

# ESTUDIO DE MERCADO SOBRE LA SITUACIÓN DEL CONTACT CENTER 2018

Estudio realizado por la Asociación **CEX**

VERSIÓN EJECUTIVA



La Asociación CEX (Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente) está formada por las mayores empresas especializadas en Customer Experience del sector del Contact Center, que representan el 85% de la facturación total en España.

Cada año, la Asociación CEX elabora un estudio en el que participan las compañías asociadas con el objetivo de tomar el pulso al sector de la relación con clientes y analizar la evolución de un mercado en constante evolución en el que la tecnología y las personas son los pilares para satisfacer las necesidades y preferencias de un consumidor cada vez más exigente.

A través de cifras y datos objetivos, las compañías de la Asociación CEX ponen en evidencia el desarrollo y crecimiento del entorno en su afán por alcanzar la excelencia en ofrecer la mejor Experiencia de Cliente.



## FACTURACIÓN

En el año 2018, en España, la facturación en el sector del Contact Center y Customer Experience fue de 1.684,34 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 4,9% respecto al ejercicio anterior y, en el extranjero, fue de 234,84 millones de euros, un 11%.

La facturación total de las empresas pertenecientes a la Asociación CEX a nivel global suma un total de 1.919,18 millones de euros, cifra que ha aumentado un 5,6 % frente al año anterior y que es señal de la confianza de las marcas en las compañías especializadas en Experiencia de Cliente. Este incremento se explica por la tendencia, en estos últimos años, de establecer plataformas offshore y por la inclusión, dentro de la cifra de facturación, de componentes de tecnología, motivados por los procesos de transformación digital con los clientes. Esto hace que se incremente la facturación sin que tenga repercusión al alza en las plantillas medias. Merece la pena destacar la caída de la productividad que sufre el sector ante el incremento continuado del ratio de absentismo en las plantillas (ver página 15).

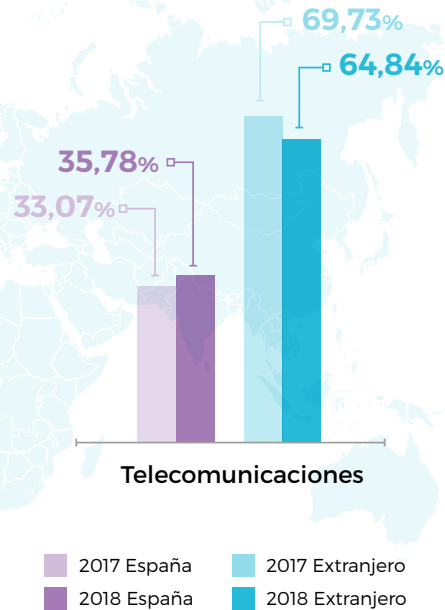
**5,6%**  
incremento de facturación en 2018

**1.919,18M€**  
Facturaron las empresas asociadas a CEX



## FACTURACIÓN POR SECTORES

El sector que más demanda los servicios de las compañías de CEX, tanto en España como en el extranjero, sigue siendo el de las Telecomunicaciones. Además, destaca el crecimiento del sector Seguros, que desbanca del segundo puesto a Banca y Servicios Financieros, que pasa al tercer lugar. Es interesante que la suma de estos tres primeros sectores aglutina el 65% de la facturación total.

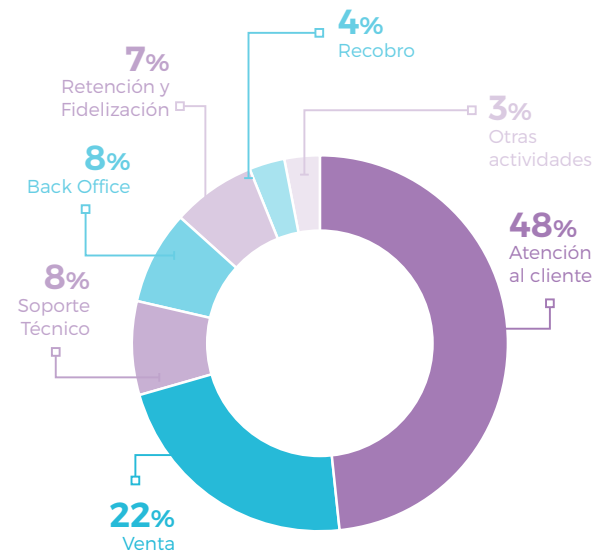


**36%**  
telecomunicaciones

## FACTURACIÓN POR SERVICIOS

La Atención al Cliente sigue siendo, con diferencia, el servicio más demandado, manteniéndose en un 48%.

En segundo lugar, se encuentra la Venta, que continúa con un peso del 22%. A gran distancia, siguen situados Soporte Técnico y Back Office, con un 8% ambos y Retención y Fidelización, con un porcentaje del 7%. Cierran la tabla el servicio de Recobro, que se mantiene en el 4%, y Otras Actividades, con el 3% del total.



**48%**  
Atención al cliente  
sigue siendo  
el servicio más  
demandado

## 2. PLATAFORMAS PROPIAS

La Comunidad de Madrid sigue concentrando el mayor número de plataformas de las empresas de la Asociación CEX, con el 24% del total (un punto más que en 2017). Cataluña y Andalucía congregan el 17% y el 16% de las plataformas respectivamente y Galicia se queda con el 10%, con una subida de un punto porcentual respecto al año anterior.

El total de plataformas propias a cierre del ejercicio de 2018 fue de 105, una menos que en el año anterior y el mismo número que en 2016. Sin embargo, el total de puestos en dichas plataformas fue de 54.798, lo que representa un aumento de 1,5%.

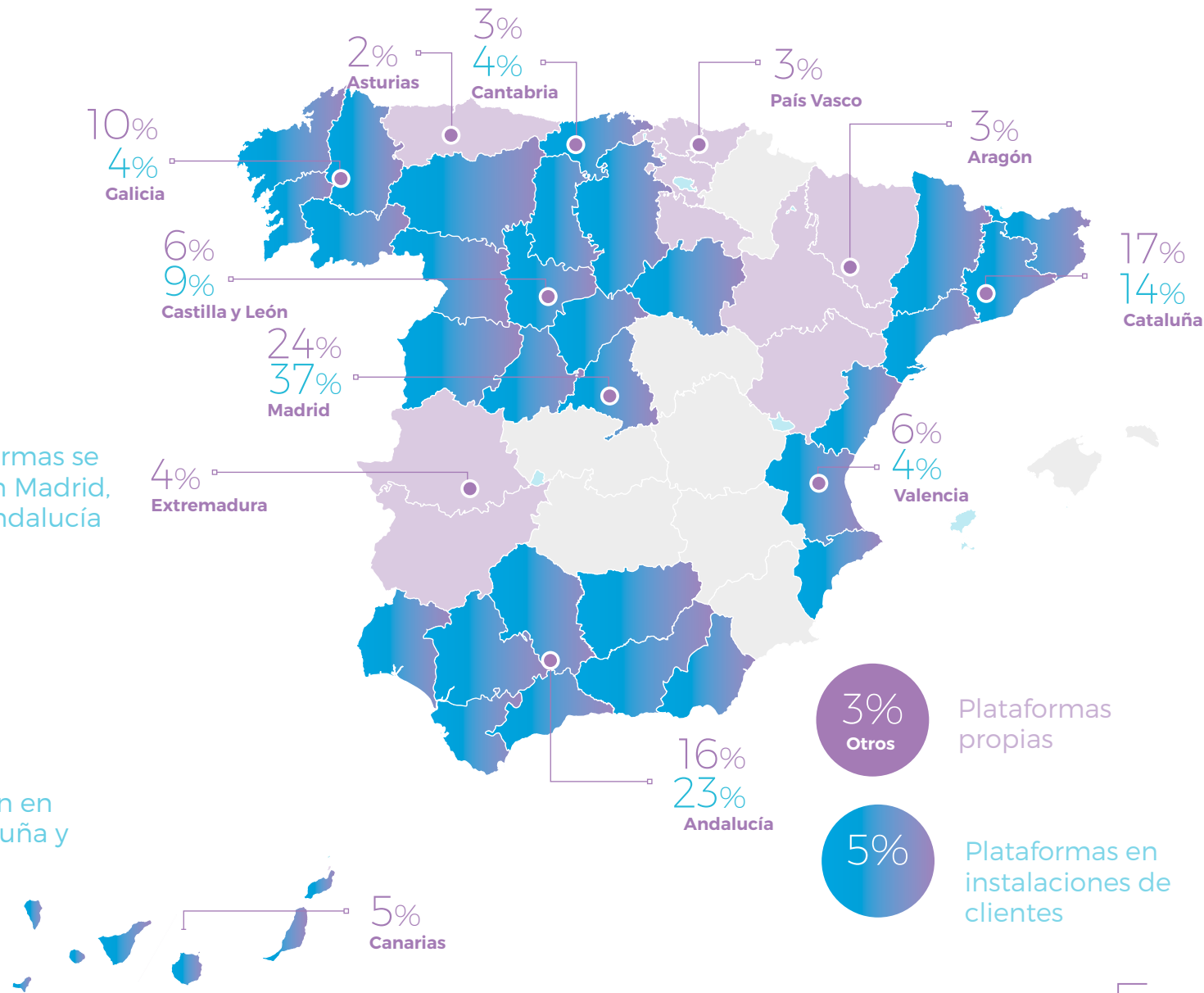
**57%**  
de las plataformas se congregan en Madrid, Cataluña y Andalucía

## PLATAFORMAS EN INSTALACIONES DE CLIENTES

Andalucía y Cataluña, con el 74% del total. Madrid aumenta 9 puntos porcentuales y desaparece Canarias.

Teniendo en cuenta los datos del año anterior, estas plataformas han aumentado un 7,7%, pasando de sumar 52 a 56. Sin embargo, el número de puestos ha decrecido en un 17,8%.

**74%**  
Se concentran en Madrid, Cataluña y Andalucía

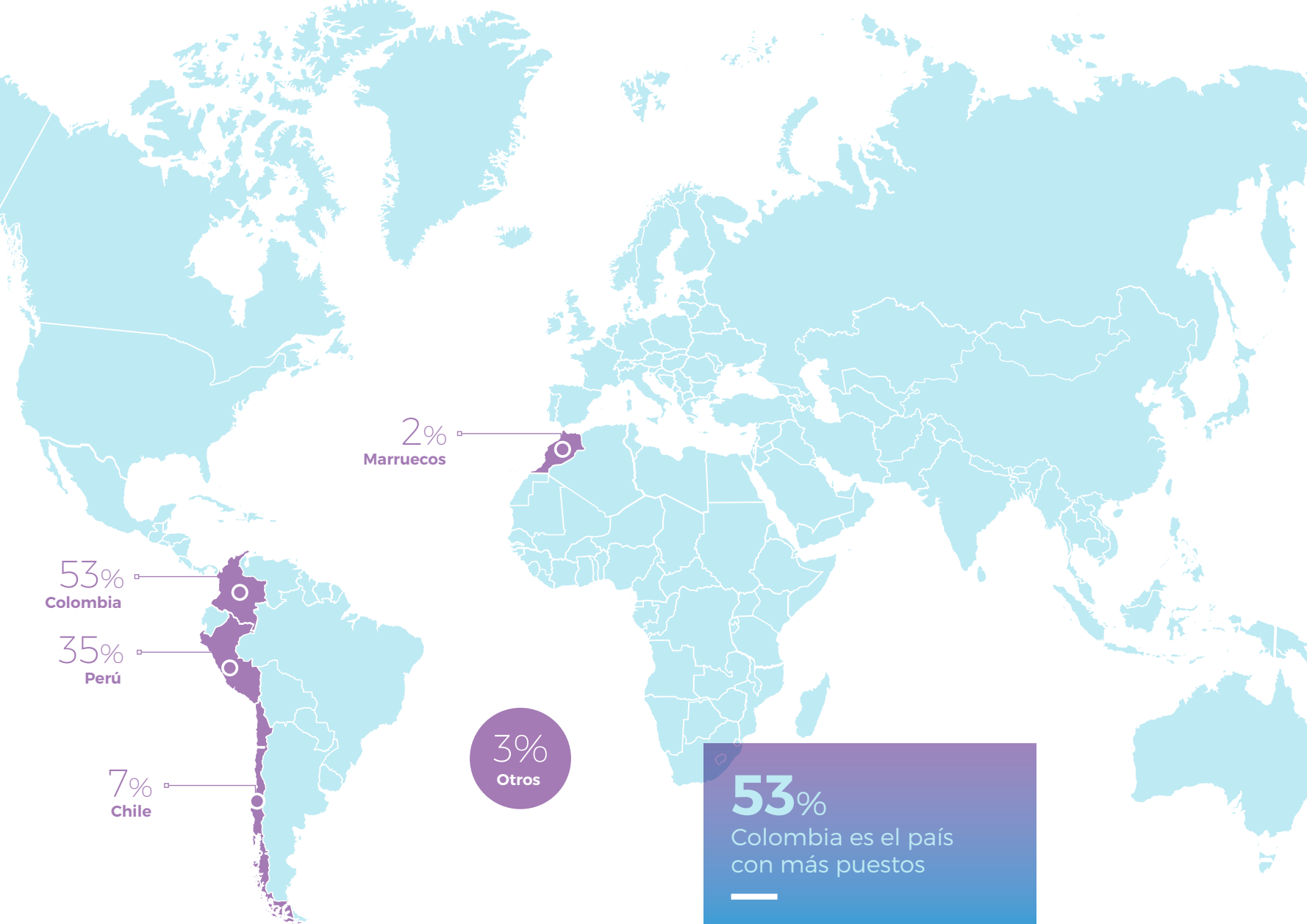


## 2. PLATAFORMAS FUERA DE ESPAÑA

El número de plataformas en el extranjero se mantiene igual que el año anterior. Colombia sigue siendo el país que más puestos concentra, con un 53% del total, aunque con un ligero descenso de tres puntos. En segundo lugar, le sigue Perú con el 35% y una subida de cuatro puntos porcentuales. Es curioso destacar que el peso de Marruecos y Chile se ha invertido respecto al año 2017.

El número total de puestos en el extranjero es de 19.685, un 0,8% menos que en el período anterior. En el año 2017 los puestos sumaban 19.836, es decir, un 0,76% menos.

En estas plataformas, el 75% del servicio ofrecido es nocturno.



# 3. CLIENTES

Las compañías especializadas en Experiencia con Cliente llevan a cabo una importante labor de retención y fidelización con las marcas que confían en sus servicios. Así, el 22,6% de los asociados cuenta con clientes con una antigüedad superior a 10 años, el 17% lleva trabajando entre 7 y 10 años para una misma empresa, el 24% lo hace entre 4 y 7 años y el 35,4% cuenta con una cartera de clientes con menos de 4 años de antigüedad.

El porcentaje de nueva externalización o, lo que es lo mismo, de nuevos clientes es del 15,7%.

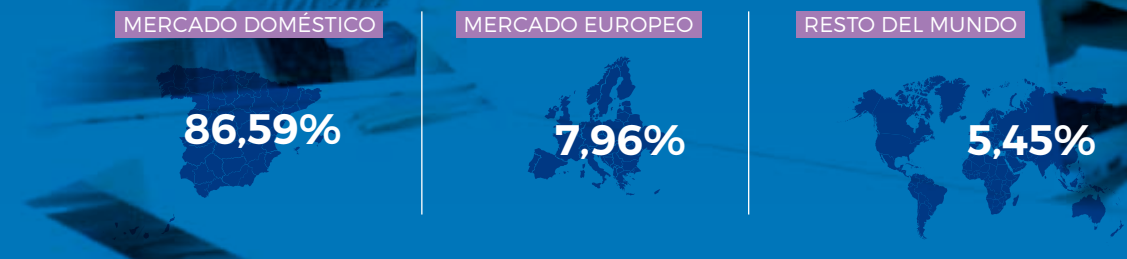
Respecto a la procedencia de dichos clientes, el 86,6% pertenece al mercado doméstico, el 7,9% al mercado europeo y el 5,4% es de países del resto del mundo.

## TIEMPO TRABAJADO CON LOS CLIENTES



15,76%  
de nueva externalización (nuevos clientes)

## PROCEDENCIA DE LOS CLIENTES



# 4. EMPLEO EN ESPAÑA

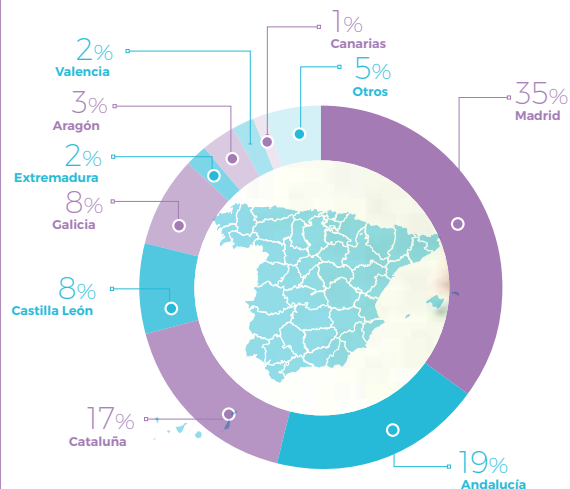
En 2018, las compañías de la Asociación CEX empleaban a un total de 74.672 personas, un 0,6% más que en el año anterior. Además, los trabajadores a tiempo completo (FTE's) se incrementaron en un 6,2% respecto al periodo anterior



## EMPLEO POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Madrid, Andalucía y Cataluña concentran el mayor número de empleados, con un 71%.

En la Comunidad de Madrid, el empleo ha crecido un punto porcentual; en Andalucía se mantiene, con un 19%; y Cataluña pasa de representar el 16% en 2017 al 17% a cierre de 2018.



## EMPLEO POR PAÍSES FUERA DE ESPAÑA

Colombia es el país con mayor número de empleados (9.950), seguido de Perú, con 8.589.

El número total de personas empleadas en las plataformas que hay fuera de España es de 20.143.



**74.672**

Empleos de las empresas pertenecientes a la Asociación CEX

**6,2%** más de FTE's

**86%**

de los empleados trabajan como agentes

**71%**

el mayor número de empleados se concentra en Madrid, Andalucía y Cataluña

**-0,8%**

descenso de profesionales empleados en el extranjero



# 4. CONCLUSIONES Y OTRAS CURIOSIDADES SOBRE LAS CIFRAS DEL EMPLEO

- ▶ Las mujeres representan el 68% de los profesionales en España, un 3% menos que el período anterior.
- ▶ La franja de edad con mayor empleabilidad en nuestro país es de 36 a 45 años (36,94%); seguida de la de 26 a 35 años, que representa el 30%. En tercer lugar, se encuentran las personas con más de 45 años (24%).
- ▶ Fuera de España, la franja con mayor empleabilidad es de los 18 a los 25 años, que representa el 49% del total y, continuación, la comprendida entre los 26 y los 35 años (37%).
- ▶ La suma de empleados en España y en el extranjero da un total de 94.815 personas, una cifra un 0,3% superior al año anterior.
- ▶ Los empleados con alguna discapacidad suponen el 3% del total.
- ▶ Los contratos indefinidos continúan creciendo en España, representando el 52% del total (6 puntos porcentuales más que en el período anterior).
- ▶ Del total de contratos temporales, un 0,19% corresponden a contratos de formación.
- ▶ El total de horas teletrabajadas es de 875.119.
- ▶ En lo que respecta a la cualificación de los agentes, en España: un 31,6% posee estudios universitarios, un 52,4% tiene estudios secundarios y un 16% cuenta con formación primaria. En el extranjero: el 40,5% tiene estudios universitarios, el 57% secundarios y el 2,3% primarios.
- ▶ El 6,7% de los agentes en España domina un segundo idioma, siendo el principal el inglés y, en segundo lugar, el francés.
- ▶ 61.576 de las personas empleadas trabajan en las plataformas propias de las empresas de la Asociación CEX y 2.311 en plataformas en instalaciones de clientes.
- ▶ Aunque el porcentaje de rotación subió en el ejercicio de 2017 en España (cuando representaba el 8,42%), este período vuelve a la tónica habitual y desciende hasta el 6,57%.
- ▶ El absentismo en España se sitúa en el 10,95%, similar a la cifra del año 2017, pero más del doble de la media del mercado laboral español en su conjunto, que es del 4,5% (según el último informe de Randstad para 2018 basado en el análisis de la Encuesta Trimestral de Coste Laboral del Instituto Nacional de Estadística).

**52%**  
contratos indefinidos

**68%**  
mujeres

# 5. FORMACIÓN Y SELECCIÓN

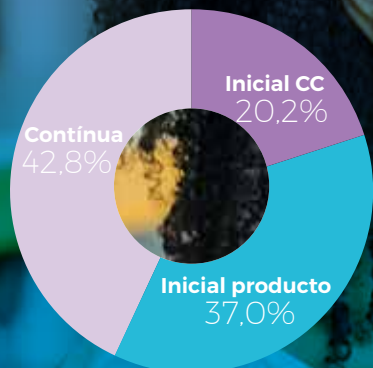
## Formación

Las empresas de la Asociación CEX prestan una especial atención a la formación como garantía de una experiencia de cliente excelente y un servicio ágil y eficiente.

En el año 2018, se ha impartido un total de 2.377.681 horas de formación, que se reparten en Formación Inicial, Formación de Producto y Formación Continua (engloba programas específicos de campañas, de productos y formación en skills)

Aunque la voz sigue siendo el canal principal, los agentes especializados dedicados al Social Media representan un porcentaje del 3,24%, dos puntos más que en el ejercicio anterior y los que operan en canales de no voz, ya sea en dedicación exclusiva o parcial, suman un total de 2.067, un 58% más que en el año anterior.

**2.377.681**  
horas de formación en 2018



## Selección

Las plataformas de empleo online son la principal fuente de selección de personal en las compañías de la Asociación CEX, representando el 66% y subiendo de forma constante en los últimos años. Las bolsas de trabajo en páginas webs de las empresas suponen el 12% y las ETT's el 11,8%.

**66%**  
ha crecido la contratación de personal a través de internet en 2018

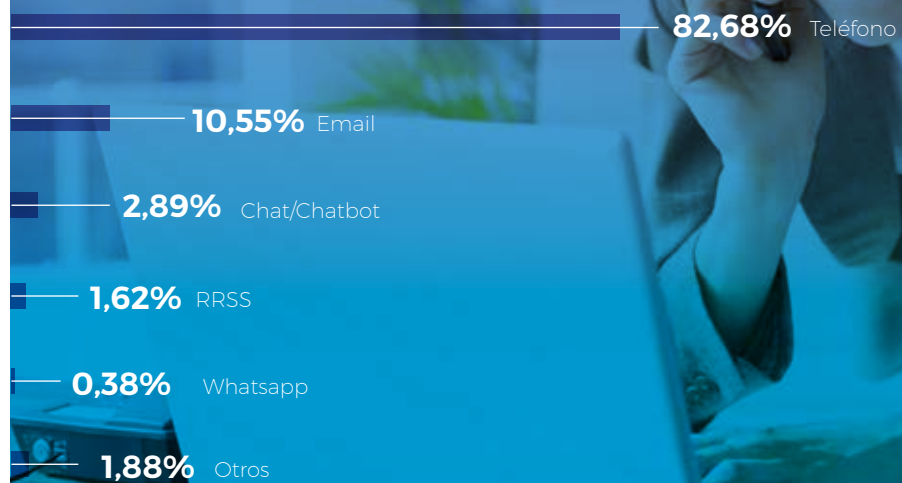
# 6. CANALES DE CONTACTO

El teléfono es el canal mayoritario elegido por los usuarios y consumidores para contactar con sus marcas, con un porcentaje del 82,6%, seguido, muy de lejos, por el e-mail, que representa el 10,5%.

El chat o chatbot es el canal elegido por un 2,9% de los clientes, las Redes Sociales cuentan con un 1,6% y Whatsapp apenas representa el 0,4%.

Las compañías tuvieron un gasto telefónico en voz en 2018 de 13.805252 euros, un 1% menos que en 2017.

**82,6%**  
el teléfono es el canal más elegido por los usuarios y consumidores



# 6 HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

Las compañías de Experiencia con Clientes trabajan a diario con herramientas CRM y herramientas tecnológicas de Contact Center, de emisión, recepción y back office, ya sean propias o de sus clientes.

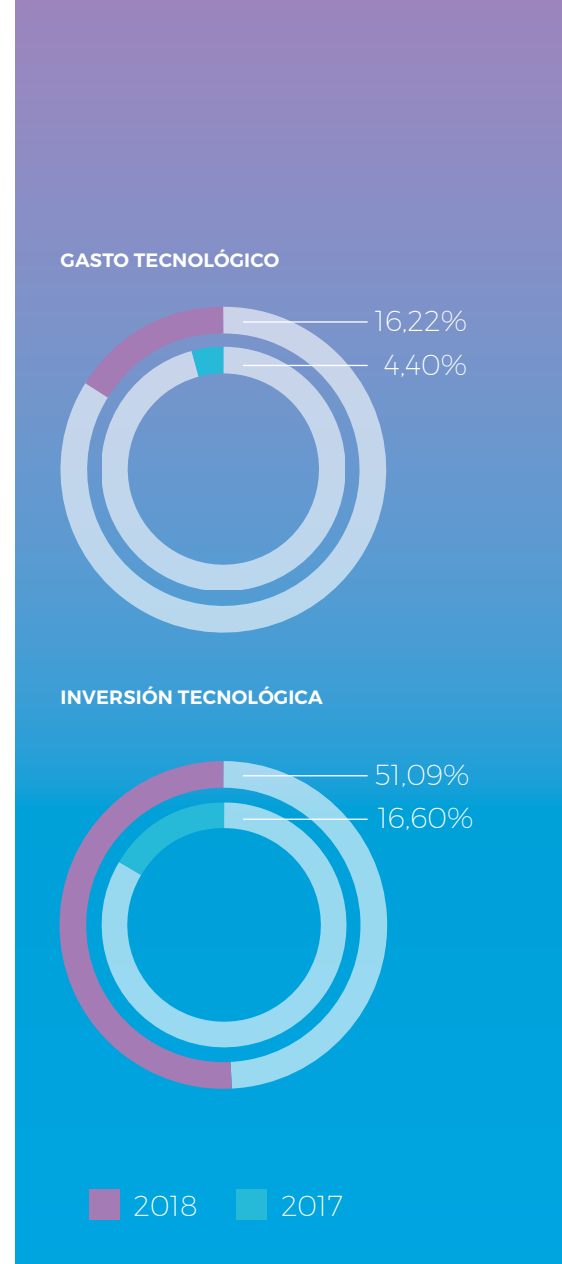
Las tecnologías más utilizadas, ya sean de desarrollo propio o de terceros, son: Reporting Avanzado, que utiliza el 84% de los asociados; IA/ Chatbot, Business Analytics y Work Force, todas ellas con un porcentaje del 74%; Customer Insights, utilizada por el 63% de las compañías; Social Selling, por el 58%; y Big Data, con un peso del 42%.



# INVERSIÓN TECNOLÓGICA

En 2018, las empresas pertenecientes a la Asociación CEX invirtieron en tecnología un 51% respecto al coste total, un porcentaje que ha crecido ampliamente desde el año anterior, cuando era del 17%.

Por su parte, el gasto tecnológico ha supuesto un 16%, creciendo 12 puntos porcentuales, lo que ha propiciado el incremento de la cifra de facturación, ya que se ha repercutido este gasto en las operaciones.



# 7. CERTIFICADOS Y MÉTRICAS DE CALIDAD

La Calidad es un compromiso de las empresas pertenecientes a la Asociación CEX que revierte de manera directa en el servicio y en la Experiencia de Cliente que ofrecen. El 100% de las compañías y el 87% de las plataformas dispone de algún certificado de Calidad. Es destacable el dato del 100%, ya que, en el período anterior, este porcentaje era del 85,85% y es una subida importante que refleja la apuesta por la Calidad de las empresas asociadas.

El 79% y el 37% de ellas cuentan con la certificación fundamentales ISO 9001 e ISO 14000 respectivamente. Por otro lado, el 32% posee la norma ISO 27001, el 26% el PCI y el UNE, el 21% dispone del certificado COPC y el 16% de los asociados de CEX tiene el SIX SIGMA. Además, en el año 2018, el 11% de las compañías se ha certificado en la norma específica de Contact Center ISO 18295.

Las métricas utilizadas para medir la Calidad percibida son: NPS, adoptada por el 79% de las empresas; CSAT, por el 53%; Customer Effort, que utilizan el 37% de los asociados; y otras como Botton Box, INS y FCR, que usan el 32%.



# 8. CONCLUSIONES



- ▶ Las empresas de la Asociación CEX, que representan el 85% del sector, **generaron un volumen de negocio global de 1.919,18 millones de euros**, un 5,6% más que en 2017.
- ▶ **Por sectores de demanda, el principal sigue siendo Telecomunicaciones;** crece Seguros, que escala al segundo puesto; y Banca y Servicios Financieros se queda en tercer lugar.
- ▶ **El servicio de Atención al Cliente** continúa siendo el más demandado, con un 48%.
- ▶ **Madrid, Cataluña y Andalucía concentran el 57%** de las plataformas propias y el 74% en instalaciones del cliente.
- ▶ En el extranjero, **Colombia concentra un 53% de los puestos**, seguido de Perú, con un 35%.
- ▶ **El 22,6% de los asociados cuenta con clientes con una antigüedad superior a 10 años** y el 86,6% de las empresas a las que prestan servicio pertenecen al mercado doméstico.
- ▶ **En 2018, las compañías de CEX emplearon a un total de 74.672** y los trabajadores a tiempo completo (FTE's) se incrementan en un 6,2% respecto al año anterior.
- ▶ **Los contratos indefinidos vuelven a crecer y, en 2018, suponen el 52%** (6 puntos porcentuales más que en el año anterior).
- ▶ **Las mujeres representan el 68% de los empleados del sector.**
- ▶ **La franja de edad con mayor empleabilidad en España es de 36 a 45 años (36,94%),** seguida de la de 26 a 35 años (30%) y más de 45 años (24%).
- ▶ **En 2018, se han impartido 2.377.681 horas de formación.**
- ▶ **El canal mayoritario es el teléfono, con un 82,6%,** seguido por el e-mail, que representa el 10,5%.
- ▶ **Las compañías de CEX invirtieron en tecnología un 51%** respecto al coste total (frente al 17% del año anterior) y el gasto tecnológico sube 12 puntos porcentuales hasta el 16%.
- ▶ Las cuatro tecnologías más utilizadas son Reporting Avanzado (84%), IA/Chatbot, Business Analytics y Work Force (todas con un peso del 74%).
- ▶ **El 100% de las empresas asociadas disponen de algún certificado de Calidad.**

9

## EMPRESAS PARTICIPANTES

ATENTO

 **BOSCH**  
Innovación para tu vida

 CONTACTEL

emergia

**eXTEL crm**<sup>®</sup>  
Contact Center Managers

 **GSS**<sup>®</sup>  
leading customer services

 **ILUNION**  
Contact Center

 **ISGF**

Konecta

 majorel

 **sitel**  
group

tlmark

 **Teleperformance**  
Transforming Passion into Excellence

teyamé 

Transcom

**unísono**  
business solutions

 webhelp

