

Estudio de Mercado
EL SECTOR DEL
CONTACT CENTER
EN 2012

Realizado por la Asociación de Contact Center Española (ACE)
Abril 2013

*Estudio de Mercado del sector del
Contact Center: informe global del
mercado Español y extranjero,
datos 2012.*

ACE

Universo

Tamaño muestral

ESPAÑA	
Total empresas asociadas	20
EXTRANJERO	
Total empresas en extranjero	13

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.

Empresas asociadas que han participado en el Estudio

ESPAÑA		EXTRANJERO	
ARVATO	si	ARVATO	si
ATENTO	si	ATENTO	si
BOSCH	si	BOSCH	no
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		
SELLBYTEL	si		
SERTEL	si		
SITEL	si	SITEL	si
STD	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

Principales Conclusiones

Principales conclusiones del Estudio 2.012

El año 2012 se ha cerrado para las empresas que conforman la Asociación de Contact Center, y que representan al 80% del sector, con una facturación de 1.719 Mill. €, lo que supone un incremento en la cifra de actividad del 2,5%. Este resultado positivo, si lo enmarcamos dentro de la actual coyuntura de crisis económica que vive el país y por tanto nuestros clientes, pone de manifiesto dos tendencias en relación a nuestra actividad:

- * Por un lado que la atención a los consumidores finales sigue estando en el centro de la estrategia de nuestros clientes, y que por tanto, lejos de ser postergada en momentos de dificultades para las compañías, se potencia como elemento clave de crecimiento.
- * Que la externalización de estos servicios supone una importante palanca de ahorro de costes para las compañías, que en momentos de bonanza, habían decidido prestar estos servicios internamente.

Otros datos de interés del estudio:

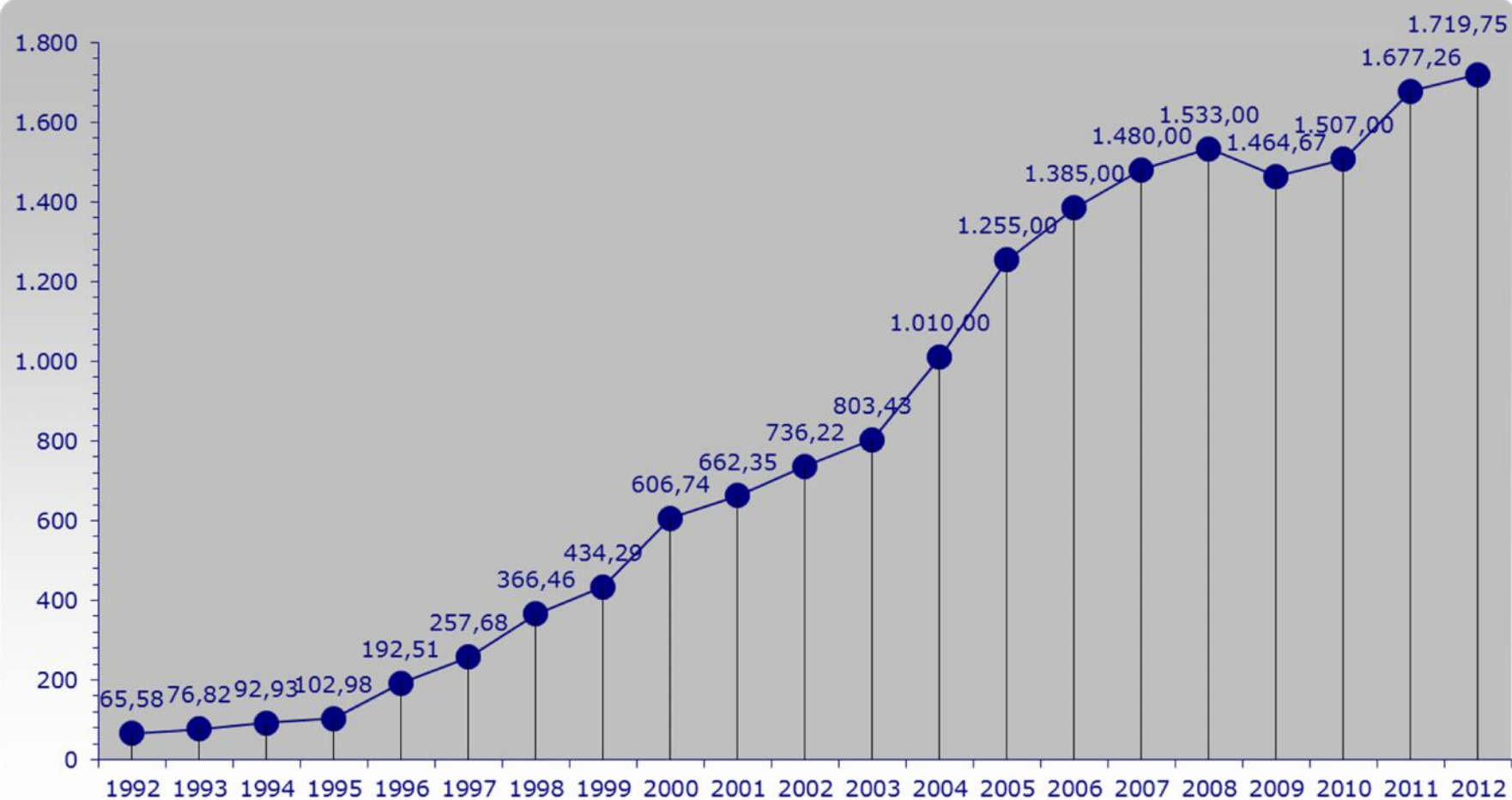
- * El número de plataformas propias en España es de 99 con un total de 42.479 puestos operativos con una ocupación media del 75%. Adicionalmente las empresas gestionan 74 plataformas de cliente con 2.555 puestos en total.
- * En el extranjero, se cuenta con 32 plataformas y 31.071 puestos y una ocupación media del 73%, con algo más de 7000 puestos que el año pasado.
- * Con casi la mitad de los agentes, Madrid y Andalucía son las comunidades autónomas con mayor número de empleados en el sector. En el extranjero, Colombia y Perú están a la cabeza seguidos de Chile que ha sufrido un importante retroceso en el año 2012.
- * El perfil medio del agente de Contact Center en España es un mujer de entre 26 y 35 años con estudios secundarios. En el extranjero, es muy similar en cuanto a sexo y estudios pero con una edad entre 18 y 25 años.

Principales Conclusiones

- * Con casi la mitad de los agentes, Madrid y Andalucía son las comunidades autónomas con mayor número de empleados en el sector. En el extranjero, Colombia y Perú están a la cabeza seguidos de Chile que ha sufrido un importante retroceso en el año 2012.
- * El perfil medio del agente de Contact Center en España es una mujer de entre 26 y 35 años con estudios secundarios. En el extranjero, es muy similar en cuanto a sexo y estudios pero con una edad entre 18 y 25 años.
- * Los niveles de rotación y absentismo en la actividad desempeñada en España están en mínimos históricos, con una bajada superior a dos puntos en ambos indicadores. Sin embargo en el extranjero continúan al alza ambos indicadores con especial significación de la rotación que ha subido aproximadamente 9 puntos.
- * La actividad funcional principal desempeñada con casi el 59% es para la Atención al Cliente, seguido de la venta con un 19% y del Soporte Técnico y el Backoffice con un 6% cada uno.
- * El promedio de plazo de cobro de nuestras facturas es de 85 días, elevándose a más de 130 días con la Administración Pública y las empresas de Distribución.

Datos Económicos

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



Datos Económicos

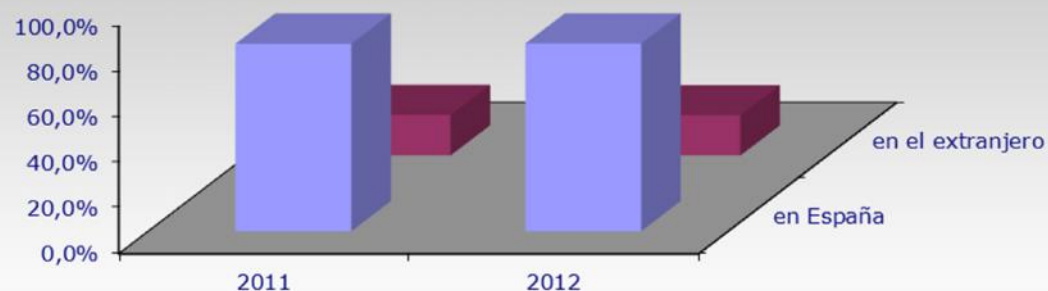
Evolución de la facturación total de las empresas asociadas a ACE (mill. euros)

	2.011	2.012	% variación
En España	1.369,71	1.405,14	2,59%
en el extranjero (*)	307,55	314,61	2,30%
TOTAL	1.677,26	1.719,75	2,53%

Base España: 100%

Base extranjero: 92%

(*) **SUBSANACION DE ERROR:** El dato de facturación de extranjero facilitado en el año 2011 tenía un error. El dato correcto es de 307,55 millones de euros.



Datos Económicos

Distribución de facturación por servicios prestados, 2.012

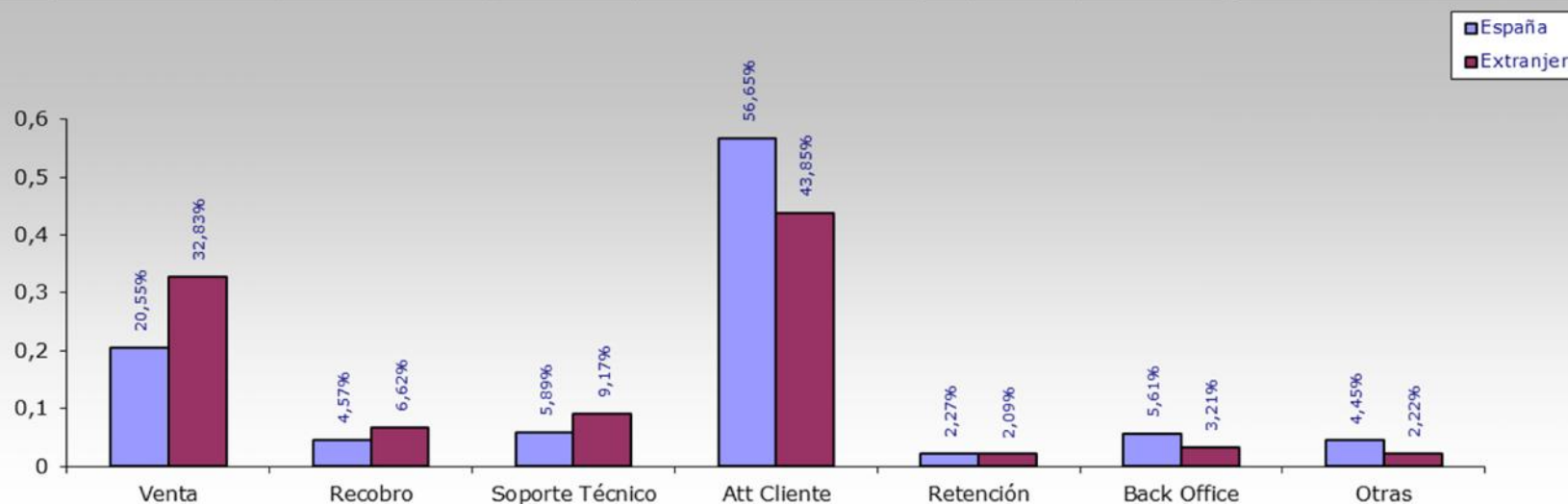
En plataformas en España	
	mill. euros
Venta	268,53
Recobro	61,51
Soporte Técnico	83,74
Atención al Cliente	826,85
Retención	28,95
Back Office	81,72
Otras actividades Contact C.	53,84
TOTAL	1.405,14

Base: 100%

En plataformas en el extranjero	
	mill. euros
Venta	79,96
Recobro	7,03
Soporte Técnico	22,55
Atención al Cliente	182,88
Retención	4,39
Back Office	10,76
Otras actividades Contact C.	7,04
TOTAL	314,61

Base: 92%

En Total	
	mill. euros
Venta	348,49
Recobro	68,54
Soporte Técnico	106,29
Atención al Cliente	1.009,73
Retención	33,34
Back Office	92,48
Otras actividades Contact C.	60,88
TOTAL	1.719,75



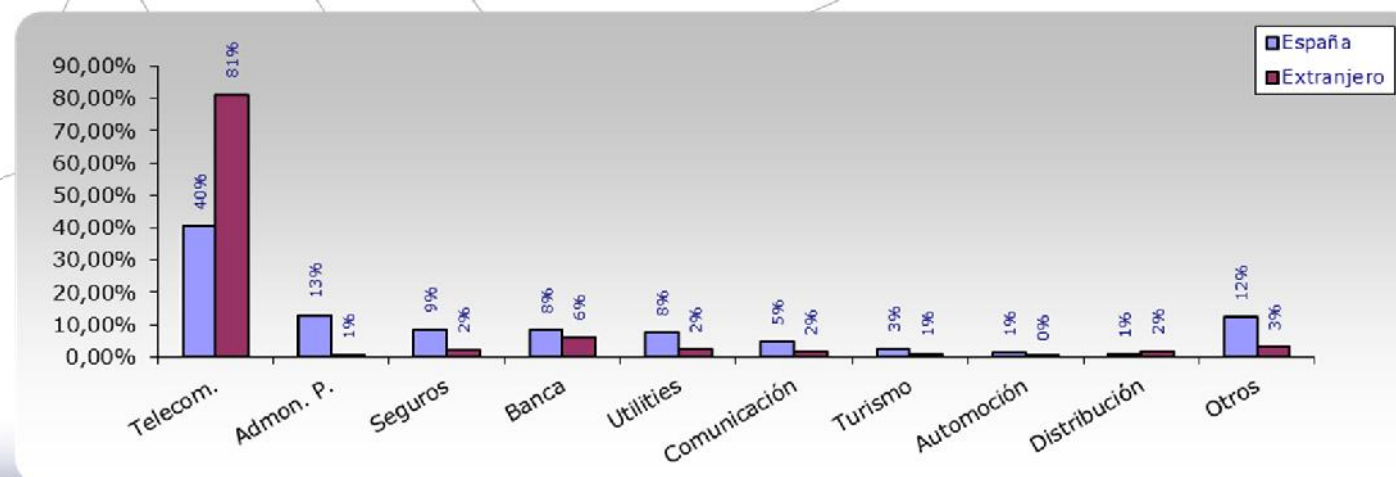
Datos Económicos

Distribución de facturación por sectores de demanda en España, 2.012

	en España	en el extranjero	2.011	
			España	Extranjero
Telecomunicaciones	40,48%	81,06%	43,17%	84,93%
Administración Pública	12,98%	0,51%	14,93%	0,09%
Seguros	8,65%	2,16%	6,60%	1,89%
Banca y Servicios Financieros	8,43%	6,18%	8,99%	5,82%
Utilities	7,50%	2,33%	7,69%	2,20%
Medios de Comunicación	4,88%	1,56%	4,90%	0,80%
Transporte y Turismo	2,68%	1,11%	2,48%	2,88%
Automoción	1,16%	0,05%	0,87%	0,12%
Distribución	0,87%	1,83%	1,57%	0,10%
Otros	12,36%	3,20%	8,80%	1,18%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Base España: 100%

Base extranjero: 92%



Plataformas

Distribución de las plataformas en España por comunidades autónomas, 2.012

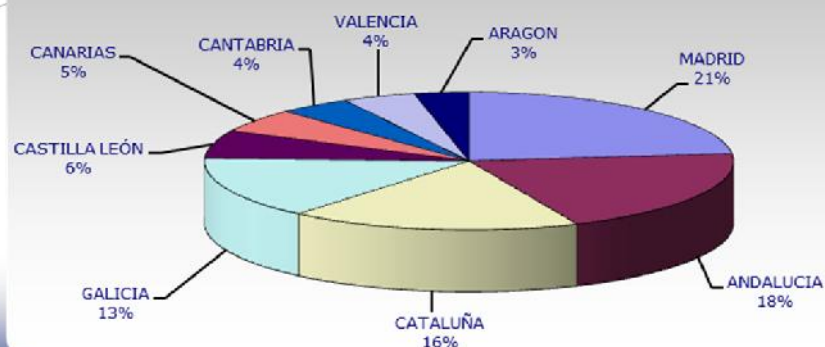
Plataformas propias

	Nº plataformas	Nº total de puestos	% ocupación
MADRID	21	13.890	77,82%
ANDALUCIA	18	7.084	62,51%
CATALUÑA	16	6.876	73,30%
GALICIA	13	4.493	84,34%
CASTILLA LEÓN	6	3.593	92,41%
CANARIAS	5	670	63,40%
CANTABRIA	4	1.675	70,55%
VALENCIA	4	653	87,37%
ARAGON	3	1.111	78,44%
EXTREMADURA	3	966	66,27%
PAIS VASCO	3	856	58,80%
ASTURIAS	2	404	73,89%
OTROS	1	208	92,12%
TOTAL	99	42.479	75,48%

Base: 100%

	2.011		
	plataformas	puestos	% ocupación
	22	14.386	75,90%
	18	7.103	79,85%
	16	5.629	74,31%
	14	4.686	82,58%
	5	3.119	88,16%
	4	617	39,25%
	4	1.362	70,32%
	3	605	91,27%
	4	1.143	61,55%
	3	927	67,47%
	4	1.037	70,22%
	2	404	75,45%
	1	200	90,00%
TOTAL	100	41.218	76,57%

% sobre nº plataformas propias



Plataformas

Distribución de las plataformas en España por comunidades autónomas, 2.012 (II)

Plataformas en instalaciones de clientes

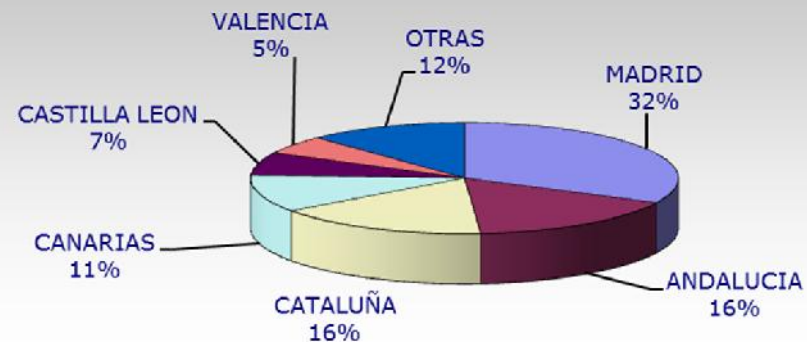
	Nº plataformas	Nº total de puestos	2.011	
			plataformas	puestos
MADRID	24	1.628	25	1643
ANDALUCIA	12	250	14	255
CATALUÑA	12	349	12	881
CANARIAS	8	60	8	60
CASTILLA LEON	5	75	6	82
VALENCIA	4	45	4	514
OTRAS	9	148	13	198
TOTAL	74	2.555	82	3.633

Empresas que poseen CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

SI	20%
NO	80%

Base: 100%

% sobre nº plataformas en instalaciones de clientes



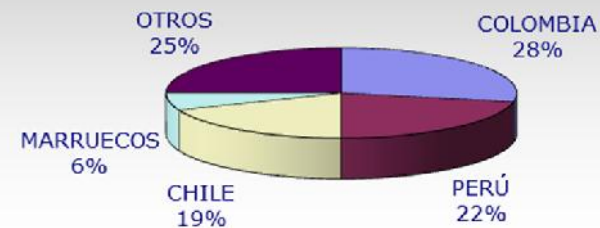
Plataformas

Distribución de las plataformas en el extranjero por países, 2.012

	Nº plataformas	Nº total de puestos	% ocupación	2.011	
				plataformas	puestos
COLOMBIA	9	12.455	87,43%	8	8.044
PERÚ	7	8.792	64,65%	7	6.249
CHILE	6	3.978	73,88%	7	3.989
MARRUECOS	2	759	68,50%	5	1.964
OTROS	8	5.087	74,93%	7	3.339
TOTAL	32	31.071		34	23.585

Base: 92%

% sobre nº plataformas



Servicio de horario nocturno

SI	80%
NO	20%

Previsión Retorno España

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

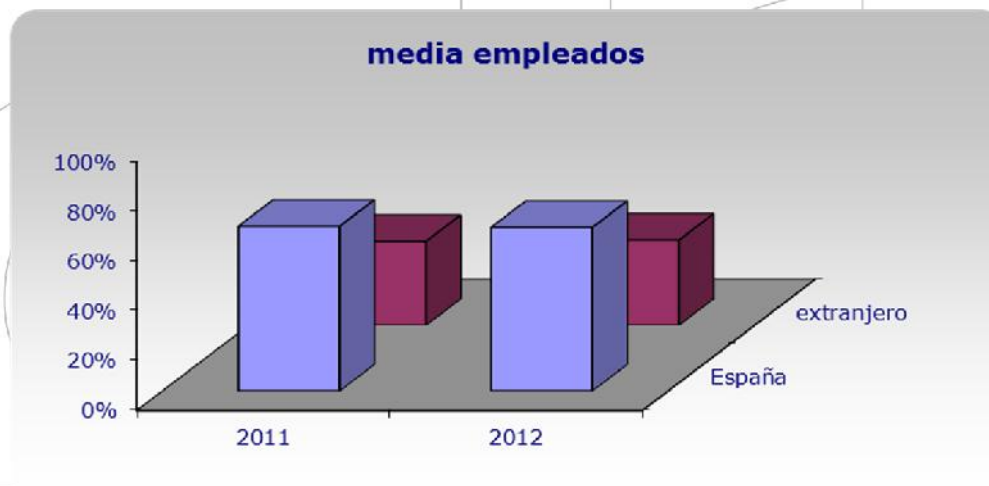
2

Recursos Humanos

Evolución de la media anual de empleados, 2.012

media empleados	2.009	2.010	2.011	2.012	% variación 11/12
En España	55.214	61.751	62.557	63.573	1,6%
en el extranjero	21.420	27.273	31.896	33.085	3,7%
TOTAL	76.634	89.024	94.453	96.658	2,3%

Base España: 100%
Base extranjero: 92%



agentes en España	2.010	2.011	2.012
FTEs	46.618	48.332	48.707
Jornada inferior a 30 horas	17.735	15.697	15.314

Base: 100%

	2.011	2.012
FTE's extranjero	23.942	26.224

Base: 92%

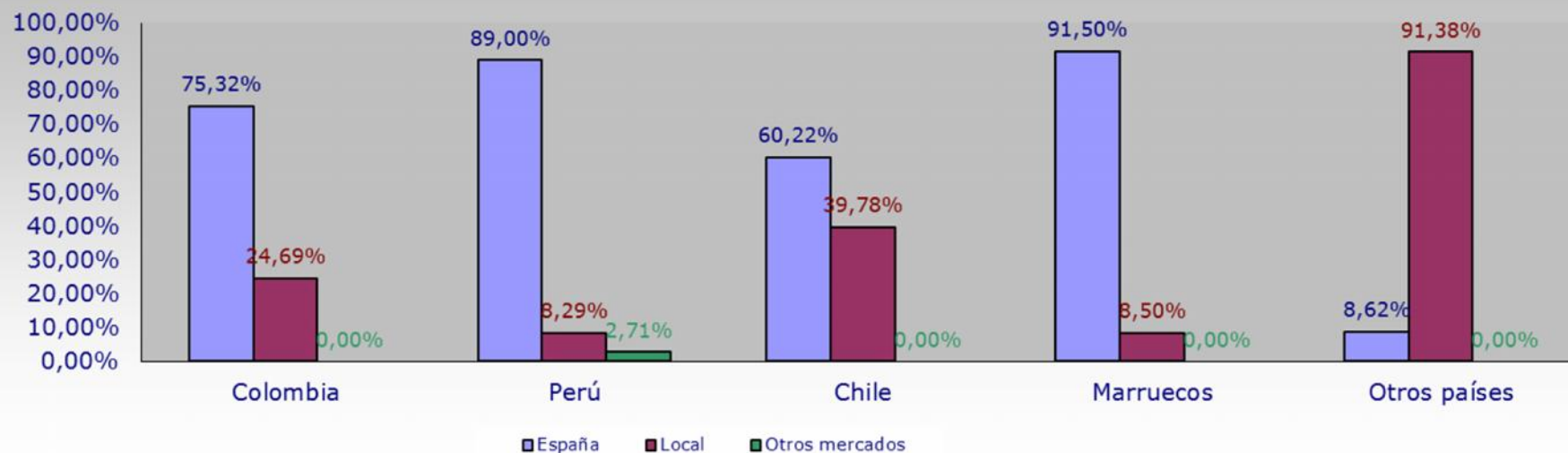
Recursos Humanos

Distribución del número de empleados en el extranjero según mercado geográfico atendido, 2.012

		Personal de estructura español en plataformas extranjeras
Dedicado a España	72,34%	Colombia 2,47%
Dedicado a mercado local	26,16%	Perú 2,78%
Dedicado a otros mercados	1,50%	Chile 4,83%
		Marruecos 4,14%
		Otros países 1,92%

Base: 92%

por países



Recursos Humanos

Distribución de la media anual de empleados en España, 2.012

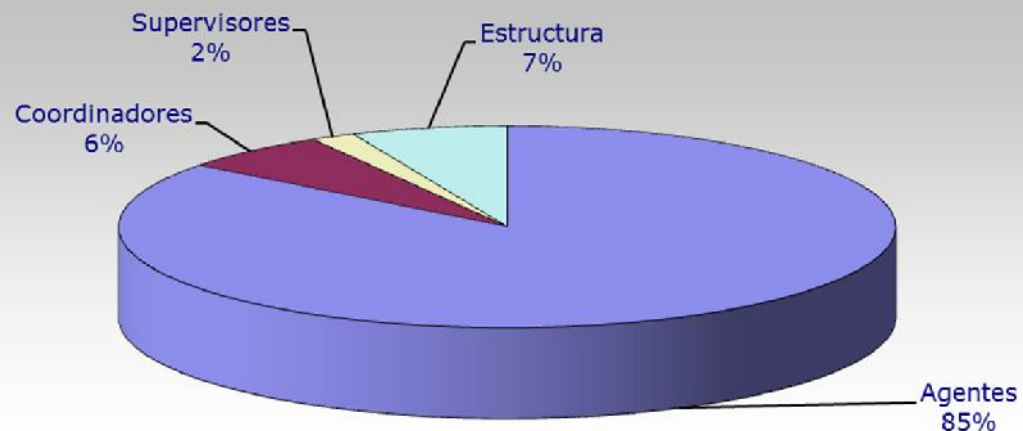
	media anual % sobre el total		Ratios sobre agentes / coordinadores	media anual	
	2.010	2.011		2.010	2.011
AGENTES	54.304	85,4%	--	53.788	53.950
Teleoperadores	11.240	17,7%	--	13.573	11.988
Teleoperadores especialistas	29.565	46,5%	--	26.834	28.951
Gestores telefónicos	13.499	21,2%	--	13.381	13.011

Coordinadores de Servicio	3.628	5,7%	15	3.489	3.524
Coordinadores dedicados solo a calidad	339	0,5%	160	163	181

Supervisores	1.175	1,8%	46	1.242	1.127

Personal de Estructura	4.127	6,5%	--	3.069	3.775
TOTAL	63.573	100%		61.751	62.557

Base: 100%

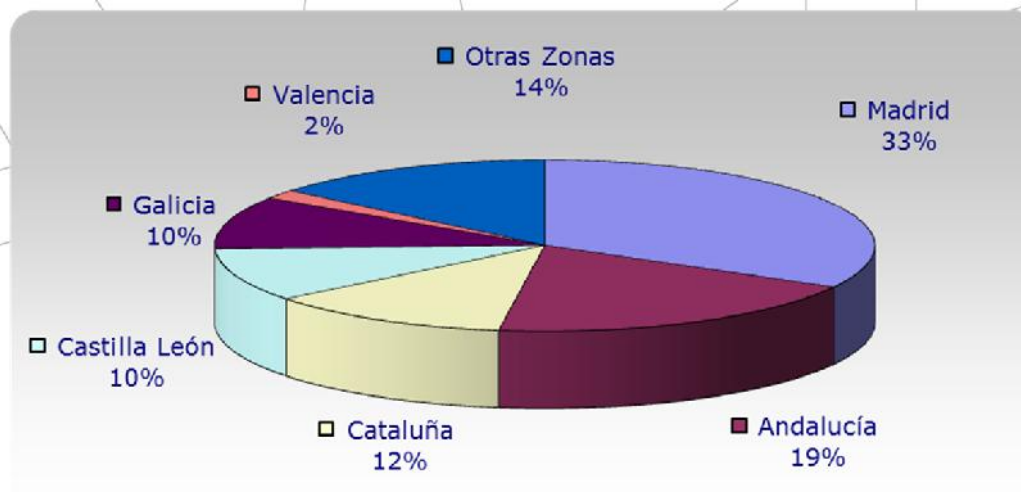


Recursos Humanos

Distribución de la media anual de agentes empleados por zonas en España, 2.012

	media agentes	media agentes	
		2.010	2.011
Madrid	17.957	19.644	19.095
Andalucía	10.405	10.025	9.993
Cataluña	6.554	5.511	5.300
Castilla León	5.463	2.991	4.519
Galicia	5.393	7.433	5.889
Valencia	925	1.046	1.052
Otras Zonas	7.607	7.138	8.102
TOTAL	54.304	53.788	53.950

Base: 100%

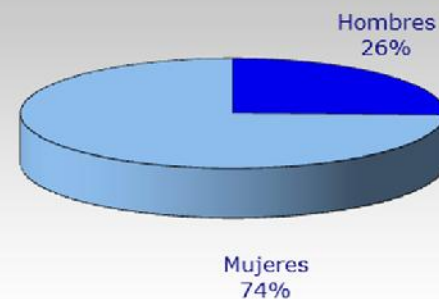
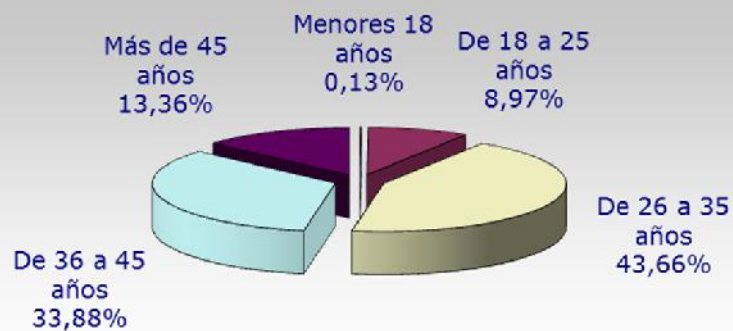


Recursos Humanos

Distribución de la media anual de agentes por sexo y edad en España, 2.012

	Hombres	Mujeres	TOTAL	media agentes	
				2.010	2.011
Menores 18 años	17	56	73	75	58
De 18 a 25 años	1.825	3.387	5.212	8.148	7.837
De 26 a 35 años	7.187	18.168	25.355	23.565	22.628
De 36 a 45 años	4.400	15.279	19.679	16.014	17.151
Más de 45 años	1.410	6.350	7.760	5.986	6.276
TOTAL	14.839	43.240	58.079	53.788	53.950

Base: 100%



Calidad

Certificados de Calidad, 2.012

Porcentaje de plataformas con certificado de calidad 77,06%

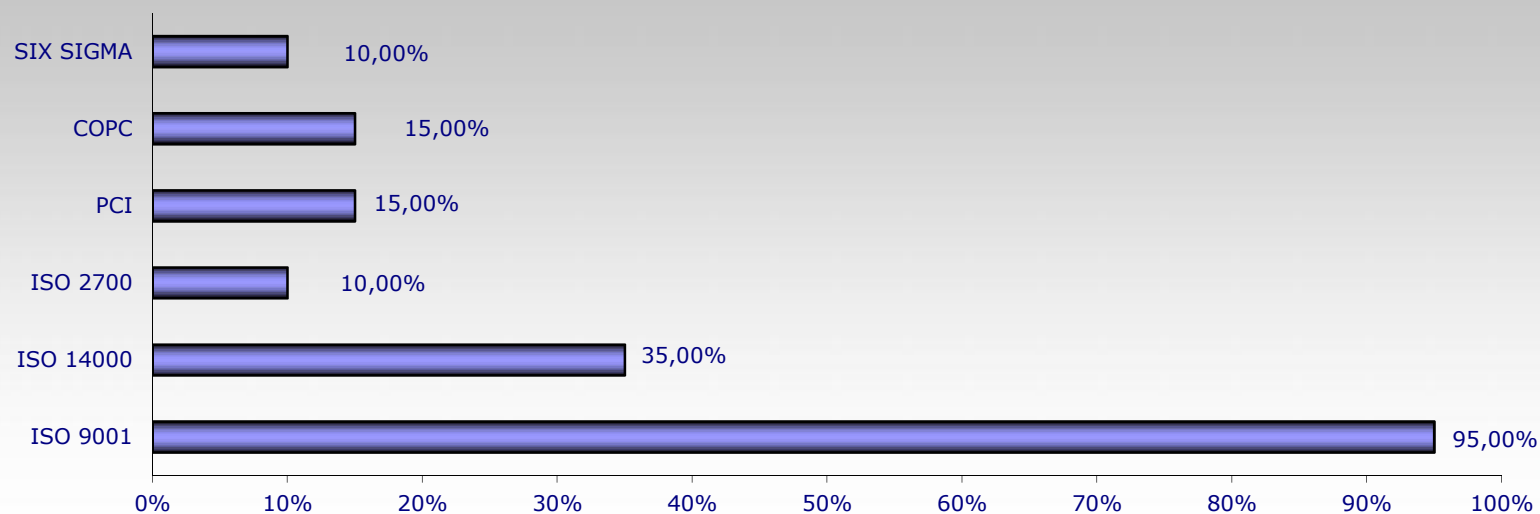
	Empresas
Tienen algún certificado de calidad	20
Un 95% de éstas, están certificadas en ISO 9001	
No tienen certificado de calidad	0

Base: 100%

	% de certificados de calidad en:	2.011
ISO 9001	95%	86%
ISO 14000	35%	33%
ISO 2700	10%	0%
PCI	15%	10%
COPC	15%	0%
SIX SIGMA	10%	5%

Base: 100%

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



Estudio de Mercado
EL SECTOR DEL
CONTACT CENTER
EN 2012

