

EL SECTOR ESPAÑOL DE CONTACT CENTER

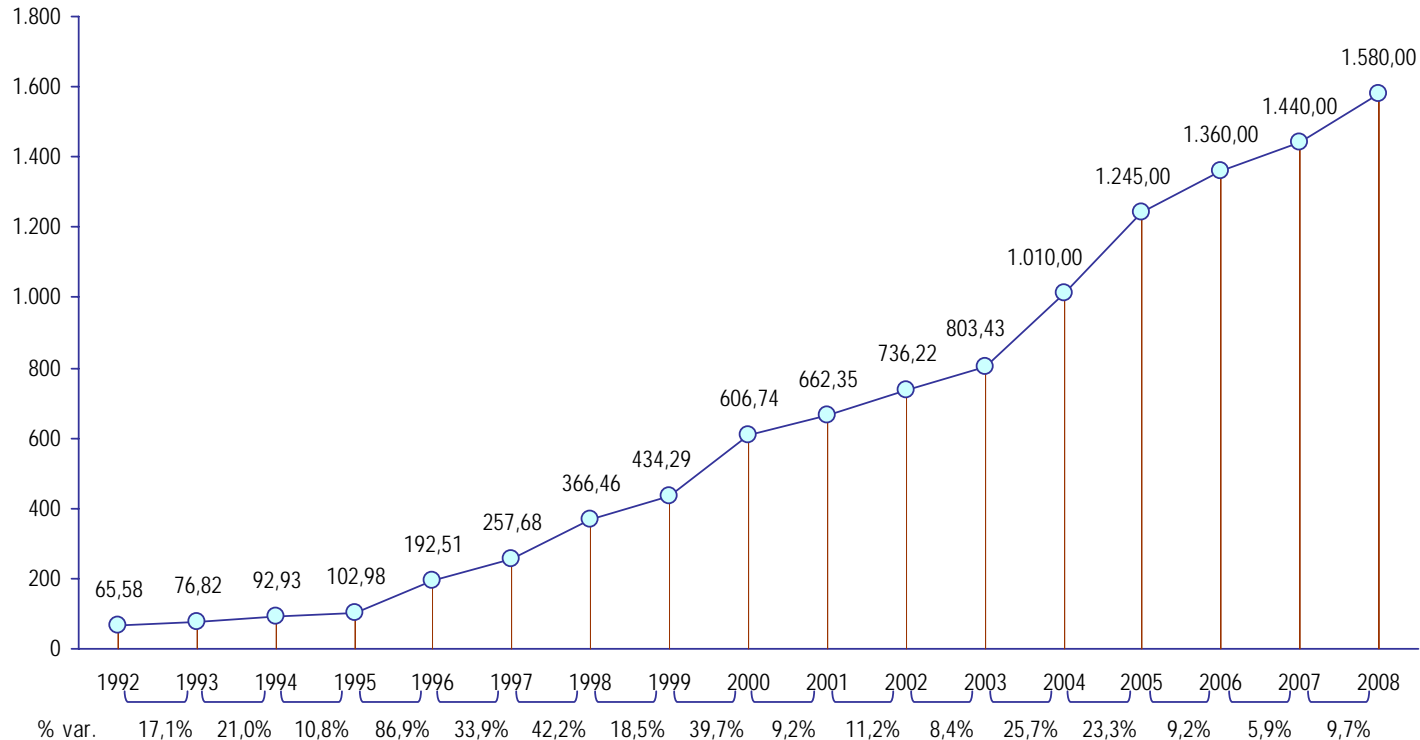
Realizado por la Asociación de Contact Center Española (ACE)

Madrid, julio de 2009

Volumen de negocio

A pesar del deterioro de la coyuntura económica registrado en 2008, especialmente durante los últimos meses del año, la **facturación agregada de las 19 empresas** que han participado en el estudio se incrementó en este ejercicio un **9,1%**, hasta alcanzar la cifra de **1.533 millones de euros**.

De forma conjunta las empresas de ACE generan en torno al 90% de la facturación total del sector español de contact centers.

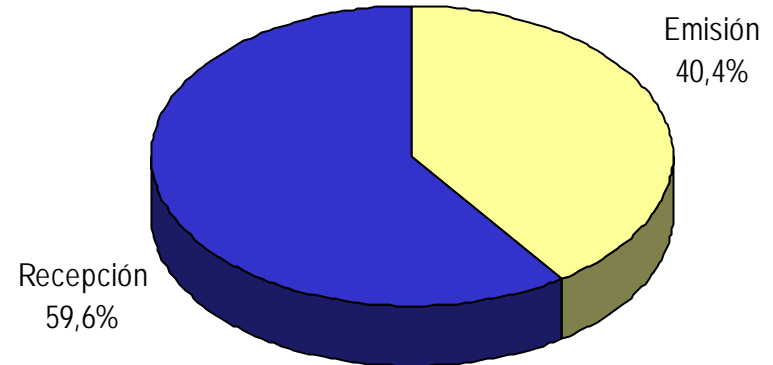


- La **atención al cliente** supuso en 2008 el **69% de la facturación** derivada de la actividad de call center, porcentaje similar al registrado en el año anterior. En las plataformas ubicadas en **España** esta participación ascendió al **71%**, mientras que en las radicadas en el **extranjero** se situó en el **58%**.

Transacciones

Distribución del número total de llamadas de voz tradicional entre emisión y recepción, 2008
(plataformas propias en España)

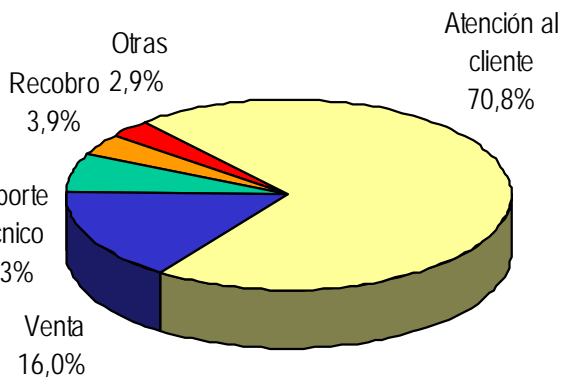
	Nº llamadas
Emisión	149.435.938
Recepción	220.806.464
TOTAL	370.242.402



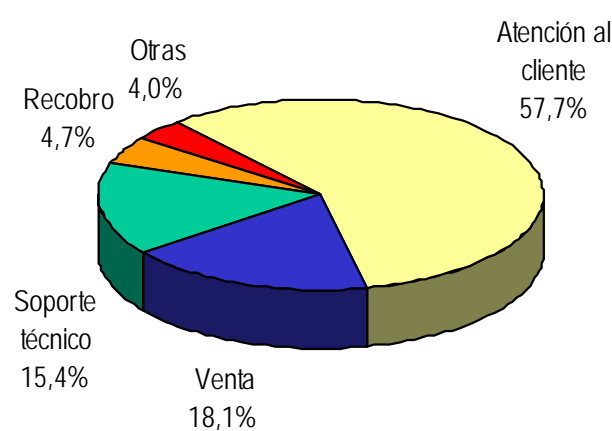
Facturación y otros datos económico-financieros

Distribución de la facturación derivada de la actividad de call center por tipo de servicio, 2008

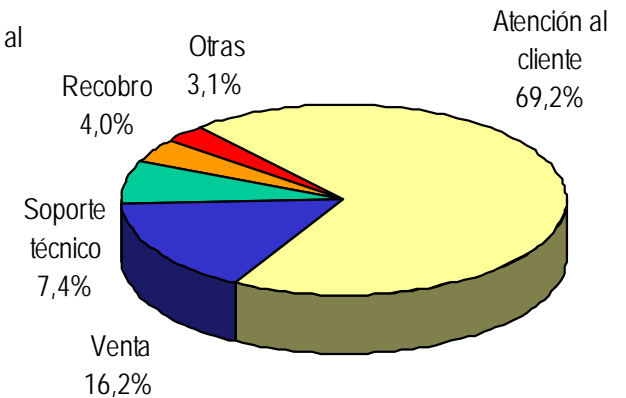
	Mill. euros
Atención al cliente	771
Venta	174
Soporte técnico	69
Recobro	43
Otras actividades	32
TOTAL	1.089



	Mill. euros
Atención al cliente	86
Venta	27
Soporte técnico	23
Recobro	7
Otras actividades	6
TOTAL	149



	Mill. euros
Atención al cliente	857
Venta	201
Soporte técnico	92
Recobro	50
Otras actividades	38
TOTAL	1.238



Facturación por sectores

Distribución de la facturación derivada de la actividad de call center por sectores de demanda, 2008

(Mill. euros)	En plataformas en España	En plataformas en el extranjero	TOTAL
Telecomunicaciones	499	136	635
Banca y servicios financieros	130	9	139
Administraciones públicas	132	-	132
<i>Utilities</i>	85	1	86
Seguros	51	1	52
Medios de comunicación	47	-	47
Transporte y turismo	26	2	28
Distribución	12	-	12
Automoción	5	-	5
Otros	102	-	102
TOTAL	1.089	149	1.238

Base: 84,9%

Base: 74,9%

Base: 79,7%

Distribución de puestos

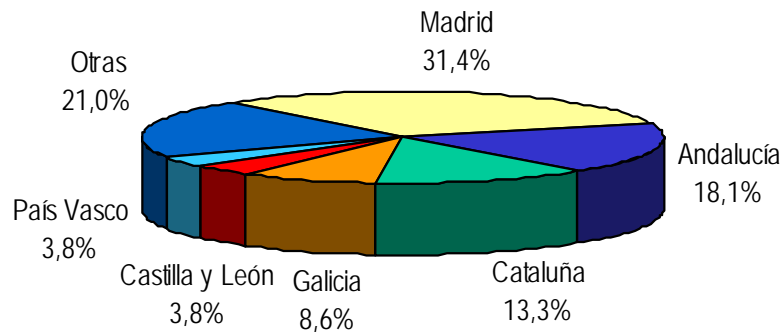
Distribución de las plataformas en España por comunidades autónomas, 2008

Plataformas propias

	Nº de plataformas	Nº total de puestos	Puestos/plataforma
Madrid	33	14.148	429
Andalucía	19	7.050	371
Cataluña	14	4.700	336
Galicia	9	2.998	333
Castilla y León	4	1.594	399
País Vasco	4	656	164
Otras	22	4.752	216
TOTAL	105	35.898	342



% sobre nº plataformas

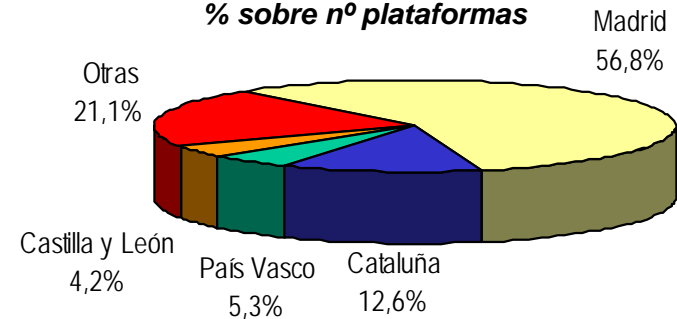


Plataformas en instalaciones de clientes

	Nº de plataformas	Nº total de puestos	Puestos/plataforma
Madrid	54	2.572	48
Cataluña	12	582	49
País Vasco	5	23	5
Castilla y León	4	247	62
Otras	20	608	30
TOTAL	95	4.032	42



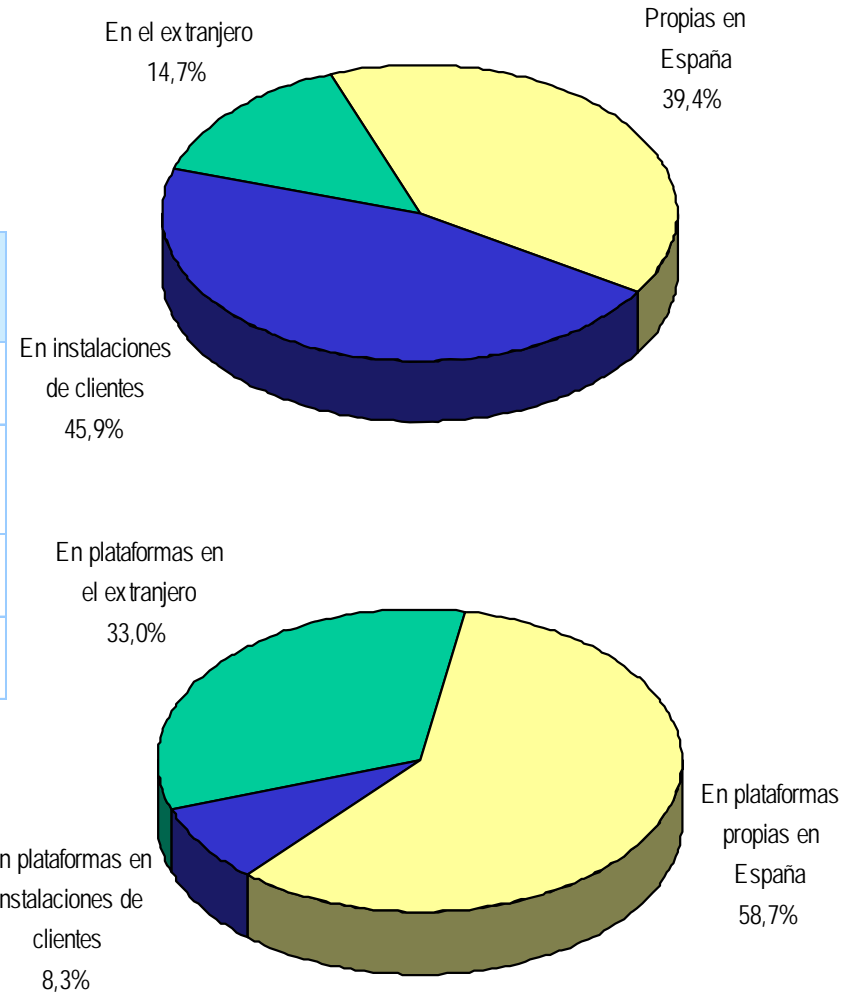
% sobre nº plataformas



Tamaño de plataformas

Número total de plataformas y puestos, 2008

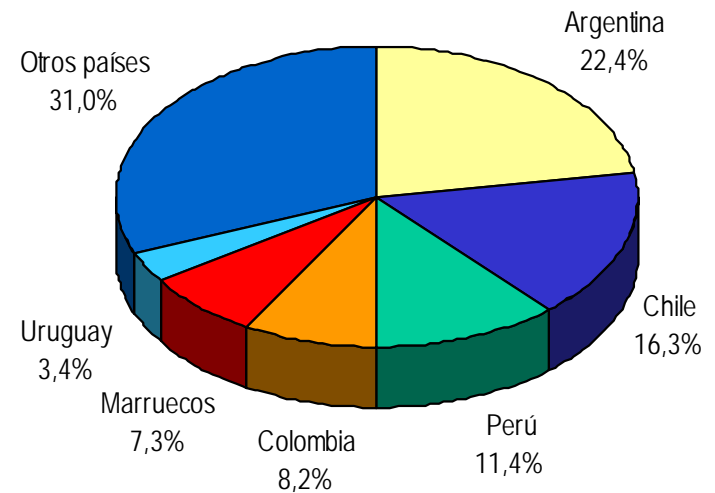
	Nº de plataformas	Nº total de puestos	Puestos/ plataforma
Plataformas propias en España	105	35.898	342
Plataformas en instalaciones de clientes en España	122	5.032 (a)	42
Plataformas en el extranjero	39	20.179	517
TOTAL	266	61.109	231



Deslocalización

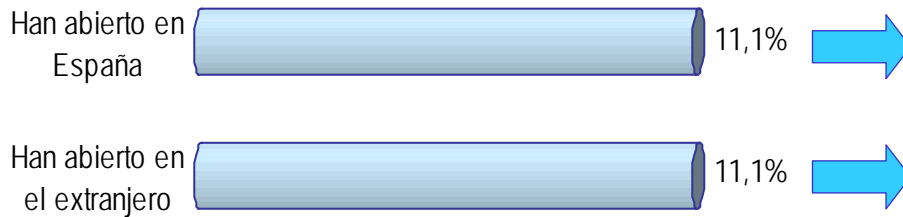
Distribución del número de puestos en plataformas en el extranjero por países, 2008

	Nº de puestos	Puestos/ plataforma
Argentina	4.525	646
Chile	3.292	329
Perú	2.295	574
Colombia	1.661	332
Marruecos	1.464	488
Uruguay	680	227
Otros países	6.262	895
TOTAL	20.179	517



Previsión aperturas 2007

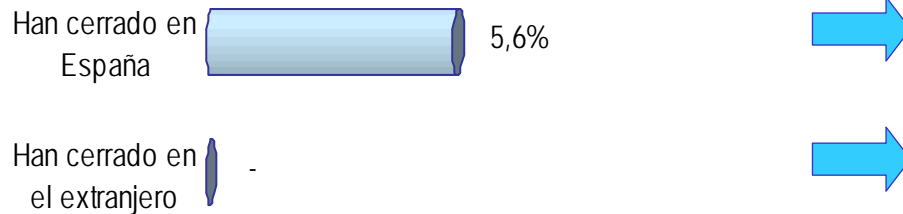
Apertura de nuevas plataformas en el período enero-abril de 2009



Nº de plataformas	Nº total de puestos	Puestos/plataforma
2	110	55
3	650	217

Colombia (2), Uruguay (1) (a)

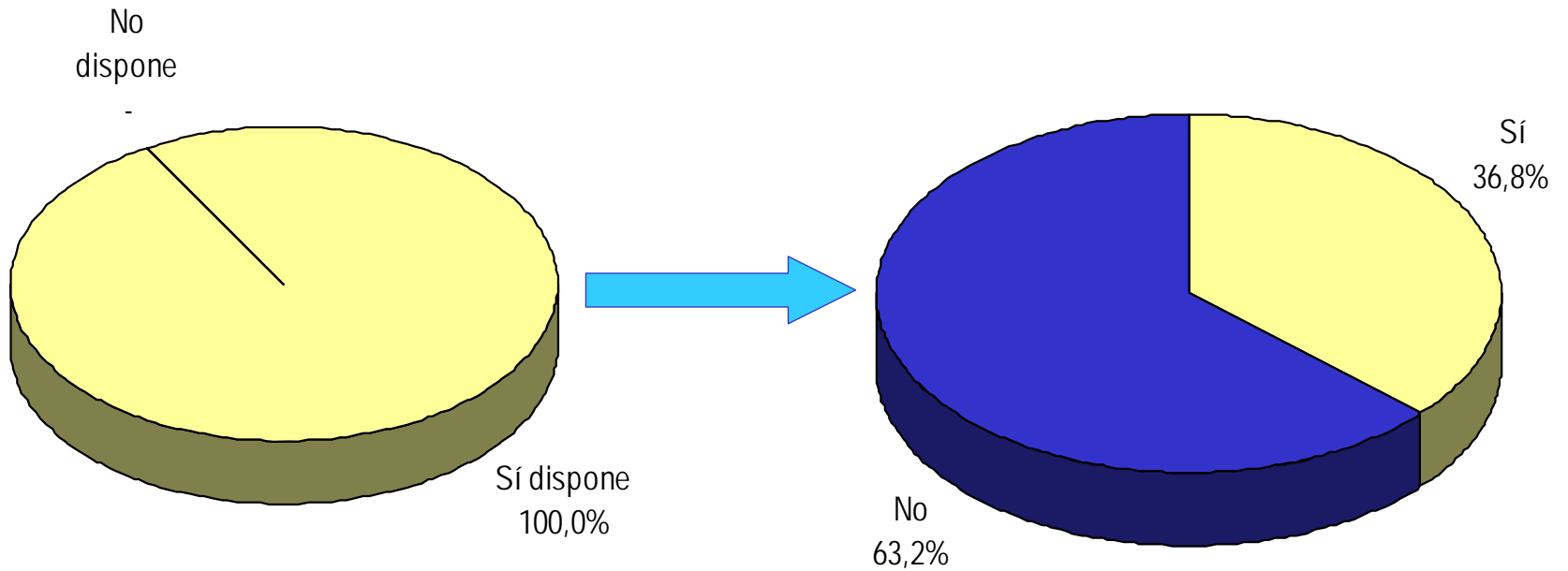
Cierre de alguna plataforma en el período enero-abril de 2009



Nº de plataformas	Nº total de puestos	Puestos/plataforma
1	150	150
-	-	-

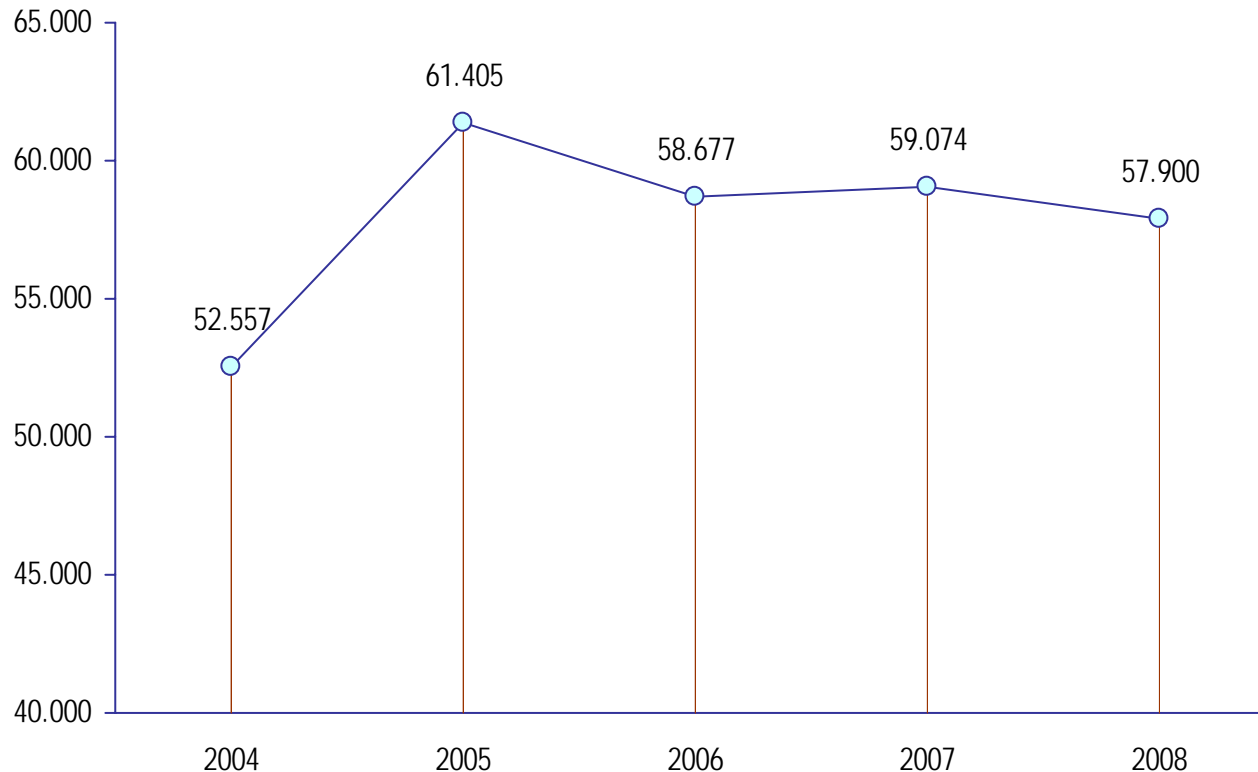
Calidad

Disposición de un Departamento de Calidad en plataformas propias en España, 2009
(% de empresas)



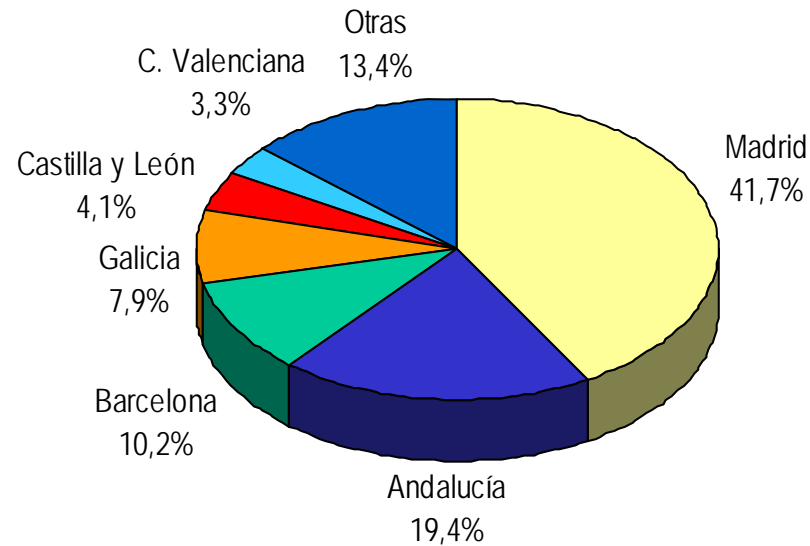
Recursos Humanos

Evolución del número de empleados en España a 2008



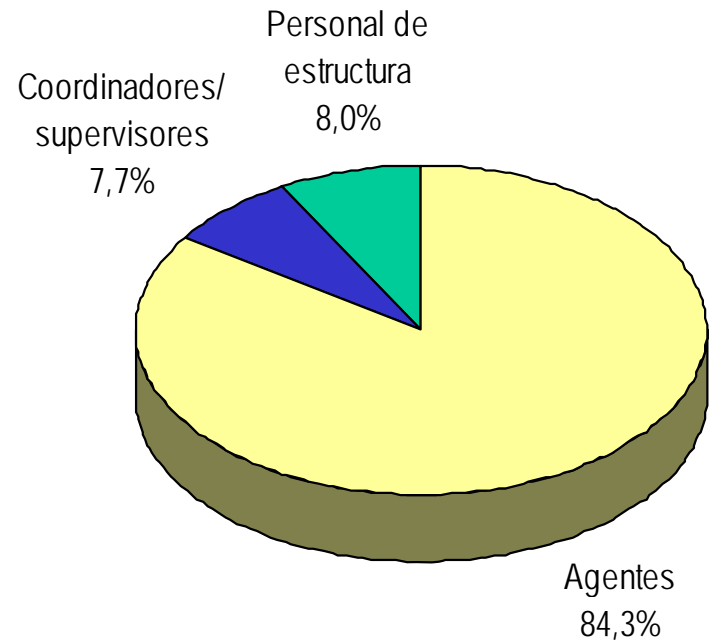
El **volumen de empleo** generado por las empresas incluidas en el estudio, considerando tanto el empleo en España como en plataformas en el extranjero, se situó a diciembre de 2008 ligeramente por encima de los **81.000 trabajadores**, un **5,3% más** que en el ejercicio anterior

La distribución geográfica del empleo en 2008 no muestra diferencias significativas respecto al ejercicio anterior. **Madrid** se mantiene como la principal comunidad autónoma, con el **42% del empleo total** generado en España, situándose a continuación **Andalucía, Barcelona y Galicia**, con participaciones respectivas del 19%, 10% y 8%.



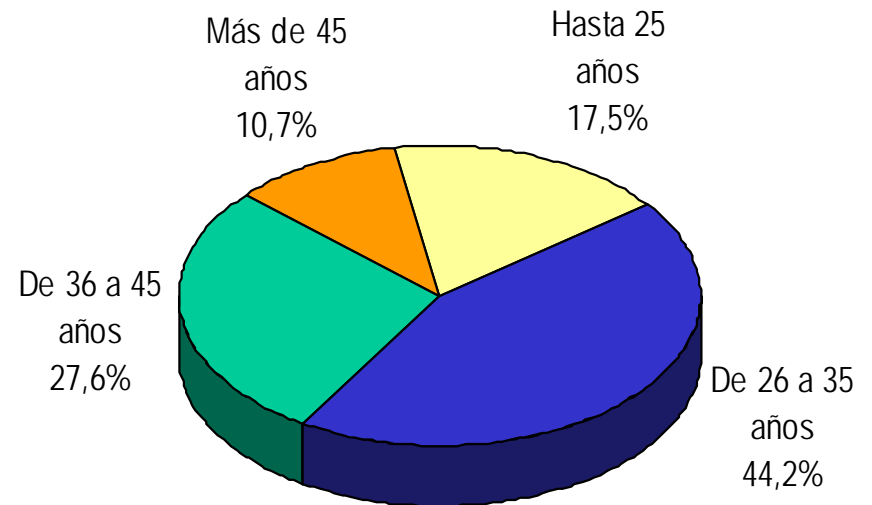
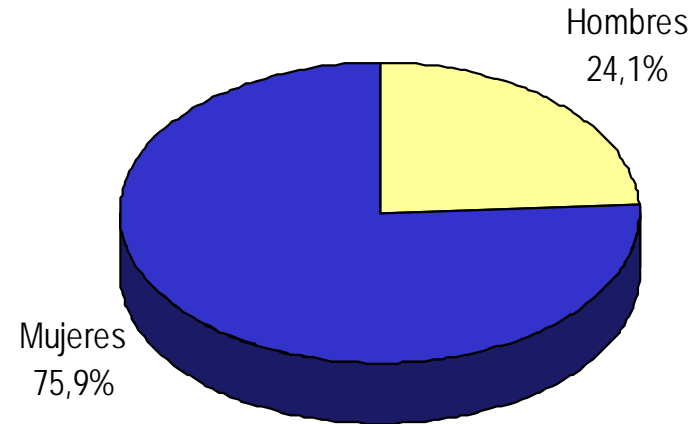
Distribución del número de empleados por áreas, 2008

	Nº de empleados
Agentes	48.834
Coordinadores/ supervisores	4.445
Personal de estructura	4.630
TOTAL	57.909



Distribución del número de agentes por sexo y edad, 2008

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Menos de 18 años	28	47	75
De 18 a 25 años	2.789	5.681	8.470
De 26 a 35 años	5.340	16.256	21.596
De 36 a 45 años	2.762	10.709	13.471
Más de 45 años	833	4.389	5.222
TOTAL	11.752	37.083	48.834



Distribución del número de agentes por tareas desarrolladas, 2008

	Nº agentes
Dedicados en exclusiva a un servicio concreto	36.381
Universales	3.726
TOTAL	40.107

