

Rang	Unternehmen	Umsatz 2007	Umsatz 2006	Veränderung in Prozent	Mitarbeiter
-	Competence Callcenter AG (Konzernumsatz Österreich, Deutschland, Rumänien, Schweiz, Slowakei)*	23,00	20,00	15,00	1900
1	master/management Consulting GmbH	19,00	14,00	35,71	700
2	Transcom (Wien)	9,30	10,00	-7,00	270
3	Call & Mail GmbH & CoKG (Schätzung 2007)	4,30	4,40	-2,27	220
4	Teleperformance GmbH	4,00	3,40	17,65	15
5	Telebiz	3,30	2,50	32,00	19
6	Servotel CallCenter Dienstleistungen GmbH*	1,20	0,70	71,43	k.A.
7	Customer care solutions Call Center Betriebs GmbH	1,25	1,10	13,64	18
8	Call & Mail West GmbH*	0,80	0,80	0,00	ca. 55
9	Mack Tele & Direkt Marketing	0,30	0,25	20,00	k.A.
-	Call Now Telekommunikationsservice GmbH	k.A.	k.A.	-	k.A.
-	Fora	k.A.	k.A.	-	k.A.
-	Good News Werbeagentur GmbH	k.A.	k.A.	-	k.A.
-	Ringo Kommunikationsleistungs-GmbH & OHG	k.A.	k.A.	-	70
-	Tele Power	k.A.	k.A.	-	120

Zahlen in Mio. €. Firmennamen ohne Stern* sind Unternehmenseigenangaben, Nennungen mit Stern* sind Schätzungen von medianet, basierend auf dem aktuellsten Firmenbucheintrag, der Firmenhistorie, den Vorjahresdaten, Interviews mit Unternehmen und Marktteilnehmern und Vergleichen der Zu-/Abgänge von Kunden. Von medianet ohne Bearbeitung und Gewähr veröffentlicht.

CCS 2007 wurde verstärkt in Callcenter-Qualität und -Innovation investiert

Stabilisierung am Markt

Innovation „Der Callcenter-Markt hat sich 2007 weiterhin stabilisiert und Qualität im Call Center als eigentlicher Erfolgsfaktor für Auftraggeber und Auftragnehmer setzt sich durch. Dies ist ja auch wesentlich, da Callcenter immer direkt am Kunden dran sind und damit eine der wichtigsten Schnittstellen zum Markt des Auftraggebers darstellen. Dies entscheidet letztlich oft über Sein und Nicht-Sein der Kunden. Aus diesem Grund hat customer care solutions 2007 verstärkt in Callcenter-Qualität und Innovation investiert“, schildert Ferdi Akdag, Geschäftsführer von customer care solutions.

Ferdi Akdag weiter zur allgemeinen Marktsituation: „Die Europäische Kommission hat das CEN – Comité Européen de Normalisation – beauftragt, eine europaweite Qualitätsnorm für Call-



Ferdi Akdag, Geschäftsführer von customer care solutions.

center zu entwickeln. Das Önorm Institut in Österreich gilt als Vorreiter mit seiner seit 2001 bestehenden Önorm D-1020 für Callcenter und gestaltet diese Norm,

die 2008 fertiggestellt wird, intensiv mit.“

Über die Erwartungen hinsichtlich 2008 berichtet Ferdi Akdag: „Die 2007 entwickelten neuen Qualitätsstandards der CCS werden einerseits das rentable Wachstum ihrer klassischen Callcenter-Geschäftsfelder sichern, andererseits werden wir zwei neue innovative Endprodukte auf den Markt bringen, die durch ihren einzigartigen Nutzen für den Kunden einen nachhaltigen Erfolg erwarten lassen.“

Internationale Ausrichtung

customer care solutions – Call und Assistance Betriebs GesmbH bzw. International Assistance Group Austria ist ein 1999 von privaten Investoren gegründetes österreichisches Unternehmen mit internationaler Ausrichtung.