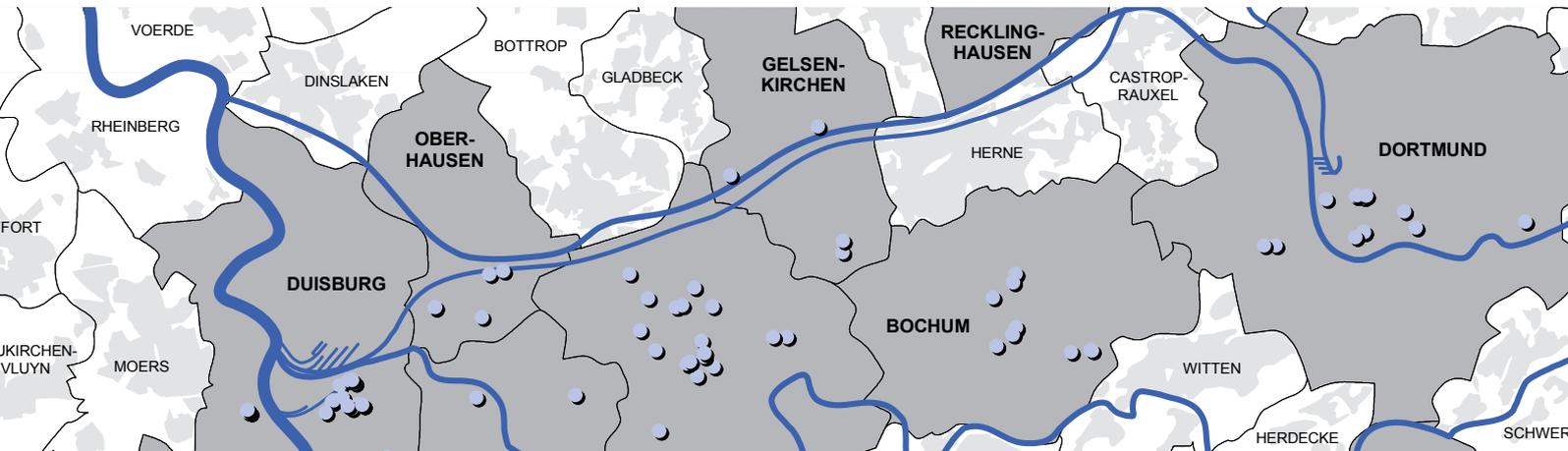
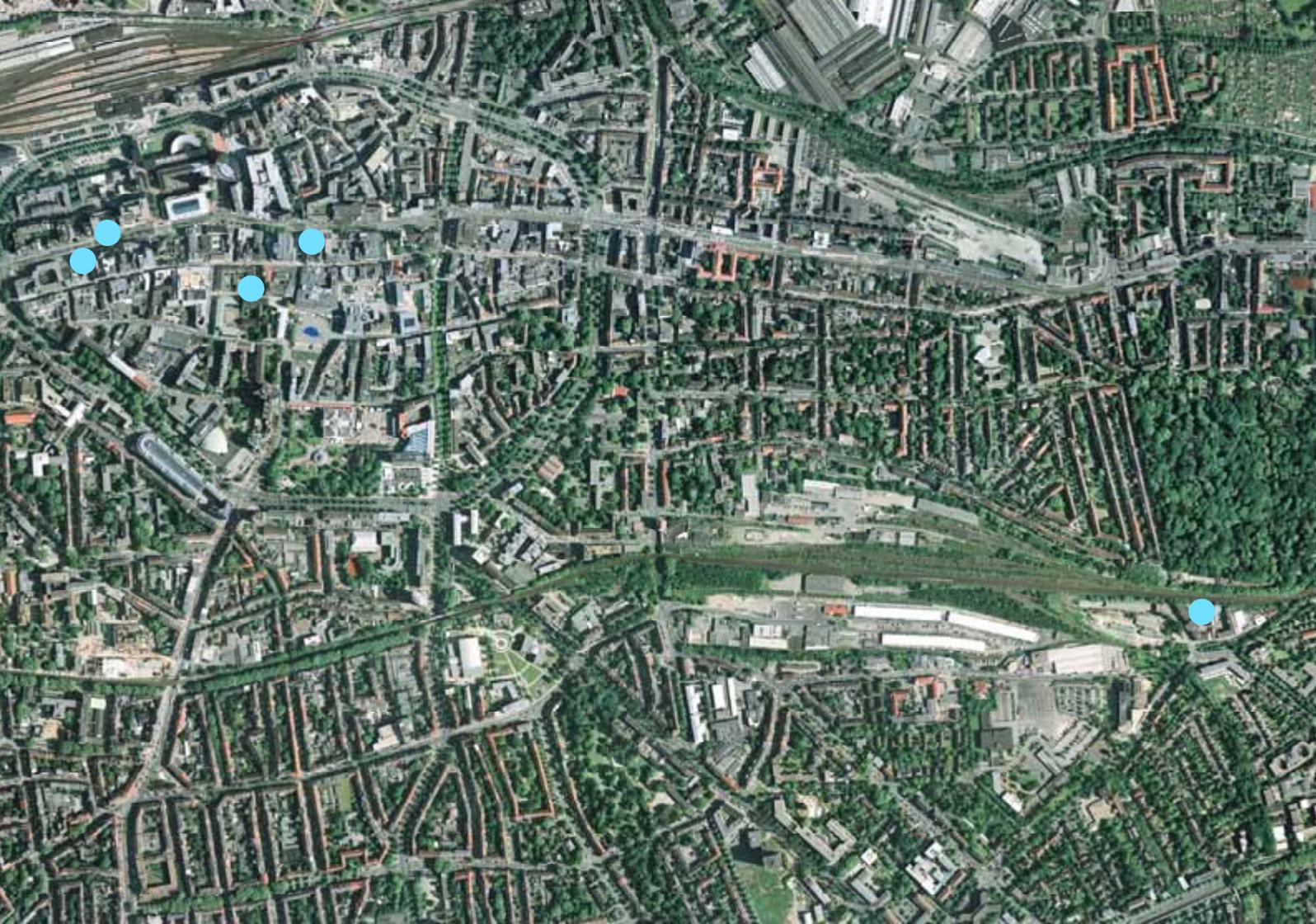


# Call Center - Standorte

in der Metropole Ruhr 2009







Call Center - Standorte  
in der Metropole Ruhr 2009

## Impressum

**Herausgeber:**

Wirtschaftsförderung metropoleruhr GmbH (wmr)

**Bearbeitung:**

BFR - Büro für Regionalanalyse (Dortmund)

**Kartengrundlage und Geodaten:**

Regionalverband Ruhr (RVR)

**Kontakt und Ansprechpartner:**

Wirtschaftsförderung metropoleruhr GmbH  
Ruhrstraße 1, 45468 Mülheim an der Ruhr  
[www.business.metropoleruhr.de](http://www.business.metropoleruhr.de)

Karina Kleinowski

E-Mail: [kleinowski@wfgmetropoleruhr.de](mailto:kleinowski@wfgmetropoleruhr.de)

Tel.: 0208 / 305529-29

Michael Schwarze-Rodrian

E-Mail: [schwarze-rodrian@wfgmetropoleruhr.de](mailto:schwarze-rodrian@wfgmetropoleruhr.de)

Tel.: 0208 / 305529-13

Mülheim an der Ruhr, April 2009

wirtschaftsförderung  metropoleruhr

**BFR**  
Büro für Regionalanalyse

# Inhalt

<b>1 Datengrundlage</b>	6
1.1 ruhrAGIS ist ...	6
1.1.1 Alleinstellungsmerkmale	6
<b>2 Methode</b>	8
<b>3 Zuordnung nach Städten</b>	10
3.1 Bergkamen	10
3.2 Bochum	12
3.3 Dorsten	16
3.4 Dortmund	18
3.5 Duisburg	22
3.6 Essen	26
3.7 Gelsenkirchen	30
3.8 Hagen	34
3.9 Mülheim an der Ruhr	36
3.10 Oberhausen	38
3.11 Recklinghausen	42

## 1

# Datengrundlage

Grundlage der vorliegenden Zusammenstellung von Call Center - Standorten in der Metropole Ruhr ist der Atlas der Gewerbe- und Industriestandorte Metropole Ruhr (ruhrAGIS).

## 1.1 ruhrAGIS ist ...

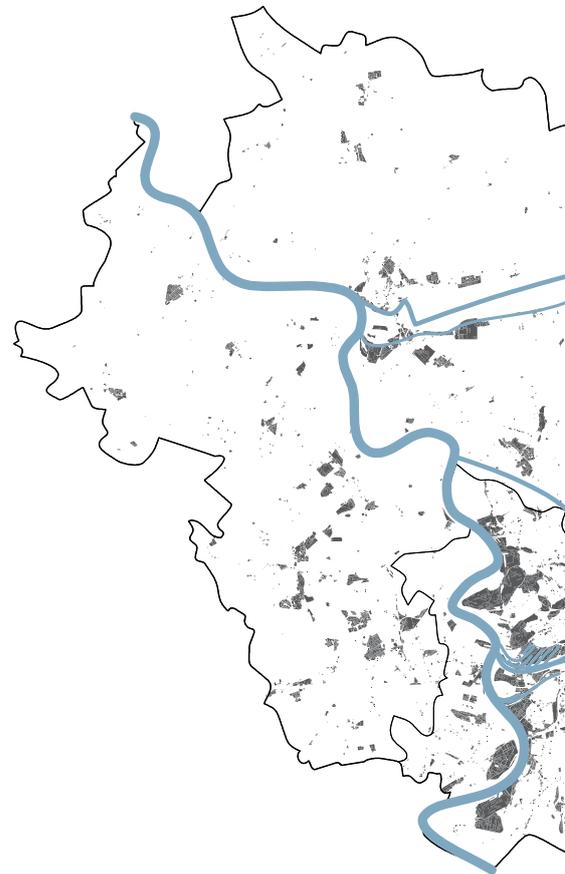
Der Atlas Gewerbe- und Industriestandorte Metropole Ruhr (ruhrAGIS) ist das Ergebnis einer jährlichen Vor-Ort Kartierung im Verbund mit digitalen Rauminformationen des Regionalverband Ruhr, Essen. Diese Kombination von Direkterhebung, aktueller Erfassung und digitaler Verknüpfung gewährleistet eine flächendeckende und für die Metropole Ruhr einheitliche Informationslage. Die Unabhängigkeit von räumlichen Zuständigkeiten und Grenzen, von externen Datenquellen, formalen Kompetenzen und von unterschiedlicher Datenaktualität garantieren ein einmaliges wirtschaftsnahes Informationsangebot für den gesamten Standort Metropole Ruhr.

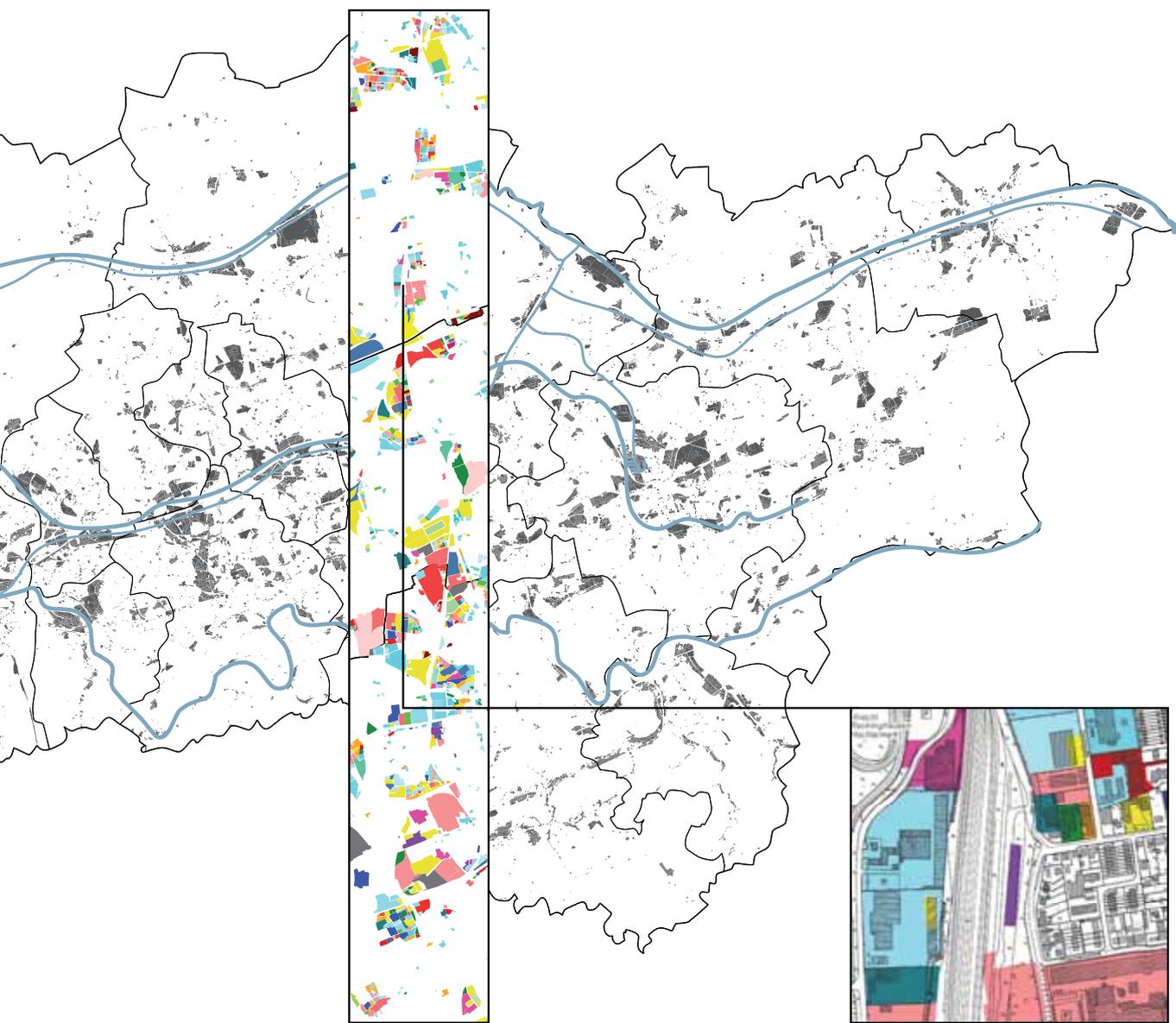
### 1.1.1 Alleinstellungsmerkmale

Der digitale Flächenatlas ruhrAGIS ist für die gesamte Region flächendeckend verfügbar: mehr als 72.000 Flächen mit 80.000 Betrieben in Zuordnung zur Klassifikation der Wirtschaftszweige Ausgabe 2003 des Statistischen Bundesamtes (WZ03), davon 5.400 Freiflächen, Leerstände, Brachen

- ruhrAGIS ist aktuell: Jede Fläche wird mindestens einmal jährlich durch Inaugenscheinnahme vor Ort überprüft und wenn nötig aktualisiert.
- ruhrAGIS ermöglicht unmittelbar die Beantwortung folgender Fragen:
  - Was geschieht tatsächlich vor Ort auf der Fläche?
  - Von wem wird welche Fläche, wie und mit welcher Tätigkeit tatsächlich in Anspruch genommen?
- ruhrAGIS ermöglicht die Darstellung der realen Nutzung vor Ort
- ruhrAGIS kennzeichnet die Verfügbarkeit von Flächen für die gewerblich-industrielle Nutzung und trifft flächendeckend Aussagen über ungenutzte Flächen.
- ruhrAGIS ermöglicht in Zusammenarbeit mit den Kommunen die Definition der Flächeneignung für bestimmte gewerblich-industrielle Nutzungen sowie die Festlegung von Fristigkeiten, d.h. ab wann eine Fläche tatsächlich verfügbar ist.
- ruhrAGIS ist ein Garant für die qualifizierte Interpretation flächenbezogener Fachdaten (z.B. IHK-Daten, Arbeitsstättenzählungen)
- ruhrAGIS ist durch die zentrale Bearbeitung seitens wmr einheitlich verfügbar und einheitlich aktuell

- Der Informationsgehalt von ruhrAGIS erfüllt alle wesentlichen Anforderungen, die an die Qualität von Standortdaten gestellt werden:
  - Verfügbarkeit
  - Aktualität
  - Kombinationsfähigkeit
  - Präsentationsmöglichkeiten





ruhrAGIS-Flächen in der Metropole Ruhr

## 2

## Methodik

Aktivitäten von Call Centern bilden einen noch relativ jungen Wirtschaftszweig. Ihre Bedeutung als Arbeitgeber und als wachsender Wirtschaftsfaktor ist im Zusammenhang mit der Restrukturierungsentwicklung von Unternehmen und Verwaltungen zu sehen.

Zudem geht ihre Entwicklung mit sich ändernden Strategien in Kundengewinnung und Kundenbindung einher. Immer mehr Unternehmen über alle Wirtschaftszweige hinweg richten diese Dienstleistungen ein oder nutzen externe Telefonservice-Angebote für ihr Kundenmanagement oder zur Markterschließung.

Grundsätzlich lassen sich Call Center nach dem Grad ihrer Selbstständigkeit einteilen in:

- Call Center als Teil eines Unternehmens (sogenannte Inhouse Call Center)
- Call Center als eigenständige Dienstleister (sogenannte Outhouse Call Center)

Eine Zwischenstellung nehmen die Call Center ein, die als ausgelagerte Unternehmenseinheiten überwiegend für ihr Stammunternehmen tätig sind. Diese bieten darüber hinaus ihre Dienstleistungen auch anderen Firmen an. Hierbei handelt es sich um sogenannte verbundene Call Center (im Folgenden als Inhouse/Outhouse bezeichnet).

Zudem werden Call Center danach unterschieden, ob diese:

- überwiegend eingehende Anrufe entgegen nehmen (Inbound) und/oder
- überwiegend ausgehende Anrufe (Outbound) tätigen.

Als Beispiele für Inbound seien Bestell- oder Buchungsannahme, Auskunftsdienste, Supportservice genannt.

Vom Call Center ausgehende Anrufe, z.B. zur Markt- und Meinungsforschung, für den Verkauf von Dienstleistungen oder zur Terminakquise, werden dem Outbound zugeordnet.

Gerade externe Telefondienstleister bieten sehr oft ein Leistungsspektrum, dass sowohl Inbound- als auch Outbound-Angebote beinhaltet.

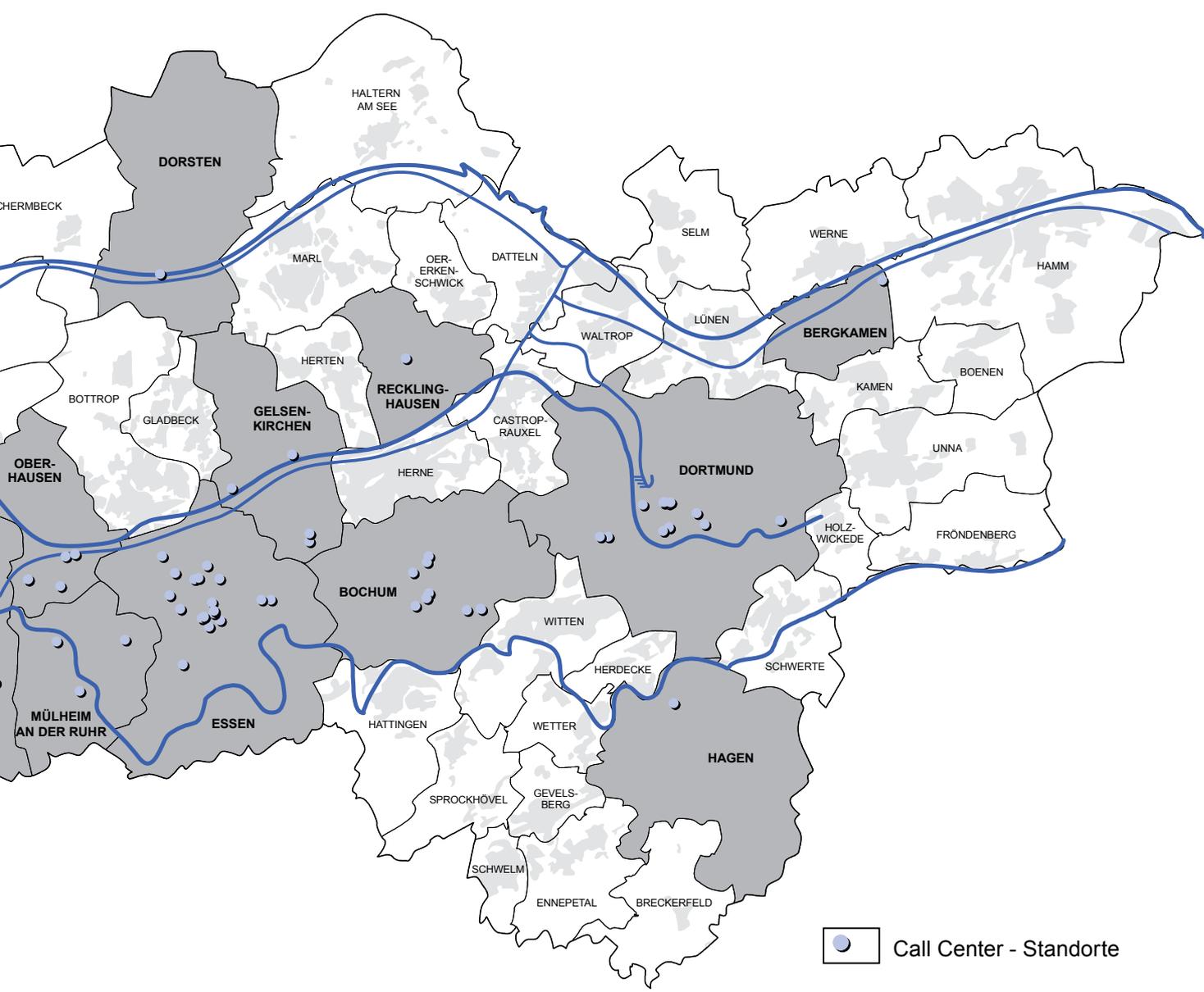
Zur Erfassung und Darstellung der Call Center in dieser Broschüre sind Informationen aus ruhrAGIS sowie durch weitergehende Recherchen in Unternehmensdatenbanken und Firmenwebseiten der Anbieter eingeflossen. Einige Anbieter wurden telefonisch befragt.

Darüber hinaus wurden die Standortangaben zu Call Centern mit allen kommunalen Wirtschaftsförderungen in der Metropole Ruhr abgestimmt und ggf. ergänzt.

Zur Visualisierung von Lage und Verteilung der Call Center Standorte steht als Kartengrundlage das Stadtplanwerk Ruhrgebiet des Regionalverbandes Ruhr (RVR) zur Verfügung. Die vorliegende Übersicht ist Bestandteil einer umfangreichen, auf ruhrAGIS basierenden Produktpalette; diese umfasst u.a. Gewerbe- und Industrieflächenatlanten in unterschiedlichster räumlicher und technischer Aufbereitung ebenso wie gutachterliche Stellungnahmen z.B. in Form von Bedarfsanalysen für Gewerbe- und Industrieflächen. Haben Sie Interesse an dieser Produktpalette, sprechen Sie uns an!

Die Broschüre erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Irrtümer und Änderungen bleiben vorbehalten.



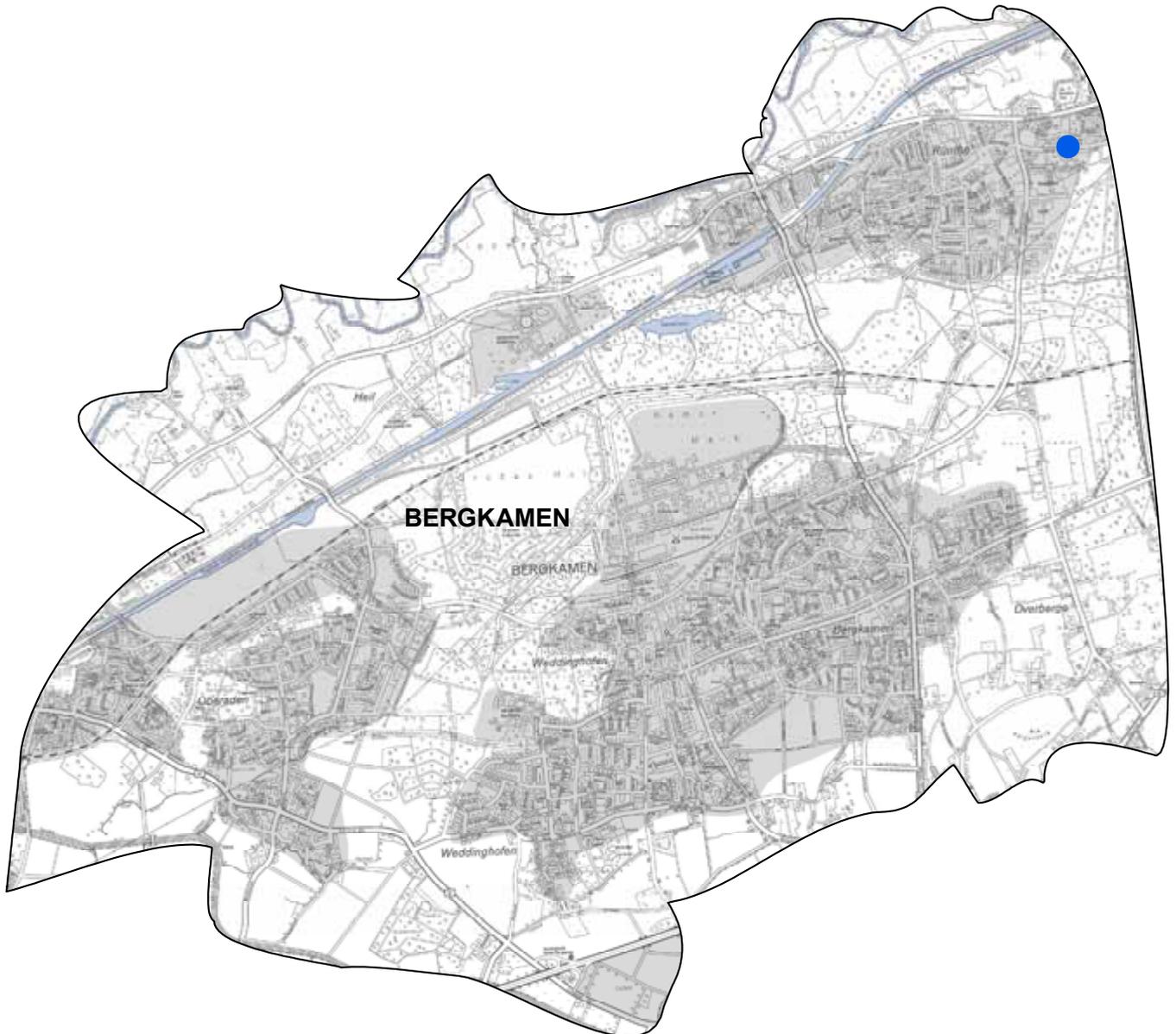


## 3

# Zuordnung nach Städten

## 3.1 Bergkamen

Name	Straße	PLZ	Kommune
Suplie GmbH	Sandbochumer Weg 35	59192	Bergkamen (Kreis Unna)



INBOUND

OUTBOUND

Organisationsform

Ja

k.A.

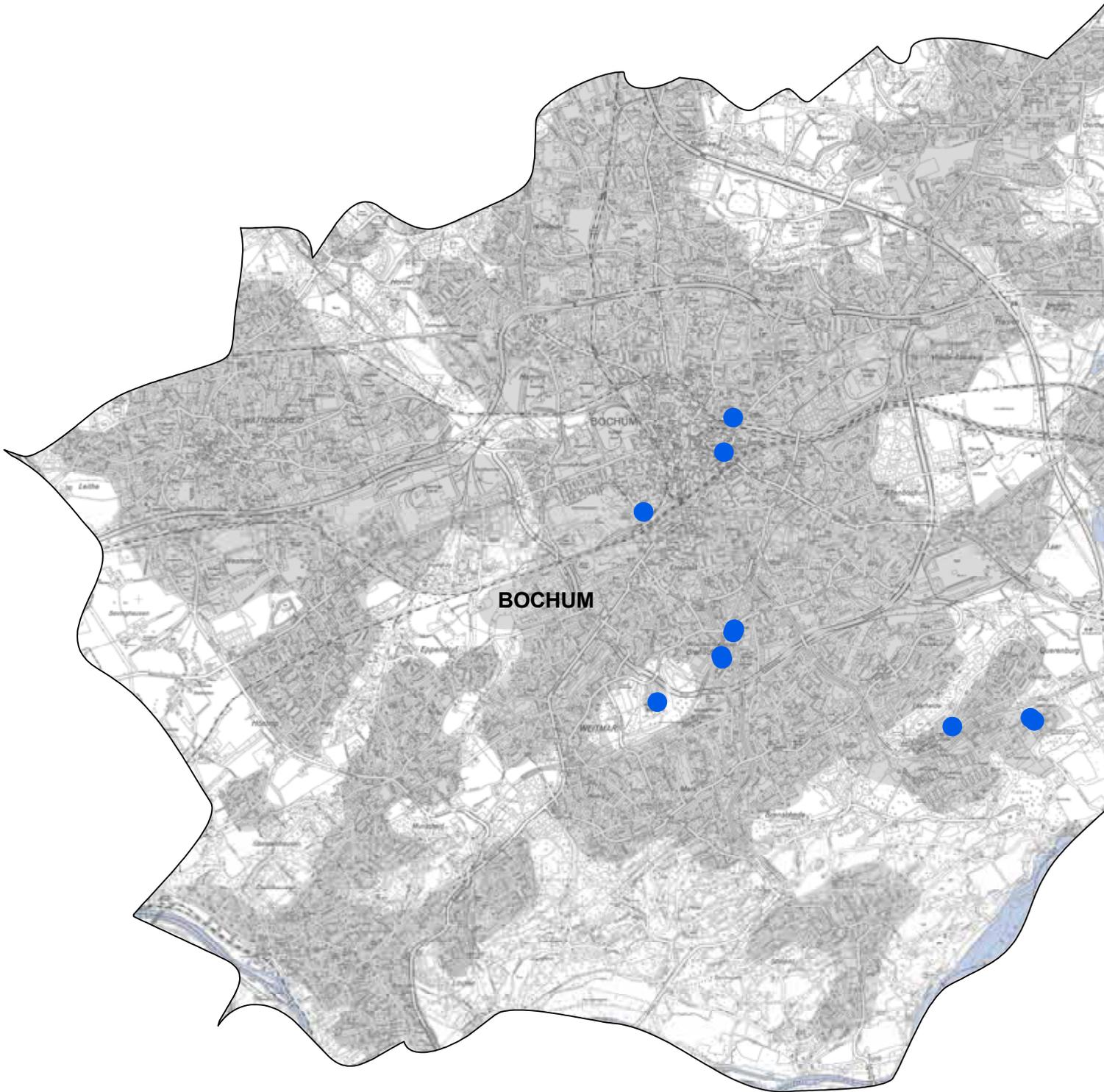
Inhouse



### 3.2 Bochum

Name	Straße	PLZ	Kommune
Custom Advertise GbR	Buscheyplatz 15	44801	Bochum
Direct Call GmbH	Lise-Meitner-Allee 2	44801	Bochum
Dr. Bergmann · Dr. Rohde & consulting group gmbh	Wasserstraße 219	44799	Bochum
G DATA Software AG	Königsallee 178 B	44799	Bochum
ISI Marketing GmbH	Wasserstraße 221	44799	Bochum
MEDIAN Telecom GmbH & Co. KG	Springorumallee 2	44795	Bochum
QVC Call Center GmbH & Co. KG	Lise-Meitner-Allee 1	44801	Bochum
Sykes Enterprises Bochum GmbH & Co. KG	Bessemerstraße 85	44793	Bochum
Tekomedia GmbH	Castroper Straße 12	44791	Bochum
Unitymedia Services GmbH & Co. KG	Königsallee 178 A	44799	Bochum

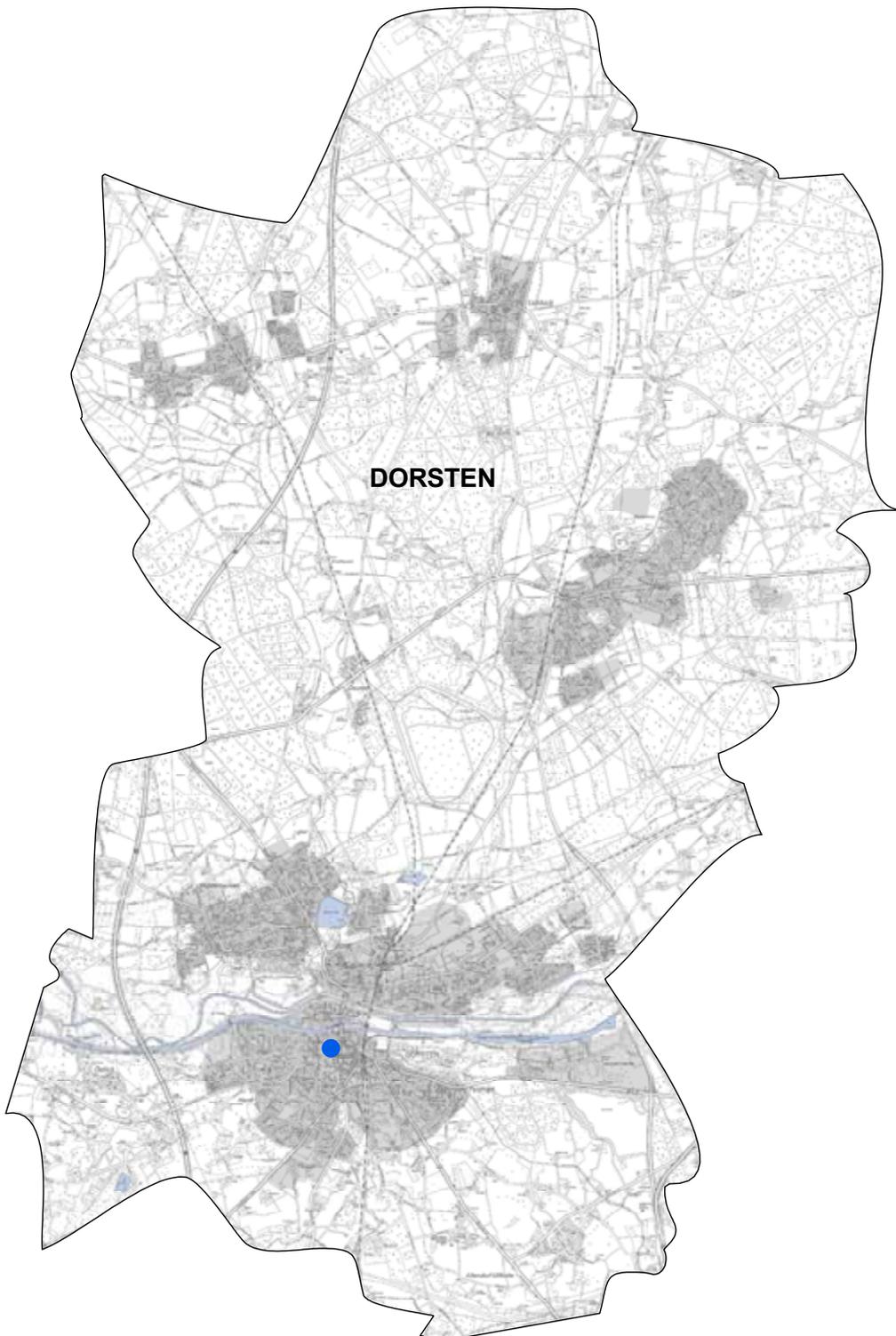
INBOUND	OUTBOUND	Organisationsform
k.A.	Ja	Outhouse
Ja	k.A.	Inhouse
Nein	Ja	Outhouse
Ja	Nein	Inhouse
k.A.	Ja	Outhouse
Ja	k.A.	Inhouse
Ja	k.A.	Inhouse
Ja	Ja	Outhouse
Ja	Ja	Outhouse
k.A.	k.A.	Inhouse





### 3.3 Dorsten

Name	Straße	PLZ	Kommune
CallField Kommunikationstechnologie	Lippestraße 15	46282	Dorsten



INBOUND

OUTBOUND

Organisationsform

Ja

k.A.

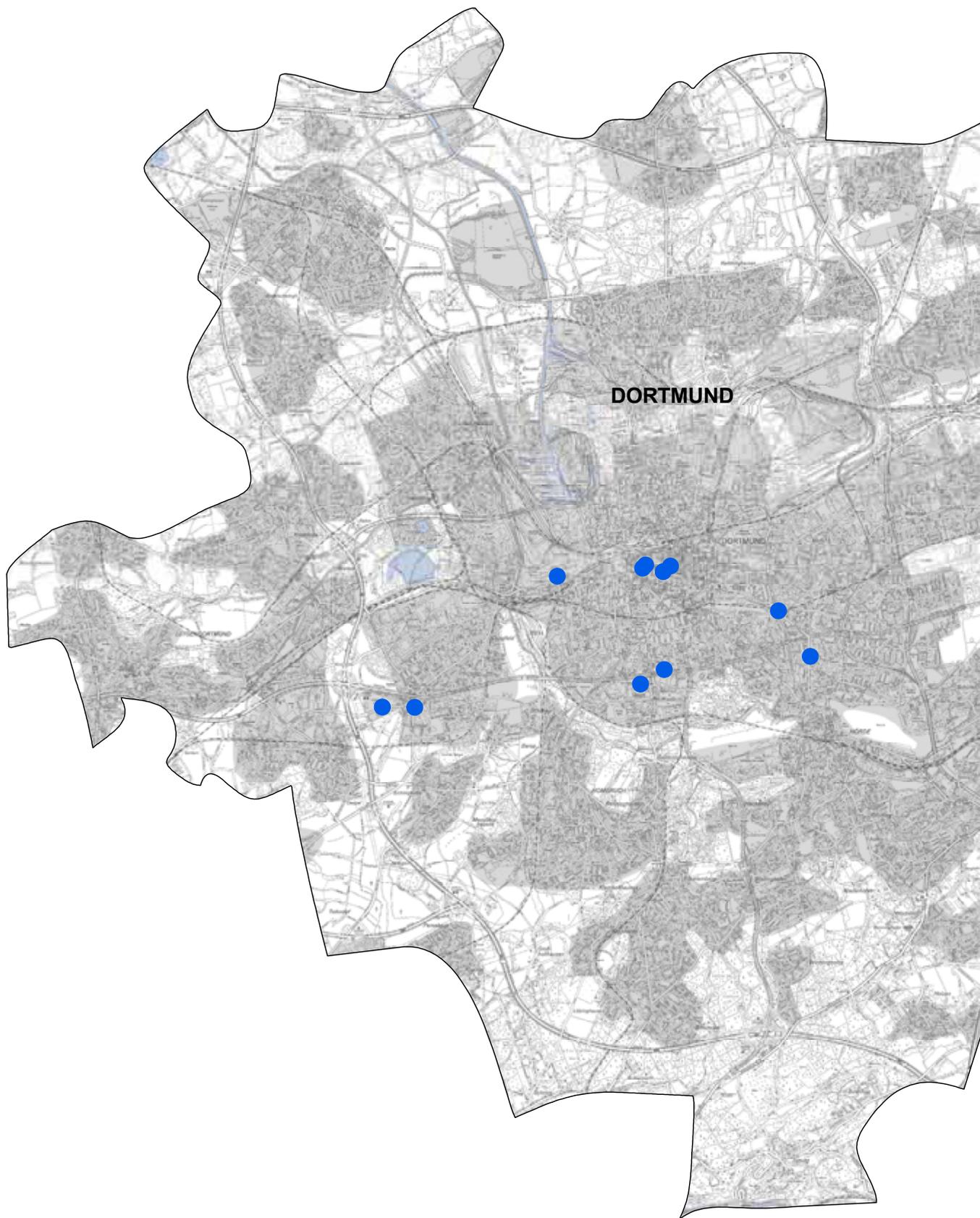
Outhouse



### 3.4 Dortmund

Name	Straße	PLZ	Kommune
arvato direct services Dortmund GmbH	Schleefstraße 1	44287	Dortmund
BFG Services	Kampstraße 102	44137	Dortmund
BIG - Die Direktkrankenkasse	Semerteichstraße 54-56	44141	Dortmund
DDS Dresdner Direktservice GmbH	Kampstraße 47	44137	Dortmund
Emperia Consulting GmbH	Hansastraße 44	44137	Dortmund
GENERAL-CALL GmbH	Rheinlanddamm 185	44139	Dortmund
O-Ton Call Center Services GmbH	Huckarder Straße 12	44147	Dortmund
TECTUM Consulting GmbH	Brennaborstraße 48	44149	Dortmund
Teleperformance	Heinrich-Hertz-Straße 6	44227	Dortmund
Veranstaltungszentrum Westfalenhalle GmbH	Rheinlanddamm 200	44139	Dortmund
voice2sell GbR	Im Defdahl 10 C	44141	Dortmund
West Call GmbH & Co. KG	Mönchenwordt 5	44137	Dortmund

INBOUND	OUTBOUND	Organisationsform
Ja	Ja	Outhouse
Ja	Ja	Outhouse
Ja	k.A.	Inhouse
Ja	Ja	Inhouse
Ja	Ja	Outhouse
k.A.	Ja	k.A.
Ja	Ja	Outhouse
Ja	Ja	Inhouse/Outhouse
Ja	Ja	Inhouse/Outhouse
Ja	k.A.	Inhouse
Ja	Ja	Outhouse
Ja	Ja	Inhouse/Outhouse

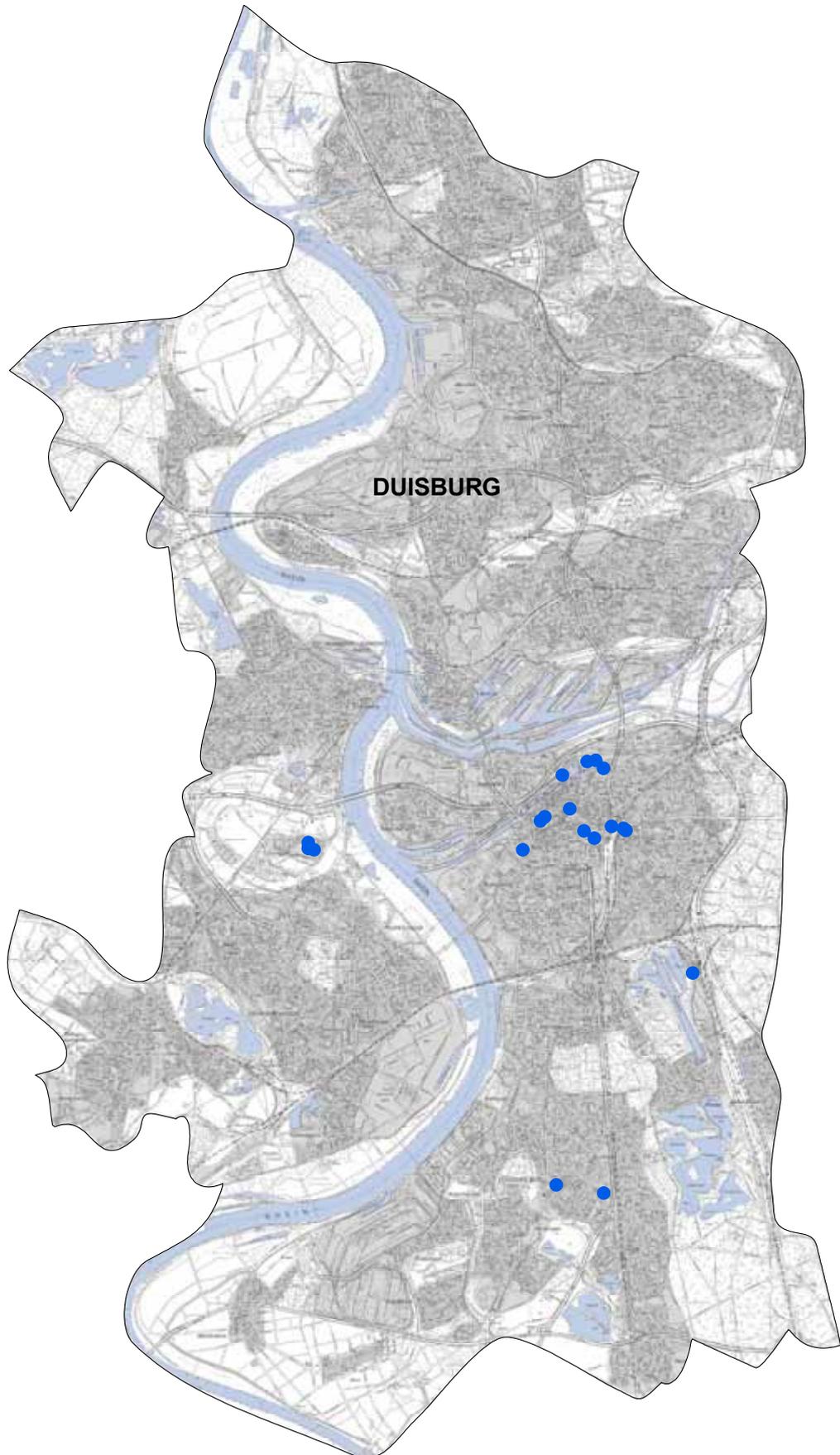


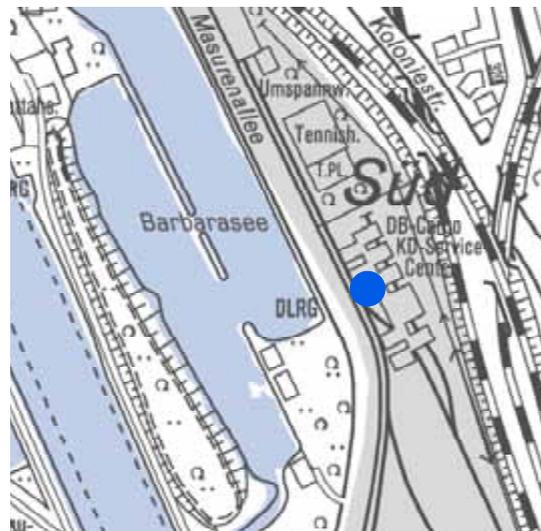


### 3.5 Duisburg

Name	Straße	PLZ	Kommune
ADLEVO GmbH	Am Silberpalais 1	47057	Duisburg
ALICE vormals AOL Service Operations GmbH & Co	Keniastraße 33	47269	Duisburg
Call Duisburg	Sittardsberger Allee 14	47249	Duisburg
Cetelem Bank GmbH	Am Silberpalais 1/ Neudorfer Straße 3-5	47057	Duisburg
Citibank Privatkunden AG	Harry-Epstein-Platz 5	47051	Duisburg
db Direkt (Deutsche Bank)	Dr.-Alfred-Herrhausen-Allee 15-17	47228	Duisburg
DDS Dresdner Direktservice GmbH	Am Silberpalais 1	47057	Duisburg
Deutsche Bank Privat- und Geschäftskunden AG	Dr.-Alfred-Herrhausen-Allee 15-17	47228	Duisburg
HOIST AG	Friedrich-Wilhelm-Straße 86-96	47051	Duisburg
IMC Feldhaus Büro & Service GmbH	Dr.-Alfred-Herrhausen-Allee 20	47228	Duisburg
INTEC GmbH	Schifferstraße 200	47059	Duisburg
Kassenärztliche Vereinigung Nordrhein	Beekstraße 30-32	47051	Duisburg
Nothelle European Contactcenter GmbH & Co. KG	Karl-Strack-Platz 1	47051	Duisburg
Railion (vorm. DB Cargo)	Masurenallee 33	47055	Duisburg
Sanvartis GmbH	Dr.-Alfred-Herrhausen-Allee 9-11	47228	Duisburg
S-direkt Rheinischer Sparkassen- und Giroverband	Kuhlenwall 20	47051	Duisburg
Stadtwerke Duisburg Kunden Service Center	Philosophenweg 51	47051	Duisburg
Stadtwerke Duisburg Kunden Service Center	Bungertstraße 27	47051	Duisburg
SUZ Sozialwissenschaftliches Umfragezentrum GmbH Prof. Dr. Faulbaum	Tonhallenstraße 12	47051	Duisburg
VitaServ AG	Schifferstraße 92-100	47059	Duisburg
Wirtschaftsbetriebe Duisburg	Schifferstraße 190	47059	Duisburg

INBOUND	OUTBOUND	Organisationsform
Ja	k.A.	Outhouse.
Ja	k.A.	Inhouse
Ja	k.A.	Inhouse
Ja	k.A.	k.A.
Ja	Ja.	Inhouse
Ja	k.A.	Inhouse
Ja	Ja	Inhouse
Ja	k.A.	Inhouse
Ja	k.A.	k.A.
Ja	Ja	Outhouse
k.A.	Ja	Outhouse
Ja	k.A.	Inhouse
Ja	Ja	Outhouse
Ja	k.A.	Inhouse
Ja	Ja	Outhouse
Ja	Ja	Inhouse / Outhouse
Ja	k.A.	Inhouse
Ja	k.A.	Inhouse
k.A.	Ja	k.A.
Ja	k.A.	Outhouse
Ja	k.A.	Inhouse

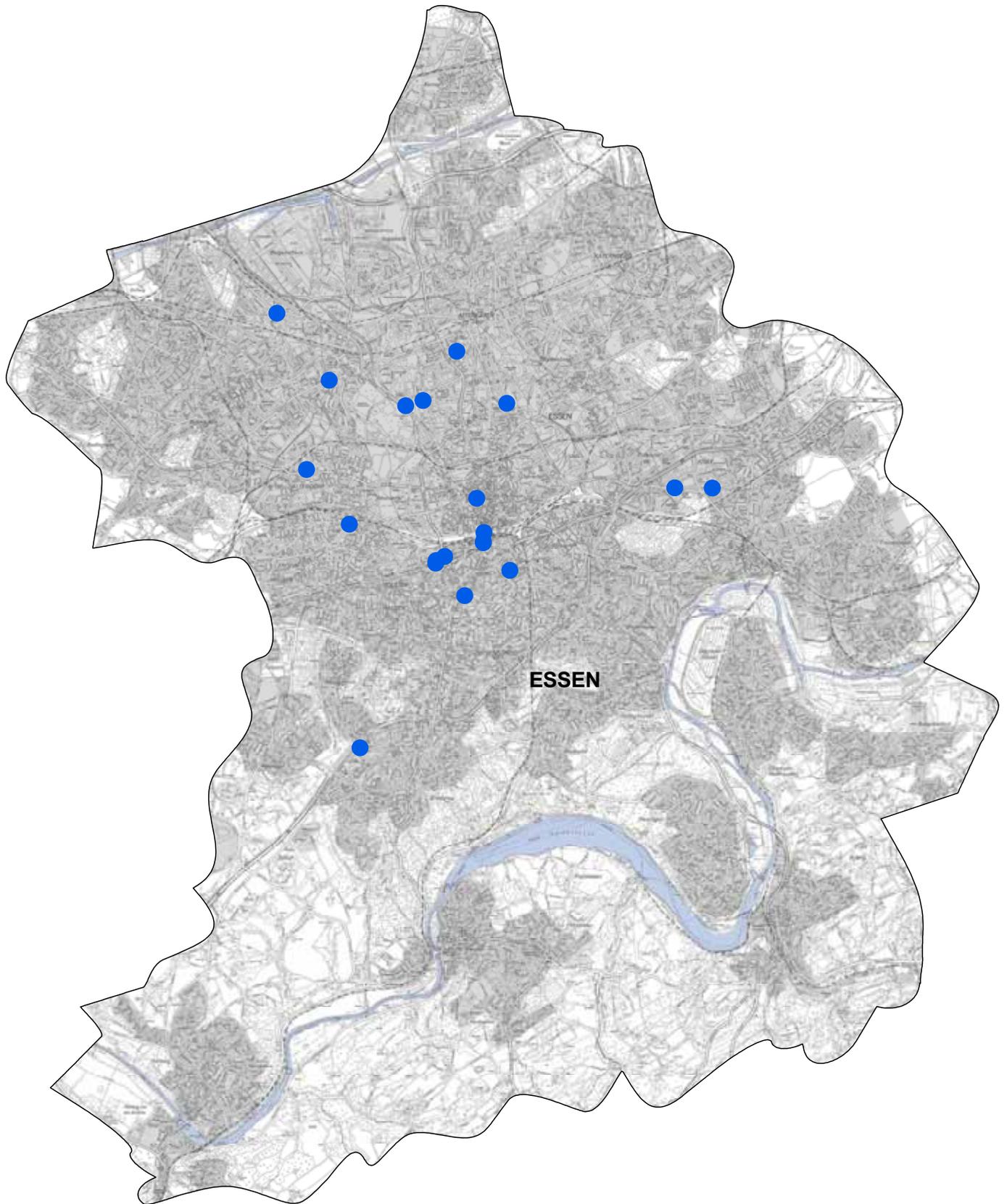




### 3.6 Essen

Name	Straße	PLZ	Kommune
020-EPOS GmbH	Kruppstraße 74	45145	Essen
A. Sutter Dialog Services GmbH	Bottroper Straße 20	45141	Essen
allesklar.com AG	Karolinger Straße 96	45141	Essen
C3 Customer Company GmbH	Am Zehnthof 171	45307	Essen
Call Commerce Germany Limited & Co. KG	Tholstraße 23	45143	Essen
Call-Center Schanze	Bäuminghausstraße 58	45326	Essen
Connect Marketing Service 24 GmbH	Baumstraße 2/4	45128	Essen
DHL Telesales Center	Kruppstraße 2	45145	Essen
Hans Soldan GmbH	Bocholder Straße 259	45356	Essen
Medion AG	Am Zehnthof 77	45307	Essen
Octopodo GmbH	Gärtnerstraße 44	45128	Essen
SNT Deutschland AG Zweigniederlassung Essen	Theodor-Althoff-Straße 1	45133	Essen
SunTec Systemhaus GmbH	Alte Bottroper Straße 30	45356	Essen
Swedex GmbH & Co. KG	Schwarze Horn 1	45127	Essen
TECTUM Consulting GmbH	Dahnstraße 51	45144	Essen
teleconcept Telefonmarketing GmbH	Assmannweg 3	45141	Essen
telegate MEDIA AG	Kruppstraße 74	45145	Essen
TIME FRAME Aktiengesellschaft	Kruppstraße 2	45128	Essen
WAZ GmbH u. Co. KG	Friedrichstraße 34-38	45128	Essen
Xact the voice company GmbH	Hachestraße 4	45127	Essen

INBOUND	OUTBOUND	Organisationsform
Ja	Ja	Outhouse
Ja	Ja	Outhouse
Ja	Ja	Inhouse
Ja	Ja	Outhouse
Ja	Ja	Inhouse
Ja	Ja	Inhouse
Ja	Ja	Inhouse
Ja	Ja	Outhouse
Ja	Ja	Outhouse
Ja	Ja	Outhouse
Ja	Ja	Inhouse
Ja	Ja	Inhouse
Ja	Ja	Outhouse
Ja	Ja	Inhouse
Ja	Ja	Inhouse
Ja	Ja	Outhouse
Ja	Ja	Inhouse
Ja	Ja	Outhouse

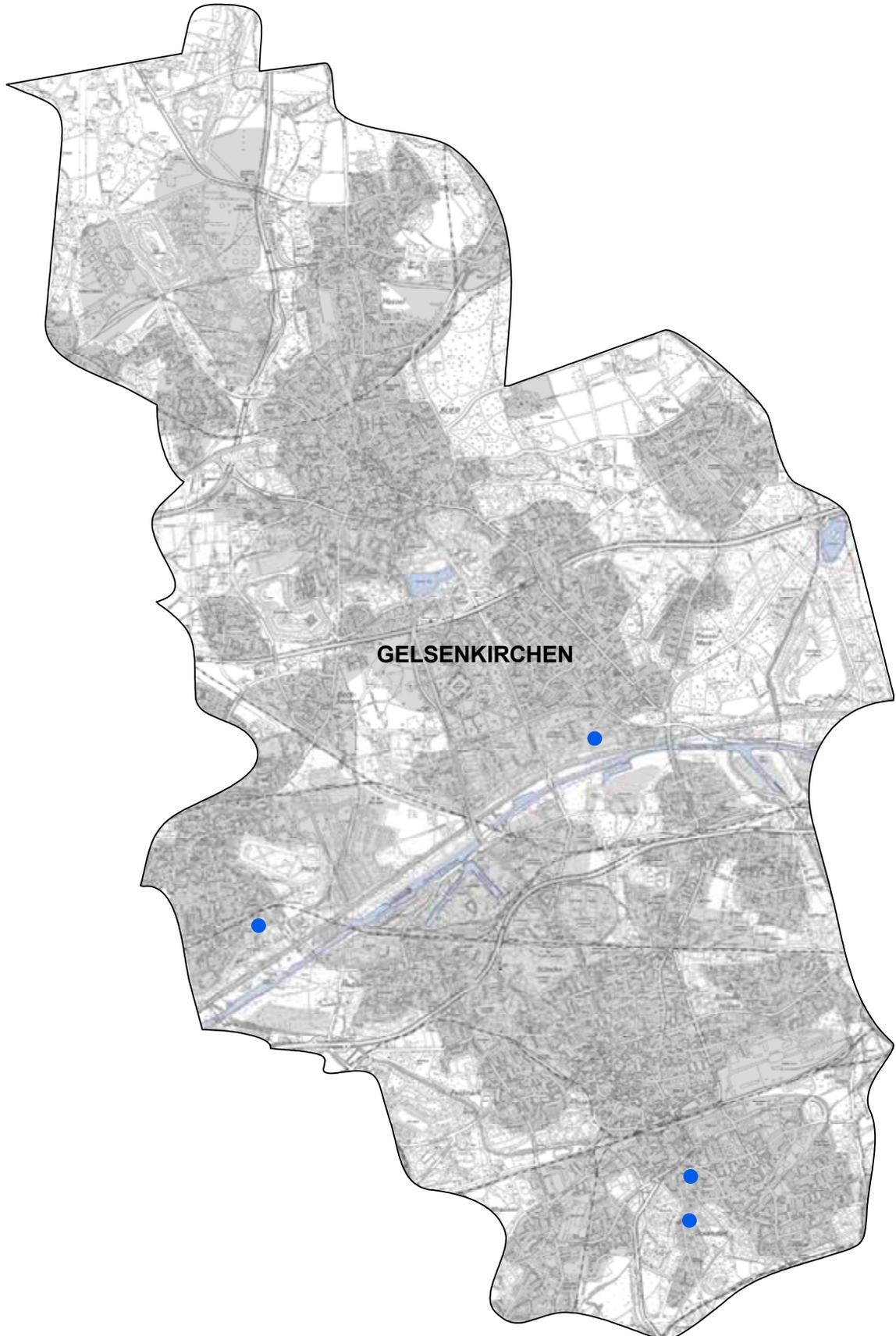


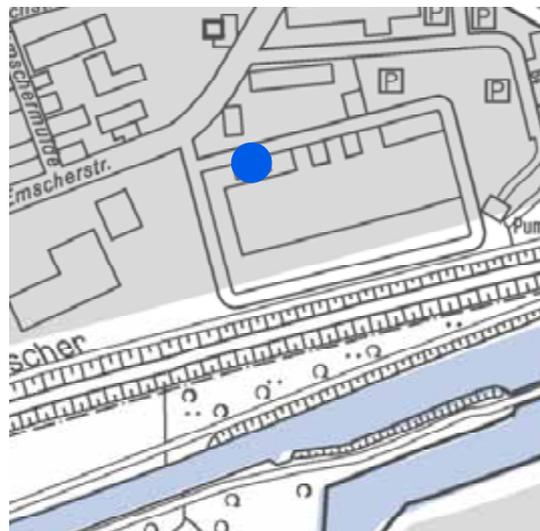


### 3.7 Gelsenkirchen

Name	Straße	PLZ	Kommune
GELSEN-NET Kommunikations- gesellschaft GmbH	Munscheidstraße 14	45886	Gelsenkirchen
Skibatron Gesellschaft für Meß- u. Abrechnungssysteme mbH	Fritz-Schupp-Straße 9	45899	Gelsenkirchen
TECBYTEL GmbH	Emscherstraße 62	45891	Gelsenkirchen
TECTUM Consulting GmbH	Leithestraße 45-47	45886	Gelsenkirchen

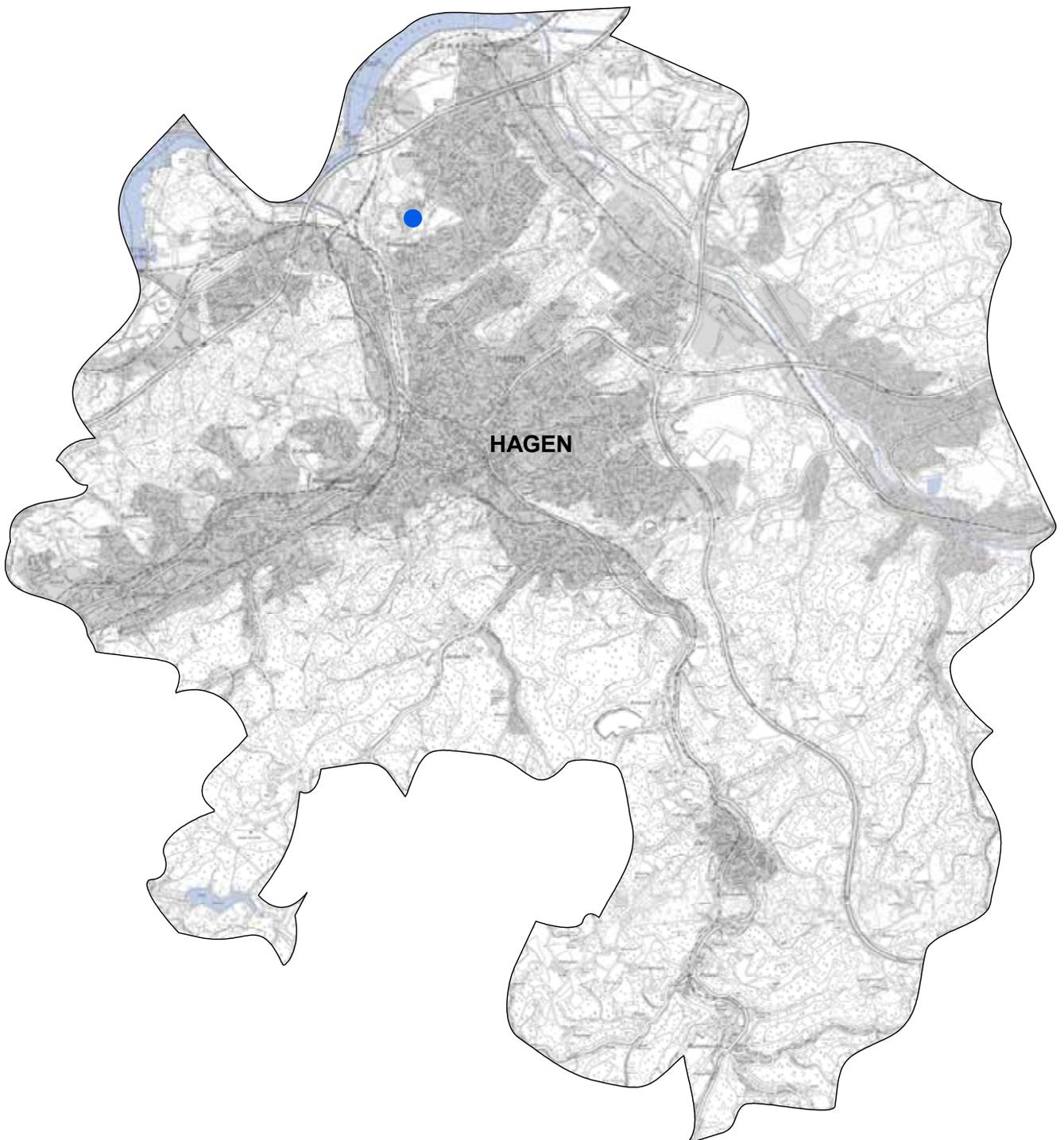
INBOUND	OUTBOUND	Organisationsform
Ja	Ja	Inhouse/Outhouse





### 3.8 Hagen

Name	Straße	PLZ	Kommune
TMA Telesmart GmbH	Schwerter Straße 77	58099	Hagen



INBOUND

OUTBOUND

Organisationsform

Ja

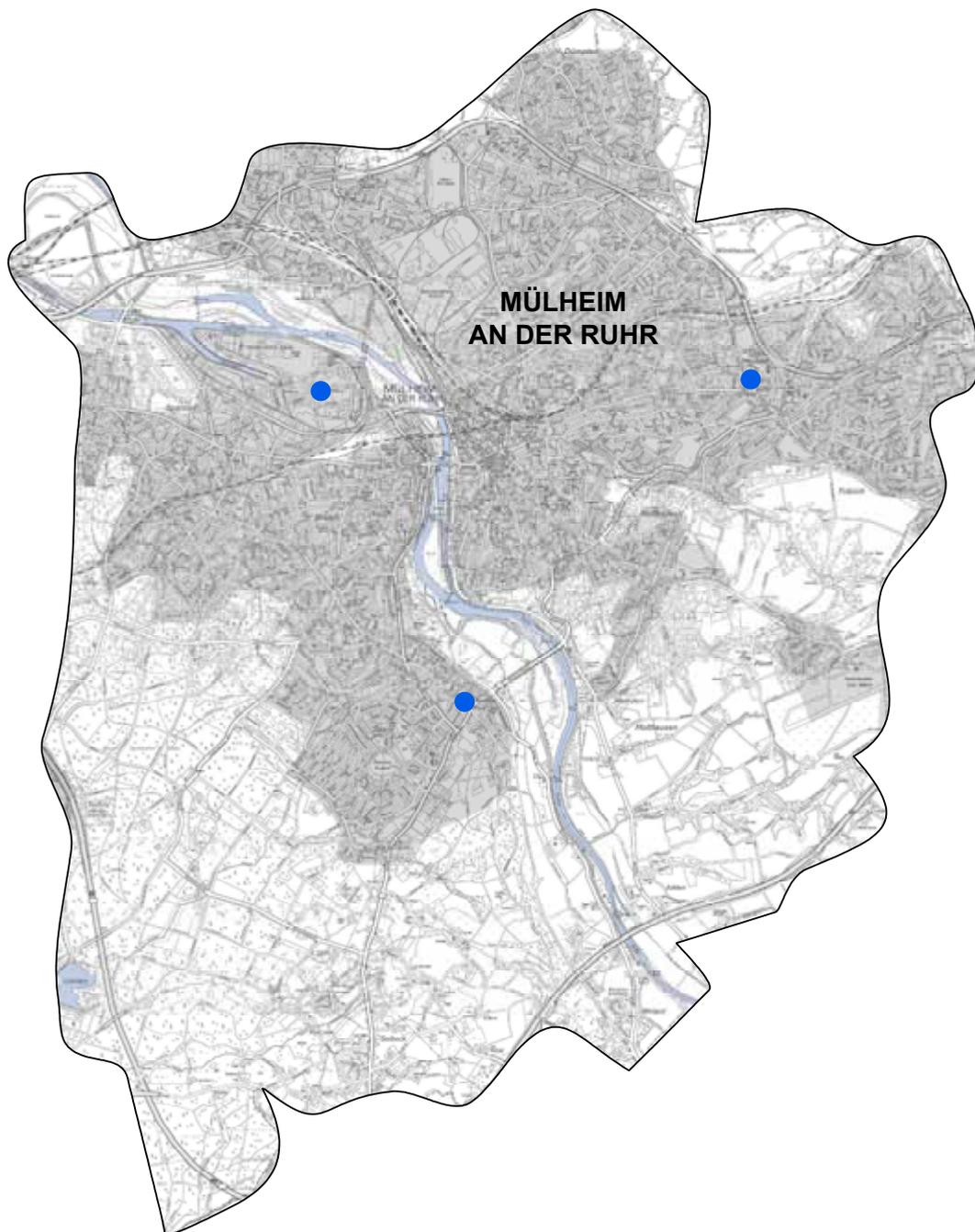
Ja

Outhouse



### 3.9 Mülheim an der Ruhr

Name	Straße	PLZ	Kommune
AS-Infodienste GmbH	Hardenbergstraße 18 B	45472	Mülheim an der Ruhr
TAS Mülheim Gesellschaft für Dialogmarketing und Fullservice-Dienstleistungen	Mainstraße 1	45478	Mülheim an der Ruhr
UB - Agentur für Telefon-Marketing	Düsseldorfer Straße 10-12	45481	Mülheim an der Ruhr



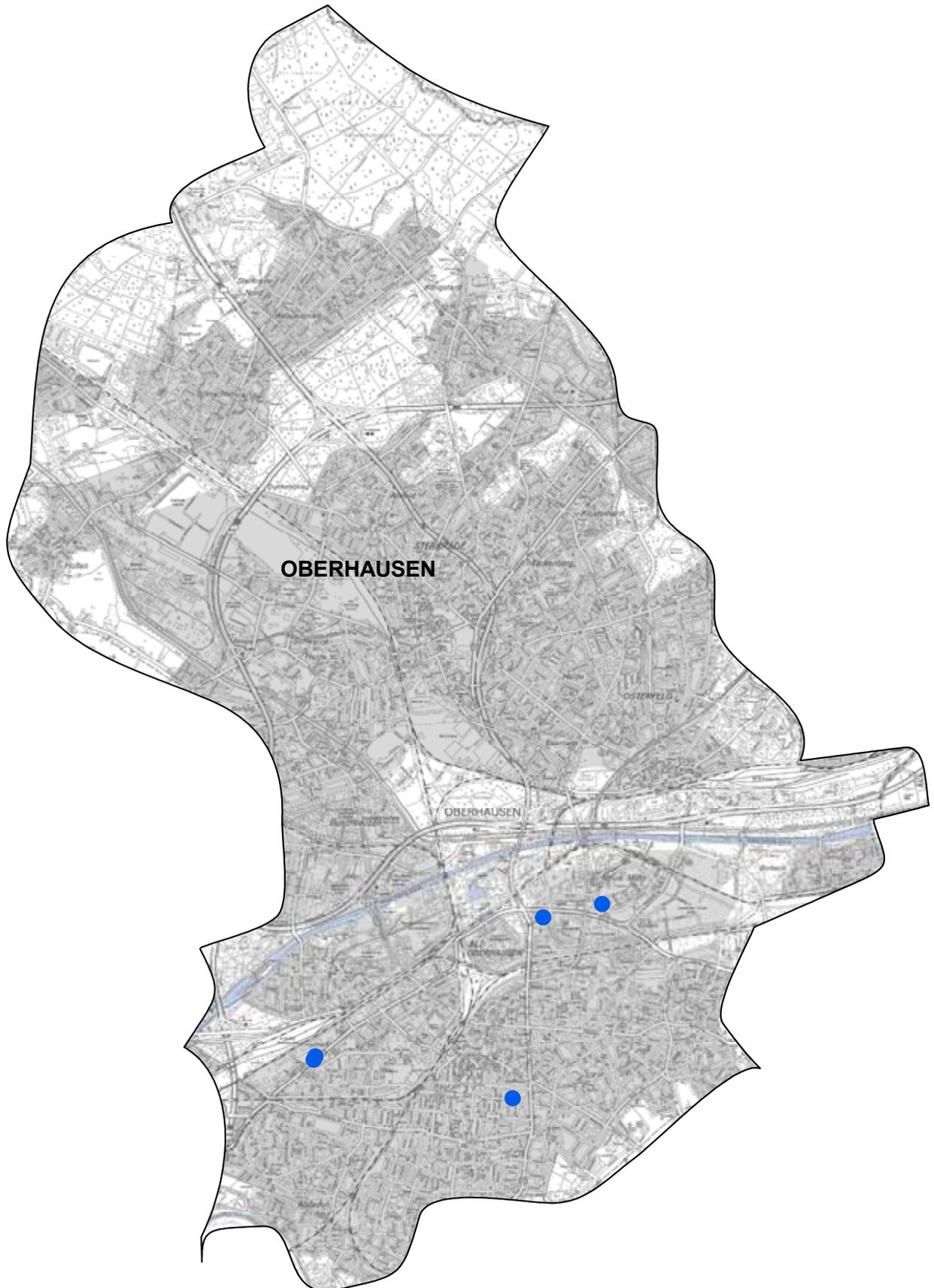
INBOUND	OUTBOUND	Organisationsform
Ja	k.A.	Outhouse
Ja	Ja	Outhouse
k.A.	Ja	Outhouse



### 3.10 Oberhausen

Name	Straße	PLZ	Kommune
020-EPOS GmbH European Point of Sale Niederlassung Oberhausen	Marktstraße 162-164	46045	Oberhausen
comvendo gmbh	Centroallee 283	46047	Oberhausen
Schaufenster der Zukunft GmbH	Essener Straße 5	46047	Oberhausen
TECTUM Consulting GmbH	Duisburger Straße 375	46049	Oberhausen
x-plan24	Duisburger Straße 375	46049	Oberhausen

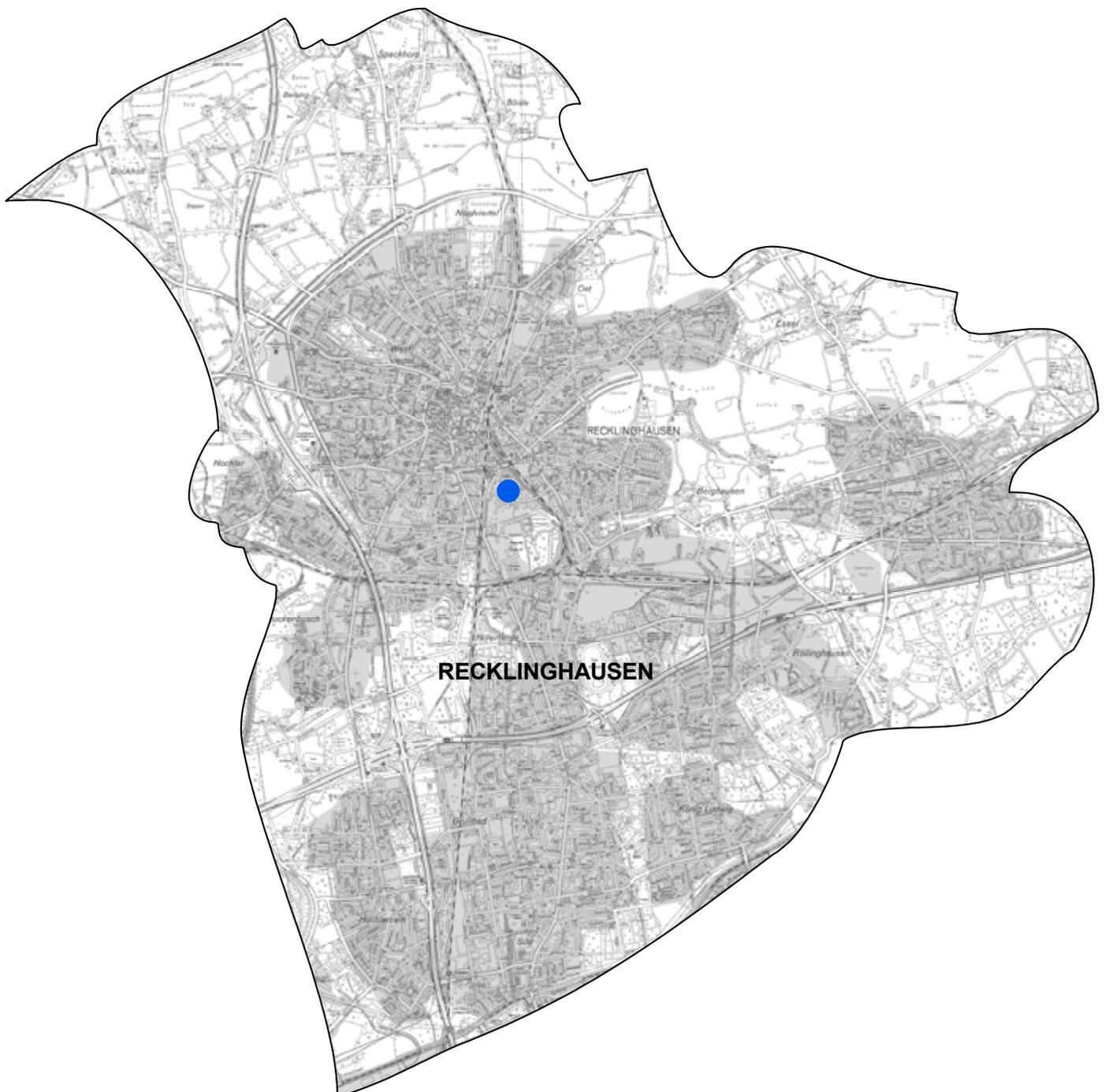
INBOUND	OUTBOUND	Organisationsform
Ja	Ja	k.A.
Ja	Ja	Outhouse
Ja	Ja	k.A.
Ja	Ja	Outhouse
k.A.	k.A.	k.A.





### 3.11 Recklinghausen

Name	Straße	PLZ	Kommune
bkd GmbH	Hubertusstraße 44	45657	Recklinghausen



INBOUND

OUTBOUND

Organisationsform

Ja

Ja

Outhouse



[www.business.metropoleruhr.de](http://www.business.metropoleruhr.de)



wirtschaftsförderung  metropoleruhr

**BFR**  
Büro für Regionalanalyse



DIESES PROJEKT WIRD VON DER  
EUROPÄISCHEN UNION KOFINANZIERT

**RUHR.2010**  
Kulturhauptstadt Europas

Ministerium für Wirtschaft,  
Mittelstand und Energie  
des Landes Nordrhein-Westfalen

