €	22 Mio.		162 Mio. (2017)	16 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	550	490	5.400	450
Referenzen / Branchen	Banken, EVU, Sparkassen, KMU, Kreditkarten-Issuer	Automotive, Elektronik, Medizintechnik, Verlage, Pharma, F&B, Mode/Textil	Telco, Energie, Finanzen, Medien, Reise, eCommerce, Pharma, Automobil	Banken, EVU, Pharma, Industrie, Handel, Baumärkte, Telekommunikationsanbieter
Tätigkeitsschwerpunkte	Inbound, Outbound, Backoffice-Dienstleistungen	Kundenbetreuung, Vertrieb, BPO, Support, Backoffice	Contact Center, BPO, Digitale Transformation	Multimedialer Kundenservice, In- & Outbound, Training / Coaching
Personelle Ausstattung				
Anzahl Telefonarbeitsplätze	417	450	6.053	400
FTE (full time equivalents)	13 / 6	410	4.650	340
Betriebszeiten (Std./ Tage)	3 Mio.	24 / 7	24 / 7	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)		3 Mio. / 1,2 Mio. 	45,6 Mio. 	7,1 Mio. 

UNTERNEHMEN				
Internet	www.tasag.de	www.telemarkt.ag	www.trend-service.de	www.vanadgroup.com/de
Ansprechpartner	Oliver Fleißner	Katrin Deltchev	Karsten Schievelbusch	Steffi Brodtkorb
Telefon	(034) 355950	(07121) 344 104	(0202) 2515-300	(0151) 5151 2491
E-Mail	vertrieb@tasag.de	katrin.deltchev@telemarkt-ag.de	kschievelbusch@trend-service.de	Steffi.brodtkorb@vanadgroup.com
Jahresumsatz in €	14 Mio.			
Anzahl der Mitarbeiter	600		135	1.500
Referenzen / Branchen	Banken, Versicherungen, EVU, E-Business	Telekommunikation, Verlage / Medien, Versicherungen / Banken, Energie, Industrie	alle Branchen	E-Mobility, Retail, Telekommunikation, Energie
Tätigkeitsschwerpunkte	Customer Care per Tel., E-Mail, Chat & Social Media	Sales, Inbound / Outbound	Inbound, Outbound, E-Services, Fulfillment	Multilingual, Customer Service, Techn. Support u.a.
Personelle Ausstattung				
Anzahl Telefonarbeitsplätze		500	150	1.700
FTE (full time equivalents)	500		123	1.200
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	24 / 7	24 / 7	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)				

UNTERNEHMEN			A. Sutter Dialog	Abravo	Amevida	Arvato
Internet	www.walterservices.com	www.webhelp.com	www.callcenter-essen.de	www.abravo.de	www.amevida.de	crm.arvato.com/de
Ansprechpartner	Dirk Bock	Thorsten Havemann				
Telefon	(0721) 1520734-017	(0231) 22951105				
E-Mail	Dirk.Bock@walterservices.com	thavemann@de.webhelp.com				
Jahresumsatz in €		1,3 Mrd.	4,6 Mio.	2 Mio.		
Anzahl der Mitarbeiter	2.993		164	75	2.260	
Referenzen / Branchen	Energie, Versandhandel, Pharma / Health Care, Medien, Telekomm., Kabel	alle Branchen	Messeveranstalter, Banken, Industrie, Verlage, Kultur	24 Std. Inbound, ext. Telefon-Zentrale IT, Verwaltung etc.	Telekommunikation, IT, Versicherungen, Banken	alle Branchen
Tätigkeitsschwerpunkte	Inbound, Outbound, Helpdesk, Beratung, Support	Customer Care, Sales, Tech-Support, Digitalisierung, BPO	Kundenserv., Helpd., Bestell-/ Info-/ Krisenhotl.	Eskalationshotline, Helpdesk, Telefozentr.	In-/ Outbound, Neukundengewinnung	Customer Care, BPO
Personelle Ausstattung						
Anzahl Telefonarbeitsplätze	2.548	50.000	168	20 + 60	ca. 2.000	45.500
FTE (full time equivalents)	2.323	50.000	150	40		42.600
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	24 / 7	24 / 7	24 / 7		24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)				1,8 Mio.		

UNTERNEHMEN	Baur Fulfillment Solutions	Bkd	CALLWAYS Call Center	Capita	Communication Factory	Communicall	Convergys
Internet	www.baur-fs.de	www.bkd.de	www.callways.de	www.capita-europe.com	www.commfac.de	www.communicall.de	www.buw.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €	30 Mio.	6,05 Mio.	2,2 Mio.		7,5 Mio.	1,75 Mio.	165,6 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	1.500	172	82	75.000		65	6.300
Referenzen / Branchen	Handel, Versandhandel, E-Commerce	Verlage, Health Care, EVU, Service Desk	Wohnungswirtsch., Mobility, Technischer Support	alle Branchen	Versandhandel, Pharma, Finanzdienstleist., Versorger	Schwerpunkt Industrie und Maschinenbau	Handel, Industrie, Tourismus, Pharma / Health Care u.a.
Tätigkeitsschwerpunkte	Inbound, Outbound, Backoffice	In-/ Outbound, Customer Care, Sales	Inbound Services und Support, Backoffice	Customer-Management, BPO	Verkauf, Abogewinn/-rückgew., Neukund.	Vertriebsunterstütz., Terminierung, Service	Kundenrückgewinn./ -betreu./ Social Media
Personelle Ausstattung							
Anzahl Telefonarbeitsplätze	700	150	110		350	50	6.260
FTE (full time equivalents)	900	140	78		224		4.500
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	12 / 6	24 / 7	24 / 7	24 / 7	24 / 7	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)	9 Mio. / 6 Mio.		2,1 Mio.			900.000	

UNTERNEHMEN	Davero	Embers	Expertcloud	Flintec IT	Gedikom	Gefta	Getaline
Internet	www.davero.de	www.embers.at	www.expertcloud.de	www.flintec.de	www.gedikom.de	www.gefta.eu	www.getaline.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €	27 Mio.				4,1 Mio.		24 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter			200			300	1.500
Referenzen / Branchen							
	IT u. Telekomm., Groß- und Einzelhandel, Öff. Hand / Behörden	alle Branchen	Sky, Blau.de, Channel 21, Telekommunik., Medien, Versandhdl.		Gesundheitswesen	Telekommunikation, e-commerce, Software	Versandhandel, E-Commerce, Tourismus, Energieversorger
Tätigkeitsschwerpunkte							
	Inbound, Outbound, Consulting, Training	In-/Outbound, Kundenserv., Bestg., Verk.	Inbound, Inbound Sales, Korresp.bearb.	Intelligente Anrufsteuerung	Medizinische Call Center-Dienstleistungen	Cust. Service, techn. Helpdesk, Bestellan.	In- und Outbound, E-Mail-Marketing
Personelle Ausstattung							
Anzahl Telefonarbeitsplätze	608	400	200	50	120	280 (im Home Office)	659
FTE (full time equivalents)	620		120		95	220	1.350
Betriebszeiten (Std./ Tage)	16 / 6	24 / 7	24 / 7	24 / 7	24 / 7	07-01 Uhr / 7 Tage	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)	5 Mio.	2 Mio.			1,8 Mio. / 900.000	Inbound	ca. 75% / 25%

UNTERNEHMEN	Gevekom	icare Dialogmarketing	Invacon	Invitel	Interact Tele Service AG	KCC	KiKxxl GmbH
Internet	www.gevekom.de	www.icare-ag.com D, CH, AT	www.invacon.de	www.invitel-unternehmensgruppe.de	www.interact-ag.de	www.kcc-koeln.com	www.kikxxl.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €	21,5 Mio.		5 Mio.	60 Mio.	4 Mio.		56,1 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	770	450	150	2.050	200		1.900
Referenzen / Branchen							
	Handel, EVU, Telko, Verlage, Finance, Pharma, Medien	alle Branchen	Automotive, Industrie, Dienstleistungsunternehmen	Energie, Wohnungswirt., Telekommunikation, E-Commerce, Banken	Industrie, Dienstleist., Finance, Tourismus, Öffentl. Dienst, Verlage	Automotive, Dienstleist., IT, Pharma / Health Care, Verlage	Telekomm., Handel, Touristik, Versicherungen, Bank, Energie
Tätigkeitsschwerpunkte							
	In- und Outbound, Backoffice, BPO	In-/ Outbd., Kundenservice, E-Mail u.a.	Neukundengewinn., Bestandskd.aktivier.	In-/ Outbound, Kundenservice, techn. Service	Outbound, Inbound, Backoffice Sales	B2B Outbound, Kaltakquise, Terminierung	Out-, Inbound-Sales; Social Media u.a.
Personelle Ausstattung							
Anzahl Telefonarbeitsplätze	780	250	100	2.100	250	45	ca. 1.800
FTE (full time equivalents)	550	350	100	2.180	150		ca. 1.300
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	6-24 Uhr / 7	15 / 6	24 / 7	24 / 7	10 / 5	bis zu 24 / 7 / 365
Calls (Inbound / Outbound)	35 Mio. p.A.		1 Mio.	19,2 Mio. / 5,4 Mio.	ca. 3 Mio.	870.000	45 Mio. p.a.

UNTERNEHMEN	Kunden Profi	Netex	Nürnberger Communic. Center	Quality Communications	Samhammer	S-Markt & Mehrwert	Sitel
Internet	www.kundenprofi.de	www.netex.ro/de/contact/	www.ncc.nuernberger.de	www.quality-comm.de	www.samhammer.de	www.s-markt-mehrwert.de	www.sitel.com/de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €		4,7 Mio.	7 Mio.				120 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter		> 500	220	300	550	1.300	3.800
Referenzen / Branchen							
	Telekomm., Energie, Finanzen, Versandhandel, Verlagswesen, IT u.a.	Referenzen: Delticom AG Branchen: eCommerce	Versicherungen, Finanzdienstleistung	Automotive, Handel, EVU, Medien, Telekommunikation		alle Branchen	Kommunik., Finanzen, Gesundheitsw., Einzelhandel / Konsumgüter
Tätigkeitsschwerpunkte							
	Kundenbetrg., In-/ Outbd., Beschwerden.	Inbound	In- und Outbound	In-/ Outbound, kaufm. Kundenbetreuung	B2B und B2C Services, In- und Outbound	In- und Outbound, Social Media, Video etc.	Kundenserv., Techn. Support, Backoffice, Vertrieb
Personelle Ausstattung							
Anzahl Telefonarbeitsplätze	260	> 500	230	260	148	550	3.500
FTE (full time equivalents)	300	> 500	246	200	174	788	3.700
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	24 / 7	12-16 / 6	15 / 6	24 / 7	24 / 7	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)		Inbound	6 Mio. / > 2 Mio.				

UNTERNEHMEN	Sykes Enterprise Bochum	Sympatel	Tas Mülheim	Tdm	Teleffekt	Tel-Inform	Teleperformance
Internet	www.sykes.com/germany	www.sympatel.de	www.tas-muelheim.de	www.tdm.de	www.teleffekt.de	www.tel-inform.de	www.teleperformance.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €	72,4 Mio.			5,2 Mio.			ca. 71 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	2.150			350	150	280	3.000
Referenzen / Branchen	EVU, Automotive, Technologie, Finanzdienstleistungen etc.	alle Branchen	Verlagswesen, Pharma, Handel	Versandhdl., Industrie, Dienstl., Tourismus, Pharma/Health Care, Öff. Verw.	Industrie, Kosmetik, Haushaltsgeräte, Automobil, Heiztechnik	Versandhdl., Industrie, Dienstleister, Tourismus, EVU, Öffentl. Verwaltung	Telekomm., Energie, Technologie / ITK, Autom., Handel / Versandh.
Tätigkeitsschwerpunkte	Customer Care, Techn. Support, Bestellannahme	Adressqual., Verkauf, Terminvereinbarung	Outbound, Social Media	Terminvereinb., Neukundenakq., Bestellan.	In-/ Outbound, Service-Hotline, Kundenbetreu.	BPO, Social Media, Inbound, Rückgewinn.	Kundenserv. Inbound, Tech. Support, Help-Desk
Personelle Ausstattung							
Anzahl Telefonarbeitsplätze	2.251	300	480	168	140	205	2.400
FTE (full time equivalents)	1.900	600	400	155		225	2.600
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	24 / –	24 / 7	24 / 7	14 / 6	24 / 7	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)		9 Mio.					

UNTERNEHMEN	TeleTeam	TELUS International Europe	Tema	Tms Connected	Value5	Vanad Group	Yoummday
Internet	www.call-teleteam.de	www.telusinternational-europe.com	www.tema-marketing.de	www.tms-connected.de	www.value5.com	www.vanadgroup.com/de	www.yoummday.com
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €		58 Mio.		14 Mio.		62 Mio.	5 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter		20.000 (weltweit)	180			1.293	7.000
Referenzen / Branchen	Telekommunikation, Energieversorger, Dienstleister, Industrie	Telecom & IT, e-Comm. und Versandhandel, Touristik u. Freizeit etc.	Industrie, Dienstl., IT, Pharma / Health Care, Verlage, Öff. Verw., Energie	Energieversorger, IT-TK, Health Care / Pharma, Industrie	Versand, Versicherungen, Tourismus, Finanzdienstleistungen	Telekomm., Retail, Broadband Internet, e-comm., Verlage u.a.	Telefonica, Sat1, Cadillac
Tätigkeitsschwerpunkte	Kundenservice, Auftragsbearbeitung, Terminver.	ITO, BPO Multich.-Outsourcing, Sprach-Lösungen	Helpdesk, Mailbearbeitung, In- und Outbound	Kundenbetreu., Neukundenakquise, Rückgew.	Customer Service, Helpdesk und Support	In- u. Outbound, E-Mail, Letter, work@home etc.	CC-Dienste
Personelle Ausstattung							
Anzahl Telefonarbeitsplätze	286	2.300	132	425	3.000	1.500	unbegrenzt
FTE (full time equivalents)	300		160	450	60	1.100	
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	24 / 7	nach Bedarf	24 / 7	17 / 7	24 / 7	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)		ca. 20 Mio. Transakt.			1,2 Mio.		

Wissen, was Sache ist ...

Mit dem wöchentlichen Branchen-Newsletter sind Sie immer up-to-date!



Lesen. Wissen. Profitieren.

