

Call Centers

(Octubre 2021 – 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, y el análisis del marketing mix de los operadores más destacados. El estudio recoge, asimismo, el posicionamiento y resultados de **41 de las principales empresas** que operan en el sector.

Principales contenidos (ver índice detallado al dorso)

- ⇒ Evolución reciente del **volumen de negocio**: total, por **lugar de prestación** del servicio (plataformas en España, plataformas en el extranjero), por **ubicación de los clientes** (España, extranjero), por **áreas de actividad** (recepción de llamadas, emisión de llamadas, otros servicios) y por **sectores de demanda**
- ⇒ Evolución del número de **puestos de atención y de plataformas** de las **principales empresas** en España
- ⇒ **Facturación total** y facturación **en el sector** de las principales empresas
- ⇒ **Distribución** de la facturación de las principales empresas por **lugar de prestación** del servicio, **ubicación de los clientes**, **áreas de actividad** y **sectores de demanda**
- ⇒ Indicadores de **internacionalización** de las principales empresas: número y localización de las plataformas en el extranjero, puestos de atención, facturación desde plataformas en el extranjero y facturación a clientes ubicados fuera de España
- ⇒ Evolución de las **cuotas de mercado** de las principales empresas
- ⇒ **Cuotas de mercado** de las principales empresas por **lugar de prestación** del servicio y por **ubicación de los clientes**
- ⇒ **Cuotas de mercado** de las principales empresas por **sectores de demanda** y por **áreas de actividad**
- ⇒ **Resultado antes de impuestos** y su participación sobre los ingresos de las principales empresas
- ⇒ **Oportunidades y amenazas** a las que se enfrenta el sector
- ⇒ **Previsiones** de evolución del mercado y de las principales empresas

Empresas analizadas

ABAI Group	CPM	ICCS	Phone&Fun
Abante BPO	DXC Technology	Ilunion Contact Center	Plus Contacto
Atento	Emergia	Indra BPO	Servinform
Avedo	Eulen	Inelcom	Servitelco
Bosch Service Solutions	Golden Line	Iris Global	Sitel
CCA International	Grupo Konecta	ISGF	Stream Mobile
Comdata	Grupo Marktelt	Lanalden	Teleperformance
Concentrix	Grupo Salesland	Madison	Teyamé
Contactel	Grupo Unísono	Majorel	Transcom
Contesta	GSS Grupo Covisian	MST	Unitono
			Webhelp

Principales magnitudes del sector

Datos de síntesis, 2020		El sector facturó un 0,8% más en 2020, hasta 3.300 millones
□ Número de empresas	75	En un escenario de crisis sanitaria y económica provocada por la COVID-19, el volumen de negocio sectorial mantuvo en 2020 una tasa de variación positiva , si bien se observó una notable desaceleración respecto a años precedentes. La facturación total alcanzó los 3.300 millones de euros , un 0,8% más que en 2019, tras tres años con aumentos cercanos al 5% anual.
□ Facturación (mill. euros)	3.300	
– Clientes en España	2.375	El crecimiento del negocio se sustentó en la prestación a clientes ubicados en España , que aumentó un 3,9% , alcanzando los 2.375 millones de euros. Por el contrario, los ingresos generados por los clientes localizados en el extranjero decrecieron un 6,6% , hasta los 925 millones de euros.
– Clientes en el extranjero	925	
□ Crecimiento de la facturación (%)	+0,8	En 2020 siguieron efectuándose operaciones de compra y fusión de empresas entre los principales competidores, lo que contribuyó a reforzar la tendencia de aumento de la concentración de la oferta. Las cinco primeras empresas por volumen de negocio reunieron en 2020 la mitad de la facturación sectorial, porcentaje que se elevó hasta el 67% en el caso de los diez primeros operadores.
– Clientes en España	+3,9	
– Clientes en el extranjero	-6,6	
□ Cuota de facturación conjunta de las cinco primeras empresas (%)	50,1	
□ Cuota de facturación conjunta de las diez primeras empresas (%)	67,1	

ÍNDICE DE CONTENIDOS

La vigésima edición del estudio **Sectores** de DBK “Call Centers” cuenta con una extensión de 203 páginas y su estructura es la siguiente:

Identificación y segmentación del sector

Principales conclusiones

Tabla 1. Datos de síntesis, 2020.

1. Estructura y evolución del sector

1.1. Contexto internacional

Tablas 2-3. Valor del mercado mundial 2020. Previsión 2020-2027, total y en algunos de los principales países del mundo.

Tabla 4. Distribución de las empresas de call centers en el mundo en función del principal sector al que prestan servicio, 2019.

Tabla 5. Evolución del grado de satisfacción con el servicio de call center en el mundo por sectores, 2010-2020.

Tabla 6. Evolución de los principales indicadores del sector de call centers en Europa, 2014-2019.

Tabla 7. Tendencias a corto plazo en el sector de call centers en el mundo, 2021.

Tabla 8. Grado de externalización del servicio de algunos de los principales países europeos, 2019.

Tabla 9. Número de plataformas y países en los que operan algunos de los principales grupos a escala mundial, 2020.

Tablas 10-11. Evolución de la facturación y del número de empleados de algunos de los principales grupos a escala mundial, 2017-2020.

1.2. Estructura de la oferta

Tablas 12-13. Distribución de las plataformas propias en España de las principales empresas por CCAA y provincias, septiembre 2021.

Tablas 14-16. Distribución de las principales empresas en función del número de plataformas propias en España (septiembre 2021), de su variación (2020/2019 y septiembre 2021/2020) y del número de comunidades autónomas en que se localizan (septiembre 2021).

Tabla 17. Distribución geográfica de las plataformas en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, septiembre 2021.

Tabla 18. Distribución geográfica de las plataformas en el extranjero de las principales empresas, septiembre 2021.

Tablas 19-20. Distribución de las principales empresas en función del número de plataformas en el extranjero y del número de países, sep. 2021.

Tabla 21. Distribución de las empresas por facturación, 2020.

Tabla 22. Grado de concentración de la oferta, 2020.

1.3. Fuerzas competitivas y factores clave de éxito

Tablas 23-24. Fuerzas competitivas relevantes y factores clave de éxito, 2021.

1.4. Evolución de la actividad

Tabla 25. Evolución de la facturación, 2000-2020.

Tablas 26-28. Evolución de la facturación por lugar de prestación de los servicios, ubicación de los clientes y áreas de actividad, 2016-2020.

Tabla 29. Distribución de la facturación por tipo de servicio, 2020.

1.5. La demanda

Tabla 30. Evolución de la facturación por sectores de demanda, 2016-2020.

Tabla 31. Evolución del mercado de servicios de telecomunicaciones por segmentos, 2016-2020.

Tablas 32-33. Evolución del número de líneas de telefonía móvil (2000-2020). Distribución entre planes de contrato y tarjetas prepago (2016-2020).

Tabla 34. Evolución del número de clientes de telefonía fija en acceso directo y distribución por operador, 2018-2020.

Tabla 35. Cuotas de mercado por número de líneas totales y según el tipo de contrato de las principales empresas de comunicaciones móviles, 2019-2020.

Tabla 36. Cuotas de mercado por líneas de acceso a internet en banda ancha de las principales empresas de servicios de telecomunicaciones, 2020.

Tabla 37. Cuotas de inversión nueva total de las principales entidades de financiación, 2017-2019.

Tabla 38. Composición, facturación y cuota de mercado de los principales grupos y entidades aseguradores, 2020.

Tablas 39-40. Evolución del volumen y de la tasa de créditos de dudoso cobro, 2000-2020.

Tablas 41-42. Distribución geográfica (2020) y por tamaño de la plantilla (2018-2020) de las empresas de captación, distribución y depuración de agua.

Tablas 43-44. Evolución del número de operaciones de comercio electrónico pagadas con tarjeta y el número de compradores en internet, 2005-2020.

Tabla 45. Evolución del comercio electrónico B2C, 2007-2020.

1.6. Costes, rentabilidad y financiación

Tabla 46. Estructura media de costes y del balance, 2020. Tendencia 2021.

2. Principales competidores

2.1. Accionistas y recursos

Tabla 47. Composición de los grupos analizados, 2020.

Tabla 48. Titularidad del capital de las principales empresas, 2020.

Tabla 49. Principales operaciones corporativas realizadas por algunas de las principales empresas, 2012-septiembre 2021.

Tablas 50-51. Evolución del número de plataformas propias y en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, 2014-sep. 2021.

Tablas 52-54. Número y localización de las plataformas propias (septiembre 2021), e inauguradas y cerradas en España de las principales empresas (2020-septiembre 2021).

Tabla 55. Número y localización de las plataformas en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, septiembre 2021.

Tablas 56-57. Evolución del número de puestos de atención telefónica en plataformas propias y en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, 2014-septiembre 2021.

Tabla 58. Evolución del número de trabajadores en España de las principales empresas, 2015-2020.

Tablas 59-60. Número de trabajadores en España, total, en plantilla y subcontratados, y por categorías de las principales empresas, 2019-2020.

Tabla 61. Número de trabajadores en régimen de teletrabajo en España de algunas las principales empresas, 2020.

Tabla 62. Principales proveedores de tecnología de algunas de las principales empresas, 2020.

2.2. Diversificación

Tabla 63. Facturación total y facturación en el sector de las principales empresas, 2019-2020.

Tabla 64. Facturación y actividad fuera del sector de las principales empresas, 2020.

Tablas 65-66. Distribución de la facturación de las principales empresas por lugar de prestación de los servicios y áreas de actividad, 2019-2020.

Tabla 67. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de servicio, 2019-2020.

2.3. Internacionalización

Tabla 68. Evolución del número de plataformas propias en el extranjero de las principales empresas, 2014-septiembre 2021.

Tablas 69-71. Número y localización de las plataformas propias en el extranjero (septiembre 2021), e inauguradas/adquiridas y cerradas/vendidas en España de las principales empresas (2020-septiembre 2021).

Tabla 72. Evolución del número de puestos de atención telefónica en plataformas propias en el extranjero de las principales empresas, 2014-septiembre 2020.

Tabla 73. Número de trabajadores en plataformas en el extranjero de algunas de las principales empresas, 2015-2020.

Tablas 74-75. Facturación por servicios prestados en plataformas en el extranjero y su participación en la facturación en el sector de las principales empresas, 2020.

Tablas 76-77. Facturación a clientes ubicados en el extranjero y su participación en la facturación en el sector de las principales empresas, 2020.

2.4. Marketing mix

Tabla 78. Inversión en acciones de marketing de algunas de las principales empresas, 2020.

Tablas 79-80. Medios publicitarios empleados y otras acciones de marketing desarrolladas por algunas de las principales empresas, 2020.

Tabla 81. Certificados de gestión de calidad, de gestión medioambiental y otros certificados de algunas de las principales empresas, septiembre 2021.

2.5. Clientes

Tablas 82-83. Distribución de la facturación, total y por servicios prestados desde plataformas en el extranjero, de las principales empresas por ubicación de los clientes, 2019-2020.

Tabla 84. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por sectores de demanda, 2020.

Tablas 85-86. Principales clientes (septiembre 2021) y clientes captados por algunas de las principales empresas (2020-septiembre 2021).

Tabla 87. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de cliente, 2019-2020.

2.6. Cuotas y resultados

Tablas 88-89. Evolución de la facturación total y de la facturación en el sector de las principales empresas, 2018-2020.

Tabla 90. Cuotas de facturación de las principales empresas, 2018-2020.

Tablas 91-92. Cuotas de facturación de las principales empresas por servicios en plataformas en España y en el extranjero, 2019-2020.

Tablas 93-94. Cuotas de facturación de las principales empresas por servicios a clientes ubicados en España y en el extranjero, 2019-2020.

Tablas 95-102. Cuotas de facturación de las principales empresas por áreas de actividad y por sectores de demanda, 2019-2020.

Tabla 103. Indicadores de rentabilidad de las principales empresas, 2018-2020.

3. Perspectivas

3.1. Amenazas, oportunidades y tendencias

Tabla 104. Amenazas, oportunidades y tendencias, 2021.

3.2. Previsiones de crecimiento

Tablas 105-106. Previsión de evolución de la facturación total y por ubicación de los clientes, 2021-2023.

3.3. Proyectos y previsiones de las empresas

Tabla 107. Principales proyectos algunas de las principales empresas, octubre 2021.

Tabla 108. Previsión de variación de la facturación en el sector de algunas de las principales empresas, 2021-2023.

4. Perfiles de los principales competidores