



ESTUDIO DE MERCADO SOBRE LA SITUACIÓN DEL CONTACT CENTER 2017

Estudio realizado por la Asociación **CEX**

VERSIÓN EJECUTIVA



La Asociación de Compañías de Experiencia con Clientes (CEX) integra a las empresas más importantes dentro del Contact Center y Customer Experience, las cuales representan el 85% de la facturación del sector en nuestro país. Cada año, las compañías asociadas que quieren participar realizan un estudio sobre la situación del mercado que refleja, en cifras y datos objetivos, el desarrollo y progreso que está viviendo un sector en constante evolución y que se adapta de forma continua a los hábitos y necesidades de los clientes.

El presente estudio cobra especial importancia ya que es el primer informe publicado por la Asociación desde su cambio de imagen y denominación (antes Asociación de Contact Center Española-ACE) y pretende evidenciar la profunda transformación que están viviendo las compañías del sector y cómo se está alcanzando una profesionalización y digitalización cada vez mayor.



1.	Facturación	3
2.	Plataformas	5
3.	Empleo	7
4.	Formación y Selección	9
5.	Inversiones	10
6.	Certificados de Calidad	11
7.	Conclusiones	12
8.	Empresas participantes	13



FACTURACIÓN

El sector de la relación con los clientes, en el que el Contact Center es una de las piezas fundamentales, continúa en la senda de crecimiento de los últimos años. En 2017, en España, la facturación fue de 1.606,48 millones de euros, lo que implica un crecimiento del 3,14%, mientras que en el extranjero fue de 211,34 millones de euros, un 9,12%. A nivel global, las empresas pertenecientes a la Asociación CEX facturaron un total de 1.817,82 millones de euros, un 3,8% más que en 2016 (*)

Estos datos van en sintonía con la evolución de la economía en España que también mantiene un crecimiento superior al 3% en los últimos años.

3,14%
incremento de facturación en 2017

1.817,82M€
Facturaron las empresas asociadas a CEX

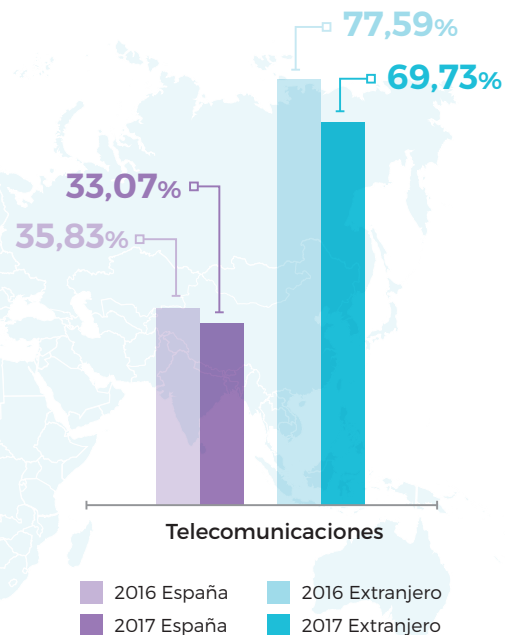


(*) En este estudio se incluye un reajuste de la facturación del ejercicio de 2016 que finalmente fue de 1.751,22 millones de euros (en vez de 1.723,96 millones de euros)

FACTURACIÓN POR SECTORES

Tanto en España como en el extranjero, el principal sector que demanda los servicios de las compañías expertas en la relación con clientes sigue siendo el de las Telecomunicaciones, aunque desciende ligeramente.

Destaca el considerable incremento de peso de los sectores Banca y Servicios Financieros, Seguros y Medios de Comunicación sobre los datos de 2016. También se produce un notable descenso del sector Utilities y en menor medida de la Administración Pública.



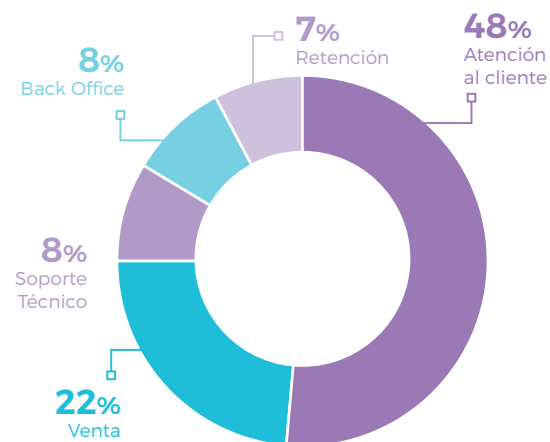
33,07%
el principal sector
que demanda
servicios sigue siendo
Telecomunicaciones

16%
Banca y Servicios
Financieros escalan
al 2º puesto en 2017

FACTURACIÓN POR SERVICIOS

El servicio de Atención al Cliente sigue siendo el más demandado, con un peso del 48%, un porcentaje ligeramente inferior al año anterior (50%).

En segundo lugar, se encuentra la Venta, con un 22% y a gran distancia se sitúan el Soporte Técnico y Back Office, ambos con un 8% y Retención, con un porcentaje del 7%.



48%
Atención al cliente
sigue siendo el servicio
más demandado

2. PLATAFORMAS PROPIAS

En Madrid, Cataluña y Andalucía se congrega el 57% de las plataformas de las empresas de la Asociación CEX.

El total de plataformas propias, a finales del 2017 fue de 106, una más que en el año anterior.

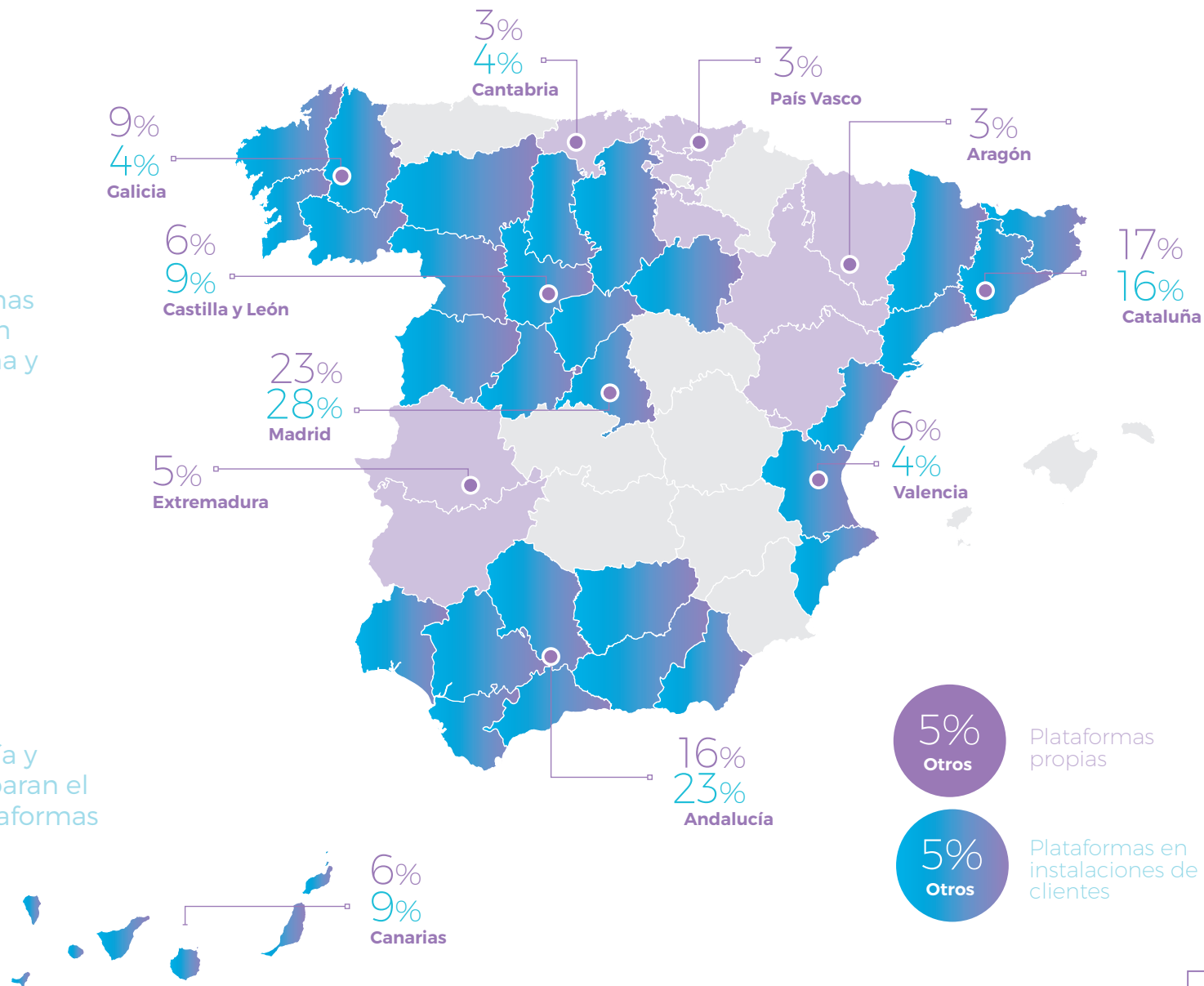
El total de puestos fue de 54.015, lo que supone 3.652 más que en el período de 2016 (un aumento del 6.7%)

57%
de las plataformas se congregan en Madrid, Cataluña y Andalucía

PLATAFORMAS EN INSTALACIONES DE CLIENTES

Las Comunidades Autónomas con mayor número de plataformas en instalaciones de clientes son Madrid, Andalucía y Cataluña, que congregan el 67% del total. Con respecto a 2016, estas plataformas se redujeron en un 6,56%.

67%
Madrid, Adalucía y Cataluñan acaparan el 67% de las plataformas



2. PLATAFORMAS FUERA DE ESPAÑA

Fuera de España, el país que más plataformas concentra es Colombia, con un 56%, seguido de Perú con el 31% y, a gran distancia, se sitúan Marruecos y Chile.

El número total de puestos en el extranjero es de 19.836, lo que supone que existen 1.343 puestos más que en el 2016 (un incremento del 6,7%). Sin embargo el número total de plataformas se ha mantenido.

En estas plataformas, el 100% del servicio ofrecido es nocturno.

56%
Colombia

31%
Perú

2%
Chile

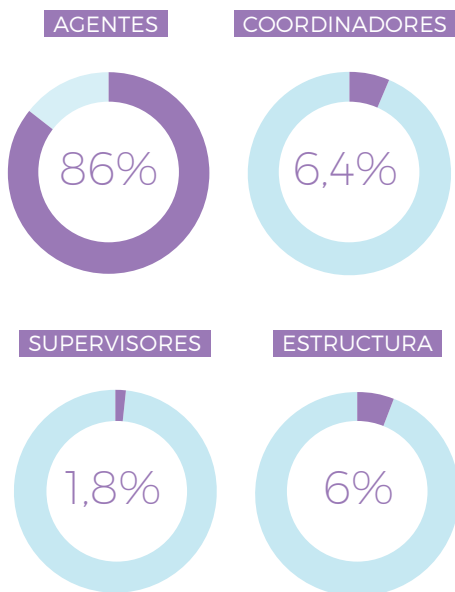
7%
Marruecos

4%
Otros

56%
Colombia es el país que más plataformas concentra

3. EMPLEO EN ESPAÑA

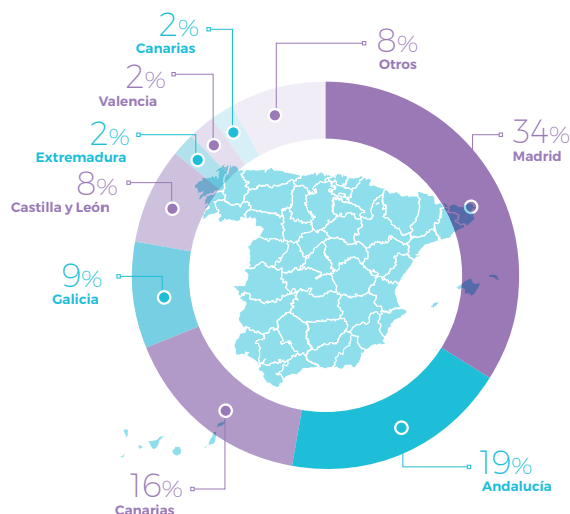
Las empresas pertenecientes a la Asociación CEX daban empleo a un total de 74.196 personas a cierre de 2017, un 5,2% más que en el período anterior.



EMPLEO POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Las comunidades autónomas que concentran el mayor número de empleados, con el 69% del total de España, son Madrid, Andalucía y Cataluña.

En Madrid, el empleo ha crecido un 7,48%, en Andalucía ha experimentado un aumento del 5,1% y en Cataluña el crecimiento ha sido el 3%.



EMPLEO POR PAÍSES FUERA DE ESPAÑA

El país con mayor número de trabajadores empleados es Colombia, con un total de 10.822 agentes y, en segundo lugar, Perú, con 7.474. El número total de personas empleadas en las plataformas que hay fuera de España es de 20.307, una cifra que ha crecido considerablemente respecto al ejercicio de 2016, con un 25% más.



74.196

Empleos de las empresas pertenecientes a la Asociación CEX

86%

de los empleados trabajan como agentes

69%

el mayor número de empleados se concentra en Madrid, Andalucía y Cataluña

10.882

Colombia es el país con mayor número de empleados

25%

crecimiento de profesionales empleados en el extranjero

3. CONCLUSIONES Y OTRAS CURIOSIDADES SOBRE LAS CIFRAS DEL EMPLEO



71%
de los profesionales de las compañías de la Asociación CEX son mujeres

60.932
personas trabajan en las plataformas propias de las empresas de la Asociación CEX

- ▶ Las mujeres representan el 71% de los profesionales de las compañías de la Asociación CEX.
- ▶ La franja de edad con mayor empleabilidad es de 36 a 45 años (36,67%), mientras que en los años anteriores era la de 26 a 35 años.
- ▶ Los empleados con alguna discapacidad suponen el 2,9% del total.
- ▶ Los contratos indefinidos vuelven a crecer en España y suponen, a cierre de 2017, el 46,45%.
- ▶ Del total de contratos temporales, un 0,22% corresponde a contratos de formación.
- ▶ El total de horas teletrabajadas en el año 2017 asciende a 1.103.197.
- ▶ Respecto a la cualificación de los agentes: un 31,17% posee estudios universitarios, un 48,41% tiene estudios secundarios y un 20,42% cuenta con formación primaria.
- ▶ El 14,19% de los agentes domina un segundo idioma, un crecimiento importante respecto al año 2016, cuando representaban el 8,5%.
- ▶ Un total de 60.932 personas trabajan en las plataformas propias de las empresas de la Asociación CEX y 2.734 en plataformas de clientes.
- ▶ En 2017 el índice de rotación ha subido hasta el 8,42% en España, mientras que en el extranjero prácticamente no ha habido variación, situándose en el 8,60%.
- ▶ En España, el absentismo ha subido prácticamente un punto, siendo del 10,87%. Sin embargo, en el extranjero, ha disminuido ligeramente siendo del 6,58%.

4. FORMACIÓN Y SELECCIÓN

Formación

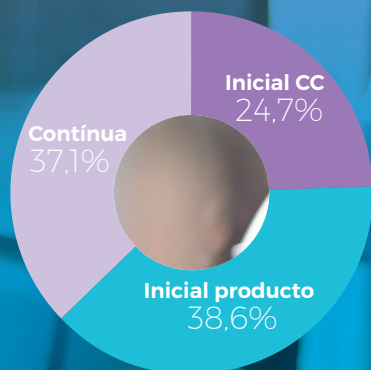
La formación interna es un pilar fundamental para las compañías de Experiencia con Clientes, ya que cada vez atienden demandas de mayor complejidad y de sectores especializados.

Por ello, las empresas de la Asociación CEX invierten en formación y cuentan con un gran número de profesionales cualificados y con capacidades digitales.

En el año 2017 se ha impartido un total de 2.401.655 horas de formación (un 5% más que en 2016), que se reparten en Formación Inicial, Formación de producto y Formación Continua.

El porcentaje de agentes especializados dedicados al Social Media asciende, en 2017, a 1,28%.

2.401.655
horas de
formación en
2017



Selección

Internet, con un 60,29%, sigue siendo la principal herramienta de selección de personal para las empresas de la Asociación CEX con una gran diferencia respecto a otras modalidades. El personal seleccionado a través de Internet ha crecido en el año 2017 un 3,13%.

3,13%
ha crecido la
contratación
de personal en
internet en 2017

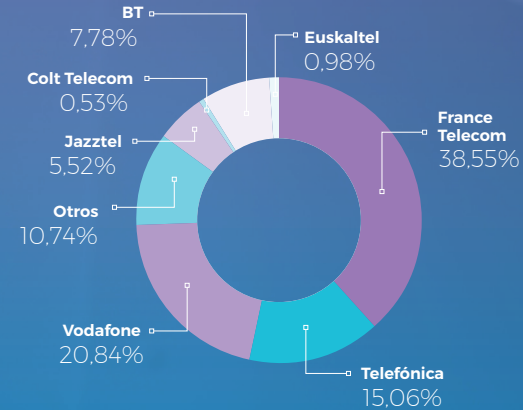
5. INVERSIONES

Gasto por operador

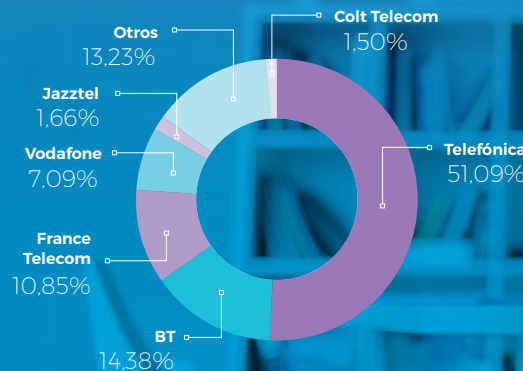
En voz tradicional, el principal operador es France Telecom, seguido de Telefónica, que baja 6,62 puntos respecto al año anterior y de Vodafone, que sube 3,59 puntos. En datos, el principal es Telefónica, seguido de BT, que crece casi 3 puntos porcentuales.

38,55%
France Telecom es el principal operador en voz tradicional

Gasto telefónico en voz tradicional por operador en España durante 2017



Gasto en datos por operador en España durante 2017



Herramientas e inversión en tecnología

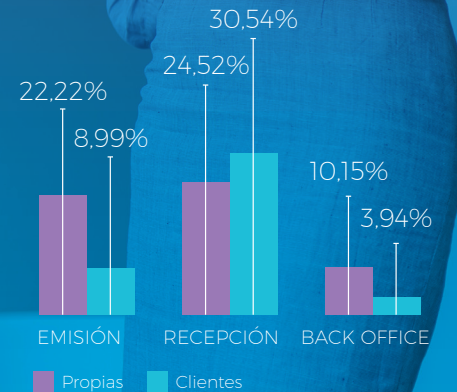
En los últimos años, las empresas de CEX han dotado a sus plataformas de soluciones de Inteligencia Artificial y machine learning, herramientas de Big Data y CRM, entre otras. En 2017, la inversión tecnológica supuso el 21% respecto al coste total.

21%
Inversión tecnológica respecto al coste total

Puestos con herramientas CRM



Puestos con herramientas tecnológicas de Contact Center



6. CERTIFICADOS DE CALIDAD

Las empresas asociadas realizan una firme apuesta por la calidad y la excelencia, por lo que el 85,85% de las compañías de la Asociación CEX disponen de algún certificado de Calidad.

El 90% de ellas cuentan con la certificación ISO 9001 y el 50% con el certificado ISO 14000. Además, el 35% posee el certificado UNE, el 25% ha obtenido los certificados COPC y PCI, el 20% de las compañías la norma ISO 27001 y el 10% de los asociados de CEX tiene el SIX SIGMA.



85,85%
de las compañías de la Asociación CEX disponen de algún certificado de Calidad

7. CONCLUSIONES



- ▶ Las empresas de la Asociación CEX, que representan el 85% del sector, generaron en 2017 un volumen de negocio global de **1.817,82 millones de euros, lo que supone un 3,8% más que en 2016.**
- ▶ **Por sectores de demanda, el principal sigue siendo Telecomunicaciones,** aunque se reduce su peso. Sin embargo, crecen notablemente Banca y Servicios Financieros, Seguros y Medios de Comunicación.
- ▶ El servicio de **Atención al Cliente continúa siendo el más demandado,** con un 48%.
- ▶ **Madrid, Cataluña y Andalucía concentran el 57% de las plataformas de las empresas de la Asociación CEX,** con un 6,7% más de puestos respecto al 2016.
- ▶ **Fuera de España, Colombia concentra un 56% de las plataformas,** seguido de Perú, con un 31%. También crece el número de puestos en un 6,7%.
- ▶ A cierre de 2017, **las compañías asociadas daban empleo a 74.196 personas,** un 5,2% más que en el año anterior.
- ▶ **Los contratos indefinidos vuelven a crecer en España,** llegando hasta el 46,45%.
- ▶ **Las mujeres siguen siendo mayoría en el sector,** suponiendo el 71% de los empleos.
- ▶ **La franja de edad con mayor empleabilidad es de 36 a 45 años** (36,67%), mientras que en los años anteriores era la de 26 a 35 años.
- ▶ Los **agentes con alguna discapacidad suponen un 2,9%** del total.
- ▶ En 2017 **se han impartido 2.401.655 horas de formación,** un 5% más que en el ejercicio anterior.
- ▶ Casi un **90% de las compañías de la Asociación CEX disponen de algún certificado de Calidad.**

8. EMPRESAS PARTICIPANTES

arvato
BERTELSMANN

ATENTO

 **BOSCH**
Innovación para tu vida

CATSA

 **CONTACTEL**

 **DISA**

emergia

eXTEL crm[®]
Contact Center Managers

GCO Contact Center[™]

 **GSS**[®]
leading customer services

 **ILUNION**
Contact Center


I.S.G.F. INFORMES COMERCIALES S.L.

Konecta

SELLBYTEL
GROUP

SITEL

tlmark

 **Teleperformance**
Transforming Passion into Excellence

teyamé 

Transcom

unísono
business solutions



asociación
ceX