

	<b>adm GmbH</b> <b>www.callcenterkompeten</b> <b>z.de</b> <b>Tel. 0 30/80 96 90</b>	<b>all by phone + net GmbH</b> <b>www.allbyphone.de</b> <b>Tel. 0 40/25 41 44</b>	<b>buw Unternehmens-</b> <b>gruppe</b> <b>www.buw.de</b> <b>Tel. 05 41/9 46 20</b>	<b>Bosch Communication</b> <b>Center</b> <b>www.bosch-call-</b> <b>center.de</b> <b>Tel. 08 00/7 00 04 44</b>	<b>Competence Call Center</b> <b>GmbH</b> <b>www.yourccc.com</b> <b>D: 08 00/yourccc</b> <b>Ö: 00 43/1/8 11 22 77 76</b>
<b>Umsatz im Jahr 2002 in Euro</b>	k. A.	4,5 Mio.	ca. 30 Mio	12,6 Mio.	k. A.
<b>Calls / Mails im Jahr</b>	18,35 Mio. / 2,9 Mio.	2,3 Mio.	k. A.	ca. 9 Mio.	k. A.
<b>Arbeitsplätze</b> <b>Telefon / E-Mail</b>	750 / 600	160 / 160	860 / 860	550 / 150	245 / 245
<b>Tel.-Standorte /</b> <b>davon vernetzt</b>	2 / 2	1	5 / 5	6 / 6	3 / 3
<b>Ein Teamleiter betreut</b>	15 Agenten	8-12 Agenten	15 Agenten	projektabhängig	8 Agenten
<b>Kernkompetenzen</b>					
<b>Bestellannahme</b>					
	x	x		x	x
<b>Kundenbetreuung</b>	x	x	x	x	x
<b>Terminvereinbarungen</b>	x				
<b>Marktforschung</b> <b>und Umfragen</b>			x		
		x	x	x	x
<b>Kunden</b>					
<b>wichtigste Branchen,</b> <b>Anteil am Umsatz,</b> <b>Referenzkunden</b>	Pharma, 27%, Pfizer Energie, 17%, Bewag	Telko, 20%, HanseNet Verlage, 20%, Bertelsmann	Telko, 25%, Telekom Automobil, 25%, BMW	Gebrauchsgüter, 21%, k. A. Versicherungen, 22%, k. A.	Telko, 32%, Telekom Austria Öffentl. Verw., 10%, Kammern
<b>kommende</b> <b>Wachstumsmärkte</b>	Pharma, Telekommunikation	Versorgungsunternehmen	Finanzdienstleistungen	k. A.	Finanzdienstleistungen
<b>Kunden aus dem B-to-C-</b> <b>Geschäft</b>	27%	60%	20%	80%	70%
<b>Verwaltung der Kundenda-</b> <b>ten auf Applikationen der</b> <b>Kunden</b>	70%	40%	50%	60%	60%

	<b>d+s online AG</b> <a href="http://www.ds-online-ag.de">www.ds-online-ag.de</a> Tel. 0 40/41 44-39 00	<b>defacto Call Center GmbH</b> <a href="http://www.defacto-callcenter.de">www.defacto-callcenter.de</a> Tel. 01801 defacto 0 91 31/77 20	<b>Direct Line Marketing und Kommunikation GmbH</b> <a href="http://www.directline-marketing.de">www.directline-marketing.de</a> Tel. 0 40/27147- 0	<b>regiocom GmbH</b> <a href="http://www.regiocom.com">www.regiocom.com</a> Tel. 0391/24472/1500	<b>sim Communication Center</b> <a href="http://www.sim-communication.de">www.sim-communication.de</a> Tel. 06 21/71 81-0
<b>Umsatz im Jahr 2002 in Euro</b>	41,6 Mio.	8,9 Mio.	6,5 Mio.	29,2 Mio.	k. A.
<b>Calls / Mails im Jahr</b>	ca. 35 Mio.	k. A.	3,2 Mio. / 240 Tsd.	3,1 Mio. Vorgänge	k. A.
<b>Arbeitsplätze Telefon / E-Mail</b>	1.300 / 1.300	300 / 300	300 / 300	350 / 350	202 / 90
<b>Tel.-Standorte / davon vernetzt</b>	8 / 8	2 / 2	1	2 / 2	1
<b>Ein Teamleiter betreut</b>	12-15 Agenten	10 Agenten	15 Agenten	10-15 Agenten	8-12 Agenten
<b>Kernkompetenzen</b>					
<b>Bestellannahme</b>	x				
<b>Hotlines / HelpDesk</b>	x				
<b>Kundenbetreuung</b>	x	x	x	x (Abrechnungsdienstleistung)	x
<b>Terminvereinbarungen</b>		x	x		x
<b>Marktforschung und Umfragen</b>					
		x	x	x	x
<b>Kunden</b>					
<b>wichtigste Branchen, Anteil am Umsatz, Referenzkunden</b>	Telko, 41%, Telekom Medien, 29%, G&J	Telko, 20%, Vodafone / Finanzen, 20%, Karstadt Quelle Vers.	Verlage, 20%, Reader's Digest Telko, 20%, T-Mobile	Energie, 60%, E.on Gesundheitswesen, 20%, BKK	Pharma, k. A., Baxter Investitionsgüter, k. A., IBM
<b>kommende Wachstumsmärkte</b>	k. A.	Gesundheit	Finanzdienstleistungen, Gesundheit	Gesundheitswesen	Pharma, Biotechnologie
<b>Kunden aus dem B-to-C-Geschäft</b>	90%	80%	60%	70%	20%
<b>Verwaltung der Kundendaten auf Applikationen der Kunden</b>	70%	30%	50%	40%	30%

	<b>Sitel GmbH</b> <a href="http://www.sitel.com">www.sitel.com</a> Tel. 0 21 51/38 50	<b>SNT Deutschland AG</b> <a href="http://www.snt-ag.de">www.snt-ag.de</a> Tel. 0 69/29 92-97 10	<b>Sykes Enterprises</b> <a href="http://www.sykes.com">www.sykes.com</a> Tel. 02 34/5 39 80 00	<b>Deutsche Telekom AG</b> <a href="http://www.telekom.de">www.telekom.de</a> Tel. 08 00/3 30 20 33	<b>Walter TeleMedien-Gruppe</b> <a href="http://www.waltertelemedien.de">www.waltertelemedien.de</a> Tel. 0 72 43/55 14 80
<b>Umsatz im Jahr 2002 in Euro</b>	28,3 Mio (in D)	82,5 Mio.	82 Mio. (in D)	k. A.	89 Mio.
<b>Calls / Mails im Jahr</b>	ca. 10 Mio. Verkehrsminuten	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.
<b>Arbeitsplätze Telefon / E-Mail</b>	mehr als 1.000 / mehr als 1.000	2.000 / 350	1.930 / 1.930	Die Telekom tritt als Generalunternehmer auf und reicht die Aufträge an Dienstleister weiter	2.530 / 350
<b>Tel.-Standorte / davon vernetzt</b>	4 / 4	11 / 6	6 / 6		11 / 11
<b>Ein Teamleiter betreut</b>	12 Agenten	15 Agenten	10-15 Agenten		10-15 Agenten
<b>Kernkompetenzen</b>					
<b>Bestellannahme</b>	x			x	x
<b>Hotlines / HelpDesk</b>	x	x	x		x
<b>Kundenbetreuung</b>		x	x	x	x
<b>Terminvereinbarungen</b>	x				
<b>Marktforschung und Umfragen</b>				x	
		x	x		X (Telesales)
<b>Kunden</b>					
<b>wichtigste Branchen, Anteil am Umsatz, Referenzkunden</b>	Finanzen, 34%, GMAC Bank IT, 28%, Samsung	Assekuranz, k. A., Vers.-Kammer Telko, k. A., E-Plus	Technical Support, k. A., HP Customer Care, k. A., Telekom	Dienstleister, 75%, k. A. Medien, 25%, k. A.	Telko, 39%, Telekom Versandhandel, 22%, Heine
<b>kommende Wachstumsmärkte</b>	IT, Office Equipment	Telko	Finanzen	k. A.	k. A.
<b>Kunden aus dem B-to-C-Geschäft</b>	50%	75%	80%	80%	70%
<b>Verwaltung der Kundendaten auf Applikationen der Kunden</b>	20%	40%	80%	50%	40%