

Estudio de Mercado
**EL SECTOR DEL
CONTACT CENTER
EN 2.011**

Realizado por la Asociación de Contact Center Española (ACE)
Mayo 2.012

Estudio de Mercado del sector del Contact Center en 2011: Informe global del mercado español y extranjero

A

C

E

Universo

Empresas asociadas que han participado en el Estudio

Tamaño muestral

ESPAÑA	
<i>Total empresas asociadas</i>	<i>21</i>
EXTRANJERO	
<i>Total empresas en extranjero</i>	<i>12</i>

ESPAÑA		EXTRANJERO	
ARVATO-QUALYTEL	si	ARVATO-QUALYTEL	si
ATENTO	si	ATENTO	si
BOSCH	si	BOSCH	si
CATSA	si		
CONTACTEL	si		
EMERGIA	si	EMERGIA	si
eXTEL CRM	si	eXTEL CRM	si
GSS	si	GSS	si
KONECTA	si	KONECTA	si
MK PLAN 21	si		
SERTEL	si		
SITEL	si		
STD	si		
SYKES	si		
TELEMARK	si	TELEMARK	si
T. GOLDEN LINE	si		
TELEPERFORMANCE	si	TELEPERFORMANCE	si
TRANSCOM	si	TRANSCOM	si
UNISONO	si	UNISONO	si
UNITONO	si	UNITONO	si
XUPERA	si		

Nota: no todas las empresas han respondido a la totalidad de las preguntas planteadas. En los gráficos y tablas se muestra el porcentaje de participación sobre el total de empresas participantes.

Resumen Ejecutivo

Durante 2.011 las empresas asociadas a ACE han experimentado en **España** una evolución paralela en los principales indicadores. De este modo:

- * Se ha producido un incremento del **4,0%** en la **facturación**, alcanzando en 2.011 los **1.370 millones de euros**. Los sectores de actividad más importantes continúan siendo las telecomunicaciones y las administraciones públicas.
- * La media de **agentes** equivalentes en España (FTE) ha experimentado un crecimiento del **3,7%**. La media de agentes contratados en España alcanzó durante el año pasado la cifra de **62.557** agentes. El índice de rotación experimentó un descenso del 12%.
- * El número de **puestos** en España ha experimentado un crecimiento del **3,9%**, hasta los **44.851** puestos. Este crecimiento es compatible con una reducción del número total de plataformas, debido al descenso en las plataformas en instalaciones del cliente.
- * Hay una disminución del **7,4%** del gasto telefónico en voz tradicional con respecto a 2.010 ocasionado posiblemente por el incremento en voz sobre IP.

Resumen Ejecutivo

En lo que se refiere al **extranjero**, los principales indicadores muestran que:

- * La **facturación** sigue experimentando importantes crecimientos. En 2.011 este crecimiento alcanzó el **83,7%** sobre 2.010, hasta los **350 millones de euros**.
- * El número de **plataformas** ha aumentado hasta las **34**, lo que supone un crecimiento del 21,4%.
- * La media de agentes equivalentes (FTE) en el extranjero ha aumentado de forma correlativa hasta el **21,7%**. La media absoluta de empleados contratados alcanza ya los **31.896**, aproximadamente la mitad que en España.

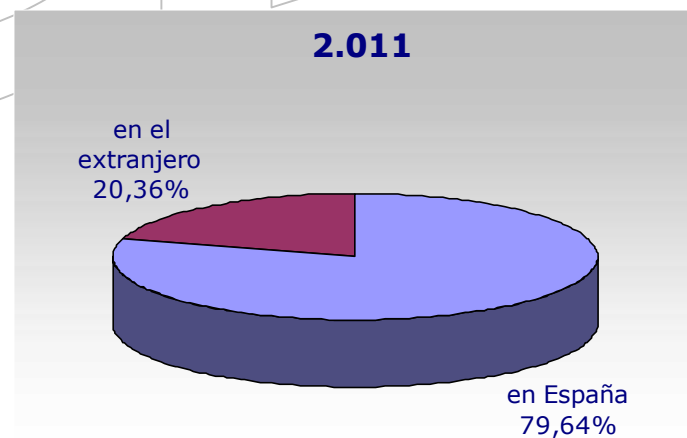
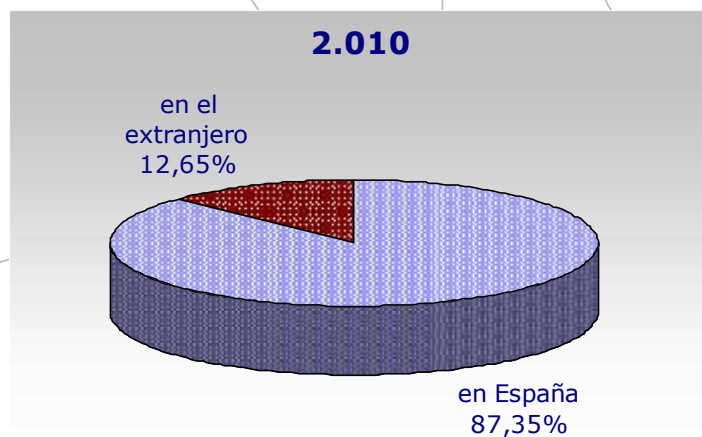
Datos Económicos

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

	2.010	2.011	% variación
En España	1.316,46	1.369,71	4,04%
en el extranjero	190,62	350,27	83,75%
TOTAL	1.507,08	1.719,98	14,13%

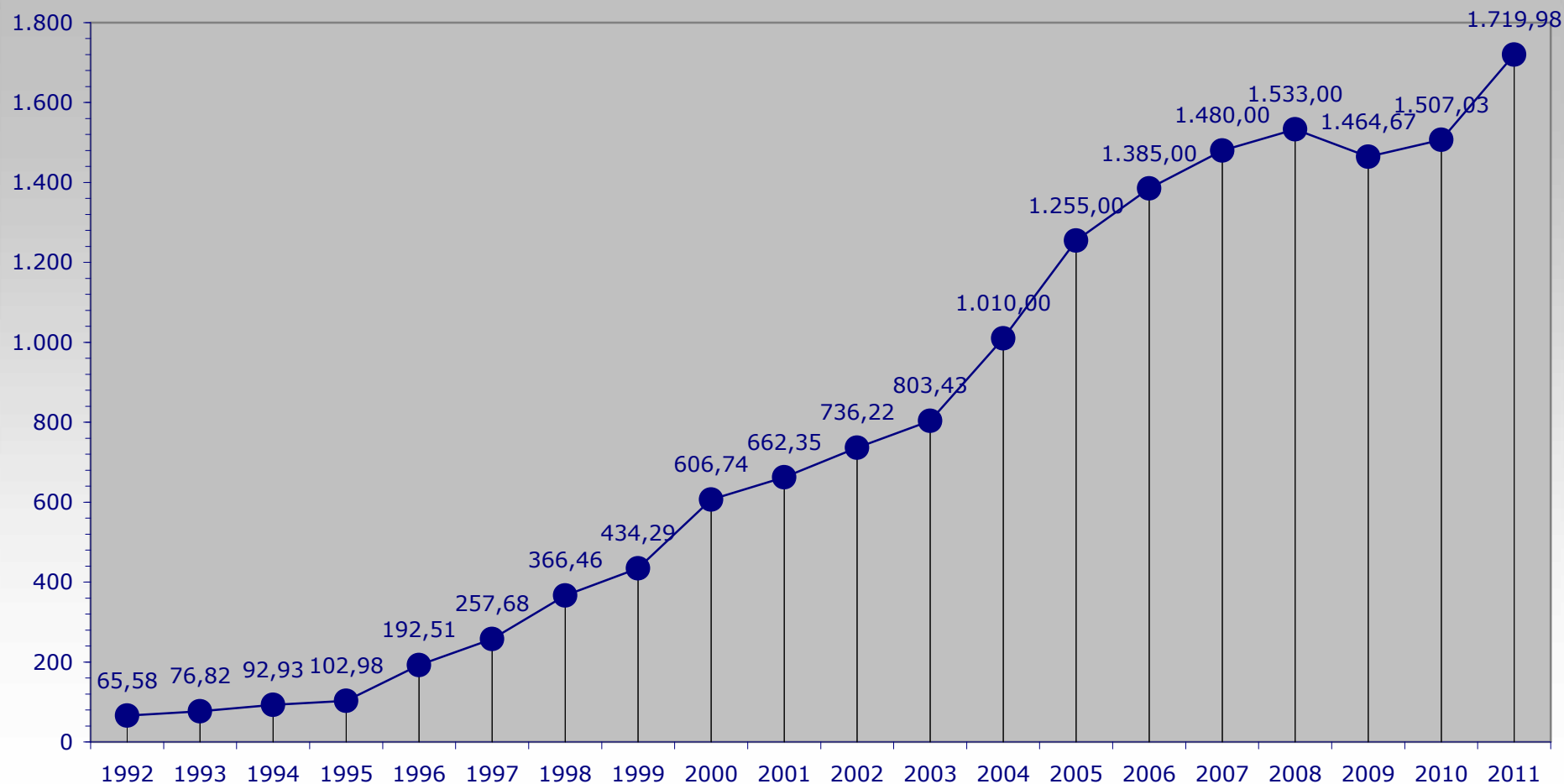
Base España: 100%

Base extranjero: 100%



Datos Económicos

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



Datos Económicos

Distribución de facturación por servicios prestados, 2.011

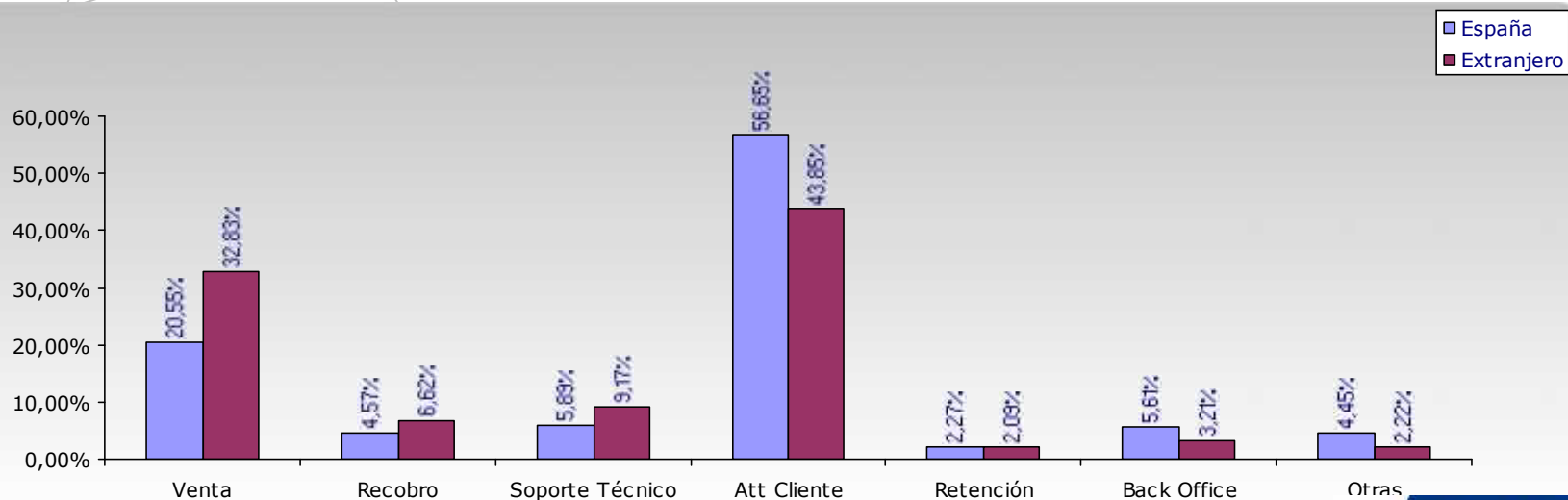
En plataformas en España	
	mill. euros
Venta	281,53
Recobro	62,60
Soporte Técnico	80,73
Atención al Cliente	775,92
Retención	31,14
Back Office	76,83
Otras actividades Contact C.	60,96
TOTAL	1.369,71

Base: 100%

En plataformas en el extranjero	
	mill. euros
Venta	115,01
Recobro	23,20
Soporte Técnico	32,11
Atención al Cliente	153,58
Retención	7,33
Back Office	11,25
Otras actividades Contact C.	7,79
TOTAL	350,27

Base:100%

En Total	
	mill. euros
Venta	396,54
Recobro	85,80
Soporte Técnico	112,84
Atención al Cliente	929,50
Retención	38,47
Back Office	88,08
Otras actividades Contact C.	68,75
TOTAL	1.719,98



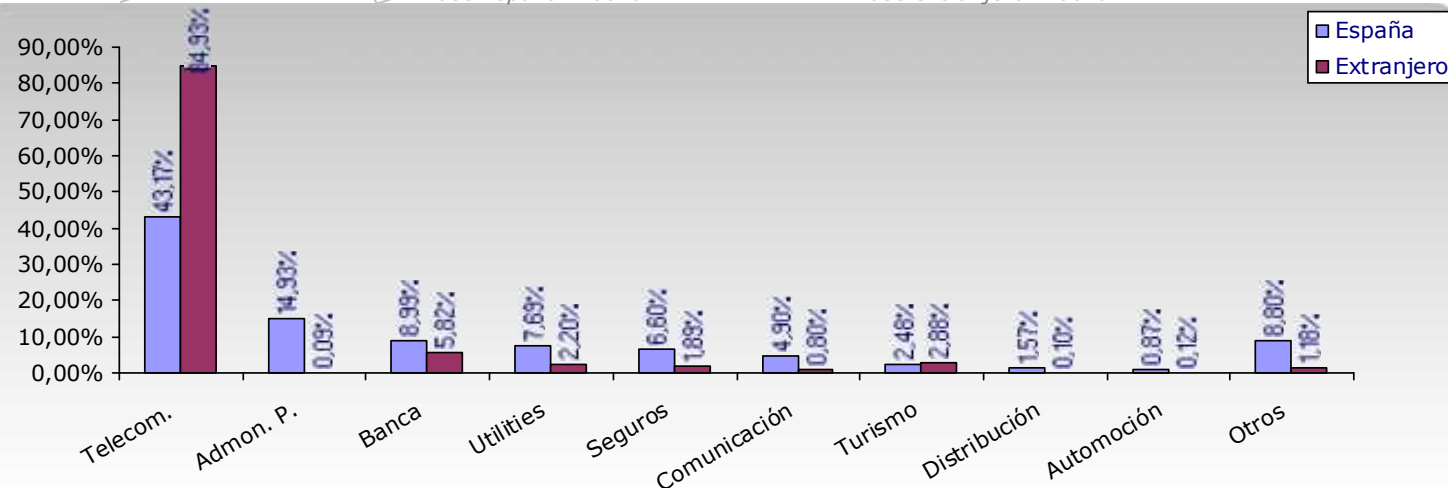
Datos Económicos

Distribución de facturación por sectores de demanda en España, 2.011

	2.011		2.010	
	en España	en el extranjero	España	Extranjero
Telecomunicaciones	43,17%	84,93%	43,44%	77,72%
Administración Pública	14,93%	0,09%	15,91%	0,00%
Banca y Servicios Financieros	8,99%	5,82%	9,89%	14,00%
Utilities	7,69%	2,20%	7,98%	1,64%
Seguros	6,60%	1,89%	5,94%	1,41%
Medios de Comunicación	4,90%	0,80%	4,69%	0,23%
Transporte y Turismo	2,48%	2,88%	2,63%	3,24%
Distribución	1,57%	0,10%	1,31%	0,00%
Automoción	0,87%	0,12%	0,27%	0,00%
Otros	8,80%	1,18%	7,94%	1,76%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Base España: 100%

Base extranjero: 100%



Plataformas

Distribución de las plataformas en España por comunidades autónomas, 2.011

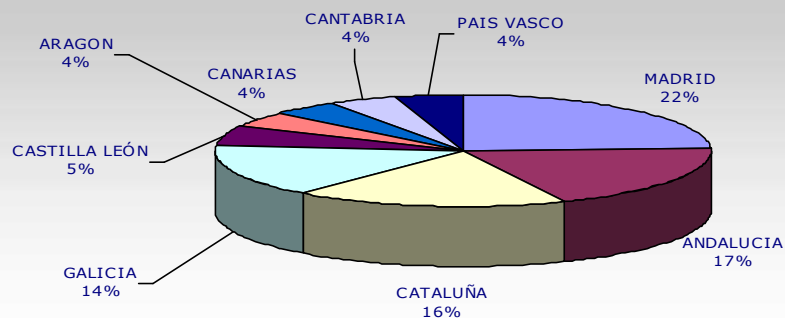
Plataformas propias

	Nº plataformas	Nº total de puestos	% ocupación
MADRID	22	14.386	75,90%
ANDALUCIA	17	7.103	79,85%
CATALUÑA	16	5.629	74,31%
GALICIA	14	4.686	82,58%
CASTILLA LEÓN	5	3.119	88,16%
ARAGON	4	1.143	61,55%
CANARIAS	4	617	39,25%
CANTABRIA	4	1.362	70,32%
PAIS VASCO	4	1.037	70,22%
EXTREMADURA	3	927	67,47%
VALENCIA	3	605	91,27%
OTROS	3	604	75,45%
TOTAL	99	41.218	73,03%

	2.010		
	plataformas	puestos	% ocupación
	22	13820	61,48%
	18	7070	73,50%
	13	5239	54,31%
	14	4652	77,17%
	5	2753	83,72%
	4	963	59,49%
	4	675	
	3	1281	77,91%
	3	678	79,64%
	3	941	33,56%
	3	613	60,14%
	3	673	41,04%
	95	39.358	63,81%

Base: 100%

% sobre nº plataformas propias



Plataformas

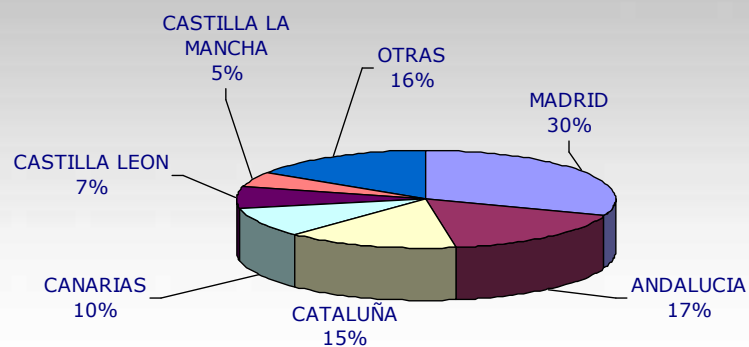
Distribución de las plataformas en España por comunidades autónomas, 2.011 (II)

Plataformas en instalaciones de clientes

	Nº plataformas	Nº total de puestos	2.010	
			plataformas	puestos
MADRID	25	1.643	29	1803
ANDALUCIA	14	255	13	242
CATALUÑA	12	881	12	774
CANARIAS	8	60	8	58
CASTILLA LEON	6	82	6	75
CASTILLA LA MANCHA	4	514	4	249
OTRAS	13	198	19	590
TOTAL	82	3.633	91	3.791

Base: 100%

% sobre nº plataformas en instalaciones de clientes



Empresas que poseen CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

SI	24%
NO	76%

Plataformas

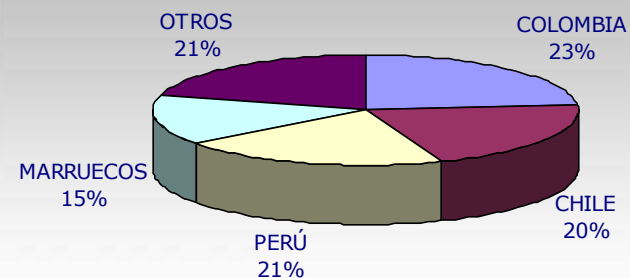
Distribución de las plataformas en el extranjero por países, 2.011

	Nº plataformas	Nº total de puestos	% ocupación
COLOMBIA	8	8.044	85,89%
CHILE	7	3.989	86,97%
PERÚ	7	6.249	71,81%
MARRUECOS	5	1.964	63,15%
OTROS	7	3.339	65,27%
TOTAL	34	23.585	

2.010	
plataformas	puestos
5	4.704
7	3.330
3	2.110
3	1.303
10	4.733
28	16.180

Base: 100%

% sobre nº plataformas



Previsión Retorno España

Empresas con previsión de retornar a España alguna plataforma y o servicio 0

Servicio de horario nocturno

SI 58%
NO 42%

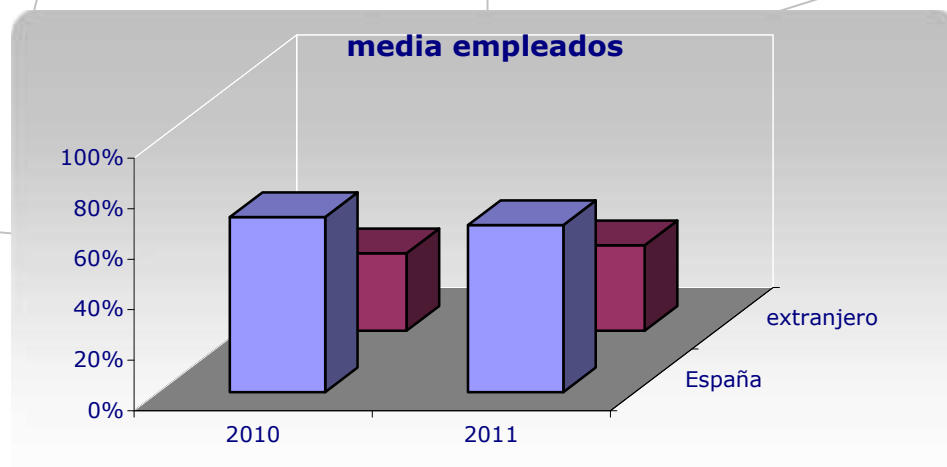
Recursos Humanos

Evolución de la media anual de empleados, 2.011

media empleados	2.008	2.009	2.010	2.011	% variación 10/11
En España	57.909	55.214	61.751	62.557	1,3%
en el extranjero	14.719	21.420	27.273	31.896	17,0%
TOTAL	72.628	76.634	89.024	94.453	6,1%

Base España: 100%

Base extranjero: 100%



agentes en España	2.009	2.010	2.011
FTEs	41.216	46.618	48.332
Jornada inferior a 30 horas	14.290	17.735	15.697

Base: 100%

	2.010	2.011
FTE's extranjero	19.679	23.942

Base: 100%

Recursos Humanos

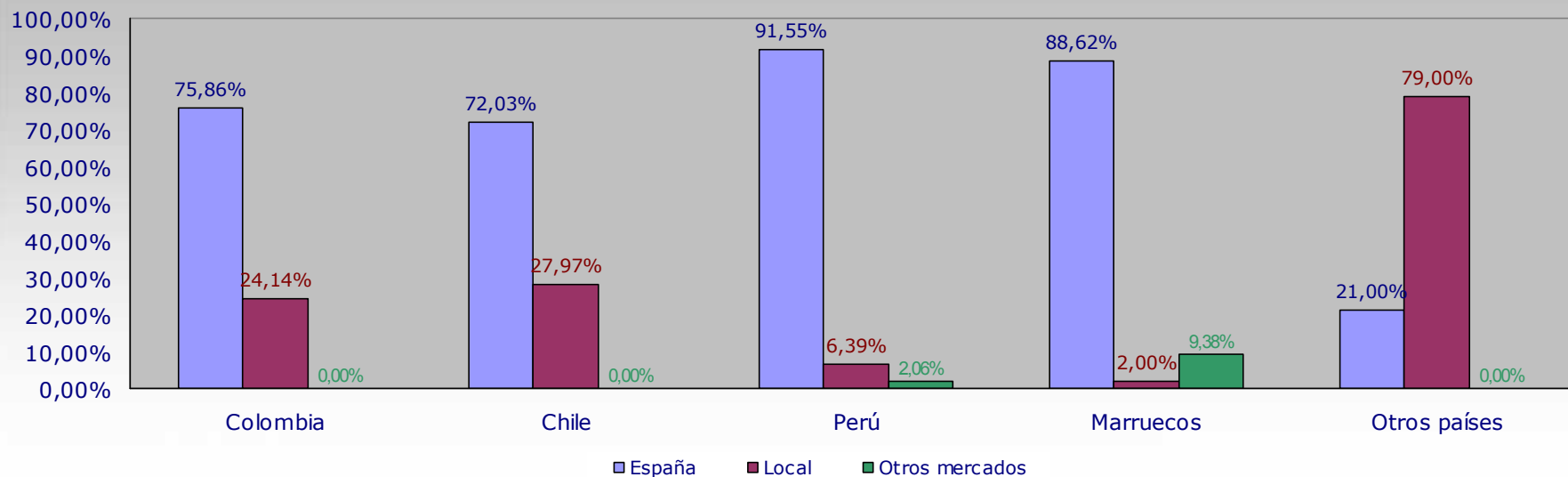
Distribución del número de empleados en el extranjero según mercado geográfico atendido, 2.011

Dedicado a España	74,67%
Dedicado a mercado local	23,80%
Dedicado a otros mercados	1,53%

Base: 92%

Personal de estructura español en plataformas extranjeras	
Colombia	2,62%
Chile	7,62%
Perú	1,21%
Marruecos	4,14%
Otros países	6,27%

por países



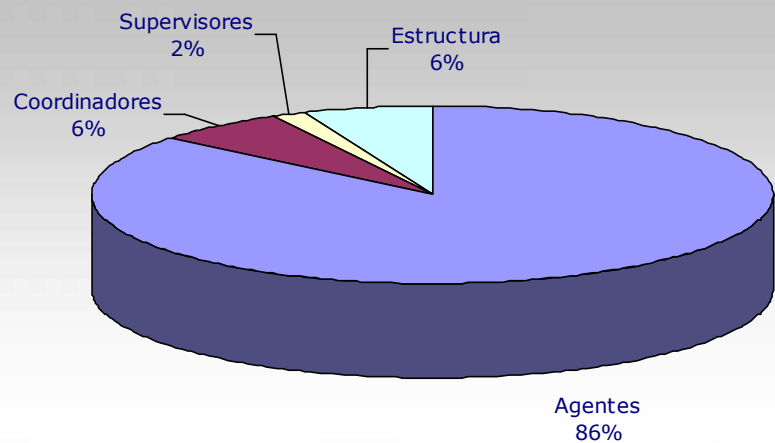
Recursos Humanos

Distribución de la media anual de empleados en España, 2.011

	media anual	% sobre el total	Ratios sobre agentes / coordinadores
AGENTES	53.950	86,2%	--
Teleoperadores	11.988	19,2%	--
Teleoperadores especialistas	28.951	46,3%	--
Gestores telefónicos	13.011	20,8%	--
Coordinadores de Servicio	3.524	5,6%	15
Coordinadores dedicados solo a calidad	181	0,3%	298
Supervisores	1.127	1,8%	48
Personal de Estructura	3.775	6,0%	--
TOTAL	62.557	100%	

media anual	
2.009	2.010
47.615	53.788
11.530	13.573
24.586	26.834
11.499	13.381
3.389	3.489
158	163
1.229	1.242
2.823	3.069
55.214	61.751

Base: 100%



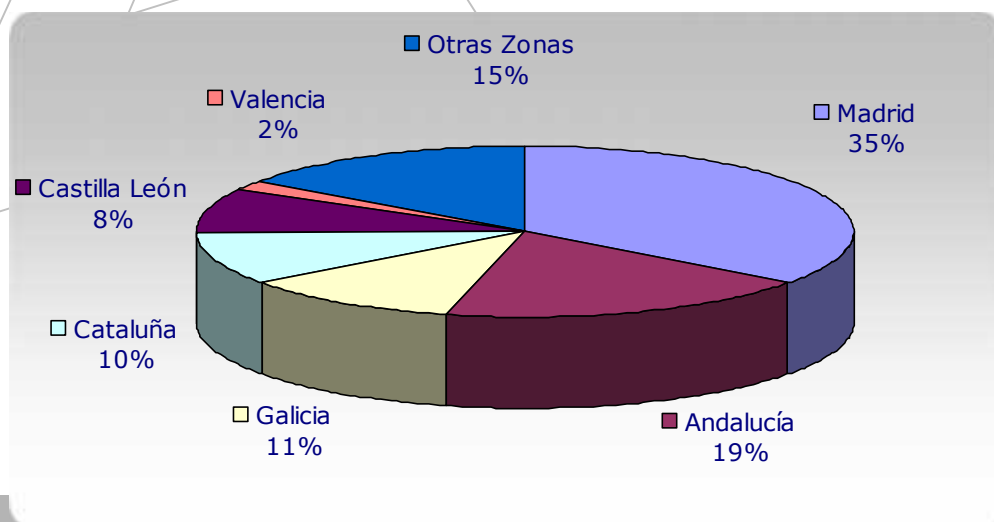
Recursos Humanos

Distribución de la media anual de agentes empleados por zonas en España, 2.011

	media agentes
Madrid	19.095
Andalucía	9.993
Galicia	5.889
Cataluña	5.300
Castilla León	4.519
Valencia	1.052
Otras Zonas	8.102
TOTAL	53.950

media agentes	
2.009	2.010
18.904	19.644
9.222	10.025
5.896	7.433
4.893	5.511
2.384	2.991
949	1.046
5.367	7.138
47.615	53.788

Base: 100%



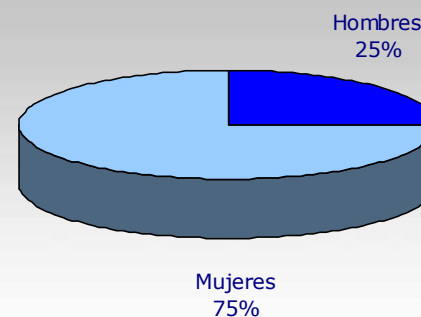
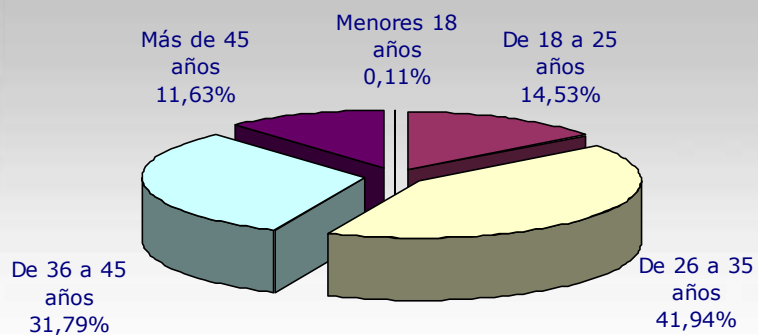
Recursos Humanos

Distribución de la media anual de agentes por sexo y edad en España, 2.011

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Menores 18 años	20	38	58
De 18 a 25 años	2.462	5.375	7.837
De 26 a 35 años	6.307	16.321	22.628
De 36 a 45 años	3.586	13.565	17.151
Más de 45 años	1.066	5.210	6.276
TOTAL	13.441	40.509	53.950

media agentes	
2.009	2.010
78	75
7.163	8.148
20.313	23.565
14.417	16.014
5.644	5.986
47.615	53.788

Base: 100%



Calidad

Certificados de Calidad, 2.011

Porcentaje de plataformas con certificado de calidad

77,06%

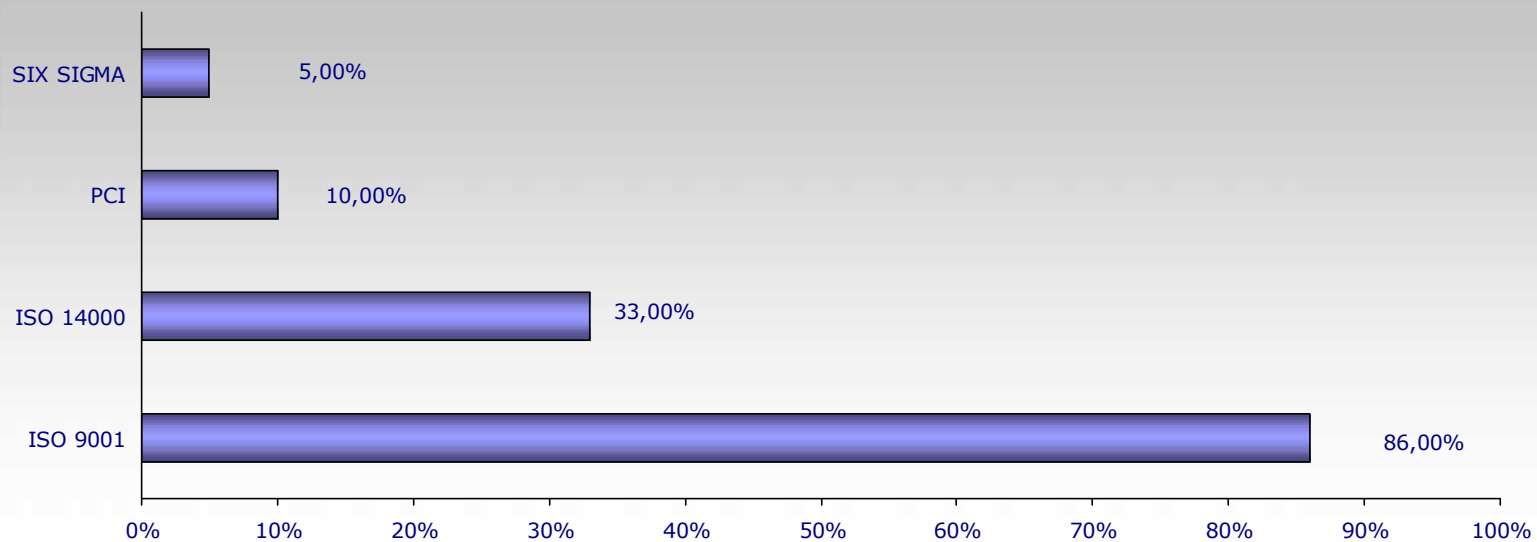
	Empresas
Tienen algún certificado de calidad	18
Un 100% de éstas, están certificadas en ISO 9001	
No tienen certificado de calidad	3

Base: 100%

% de certificados de calidad en:		2.010
ISO 9001	86%	86%
ISO 14000	33%	24%
PCI	10%	5%
SIX SIGMA	5%	5%

Base: 100%

Certificados de calidad en plataformas en España (% de empresas)



Estudio de Mercado
**EL SECTOR DEL
CONTACT CENTER
EN 2011**

Realizado por la Asociación de Contact Center Española (ACE)
Mayo 2012