Estudio *Sectores Portugal* de DBK

Call Centers

(Octubre 2026 – 20ª edición)

Objeto del estudio

El estudio, elaborado a partir de información primaria procedente de las empresas líderes, profundiza en:

- ⇨ La **evolución reciente y las tendencias** del sector
- ⇨ Los **factores clave de éxito** del negocio
- ⇨ Las **previsiones** a corto y medio plazo
- ⇨ Las **oportunidades** y **amenazas** a las que se enfrentará en los próximos años
- ⇨ El posicionamiento y resultados de las **principales empresas** que operan en el sector

Principales contenidos

- ⇨ **Evolución del volumen de negocio**: **total**, por **áreas de actividad** (recepción de llamadas, emisión llamadas, otros servicios) y por **sectores de demanda** (telecomunicaciones y medios, finanzas y seguros, otros sectores)
- ⇨ **Fuerzas competitivas** relevantes y **factores clave de éxito**
- ⇨ Análisis del **riesgo comercial** del sector
- ⇨ **Estructura de la oferta**
- ⇨ Evolución del **número de plataformas**, **puestos** de atención **y teleoperadores** de las principales empresas
- ⇨ **Facturación total y facturación en el sector** de las principales empresas
- ⇨ Distribución de la **facturación** de las principales empresas por **segmentos de actividad** y **sectores de demanda**
- ⇨ **Cuotas de mercado** de las principales empresas; totales, por segmentos de actividad y por sectores de demanda
- ⇨ **Contratos públicos adjudicados** a las principales empresas
- ⇨ Indicadores **ESG** de las principales empresas: indicadores **ambientales,** indicadores **sociales,** indicadores de **gobernanza corporativa**
- ⇨ **Oportunidades y amenazas** a las que se enfrenta el sector
- ⇨ **Previsiones** de **evolución de la facturación** sectorial y de algunas de las principales empresas
- ⇨ Resultados financieros de las principales empresas: **balance**, **cuenta de pérdidas y ganancias**, **ratios** económico-financieros

Empresas analizadas

El estudio recoge el posicionamiento y resultados de 24 de las principales empresas del sector:

Adecco Call Center, Connecta Avanzia, Covisian, Foundever, Go Connection, Grupo Armatis, Grupo Concentrix, Grupo Intelcia, Ilunion, Konecta BTO, Majorel, Manpower TBO, Marktel, Pluricall, PT Empresas, Randstad, RHmais, Salesland, Servinform, Synchro, Teleperformance, Transcom, Ventask, Yourvoice

Informa D&B – Lisboa
Largo Jean Monnet, nº1, 1º piso 1250-130 Lisboa
Tel.: 808 29 30 29 ***E-mail***: apoio@informadb.pt

ÍNDICE DE CONTENIDOS

La vigésima edición del estudio ***Sectores Portugal*** de DBK "Call Centers" cuenta con una extensión de 251 páginas y su estructura es la siguiente:

Identificación y segmentación del sector
Principales conclusiones
Tabla 1. Datos de síntesis, 2025.

1. Estructura y evolución del sector

1.1. Contexto internacional
Tabla 2. Evolución del valor del mercado mundial, 2024-2025. Previsión 2035.
Tablas 3-4. Distribución del mercado mundial por regiones y por tipo de servicio, 2024.
Tabla 5. Grado de utilización actual, objetivos perseguidos y beneficios conseguidos con el uso de la inteligencia artificial en contact centers en algunos de los principales países europeos, 2026.
Tabla 6. Tendencias sobre la transformación de los call centers en el mundo mediante la incorporación de la IA agéntica en los procesos de negocio, 2026.
Tabla 7. Número de plataformas y países en los que operan algunos de los principales grupos a escala mundial, 2025.
Tabla 8. Evolución de la facturación de algunos de los principales grupos a escala mundial, 2022-2025.
Tabla 9. Evolución del número de empleados de algunos de los principales grupos a escala mundial, 2022-2025.

1.2. Estructura de la oferta
Tabla 10. Distribución geográfica de las empresas y del volumen de negocio, 2025.
Tabla 11. Distribución geográfica de las plataformas propias en Portugal de las principales empresas, septiembre 2026.
Tabla 12. Distribución de las empresas por facturación y tamaño de la plantilla, 2025.
Tabla 13. Grado de concentración de la oferta, 2025.

1.3. Fuerzas competitivas y factores clave de éxito
Tablas 14-15. Fuerzas competitivas relevantes y factores clave de éxito, 2026.

1.4. Evolución de la actividad
Tabla 16. Evolución de la facturación, 2012-2025.
Tablas 17-18. Evolución de la facturación por áreas de actividad (2024-2025) y por tipo de servicio (2025).

1.5. La demanda
Tabla 19. Evolución de la facturación por sectores de demanda, 2024-2025.
Tabla 20. Evolución del número de líneas activas del servicio de telefonía móvil, 2014-2025.
Tabla 21. Evolución del número total de líneas de telefonía fija, 2014-2025.
Tabla 22. Evolución del número de clientes registrados del servicio de acceso a internet de banda ancha por tipo de conexión, 2021-2024.
Tabla 23. Cuotas de número de líneas de las empresas de telefonía móvil, 2023 y 2025.
Tabla 24. Evolución de las cuotas de número de clientes de acceso a internet por banda ancha (acceso fijo) de las principales empresas de telecomunicaciones, 2022-2025.
Tabla 25. Evolución del número de usuarios activos del servicio de acceso a internet en banda ancha móvil, 2019-2024.
Tabla 26. Penetración de los principales servicios de telecomunicaciones, 2018-2025.
Tabla 27. Evolución de la facturación por primas de seguros de vida de las principales compañías y cuotas de mercado, 2024-2025.
Tabla 28. Evolución de la facturación por primas de seguros de no vida de las principales compañías y cuotas de mercado, 2024-2025.
Tablas 29-30. Evolución del volumen y de la tasa de créditos de dudoso cobro, 2014-2026.

1.6. Costes, rentabilidad y financiación
Tablas 31-33. Balance de situación agregado, cuenta de pérdidas y ganancias y otros ratios económico-financieros de dieciocho de las principales empresas, 2024-2025.

2. Principales competidores

2.1. Accionistas y recursos
Tabla 34. Estructura de los principales grupos analizados, 2025.
Tabla 35. Titularidad del capital de las principales empresas, 2025.
Tabla 36. Evolución del número de trabajadores de las principales empresas, 2023-2025.
Tabla 37. Número de trabajadores en plantilla y subcontratados de algunas de las principales empresas, 2024-2025.
Tabla 38. Número de trabajadores de algunas de las principales empresas por categorías, 2024-2025.
Tabla 39. Evolución del número de teleoperadores de algunas de las principales empresas, 2023-2025.
Tabla 40. Número y localización de las plataformas propias de las principales empresas, septiembre 2026.
Tabla 41. Número y localización de las plataformas en instalaciones de clientes de las principales empresas, septiembre 2026.
Tabla 42. Evolución del número de plataformas propias de las principales empresas, 2023-septiembre 2026.
Tabla 43. Evolución del número de plataformas en instalaciones de clientes de las principales empresas, 2023-septiembre 2026.
Tabla 44. Número y localización de las plataformas propias inauguradas y cerradas por algunas de las principales empresas en el período 2025-septiembre 2026.
Tabla 45. Número y localización de las plataformas en instalaciones de clientes inauguradas y cerradas por algunas de las principales empresas en el período 2025-septiembre 2026.

Tabla 46. Número de puestos de atención telefónica de algunas de las principales empresas en plataformas propias y en instalaciones de clientes, septiembre 2026.
Tabla 47. Evolución del número de puestos de atención telefónica en plataformas propias de algunas de las principales empresas, 2023-sep. 2026.
Tabla 48. Evolución del número de puestos de atención telefónica en instalaciones de clientes de algunas de las principales empresas, 2023-septiembre 2026.
Tabla 49. Ocupación media de los puestos de atención telefónica en plataformas propias de algunas de las principales empresas, 2025.
Tabla 50. Principales proveedores de tecnología de algunas de las principales empresas, 2025.

2.2. Diversificación
Tabla 51. Facturación total y facturación en el sector de las principales empresas, 2024-2025.
Tabla 52. Facturación y actividad fuera del sector de las principales empresas, 2025.
Tablas 53-54. Distribución de la facturación de las principales empresas por segmentos de actividad y por tipo de servicio, 2025.

2.3. Clientes
Tabla 55. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por segmentos de demanda, 2025.
Tabla 56. Principales clientes de algunas de las principales empresas, septiembre 2026.
Tabla 57. Nuevos clientes captados en el periodo enero-septiembre 2026.
Tablas 58-59. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de cliente y por ubicación de los clientes, 2025.
Tablas 60-61. Gasto en publicidad de algunas de las principales empresas (2024-2025) y gasto sobre ventas (2025).
Tabla 62. Medios publicitarios empleados por algunas de las principales empresas, 2025.
Tabla 63. Acciones de marketing desarrolladas por algunas de las principales empresas, 2025.
Tabla 64. Número e importe global de los contratos públicos adjudicados a algunas de las principales empresas en los últimos cinco años.
Tabla 65. Detalle de los últimos cinco contratos públicos adjudicados a algunas de las principales empresas por fecha de publicación, oct. 2026.

2.4. Cuotas
Tablas 66-67. Evolución de la facturación total y en el sector de las principales empresas, 2023-2025.
Tabla 68. Cuotas de facturación de las principales empresas, 2023-2025.
Tabla 69. Matriz de crecimiento/participación, 2025/2024.
Tablas 70-72. Cuotas de facturación de algunas de las principales empresas en el área de recepción, emisión y otras actividades, 2025.
Tablas 73-75. Cuotas de facturación de algunas de las principales empresas en el sector de telecomunicaciones y medios, finanzas y seguros y otros sectores, 2025.

2.5. Riesgo comercial
Tabla 76. Fecha de inicio de actividad y antigüedad de las principales empresas.
Tabla 77. Período medio de pago a proveedores de algunas de las principales empresas, 2024-2025.
Tabla 78. Distribución de las principales empresas según el Score de cese de INFORMA y su calificación del riesgo de cese. Comparativa con la distribución del conjunto de empresas portuguesas, octubre 2026.
Tabla 79. Distribución de las principales empresas según el Delinquency Score de INFORMA y su riesgo de retraso en los pagos. Comparativa con la distribución del conjunto de empresas portuguesas, octubre 2026.
Tabla 80. Matriz de riesgo comercial de las principales empresas, octubre de 2026.

2.6. Indicadores ESG
2.6.1. Indicadores ambientales
Tablas 81-83. Evolución del gasto en electricidad, combustibles y agua de algunas de las principales empresas, 2024-2025.
Tabla 84. Evolución del gasto total en recursos naturales (electricidad, combustibles y agua) de algunas de las principales empresas, 2024-2025.
2.6.2. Indicadores sociales
Tabla 85. Evolución del gasto en acción social de algunas de las principales empresas, 2024-2025.
Tablas 86-87. Distribución de la plantilla de algunas de las principales empresas en función del tipo de contrato y en función del sexo, 2025.
Tabla 88. Evolución del gasto en formación de algunas de las principales empresas, 2024-2025.
2.6.3. Indicadores de gobernanza corporativa
Tabla 89. Certificaciones obtenidas por algunas de las principales empresas, 2025.

2.7. Resultados, ratios de rentabilidad y otros ratios económico-financieros
Tablas 90-100. Resultado antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones, resultado antes de intereses e impuestos, resultado antes de impuestos, rentabilidad del capital propio, rentabilidad del activo, margen EBITDA, margen EBIT, valor añadido por empleado, coste laboral por empleado, liquidez y endeudamiento de veintisiete de las principales empresas, 2025.

3. Perspectivas

3.1. Amenazas, oportunidades y tendencias
Tabla 101. Amenazas, oportunidades y tendencias, 2026.

3.2. Previsiones de crecimiento
Tablas 102-103. Previsión de evolución de la facturación y previsión de var. en el sector de las principales empresas, 2026-2028.

4. **Perfiles de los principales competidores**

   Para cada una de las empresas analizadas se incorpora un perfil que recoge los principales indicadores de su actividad: accionistas, empleados, plataformas, puestos, facturación total y en el sector, distribución de la facturación en el sector por áreas de actividad y sectores de demanda, cuotas de mercado y previsiones. Dentro de este capítulo se incluyen, además, los estados financieros reclasificados (balance de situación y cuenta de pérdidas y ganancias) y los ratios de rentabilidad y otros ratios económico-financieros correspondientes a 2024 y 2025 de las principales empresas.