

EL SECTOR DEL CONTACT CENTER

Informe global: mercado Español y extranjero

Realizado por la Asociación de Contact Center Española (ACE)
Diciembre 2011

Empresas asociadas participantes en el estudio

Tamaño muestral

ESPAÑA	
<i>Total encuestas recibidas</i>	<i>19</i>
EXTRANJERO	
<i>Total encuestas recibidas</i>	<i>10</i>

ATENTO ESPAÑA
BOSCH COMMUNICATION CENTER
CENTRO DE ASISTENCIA TELEFONICA, S.A. - CATSA
CONTACTEL TELESERVICIOS, S.A.
EMERGIA CONTACT CENTER, S.L.
eXTEL CRM
GRUPO GSS
KONECTA BTO, S.L.
QUALYTEL TELESERVICIOS, S.A.
SERVICIOS DE TELEMARKETING, S.A. - SERTEL
SITEL IBERICA TELESERVICIOS, S.A.
STD MULTIOPCION
SYKES ENTERPRISES INCORPORATED, S.L.
TELEMARKETING GOLDEN LINE, S.L.
TELEPERFORMANCE ESPAÑA
TRANSCOM WORLDWIDE SPAIN, S.L.
UNISONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A.
UNITONO SERVICIOS EXTERNALIZADOS, S.A.
XUPERA, S.A.

Principales Conclusiones

En lo que se refiere a España, los datos más relevantes son:

- Crecimiento del número de plataformas de las empresas pertenecientes a ACE del 3,4%, hasta las 183 plataformas. Es relevante mencionar que este crecimiento se ha logrado por el aumento de las plataformas en instalaciones del cliente, ya que, por el contrario, el número de plataformas propias se ha visto reducido en un 7.5% (hasta las 98 plataformas).
- Crecimiento del número total de puestos del 9.9% hasta los 42.657 puestos.
- Crecimiento del número de empleados del 7.1% (hasta los 60.512).
- Leve crecimiento de la facturación, debido a la reducción de precios, del 1.9%, hasta los 1.316 millones de euros.
- En cuanto al volumen de llamadas, en 2010 se ha asistido a un incremento en el número de llamadas, debido al crecimiento de las llamadas de emisión en más de un 89%, mientras que la recepción de llamadas se ha reducido en casi un 13%. El número de puestos VoIP se ha incrementado en 8.381 (+63%).

En lo que se refiere al extranjero, los datos más relevantes son:

- Crecimiento de los empleados del 9.3% hasta los 23.411 empleados.
- Crecimiento de la facturación del 9.8% hasta los 191 millones de euros.

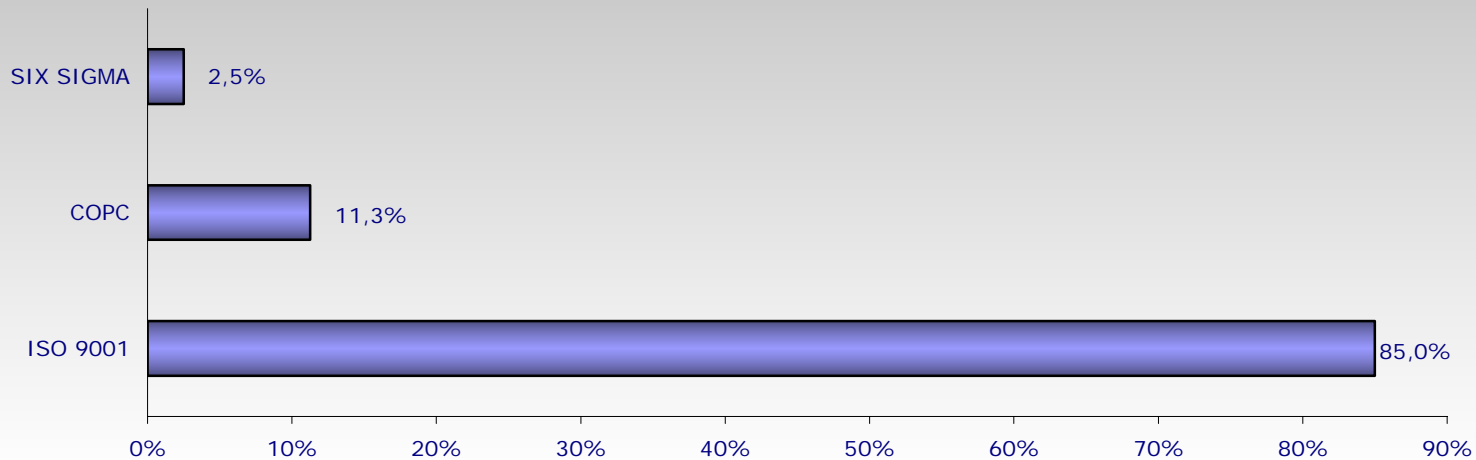
Calidad

Certificados de calidad - 2010

Nº de plataformas con certificado de calidad **80**

Empresas	Número Plataformas Certificadas	Porcentaje sobre Plataformas certificadas
Tienen algún certificado de calidad Un 94% de éstas, certificadas en ISO 9001	17	
No tienen certificado de calidad	2	
Tiene previsto algún certificado en 2011	2	
ISO 9001	68	85,0%
ISO 14000	11	13,8%
COPC	9	11,3%
SIX SIGMA	2	2,5%
TOTAL PLATAFORMAS CERTIFICADAS	80	81,6%

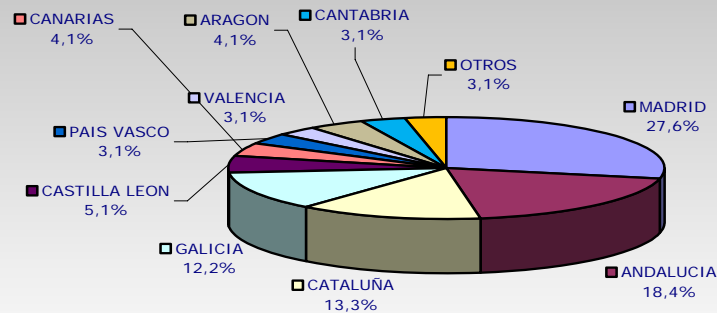
Porcentaje sobre plataformas certificadas en España



Plataformas

Distribución de plataformas propias en España por CC.AA. - 2010

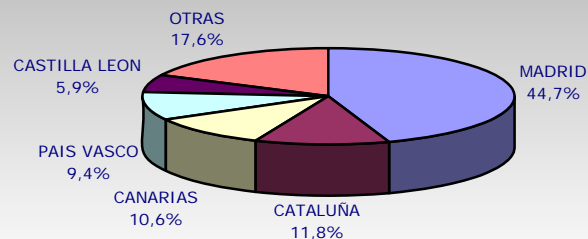
	Número Plataformas	Porcentaje sobre Total	Nº Total puestos	Porcentaje sobre Total	Puestos por plataforma	M ² por Puesto
MADRID	27	27,6%	13.184	34,1%	488	6,7
ANDALUCIA	18	18,4%	7.348	19,0%	408	5,4
CATALUÑA	13	13,3%	5.250	13,6%	404	6,4
GALICIA	12	12,2%	4.761	12,3%	397	5,2
CASTILLA LEÓN	5	5,1%	2.420	6,3%	484	5,8
CANARIAS	4	4,1%	675	1,7%	169	9,5
ARAGON	4	4,1%	1.166	3,0%	292	6,2
PAIS VASCO	3	3,1%	621	1,6%	207	7,8
VALENCIA	3	3,1%	616	1,6%	205	5,8
CANTABRIA	3	3,1%	1.054	2,7%	351	8,1
EXTREMADURA	3	3,1%	898	2,3%	299	4,3
OTROS	3	3,1%	673	1,7%	224	6,4
TOTAL	98	100,0%	38.666	100,0%	395	6,5



Plataformas

Distribución de plataformas en España en instalaciones del cliente por CC.AA. - 2010

	Número Plataformas	Porcentaje sobre Total	Número Total Puestos	Porcentaje sobre Total	Puestos por Plataforma
MADRID	38	44,7%	2.366	59,3%	62
CATALUÑA	10	11,8%	677	17,0%	68
CANARIAS	9	10,6%	61	1,5%	7
PAIS VASCO	8	9,4%	343	8,6%	43
CASTILLA LEON	5	5,9%	70	1,8%	14
OTRAS	15	17,6%	474	11,9%	32
TOTAL	85	100,0%	3.991	100,0%	47



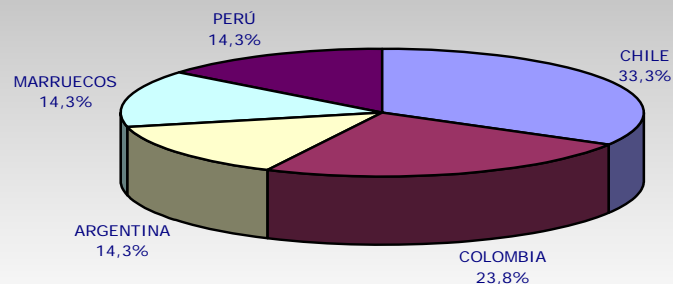
Plataformas

Distribución de plataformas en el extranjero por países - 2010

	Número de Plataformas	Porcentaje por País	Número Total de Puestos	Porcentaje por País	Puestos por Plataforma	M ² por Puesto
CHILE	7	25,0%	3.330	20,6%	476	3,7
COLOMBIA	5	17,9%	4.704	29,1%	941	4,9
ARGENTINA	3	10,7%	2.550	15,8%	850	2,6
MARRUECOS	3	10,7%	1.303	8,1%	652	4,7
PERÚ	3	10,7%	2.110	13,0%	703	3,9
OTROS	7	25,0%	2.183	13,5%	156	5,0
TOTAL	28	100,0%	16.180	100,0%	578	4,1

Otros Datos

Número de empresas con previsión de retornar a España alguna plataforma y/o servicio	1
Servicio de Horario Nocturno (entre las 22,00 y las 6,00 hora española)	SI = 60% NO = 40%
Empresas que desde España ofrecen servicios a otros países	6 Europa = 67% Latinoamérica = 33%



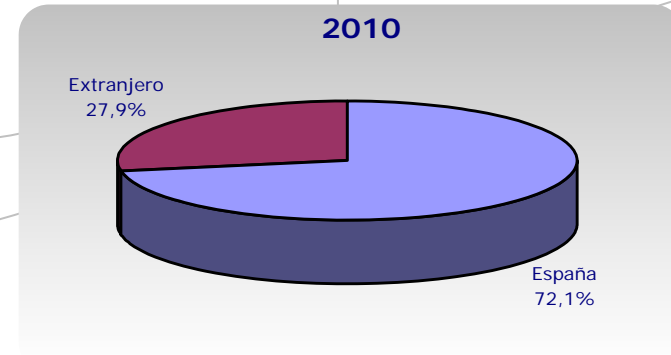
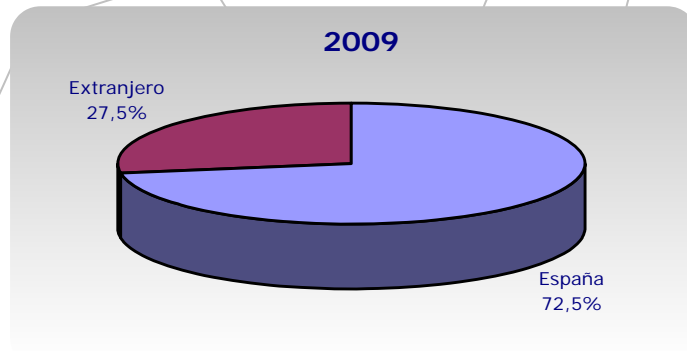
Recursos Humanos

Evolución del número de empleados ¹ - (datos fin año)

	2008	2009	Porcentaje Variación 09/08	2010	Porcentaje Variación 10/09
En España	57.909	56.487 ²	-2,5%	60.512	7,1%
En el extranjero	14.719	21.420	45,5%	23.411	9,3%
TOTAL	72.628	77.907	7,3%	83.923	7,7%

¹ Se incluyen empleados fijos, temporales y ETT's a cierre de cada año

² Actualizado el dato de empleo 2009 después de la revisión



Recursos Humanos

Distribución del número de empleados en el extranjero - 2010

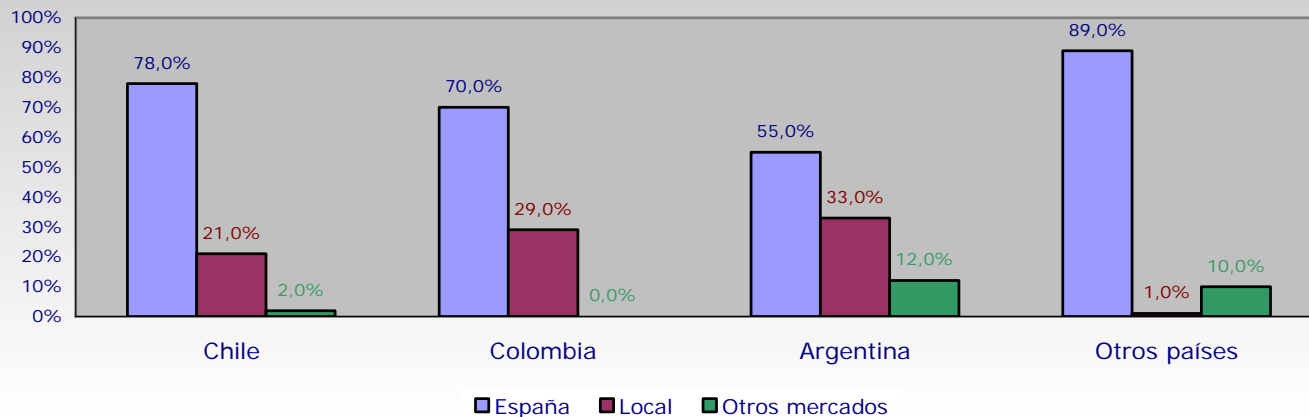
Distribución según el mercado atendido

Dedicado a España	73,0%
Dedicado a mercado local	21,0%
Dedicado a otros mercados	6,0%

Distribución del personal de estructura español en plataformas extranjeras por países

Chile	21,8%
Colombia	4,0%
Argentina	0,4%
Otros países	33,0%

Distribución de empleados en plataformas en el extranjero según país y mercado atendido

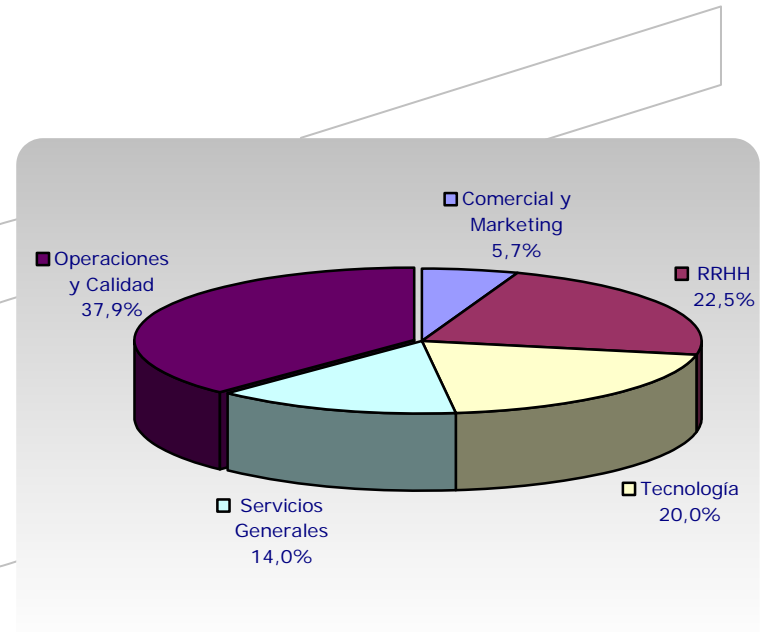


Recursos Humanos

Distribución del número de empleados en España - 2010

DISTRIBUCIÓN POR TIPO	Número de Empleados	Porcentaje sobre Total
Agentes	53.064	87,7%
Coordinadores y Supervisores	4.780	7,9%
Personal de Estructura	2.668	4,4%
TOTAL	60.512	100,0%

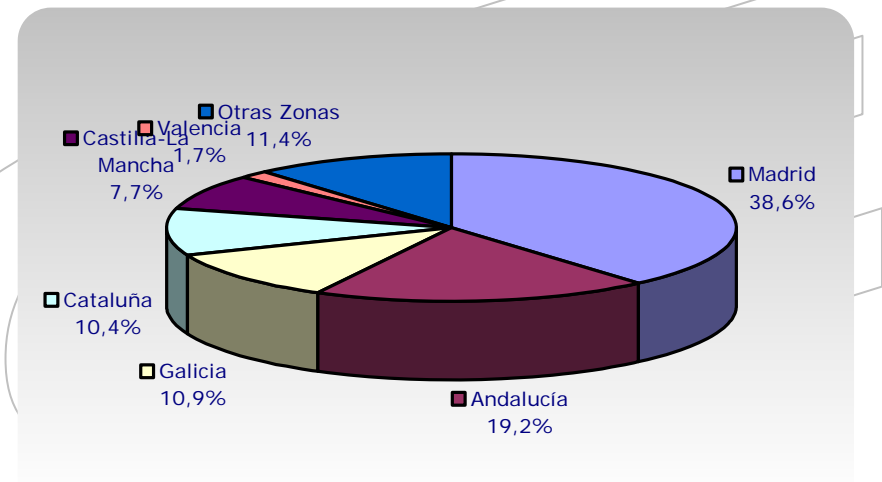
DISTRIBUCIÓN PERSONAL DE ESTRUCTURA POR ÁREA FUNCIONAL	Número de Empleados	Porcentaje sobre Total
Comercial y Marketing	151	5,7%
<i>De los cuales dedicados a Venta</i>	75	2,8%
RRHH	600	22,5%
<i>De los cuales dedicados a Formación</i>	163	6,1%
Tecnología	533	20,0%
Servicios Generales	374	14,0%
Operaciones y Calidad	1.010	37,9%
<i>De los cuales dedicados a Calidad</i>	221	8,3%
<i>De los cuales dedicados a Fidelización</i>	71	2,7%
TOTAL	2.668	100,0%



Recursos Humanos

Distribución del número de empleados¹ en España por zonas geográficas - 2010

	Número de Empleados
Madrid	23.368
Andalucía	11.638
Galicia	6.607
Cataluña	6.313
Castilla-La Mancha	4.657
Valencia	1.053
Otras Zonas	6.876
TOTAL	60.512



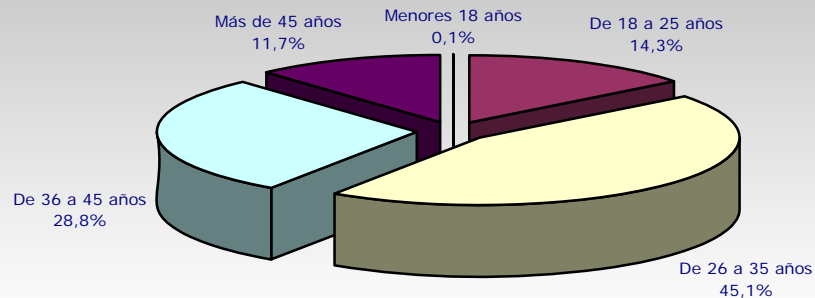
¹ Se incluyen empleados fijos, temporales y ETT's

Recursos Humanos

Distribución del número de agentes¹ en España por sexo y edad - 2010

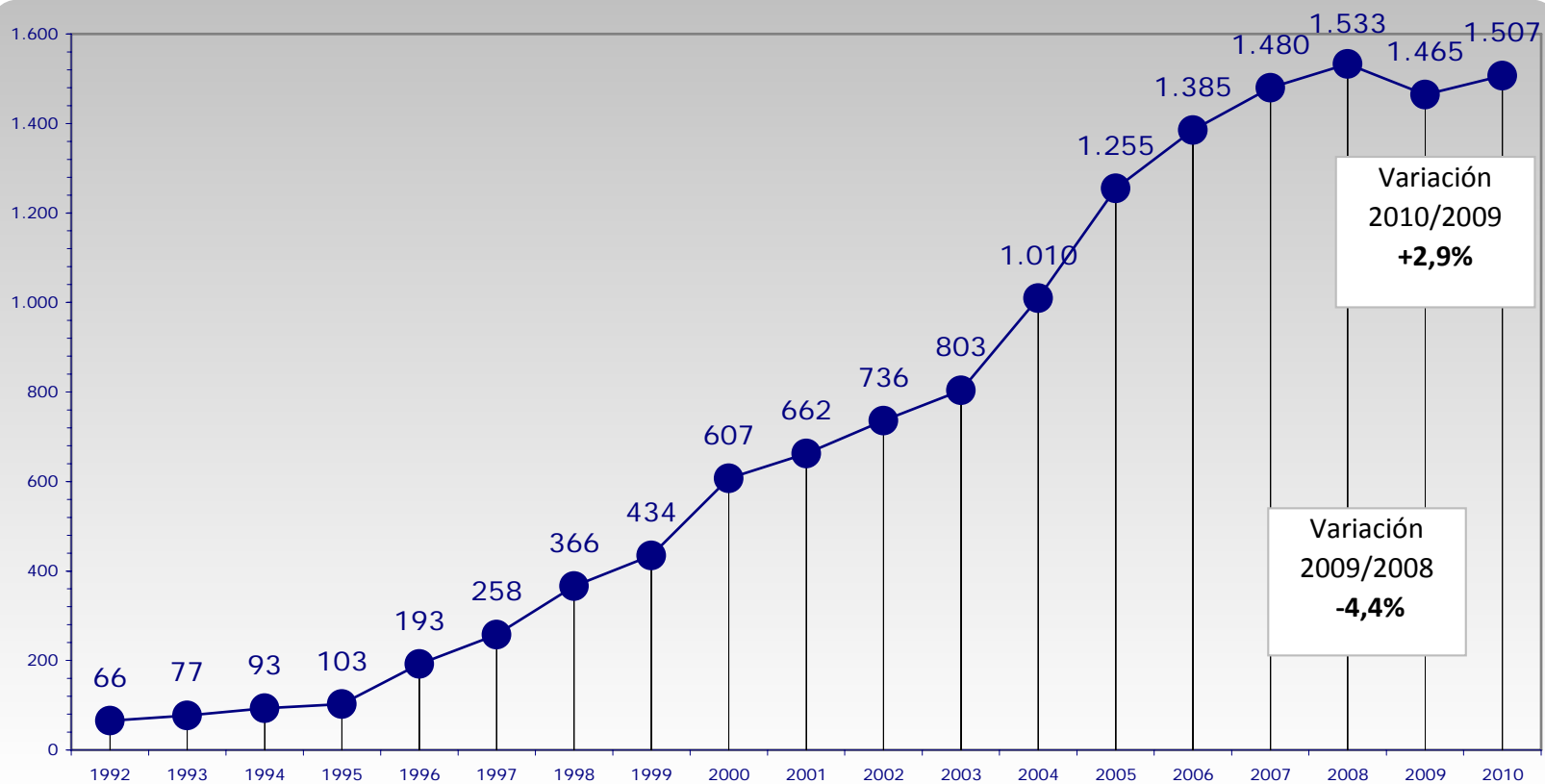
	Hombres	Porcentaje sobre Total General	Mujeres	Porcentaje sobre Total General	TOTAL	Porcentaje sobre Total General
Menores 18 años	14	0,0%	29	0,1%	43	0,1%
De 18 a 25 años	2.559	4,8%	5.007	9,4%	7.566	14,3%
De 26 a 35 años	6.480	12,2%	17.451	32,9%	23.931	45,1%
De 36 a 45 años	3.187	6,0%	12.104	22,8%	15.291	28,8%
Más de 45 años	1.143	2,2%	5.090	9,6%	6.233	11,7%
TOTAL	13.383	25,2%	39.681	74,8%	53.064	100,0%

¹ Se incluyen empleados fijos, temporales y ETT's



Facturación

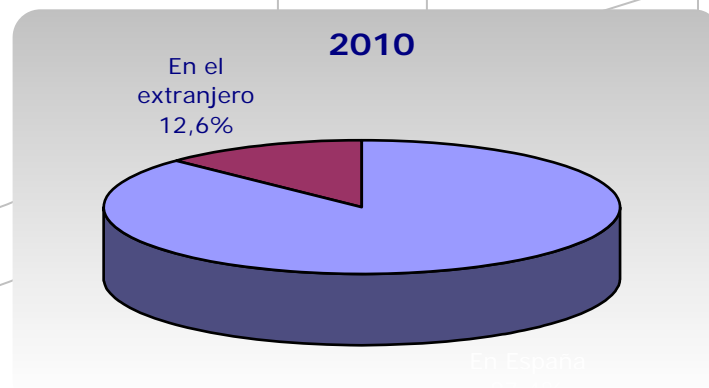
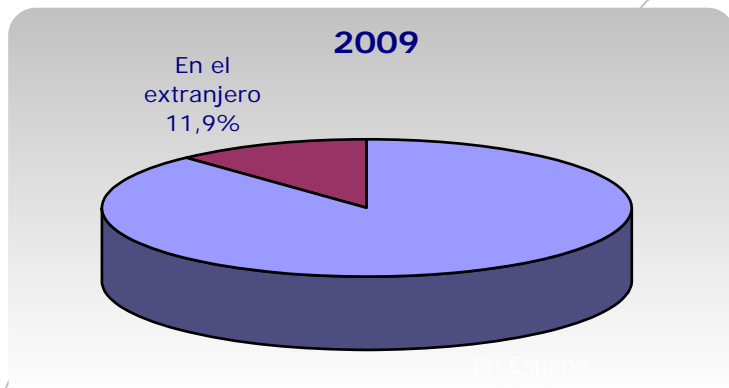
Evolución de la facturación total de las empresas asociadas a ACE (millones de €)



Facturación

Evolución de la facturación total de las empresas asociadas a ACE (mill. euros)

	2009		2010		% Var. 2010/09
	Abs.	%	Abs.	%	
En España	1.291	88,1%	1.316	87,4%	2,0%
En el extranjero	174	11,9%	191	12,6%	9,6%
TOTAL	1.465	100,0%	1.507	100,0%	2,9%



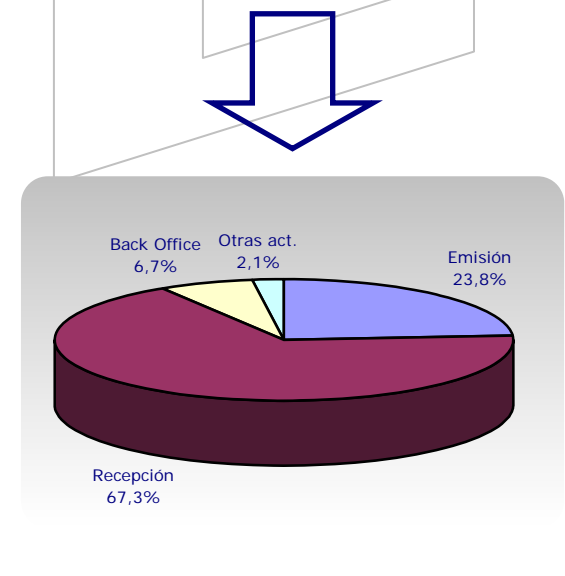
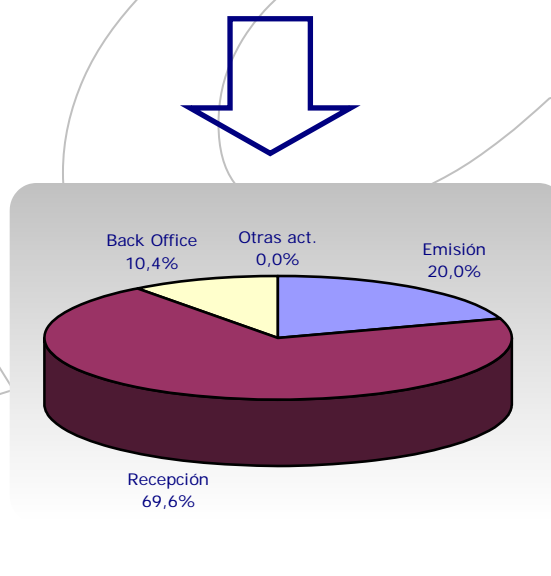
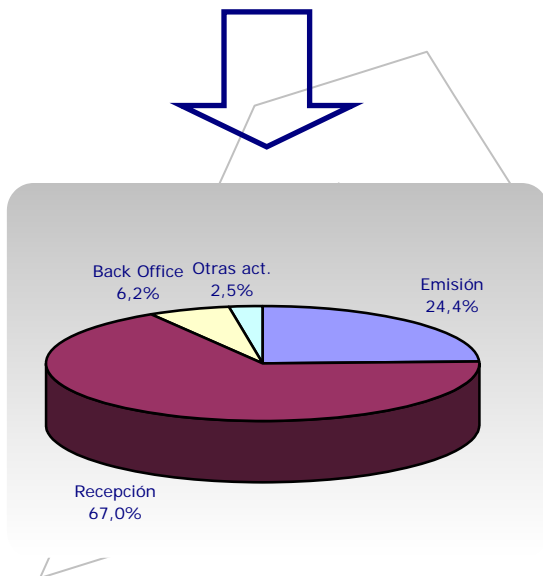
Facturación

Distribución de facturación por tipo de servicio prestado - 2010

PLATAFORMAS ESPAÑA	Millones de €
Emisión de Llamadas	321
Recepción de Llamadas	881
Back Office	81
TOTAL ACTIVIDAD CALL CENTER	1.284
Otras actividades	32
TOTAL	1.316

PLATAFORMAS EXTRANJERO	Millones de €
Emisión de Llamadas	38
Recepción de Llamadas	133
Back Office	20
TOTAL ACTIVIDAD CALL CENTER	191
Otras actividades	0
TOTAL	191

TOTAL	Millones de €
Emisión de Llamadas	359
Recepción de Llamadas	1.014
Back Office	101
TOTAL ACTIVIDAD CALL CENTER	1.475
Otras actividades	32
TOTAL	1.507



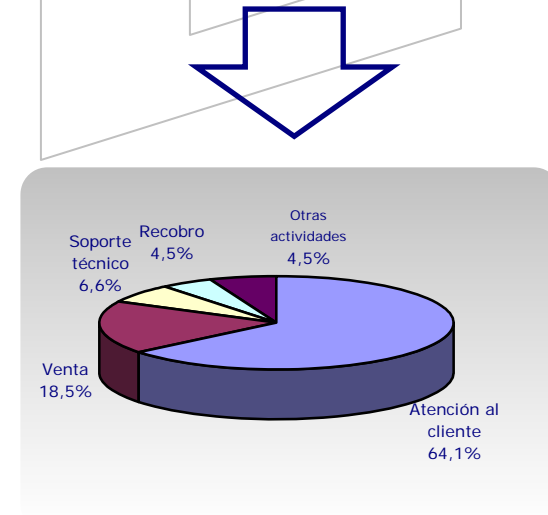
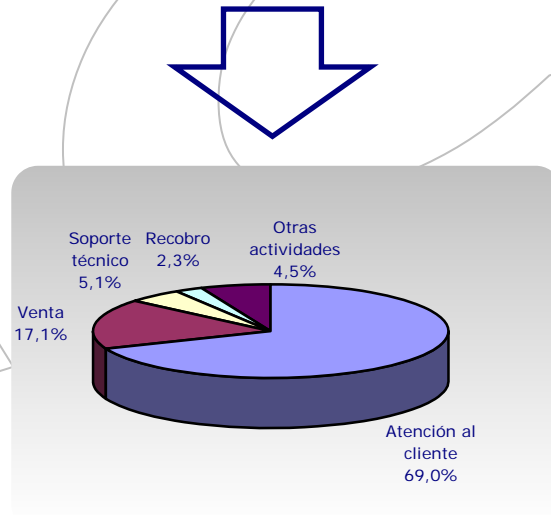
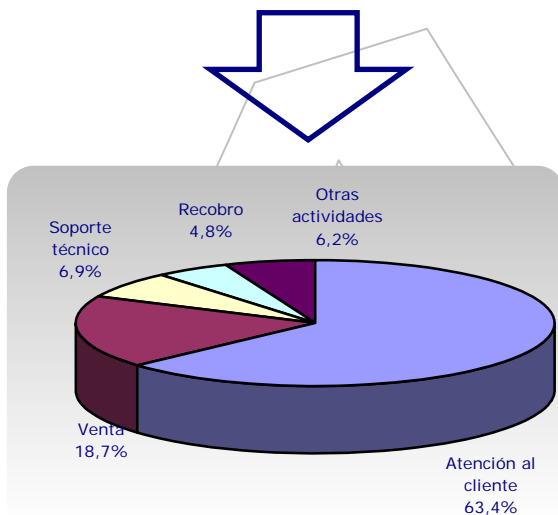
Facturación

Distribución de facturación Actividad Call Center por tipo de servicio - 2010

PLATAFORMAS ESPAÑA	Millones de €
Atención al cliente	814
Venta	240
Soporte técnico	88
Recobro	62
Otras actividades	80
TOTAL	1.284

PLATAFORMAS EXTRANJERO	Millones de €
Atención al cliente	131
Venta	33
Soporte técnico	10
Recobro	4
Otras actividades	12
TOTAL	191

TOTAL	Millones de €
Atención al cliente	945
Venta	273
Soporte técnico	98
Recobro	67
Otras actividades	92
TOTAL	1.475



Facturación

Distribución de facturación Actividad Call Center por sectores de demanda - 2010

	ESPAÑA	EXTRANJERO
Telecomunicaciones	44,2%	77,7%
Administración Pública	12,8%	0,0%
Banca y Servicios Financieros	11,9%	14,0%
Utilities	9,3%	1,6%
Seguros	6,5%	1,4%
Medios de Comunicación	5,5%	0,2%
Transporte y Turismo	3,0%	3,2%
Distribución	1,5%	0,0%
Automoción	0,3%	0,0%
Otros	5,1%	1,8%
TOTAL	100%	100%

EL SECTOR DEL CONTACT CENTER

**Realizado por la Asociación de Contact Center Española (ACE)
Diciembre 2011**