

Call Centers

(Octubre 2021 – 15ª 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 las **24 principales empresas** que operan en el sector.

Principales contenidos *(ver índice detallado al dorso)*

- ⇒ **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**
- ⇒ **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**
- ⇒ Evolución de las **cuotas de mercado** de las principales empresas
- ⇒ **Cuotas de mercado** de las principales empresas **por segmentos de actividad** y **sectores de demanda**
- ⇒ **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

Adecco Call Center	Konecta BTO	Reditus
Concentrix	M. Call	RHmais
Egor	Majorel	Salesland
Go Connection	Manpower TBO	Sitel
Grupo Armatis	Marktel	Teleperformance
Grupo Connecta	Pluricall	Transcom
Grupo Intelcia	PT Empresas	Ventask
Grupo Webhelp	Randstad	Yourvoice

Principales magnitudes del sector

Datos de síntesis, 2020		La facturación sectorial continúa creciendo con fuerza
✓ Número de empresas	50	El volumen de negocio del sector portugués de call centers registró crecimientos del 9,4% en 2019 y del 13,2% en 2020 , hasta alcanzar la cifra de 960 millones de euros en este último año. Esta tendencia mantiene la línea de ejercicios anteriores, en los que la tasa de crecimiento del valor del mercado venía superando el 10%.
✓ Facturación (mill. euros)	960	
- Recepción	589	
- Emisión	154	
- Otros servicios	217	El bajo grado de penetración de los servicios y la tendencia hacia la externalización de los centros de llamadas por parte de empresas y organismos públicos, como vía para reducir gastos, flexibilizar estructuras de costes e incrementar la calidad del servicio, han impulsado la facturación sectorial en los últimos años.
✓ Crecimiento de la facturación (%)	+13,2	
✓ Cuota de facturación conjunta de las cinco primeras empresas (%)	68,2	La estructura de la oferta se caracteriza por la notable concentración de la facturación en un reducido número operadores . En términos de plantilla, tres empresas contaban con más de 5.000 trabajadores en 2020, generando conjuntamente cerca de la mitad del empleo total del sector.
✓ Cuota de facturación conjunta de las diez primeras empresas (%)	86,0	
✓ Previsión de variación de la facturación (% var. 2021/2020)	+6,3	

ÍNDICE DE CONTENIDOS

La decimoquinta edición del estudio **Sectores Portugal** de DBK “Call Centers” cuenta con una extensión de 244 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

Tabla 2. Valor del mercado mundial 2020, previsión 2027.

Tabla 3. Previsión de evolución del valor de mercado en algunos de los principales países del mundo, 2020-2027.

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.

Tabla 10. Evolución de la facturación de algunos de los principales grupos a escala mundial, 2017-2020.

Tabla 11. Evolución del número de empleados de algunos de los principales grupos a escala mundial, 2017-2020.

1.2. Estructura de la oferta

Tabla 12. Distribución geográfica de las empresas, 2021.

Tabla 13. Distribución geográfica de las plataformas propias en Portugal de las principales empresas, septiembre 2021.

Tabla 14. Distribución de las empresas por facturación y tamaño de la plantilla, 2020.

Tabla 15. Grado de concentración de la oferta, 2020.

1.3. Fuerzas competitivas y factores clave de éxito

Tabla 16. Fuerzas competitivas relevantes, 2021.

Tabla 17. Factores clave de éxito, 2021.

1.4. Evolución de la actividad

Tablas 18-19. Evolución de la facturación total (2009-2020) y por áreas de actividad (2018-2020)

Tabla 20. Distribución de la facturación por tipo de servicio, 2020.

1.5. La demanda

Tabla 21. Evolución de la facturación por sectores de demanda, 2019-2020.

Tabla 22. Evolución del número de líneas activas del servicio de telefonía móvil, 2009-2020.

Tabla 23. Evolución del número total de líneas de telefonía fija, 2009-2020.

Tabla 24. Evolución del número de clientes registrados del servicio de acceso a internet de banda ancha por tipo de conexión, 2017-2020.

Tabla 25. Cuotas de número de líneas de las empresas de telefonía móvil, diciembre 2020.

Tabla 26. Evolución de las cuotas de número de clientes de acceso a internet por banda ancha (acceso fijo) de las principales empresas de telecomunicaciones, 2018-2020.

Tabla 27. Evolución del número de usuarios activos del servicio de acceso a internet en banda ancha móvil, 2014-2020.

Tabla 28. Penetración de los principales servicios de telecomunicaciones, 2013-2020.

Tablas 29-30. Evolución de la facturación por primas de seguros de vida y de no vida de las principales compañías y cuotas de mercado, 2019-2020.

Tablas 31-32. Evolución del volumen de créditos de dudoso cobro y de la tasa de créditos de dudoso cobro, 2009-julio 2021.

1.6. Costes, rentabilidad y financiación

Tablas 33-35. Balance de situación, cuenta de pérdidas y ganancias y ratios de rentabilidad y otros ratios económico-financieros agregados de veintiséis de las principales empresas, 2019-2020.

2. Principales competidores

2.1. Accionistas y recursos

- Tabla 36. Estructura de los principales grupos analizados, 2020.
- Tabla 37. Titularidad del capital de las principales empresas, 2020.
- Tabla 38. Evolución del número de trabajadores de las principales empresas, 2018-2020.
- Tabla 39. Número de trabajadores en plantilla y subcontratados de algunas de las principales empresas, 2019-2020.
- Tabla 40. Número de trabajadores de algunas de las principales empresas por categorías, 2019-2020.
- Tabla 41. Evolución del número de teleoperadores de algunas de las principales empresas, 2018-2020.
- Tabla 42. Número y localización de las plataformas de las principales empresas, septiembre 2021.
- Tabla 43. Evolución del número de plataformas propias de las principales empresas, 2018-septiembre 2021.
- Tabla 44. Evolución del número de plataformas en instalaciones de clientes de las principales empresas, 2018-septiembre 2021.
- Tabla 45. Número y localización de las plataformas propias inauguradas y cerradas por las principales empresas en el período 2020-julio 2021.
- Tabla 46. Número de puestos de atención telefónica de las principales empresas en plataformas propias y en instalaciones de clientes, septiembre 2021.
- Tablas 47-48. Evolución del número de puestos de atención telefónica en plataformas propias y en instalaciones de clientes de las principales empresas, 2018-septiembre 2021.
- Tabla 49. Ocupación media de los puestos de atención telefónica en plataformas propias de algunas de las principales empresas, 2020.
- Tabla 50. Principales proveedores de tecnología de algunas de las principales empresas, 2020.
- Tabla 51. Certificados de gestión de calidad y otros certificados obtenidos por las principales empresas, septiembre 2020

2.2. Diversificación

- Tabla 52. Facturación total y facturación en el sector de las principales empresas, 2019-2020.
- Tabla 53. Facturación y actividad fuera del sector de las principales empresas, 2020.
- Tabla 54. Distribución de la facturación de las principales empresas por segmentos de actividad, 2020.
- Tabla 55. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de servicio, 2020.

2.3. Clientes

- Tabla 56. Distribución de la facturación de las principales empresas por segmentos de demanda, 2020.
- Tabla 57. Distribución de la facturación de las principales empresas por segmentos de demanda, 2020.
- Tabla 58. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de cliente, 2020.
- Tabla 59. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por ubicación de los clientes, 2020.
- Tablas 60-61. Acciones de marketing desarrolladas y medios publicitarios empleados por algunas de las principales empresas, 2020.
- Tabla 62. Inversión en publicidad y marketing de algunas de las principales empresas, 2020.

2.4. Cuotas

- Tablas 63-64. Evolución de la facturación total y de la facturación en el sector de las principales empresas, 2018-2020.
- Tabla 65. Cuotas de facturación de las principales empresas, 2018-2020.
- Tabla 66. Matriz de crecimiento/participación, 2020/2019.
- Tablas 67-69. Cuotas de facturación de algunas de las principales empresas en las áreas de recepción y emisión de llamadas y otras actividades, 2019-2020.
- Tablas 70-72. Cuotas de facturación de algunas de las principales empresas en los sectores de telecomunicaciones y medios, finanzas y seguros, y otros sectores, 2020.

2.5. Resultados, ratios de rentabilidad y otros ratios económico-financieros

- Tablas 73-83. 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 treinta y dos de las principales empresas, 2020.

3. Perspectivas

3.1. Amenazas, oportunidades y tendencias

- Tabla 84. Amenazas, oportunidades y tendencias, 2021.

3.2. Previsiones de crecimiento

- Tabla 85. Previsión de evolución de la facturación, 2021-2023.

3.3. Proyectos y previsiones de las empresas

- Tabla 86. Proyectos de apertura, ampliación y cierre de plataformas propias previstos para el período octubre 2021-diciembre 2022 por algunas de las principales empresas.
- Tabla 87. Previsión de variación de la facturación en el sector de algunas de las principales empresas, 2021-2022.

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 2019 y 2020 de las principales empresas.