

# Call Centers

(Octubre 2022 – 21ª 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 **40 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              | 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 Intelcia     | ISGF                   | Stream Mobile   |
| Comdata                 | Grupo Konecra      | Lanalden               | Teleperformance |
| Concentrix              | Grupo Marktel      | Madison                | Teyamé          |
| Contactel               | Grupo Salesland    | Majorel                | Transcom        |
| Contesta                | GSS Grupo Covisian | MST                    | Webhelp         |

## Principales magnitudes del sector

### Datos de síntesis, 2021

|                                                                    |       |
|--------------------------------------------------------------------|-------|
| □ Número de empresas                                               | 75    |
| □ Facturación (mill. euros)                                        | 3.460 |
| – Clientes en España                                               | 2.505 |
| – Clientes en el extranjero                                        | 955   |
| □ Crecimiento de la facturación (%)                                | +4,8  |
| – Clientes en España                                               | +5,5  |
| – Clientes en el extranjero                                        | +3,2  |
| □ Cuota de facturación conjunta de las cinco primeras empresas (%) | 50,7  |
| □ Cuota de facturación conjunta de las diez primeras empresas (%)  | 67,5  |

### El negocio de las empresas de call centers creció un 4,8% en 2021

La **facturación agregada** obtenida por las empresas dedicadas a la prestación de servicios de **call center** alcanzó en **2021 los 3.460 millones de euros**, lo que supuso un **incremento del 4,8%** respecto al año anterior y la recuperación del ritmo de crecimiento registrado en los dos ejercicios previos al año del inicio de la pandemia de la COVID-19.

La actividad sectorial se vio favorecida, además de por el **repunte económico**, por el aumento de las **necesidades de subcontratación** de este tipo de servicios a raíz del impulso dado a los procesos de **transformación digital** y la extensión del **teletrabajo** en las empresas.

Los ingresos procedentes de servicios a **clientes ubicados en España** crecieron un **5,5%**, alcanzando los **2.505 millones** de euros. Por su parte, la facturación a **clientes en el extranjero se incrementó un 3,2%**, hasta cifrarse en **955 millones** de euros.

Los movimientos corporativos de **compra y absorción de empresas** protagonizados por los **operadores líderes** han impulsado el **grado de concentración de la oferta**. La cuota de facturación conjunta de los **diez primeros** alcanzó el **68%** en 2021.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

La vigésimo primera edición del estudio **Sectores** de DBK “Call Centers” cuenta con una extensión de 198 páginas y su estructura es la siguiente:

### Identificación y segmentación del sector

#### Principales conclusiones

Tabla 1. Datos de síntesis, 2021.

#### 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, 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, 2021.

Tabla 7. Número de plataformas y países en los que operan algunos de los principales grupos a escala mundial, 2021.

Tablas 8-9. Evolución de la facturación y del número de empleados de algunos de los principales grupos a escala mundial, 2018-2021.

##### 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, julio 2022.

Tablas 12-14. Distribución de las principales empresas en función del número de plataformas propias en España (julio 2022), de su variación (2021/2020 y julio 2022/2021) y del número de comunidades autónomas en que se localizan (julio 2022).

Tabla 15. Distribución geográfica de las plataformas en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, julio 2022.

Tabla 16. Distribución geográfica de las plataformas en el extranjero de las principales empresas, julio 2022.

Tablas 17-18. Distribución de las principales empresas en función del número de plataformas en el extranjero y del número de países, julio 2022.

Tablas 19-20. Distribución de las empresas por facturación y grado de concentración de la oferta, 2021.

##### 1.3. Fuerzas competitivas y factores clave de éxito

Tablas 21-22. Fuerzas competitivas relevantes y factores clave de éxito, 2022.

##### 1.4. Evolución de la actividad

Tabla 23. Evolución de la facturación, 2001-2021.

Tablas 24-26. Evolución de la facturación por lugar de prestación de los servicios, ubicación de los clientes y áreas de actividad, 2017-2021.

Tabla 27. Distribución de la facturación por tipo de servicio, 2021.

##### 1.5. La demanda

Tabla 28. Evolución de la facturación por sectores de demanda, 2017-2021.

Tabla 29. Evolución del mercado de servicios de telecomunicaciones por segmentos, 2017-2021.

Tablas 30-31. Evolución del número de líneas de telefonía móvil, total (2001-2021) y por tipo de plan (2017-2021).

Tabla 32. Evolución del número de clientes de telefonía fija en acceso directo de los principales operadores de telefonía fija, 2019-2021.

Tablas 33-34. Cuotas de mercado por número de líneas totales y según el tipo de contrato de los principales operadores de comunicaciones móviles (2020-2021) y por líneas de acceso a internet en banda ancha de los principales operadores de servicios de telecomunicaciones (2021).

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, 2021.

Tablas 37-38. Evolución del volumen y de la tasa de créditos de dudoso cobro, 2004-julio 2022.

Tablas 39-40. Distribución geográfica (2021) y por tamaño de la plantilla (2019-2021) 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, 2005-2021.

Tabla 43. Evolución del comercio electrónico B2C, 2007-2021.

##### 1.6. Costes, rentabilidad y financiación

Tabla 44. Estructura media de costes y del balance, 2021. Tendencia 2022.

## 2. Principales competidores

### 2.1. Accionistas y recursos

- Tablas 45-46. Composición de los grupos analizados y titularidad del capital de las principales empresas, 2021.
- Tabla 47. Principales operaciones corporativas realizadas por algunas de las principales empresas, 2013-julio 2022.
- Tablas 48-49. Evolución del número de plataformas propias y en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, 2016-julio 2022.
- Tablas 50. Número y localización de las plataformas propias en España de las principales empresas, julio 2022.
- Tablas 51-52. Número y localización de las plataformas propias inauguradas y cerradas en España por las principales empresas (2021-julio 2022).
- Tabla 53. Número y localización de las plataformas en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, julio 2022.
- Tablas 54-55. Evolución del número de puestos de atención telefónica en plataformas propias y en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, 2016-julio 2022.
- Tabla 56. Evolución del número de trabajadores en España de las principales empresas, 2016-2021.
- Tablas 57-58. Número de trabajadores en España de algunas de las principales empresas por categorías y tipo de contrato, 2020-2021.
- Tabla 59. Número de trabajadores en España de algunas de las principales empresas por modalidad de trabajo, 2021.
- Tabla 60. Principales proveedores de tecnología de algunas de las principales empresas, 2021.

### 2.2. Diversificación

- Tablas 61-62. Facturación total y facturación en el sector, y facturación y actividad fuera del sector de las principales empresas, 2020-2021.
- Tablas 63-64. Distribución de la facturación de las principales empresas por lugar de prestación de los servicios y áreas de actividad, 2020-2021.
- Tabla 65. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de servicio, 2021.

### 2.3. Internacionalización

- Tabla 66. Evolución del número de plataformas propias en el extranjero de las principales empresas, 2016-julio 2022.
- Tablas 67. Número y localización de las plataformas propias en el extranjero de las principales empresas, julio 2022.
- Tablas 68-69. Número y localización de las plataformas propias inauguradas/adquiridas y cerradas/ventas en el extranjero por las principales empresas, (2021-julio 2022).
- Tablas 70-71. Evolución del número de puestos de atención telefónica en plataformas propias en el extranjero de las principales empresas, (2016-julio 2022) y número de trabajadores en plataformas en el extranjero de algunas de las principales empresas (2016-2021).
- Tablas 72-73. Facturación por servicios prestados en plataformas en el extranjero y su participación en la facturación en el sector de las principales empresas, 2021.
- Tablas 74-75. Facturación a clientes ubicados en el extranjero y su participación en la facturación en el sector de las principales empresas, 2021.

### 2.4. Marketing mix

- Tabla 76. Inversión en acciones de marketing de algunas de las principales empresas, 2021.
- Tablas 77-78. Medios publicitarios empleados y otras acciones de marketing desarrolladas por algunas de las principales empresas, 2021.
- Tabla 79. Certificados de gestión de calidad, de gestión medioambiental y otros certificados de algunas de las principales empresas, julio 2022.

### 2.5. Clientes

- Tablas 80. Distribución de la facturación de las principales empresas por ubicación de los clientes, 2020-2021.
- Tabla 81. Distribución de la facturación por servicios prestados desde plataformas en el extranjero de las principales empresas por ubicación de los clientes, 2020-2021.
- Tablas 82-83. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por sectores de demanda y canales de contacto, 2021.
- Tablas 84-85. Principales clientes (julio 2022) y clientes captados por algunas de las principales empresas (enero-julio 2022).
- Tabla 86. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de cliente, 2020-2021.

### 2.6. Cuotas y resultados

- Tablas 87-88. Evolución de la facturación total y de la facturación en el sector de las principales empresas, 2019-2021.
- Tabla 89. Cuotas de facturación totales de las principales empresas, 2019-2021.
- Tablas 90-91. Cuotas de facturación de las principales empresas por servicios prestados en plataformas en España y en el extranjero, 2020-2021.
- Tablas 92-93. Cuotas de facturación de las principales empresas por servicios prestados a clientes ubicados en España y en el extranjero, 2020-2021.
- Tablas 94-101. Cuotas de facturación de las principales empresas por áreas de actividad y sectores de demanda, 2020-2021.
- Tabla 102. Indicadores de rentabilidad de las principales empresas, 2019-2021.

## 3. Perspectivas

### 3.1. Amenazas, oportunidades y tendencias

- Tabla 103. Amenazas, oportunidades y tendencias, 2022.

### 3.2. Previsiones de crecimiento

- Tablas 104-105. Previsión de evolución de la facturación total y por ubicación de los clientes, 2022-2024.

### 3.3. Proyectos y previsiones de las empresas

- Tabla 106. Principales proyectos de algunas de las principales empresas, octubre 2022.
- Tabla 107. Previsión de variación de la facturación en el sector de algunas de las principales empresas, 2022-2024.

## 4. Perfiles de los principales competidores