

Call Centers

(Octubre 2023 – 22ª 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 **39 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 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	Contesta	Grupo Salesland	MST
Atento	Covisian	ICCS	Phone&Fun
Avedo	CPM	Ilunion Contact Center	Plus Contacto
Bosch Service Solutions	DXC Technology	Indra BPO	Servinform
Cat Serveis SXXI	Emergia	Inelcom	Servitelco
Client to Client	Foundever	Iris Global	Stream Mobile
Concentrix	Golden Line	ISGF	Teleperformance
Contactel	Grupo Intelcia	Lanalden	Teyamé
Contactnova	Grupo Konecta	Madison	Transcom
	Grupo Marktel	Majorel	Webhelp

Principales magnitudes del sector

Datos de síntesis, 2022		La facturación de las empresas de call centers mantiene el ritmo de crecimiento del 5% anual
□ Número de empresas	75	La prestación de servicios de call center generó en 2022 unos ingresos de 3.725 millones de euros , tras contabilizar un crecimiento del 5,2% , similar al del año anterior. La evolución del negocio se vio favorecida por la todavía buena coyuntura económica general y, sobre todo, por el tirón de la demanda procedente de clientes internacionales .
□ Facturación (mill. euros)	3.725	
– Clientes en España	2.550	La facturación a clientes ubicados en el extranjero alcanzó los 1.175 millones de euros , un 13,5% por encima de la cifra del año anterior. Por su parte, los ingresos derivados de la prestación de servicios a clientes nacionales experimentaron un leve incremento , del 1,8% , que dio lugar a la cifra de 2.550 millones de euros.
– Clientes en el extranjero	1.175	
□ Crecimiento de la facturación (%)	+5,9	Sigue apreciándose una tendencia de concentración de la oferta , en un escenario de realización de operaciones de compra y fusión de empresas , con el fin de acometer las crecientes necesidades de inversión, obtener economías de escala y hacer frente a la alta competencia. Las cinco primeras alcanzaron en 2022 una cuota de facturación conjunta del 56% , seis puntos porcentuales superior a la contabilizada el año anterior.
– Clientes en España	+1,8	
– Clientes en el extranjero	+13,5	
□ Cuota de facturación conjunta de las cinco primeras empresas (%)	55,5	
□ Cuota de facturación conjunta de las diez primeras empresas (%)	71,7	

ÍNDICE DE CONTENIDOS

La vigésimo segunda edición del estudio **Sectores** de DBK “Call Centers” cuenta con una extensión de 196 páginas y su estructura es la siguiente:

Identificación y segmentación del sector

Principales conclusiones

Tabla 1. Datos de síntesis, 2022.

1. Estructura y evolución del sector

1.1. Contexto internacional

Tablas 2-3. Valor del mercado mundial 2022. Previsión 2022-2030, 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, 2021.

Tabla 5. Evolución del grado de satisfacción con el servicio de call center en el mundo por sectores, 2012-2022.

Tabla 6. Tendencias a corto plazo en el sector de call centers en el mundo, 2023.

Tabla 7. Número de plataformas y países en los que operan algunos de los principales grupos a escala mundial, 2022.

Tablas 8-9. Evolución de la facturación y del número de empleados de algunos de los principales grupos a escala mundial, 2019-2022.

1.2. Estructura de la oferta

Tablas 10-11. Distribución de las plataformas propias en España de las principales empresas por comunidades autónomas y provincias, septiembre 2023.

Tablas 12-14. Distribución de las principales empresas en función del número de plataformas propias en España (julio 2023), de su variación (2022/2021 y julio 2023/2022) y del número de comunidades autónomas en que se localizan (julio 2023).

Tabla 15. Distribución geográfica de las plataformas en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, julio 2023.

Tabla 16. Distribución geográfica de las plataformas en el extranjero de las principales empresas, julio 2023.

Tablas 17-18. Distribución de las principales empresas en función del número de plataformas en el extranjero y del número de países, julio 2023.

Tablas 19-20. Distribución de las empresas por facturación y grado de concentración de la oferta, 2022.

1.3. Fuerzas competitivas y factores clave de éxito

Tablas 21-22. Fuerzas competitivas relevantes y factores clave de éxito, 2023.

1.4. Evolución de la actividad

Tabla 23. Evolución de la facturación, 2001-2022.

Tablas 24-26. Evolución de la facturación por lugar de prestación de los servicios, ubicación de los clientes y áreas de actividad, 2018-2022.

Tabla 27. Distribución de la facturación por tipo de servicio, 2022.

1.5. La demanda

Tabla 28. Evolución de la facturación por sectores de demanda, 2018-2022.

Tabla 29. Evolución del mercado de servicios de telecomunicaciones por segmentos, 2018-2022.

Tablas 30-31. Evolución del número de líneas de telefonía móvil, total (2001-2022) y por tipo de plan (2018-2022).

Tabla 32. Evolución del número de clientes de telefonía fija en acceso directo de los principales operadores de telefonía fija, 2020-2022.

Tablas 33-34. Cuotas de mercado por número de líneas totales y según el tipo de contrato de los principales operadores de comunicaciones móviles (2021-2022) y por líneas de acceso a internet en banda ancha de los principales operadores de servicios de telecomunicaciones (2022).

Tabla 35. Cuotas de inversión nueva total de las principales entidades de financiación, 2019-2021.

Tabla 36. Composición, facturación y cuota de mercado de los principales grupos y entidades aseguradoras, 2022.

Tablas 37-38. Evolución del volumen y de la tasa de créditos de dudoso cobro, 2004-junio 2023.

Tablas 39-40. Distribución geográfica (2022) y por tamaño de la plantilla (2020-2022) de las empresas de captación, distribución y depuración de agua.

Tablas 41-42. Evolución del número de operaciones de comercio electrónico pagadas con tarjeta y el número de compradores en internet, 2005-2022.

1.6. Costes, rentabilidad y financiación

Tabla 43. Estructura media de costes y del balance, 2022. Tendencia 2023.

2. Principales competidores

2.1. Accionistas y recursos

Tablas 44-45. Composición de los grupos analizados y titularidad del capital de las principales empresas, 2022.

Tabla 46. Principales operaciones corporativas realizadas por algunas de las principales empresas, 2013-septiembre 2023.

Tablas 47-48. Evolución del número de plataformas propias y en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, 2017-septiembre 2023.

Tablas 49. Número y localización de las plataformas propias en España de las principales empresas, septiembre 2023.

Tablas 50-51. Número y localización de las plataformas propias inauguradas y cerradas en España por las principales empresas (2022-septiembre 2023).

Tabla 52. Número y localización de las plataformas en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, septiembre 2023.

Tablas 53-45. Evolución del número de puestos de atención telefónica en plataformas propias y en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, 2017-septiembre 2023.

Tabla 55. Evolución del número de trabajadores en España de las principales empresas, 2017-2022.

Tablas 56-57. Número de trabajadores en España de algunas de las principales empresas por categorías y tipo de contrato, 2021-2022.

Tabla 58. Número de trabajadores en España de algunas las principales empresas por modalidad de trabajo, 2022.

Tabla 59. Principales proveedores de tecnología de algunas de las principales empresas, 2022.

2.2. Diversificación

Tablas 60-61. Facturación total y facturación en el sector, y facturación y actividad fuera del sector de las principales empresas, 2021-2022.

Tablas 62-63. Distribución de la facturación de las principales empresas por lugar de prestación de los servicios y áreas de actividad, 2021-2022.

Tabla 64. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de servicio, 2022.

2.3. Internacionalización

Tabla 65. Evolución del número de plataformas propias en el extranjero de las principales empresas, 2017-septiembre 2023.

Tablas 66. Número y localización de las plataformas propias en el extranjero de las principales empresas, septiembre 2023.

Tablas 67-68. Número y localización de las plataformas propias inauguradas/adquiridas y cerradas/ventas en el extranjero por las principales empresas, (2022-septiembre 2023).

Tablas 69-70. Evolución del número de puestos de atención telefónica en plataformas propias en el extranjero de las principales empresas, (2017-septiembre 2023) y número de trabajadores en plataformas en el extranjero de algunas de las principales empresas (2017-2022).

Tablas 71-72. Facturación por servicios prestados en plataformas en el extranjero y su participación en la facturación en el sector de las principales empresas, 2022.

Tablas 73-74. Facturación a clientes ubicados en el extranjero y su participación en la facturación en el sector de las principales empresas, 2022.

2.4. Marketing mix

Tabla 75. Inversión en acciones de marketing de algunas de las principales empresas, 2021-2022.

Tabla 76-78. Medios publicitarios empleados y otras acciones de marketing desarrolladas por algunas de las principales empresas, 2022.

Tabla 78. Certificados de gestión de calidad, de gestión medioambiental y otros certificados de algunas de las principales empresas, septiembre 2023.

2.5. Clientes

Tablas 79. Distribución de la facturación de las principales empresas por ubicación de los clientes, 2021-2022.

Tabla 80. Distribución de la facturación por servicios prestados desde plataformas en el extranjero de las principales empresas por ubicación de los clientes, 2021-2022.

Tablas 81-82. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por sectores de demanda y canales de contacto, 2021-2022.

Tablas 83-84. Principales clientes (septiembre 2023) y clientes captados por algunas de las principales empresas (enero- septiembre 2023).

Tabla 85. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de cliente, 2021-2022.

2.6. Cuotas y resultados

Tablas 86-87. Evolución de la facturación total y de la facturación en el sector de las principales empresas, 2020-2022.

Tabla 88. Cuotas de facturación totales de las principales empresas, 2020-2022.

Tablas 89-90. Cuotas de facturación de las principales empresas por servicios prestados en plataformas en España y en el extranjero, 2021-2022.

Tablas 91-92. Cuotas de facturación de las principales empresas por servicios prestados a clientes ubicados en España y en el extranjero, 2021-2022.

Tablas 93-101. Cuotas de facturación de las principales empresas por áreas de actividad y sectores de demanda, 2021-2022.

Tabla 101. Indicadores de rentabilidad de las principales empresas, 2020-2022.

3. Perspectivas

3.1. Amenazas, oportunidades y tendencias

Tabla 102. Amenazas, oportunidades y tendencias, 2023.

3.2. Previsiones de crecimiento

Tablas 103-104. Previsión de evolución de la facturación total y por ubicación de los clientes, 2023-2025.

3.3. Proyectos y previsiones de las empresas

Tabla 105. Principales proyectos de algunas de las principales empresas, octubre 2023.

Tabla 106. Previsión de variación de la facturación en el sector de algunas de las principales empresas, 2023-2025.

4. Perfiles de los principales competidores