

# Call Centers

(Octubre 2024 – 23ª 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 el sector en los próximos años
- ⇒ Los resultados de las **principales empresas** que operan en el mismo

## Principales contenidos

---

- ⇒ Evolución reciente del **volumen de negocio**: total, por **lugar de prestación** del servicio (plataformas en España, plataformas en el extranjero), **ubicación de los clientes** (España, extranjero), **áreas de actividad** (recepción de llamadas, emisión de llamadas, otros servicios) y **sectores de demanda**
- ⇒ Análisis del **riesgo comercial** del sector
- ⇒ **Fecha de constitución, accionistas** y número de **empleados** de las **principales empresas**
- ⇒ Evolución del número de **plataformas** y **puestos de atención** de las principales empresas
- ⇒ **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
- ⇒ Número e importe global de los **contratos públicos adjudicados** a las principales empresas en los últimos años. **Detalle** de los más recientes
- ⇒ Evolución de las **cuotas de mercado** de las principales empresas
- ⇒ **Cuotas de mercado** de las principales empresas por **lugar de prestación** del servicio, **ubicación de los clientes, sectores de demanda y 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

---

El estudio recoge el posicionamiento y resultados de 36 de las principales empresas del sector:

ABAI Group, Avedo, Be Call, Bosch Service Solutions, CatServeis SXXI, Client to Client, Contactel, Contactnova, CPM, DXC Technology, Golden Line, Grupo Atento, Grupo Concentrix, Grupo Contesta, Grupo Covisian, Grupo Emergia, Grupo Foundever, Grupo Ilunion Contact Center, Grupo Intelcia, Grupo Konecta, Grupo Lanalden, Grupo Madison, Grupo Marktél, Grupo MST, Grupo Salesland, Grupo Servinform, Grupo Teleperformance, Grupo Transcom, Indra BPO, Inelcom, Iris Global, ISGF, Plus Contacto, Stream Mobile, Teyamé, Yource

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

La vigésimo tercera edición del estudio **Sectores** de DBK "Call Centers" cuenta con una extensión de 207 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

Tabla 2. Valor del mercado mundial, 2022. Previsión 2030.

Tabla 3. Tendencias a corto plazo en el sector de call centers en el mundo, 2023.

Tabla 4. Número de plataformas y países en los que operan algunos de los principales grupos a escala mundial, 2023.

Tabla 5. Evolución de la facturación de algunos de los principales grupos a escala mundial, 2020-2023.

Tabla 6. Evolución del número de empleados de algunos de los principales grupos a escala mundial, 2020-2023.

##### 1.2. Estructura de la oferta

Tablas 7-8. Distribución de las plataformas propias en España de las principales empresas por comunidades autónomas y provincias, sep. 2024.

Tablas 9-11. Distribución de las principales empresas en función del número de plataformas propias en España (sep. 2024), de su variación (2023/2022 y sep. 2024/2023) y del número de comunidades autónomas en que se localizan (sep. 2024).

Tabla 12. Distribución geográfica de las plataformas en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, sep. 2024.

Tabla 13. Distribución geográfica de las plataformas en el extranjero de las principales empresas, sep. 2024.

Tablas 14-15. Distribución de las principales empresas en función del número de plataformas en el extranjero y del número de países, sep. 2024.

Tablas 16-17. Distribución de las empresas por facturación y grado de concentración de la oferta, 2023.

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

Tablas 18-19. Fuerzas competitivas relevantes y factores clave de éxito, 2024.

##### 1.4. Evolución de la actividad

Tabla 20. Evolución de la facturación, 2003-2023.

Tablas 21-23. Evolución de la facturación por lugar de prestación de los servicios, ubicación de los clientes y áreas de actividad, 2019-2023.

Tabla 24. Distribución de la facturación por tipo de servicio, 2023.

##### 1.5. La demanda

Tabla 25. Evolución de la facturación por sectores de demanda, 2019-2023.

Tabla 26. Evolución del mercado de servicios de telecomunicaciones por segmentos, 2019-2023.

Tablas 27-28. Evolución del número de líneas de telefonía móvil, total (2000-2023) y por tipo de plan (2019-2023).

Tablas 29-31. Evolución del número de líneas de voz y datos, datos en banda ancha móvil y telefonía fija, 1º trim. 2021-4º trim. 2023.

Tabla 32. Cuotas de número de líneas y según el tipo de contrato de los principales operadores de comunicaciones móviles, 2022-2023.

Tabla 33. Evolución del número de líneas de telefonía fija de las principales empresas, 2021-2023.

Tabla 34. Evolución del número de accesos a internet en líneas de banda ancha fija de las principales empresas, 2021-2023.

Tabla 35. Cuotas de inversión nueva total de las principales entidades de financiación, 2022-2023.

Tabla 36. Composición, facturación y cuota de mercado de los principales grupos y entidades aseguradoras, 2023.

Tablas 37-38. Evolución del volumen y de la tasa de créditos de dudoso cobro, 2006-junio 2024.

Tablas 39-40. Distribución geográfica (2023) y por tamaño (2021-2023) de las empresas de captación, distribución y depuración de agua.

Tablas 41-42. Evolución del número de operaciones de comercio electrónico y de compradores en internet, 2005-2023.

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

Tabla 43. Estructura media de costes y del balance, 2023. Tendencia 2024.

#### 2. Principales competidores

##### 2.1. Accionistas y recursos

Tablas 44-45. Composición de los grupos analizados y titularidad del capital de las principales empresas, 2023.

Tabla 46. Principales operaciones corporativas realizadas por algunas de las principales empresas, 2013-septiembre 2024.

Tablas 47-48. Evolución del número de plataformas propias y en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, 2018-sep. 2024.

Tablas 49. Número y localización de las plataformas propias en España de las principales empresas, septiembre 2024.

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

Tabla 52. Número y localización de las plataformas en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, septiembre 2024.

Tablas 53-54. Evolución del número de puestos de atención telefónica en plataformas propias y en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, 2018-septiembre 2024.

Tabla 55. Evolución del número de trabajadores en España de las principales empresas, 2018-2023.

Tablas 56-57. Número de trabajadores en España de algunas de las principales empresas por categorías y tipo de contrato, 2022-2023.

Tabla 58. Número de trabajadores en España de algunas las principales empresas por modalidad de trabajo, 2022-2023.

Tabla 59. Principales proveedores de tecnología de algunas de las principales empresas, 2023.

##### 2.2. Diversificación

Tablas 60-61. Facturación total y facturación en el sector, y facturación y actividad fuera del sector de las principales empresas, 2022-2023.

Tablas 62-63. Distribución de la facturación de las principales empresas por lugar de prestación de los servicios y áreas de actividad, 2022-2023.

Tabla 64. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de servicio, 2023.

##### 2.3. Internacionalización

Tabla 65. Evolución del número de plataformas propias en el extranjero de las principales empresas, 2018-septiembre 2024.

Tabla 66. Número y localización de las plataformas propias en el extranjero de las principales empresas, septiembre 2024.

Tablas 67-68. Número y localización de las plataformas propias inauguradas/adquiridas y cerradas/ventas en el extranjero por las principales empresas, 2023-enero-septiembre 2024.

Tablas 69-70. Evolución del número de puestos de atención telefónica en plataformas propias en el extranjero de las principales empresas (2018-septiembre 2024) y número de trabajadores en plataformas en el extranjero de algunas de las principales empresas (2018-2023).

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, 2023.

Tablas 73-74. Facturación a clientes ubicados en el extranjero y su participación en la facturación en el sector de las principales empresas, 2023.

##### 2.4. Marketing mix

Tabla 75. Evolución del gasto en concepto de servicios de publicidad de algunas de las principales empresas, 2021-2023.

Tabla 76. Gasto en concepto de servicios de publicidad sobre ventas de algunas de las principales empresas, 2022.

Tablas 77-78. Medios publicitarios empleados y otras acciones de marketing desarrolladas por algunas de las principales empresas, 2023.

Tabla 79. Certificados de gestión de calidad, de gestión medioambiental y otros certificados de algunas de las principales empresas, sep. 2024.

##### 2.5. Clientes

Tablas 80-81. Distribución de la facturación (total y por servicios prestados desde plataformas en el extranjero) de las principales empresas por ubicación de los clientes, 2022-2023.

Tablas 82-83. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por sectores de demanda y canales de contacto, 2022-2023.

Tablas 84-85. Principales clientes (septiembre 2024) y clientes captados por algunas de las principales empresas (enero- septiembre 2024).

Tabla 86. Número e importe global de los contratos públicos adjudicados a algunas de las principales empresas en los últimos cinco años.

Tabla 87. Importe medio de los contratos públicos adjudicados a algunas de las principales empresas en los últimos cinco años.

Tabla 88. Detalle de los cinco contratos públicos adjudicados de mayor importe a algunas de las principales empresas en los últimos dos años.

Tabla 89. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de cliente, 2022-2023.

- 2.6. Cuotas y resultados**
  - Tablas 90-91. Evolución de la facturación total y de la facturación en el sector de las principales empresas, 2021-2023.
  - Tabla 92. Cuotas de facturación totales de las principales empresas, 2021-2023.
  - Tablas 93-94. Cuotas de facturación de las principales empresas por servicios prestados en plataformas en España y en el extranjero, 2022-2023.
  - Tablas 95-96. Cuotas de facturación de las principales empresas por servicios a clientes ubicados en España y en el extranjero, 2022-2023.
  - Tablas 97-104. Cuotas de facturación de las principales empresas por áreas de actividad y sectores de demanda, -2023.
  - Tabla 105. Indicadores de rentabilidad de las principales empresas, 2021-2023.
- 2.7. Riesgo comercial**
  - Tabla 106. Fecha de constitución y antigüedad de las principales empresas.
  - Tabla 107. Período medio de pago a proveedores de las principales empresas, 2021-2023.
  - Tabla 108. Distribución de las principales empresas según el Rating de INFORMA y su calificación del riesgo de cese. Comparativa con la distribución del conjunto de empresas españolas, octubre 2024.
  - Tabla 109. Distribución de las principales empresas según el Score de liquidez de INFORMA y su riesgo de retraso en los pagos. Comparativa con la distribución del conjunto de empresas españolas, octubre 2024.
  - Tabla 110. Matriz de riesgo comercial de las principales empresas, octubre 2024
- 3. Perspectivas**
  - 3.1. Amenazas, oportunidades y tendencias**
    - Tabla 111. Amenazas, oportunidades y tendencias, 2024.
  - 3.2. Previsiones de crecimiento**
    - Tablas 112-113. Previsión de evolución de la facturación total y por ubicación de los clientes, 2024-2026.
  - 3.3. Proyectos y previsiones de las empresas**
    - Tabla 114. Principales proyectos de algunas de las principales empresas, octubre 2024-diciembre 2025.
    - Tabla 115. Previsión de variación de la facturación en el sector de algunas de las principales empresas, 2024-2026.
- 4. Perfiles de los principales competidores**