

ESTUDIO DE MERCADO SOBRE LA SITUACIÓN DEL CONTACT CENTER 2019

Estudio realizado por la Asociación **CEX**

VERSIÓN EJECUTIVA



La Asociación CEX (Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente) está formada por las mayores empresas especializadas en Customer Experience del sector del Contact Center, que representan el 85% de la facturación total en España.

Anualmente elabora un estudio en el que participan casi todas las compañías asociadas con el objetivo de tomar el pulso al sector de la relación con clientes y analizar la evolución del mercado. En esta edición se ha tenido que realizar un pequeño ajuste en las cifras de 2018 para poder realizar una comparativa más real, dado que a finales de 2019 causaron baja tres empresas y las nuevas incorporaciones de 2020 no han podido facilitar datos.

En este informe se pone en evidencia el desarrollo y crecimiento del entorno, donde la tecnología y las personas siguen siendo los pilares para alcanzar la excelencia y satisfacer las demandas de un consumidor que exige la mejor Experiencia de Cliente.



1.	Facturación	3
2.	Plataformas	5
3.	Clientes	7
4.	Empleo	8
5.	Formación y selección	10
6.	Tecnología	12
7.	Calidad	13
8.	Conclusiones	14
9.	Empresas participantes	15

FACTURACIÓN

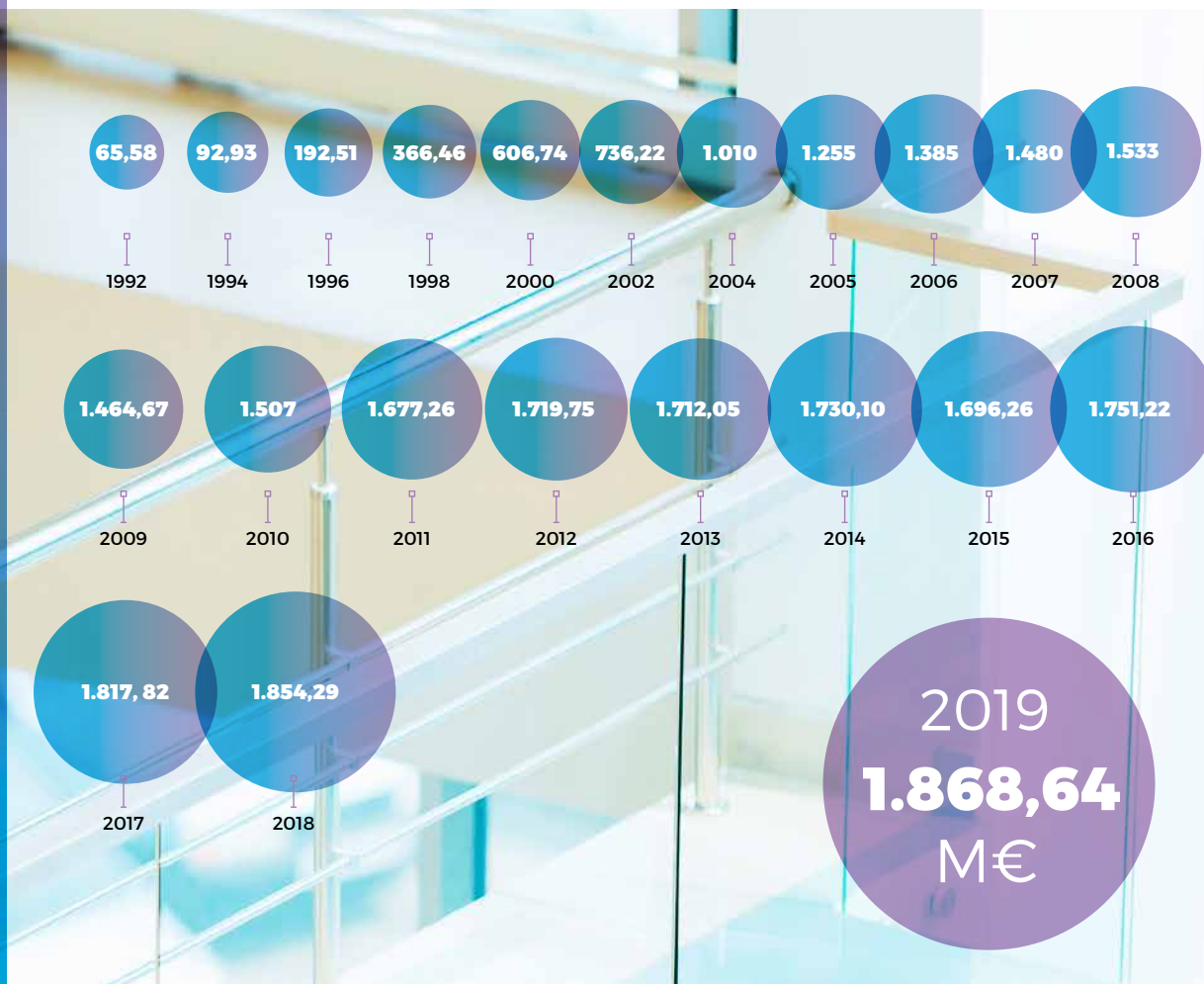
En el año 2019, en España, la facturación en el sector del Contact Center y Customer Experience fue de 1.632,80 millones de euros, lo que supone un ligero incremento del 0,88% respecto al ejercicio anterior y, en el extranjero, fue de 235,84 millones de euros, un 0,42% más.

La facturación total de las empresas pertenecientes a la Asociación CEX a nivel global suma un total de 1.868,64 millones de euros, cifra que ha aumentado un 0,77%, frente al incremento del 1,97% del año anterior. Esta desaceleración se explica porque dentro de la cifra de facturación se incluyen componentes de tecnología, motivados por los procesos de transformación digital que están realizando las empresas especializadas en Experiencia de Cliente.

Lamentablemente vuelve a destacar la caída de la productividad que sufre el sector ante el incremento continuado del ratio de absentismo en las plantillas (ver página 8).

0,8%
incremento de
facturación en 2019

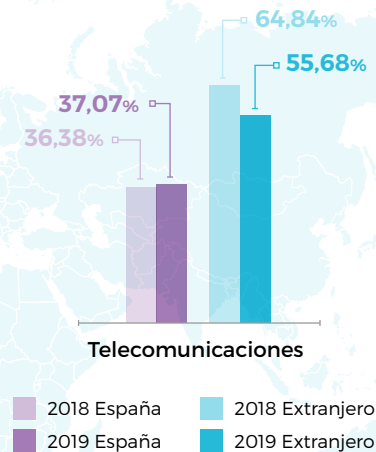
1.868,64 M€
Facturaron las empresas
asociadas a CEX



FACTURACIÓN POR SECTORES

El sector que más demanda los servicios de las compañías de CEX, tanto en España como en el extranjero, sigue siendo el de las Telecomunicaciones. Le continúan acompañando en el pódium tanto Seguros como Banca y Servicios Financieros aunque porcentualmente reducen algo su peso respecto a 2018. La suma de estos tres primeros sectores aglutina el 62% de la facturación total.

Merece la pena destacar que el cajón de sastre de otros sectores (compuesto por Inmobiliario, Juego e Inversión) está cogiendo bastante peso y ya alcanza el 10% en España.

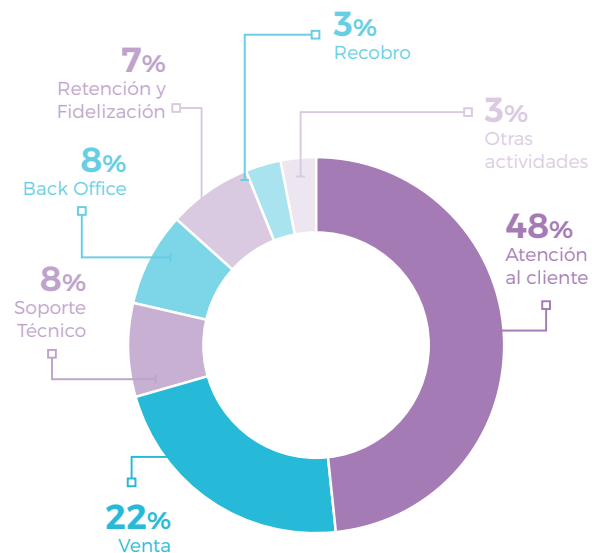


37%
telecomunicaciones

FACTURACIÓN POR SERVICIOS

La Atención al Cliente sigue siendo, con diferencia, el servicio más demandado, manteniéndose en un 48% por tercer año consecutivo.

A gran distancia, están situados Back Office (8%), Retención y Fidelización (7%) y Soporte Técnico (6%) que cae dos puntos. Otras Actividades crece hasta el 5% y el farolillo rojo es el servicio de Recobro (3%).



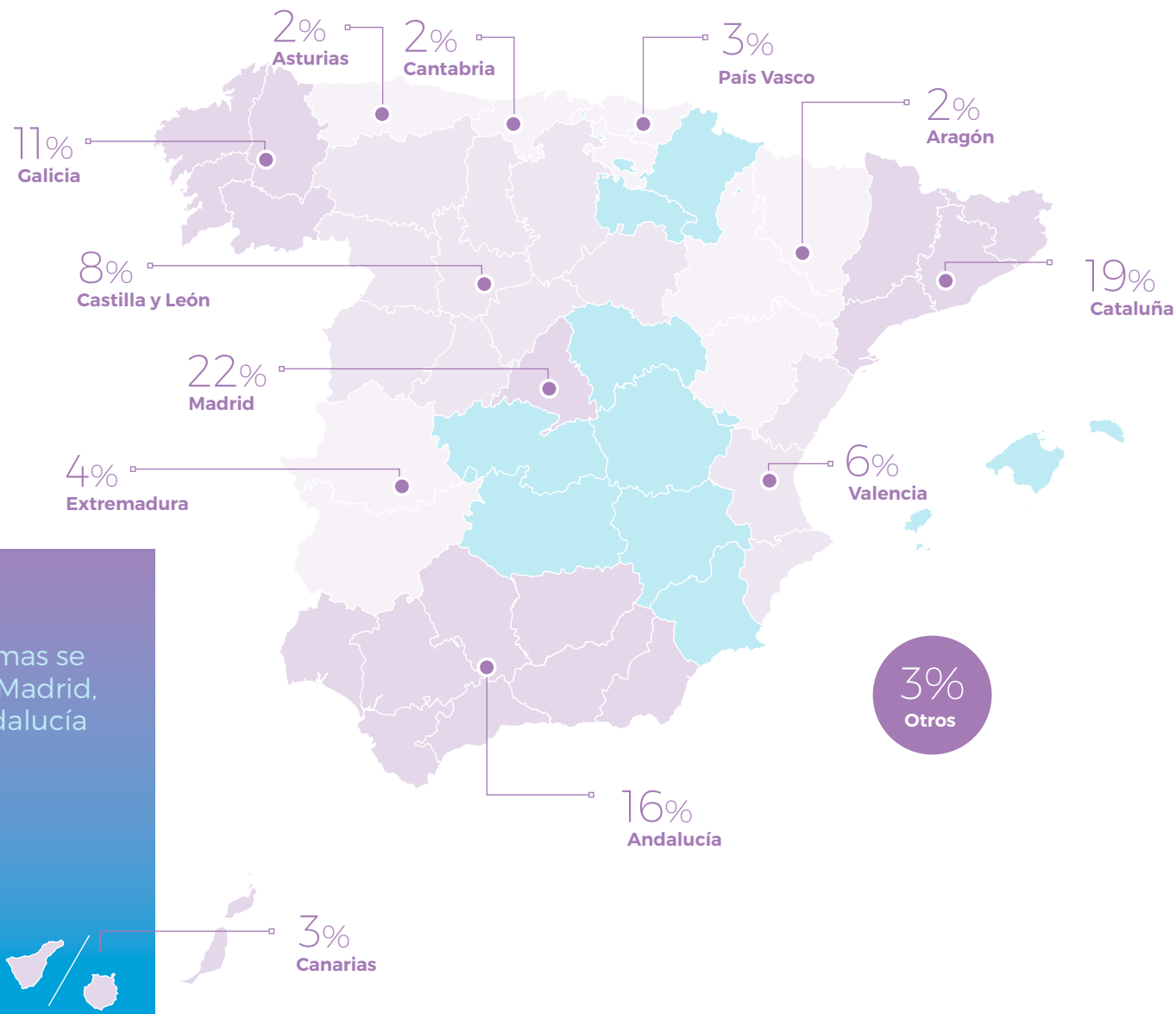
48%
Atención al cliente
sigue siendo
el servicio más
demandado

2. PLATAFORMAS PROPIAS

La Comunidad de Madrid sigue concentrando el mayor número de plataformas de las empresas de la Asociación CEX, con el 22% del total (igual que en 2018). Cataluña y Andalucía congregan el 19% y el 16% de las plataformas respectivamente y Galicia se queda con el 11%. Tanto la comunidad catalana como la gallega han subido dos puntos porcentuales respecto al año anterior.

El total de plataformas propias a cierre del ejercicio de 2019 fue de 105, seis más que en el año anterior. El total de puestos en dichas plataformas fue de 56.583, lo que representa un aumento de 6,1%.

La ocupación media se sitúa en un 73%, dos puntos por debajo del año anterior.

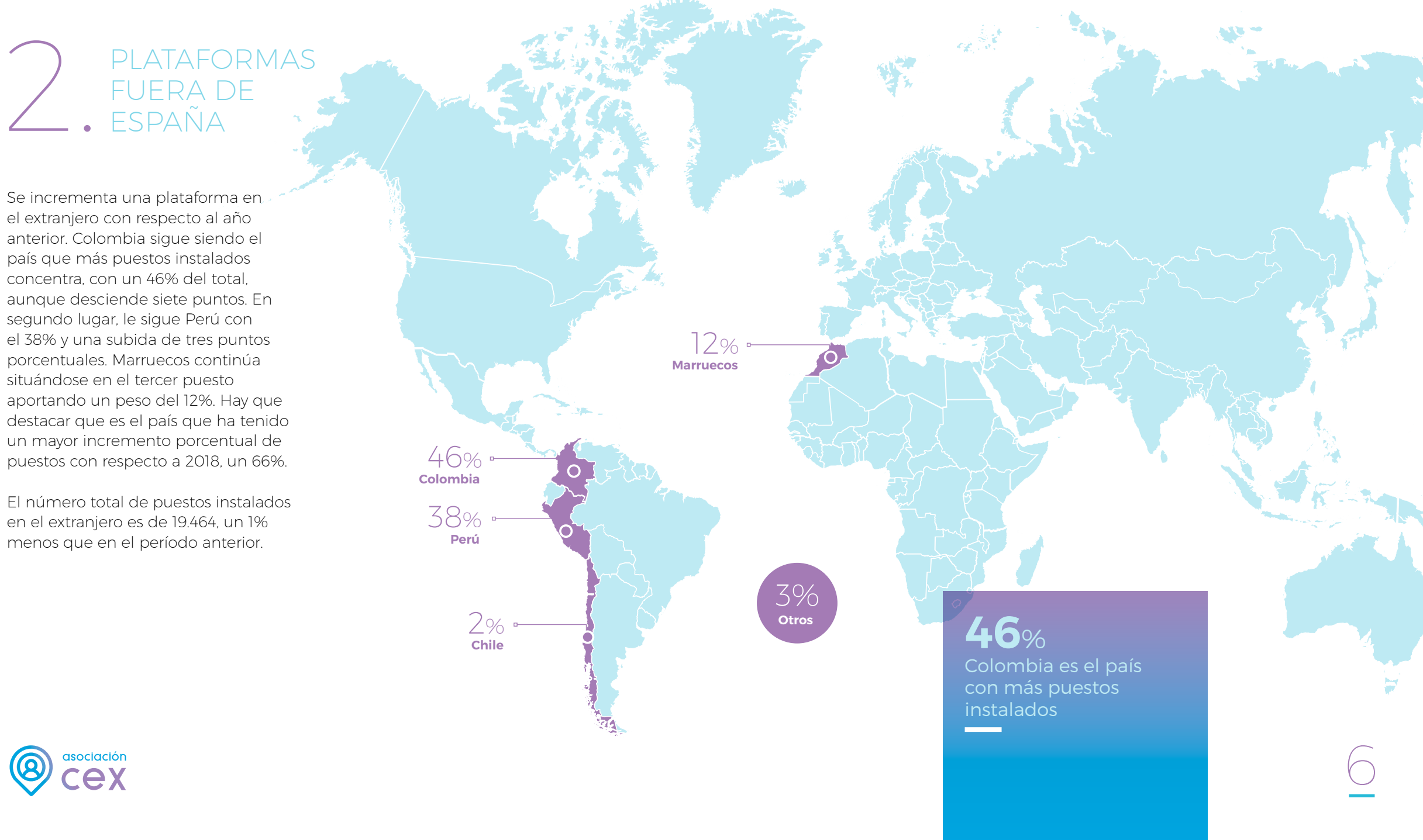


57%
de las plataformas se congregan en Madrid, Cataluña y Andalucía

2. PLATAFORMAS FUERA DE ESPAÑA

Se incrementa una plataforma en el extranjero con respecto al año anterior. Colombia sigue siendo el país que más puestos instalados concentra, con un 46% del total, aunque desciende siete puntos. En segundo lugar, le sigue Perú con el 38% y una subida de tres puntos porcentuales. Marruecos continúa situándose en el tercer puesto aportando un peso del 12%. Hay que destacar que es el país que ha tenido un mayor incremento porcentual de puestos con respecto a 2018, un 66%.

El número total de puestos instalados en el extranjero es de 19.464, un 1% menos que en el período anterior.



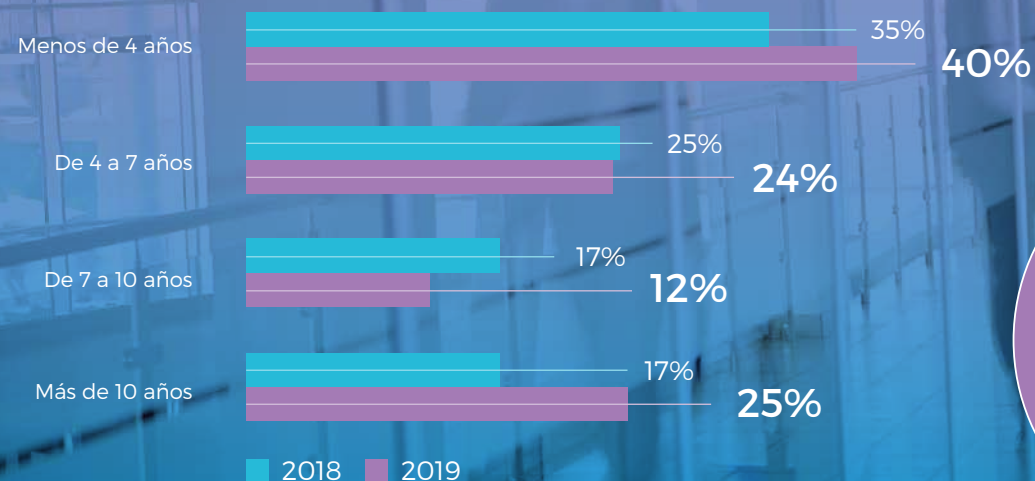
3. CLIENTES

Las compañías especializadas en Experiencia con Cliente llevan a cabo una importante labor de retención y fidelización con las marcas que confían en sus servicios. Así, el 25% de los asociados cuenta con clientes con una antigüedad superior a 10 años, el 12% lleva trabajando entre 7 y 10 años para una misma empresa, el 24% lo hace entre 4 y 7 años y el 40% cuenta con una cartera de clientes con menos de 4 años de antigüedad.

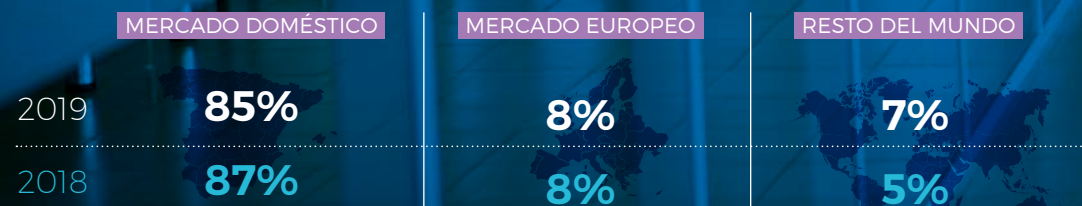
El porcentaje de nueva externalización o, lo que es lo mismo, de nuevos clientes es del 30,47%, prácticamente del doble que el ejercicio anterior.

Respecto a la procedencia de dichos clientes, el 85% pertenece al mercado doméstico, el 8% al mercado europeo y el 7% es de países del resto del mundo.

TIEMPO TRABAJADO CON LOS CLIENTES



PROCEDENCIA DE LOS CLIENTES



2019
30%
de nueva
externalización
(nuevos clientes)

2018
16%

4. EMPLEO EN ESPAÑA

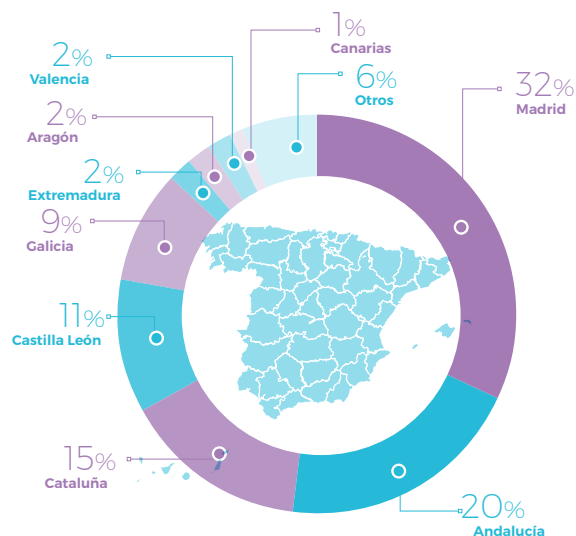
En 2019, las compañías de la Asociación CEX empleaban a un total de 71.682 personas, un 1,6% más que en el año anterior.

El porcentaje de subida mayor lo encontramos en los formadores, con un 76% más en 2019.



EMPLEO POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Madrid, Andalucía y Cataluña concentran el mayor número de empleados, con un 67% del total, con una caída de más de cuatro puntos porcentuales. Tanto Galicia como Castilla y León son las comunidades que han experimentado un mayor incremento respecto a 2018, al contrario de lo que le ha sucedido a Extremadura y Aragón.



EMPLEO POR PAÍSES FUERA DE ESPAÑA

Tanto Perú como Colombia son los países con el mayor número de empleados (9.128 y 8.639 respectivamente), ya que concentran el 91% del total.

El número total de personas empleadas en las plataformas que hay fuera de España es de 19.512.



71.682

Empleos en España de las empresas pertenecientes a la Asociación CEX

84%

de los empleados trabajan como agentes

76%

incremento en formadores

67%

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

-3,13%

descenso de profesionales empleados en el extranjero

4. CONCLUSIONES Y OTRAS CURIOSIDADES SOBRE LAS CIFRAS DEL EMPLEO

- ▶ Las empresas de la Asociación CEX emplearon a un total de 91.194 personas, un 0,54% superior al año anterior.
- ▶ Las mujeres representan el 72% de los profesionales en España.
- ▶ La franja de edad con mayor empleabilidad en nuestro país es de 36 a 45 años (31%); seguida de la de personas de más de 45 años, que representa el 24%. En tercer lugar, se encuentran empatados con un 23% los tramos de 18 a los 25 años y de 26 a 35 años.
- ▶ Los empleados con alguna discapacidad suponen el 3% del total.
- ▶ Los contratos indefinidos continúan creciendo en España, representando el 56% del total (cuatro puntos porcentuales más que en el período anterior).
- ▶ Del total de contratos temporales, un 0,2% corresponden a contratos de formación.
- ▶ El total de horas teletrabajadas es de 807.828.
- ▶ En lo que respecta a la cualificación de los agentes, en España: un 32,8% posee estudios universitarios, un 54,8% tiene estudios secundarios y un 12,4% cuenta con formación primaria.
- ▶ El dominio de un segundo idioma entre los agentes en España se ha incrementado un 40% con respecto a 2018, siendo el inglés el más popular seguido del francés y del italiano.
- ▶ El porcentaje de rotación se mantiene en niveles muy similares a 2018, reduciéndose apenas 0,07 puntos porcentuales.
- ▶ El absentismo en España se ha incrementado 0,38 puntos porcentuales con respecto al ejercicio anterior y se sitúa en un nuevo máximo histórico, 11,24%, que es más del doble de la media del sector servicios (5,4%), dato del último informe de Adecco Group Institute.

91.194
personas empleadas

56%
contratos indefinidos

72%
mujeres

11,24%
representa el
absentismo en España
en 2019

5. FORMACIÓN Y SELECCIÓN

Formación

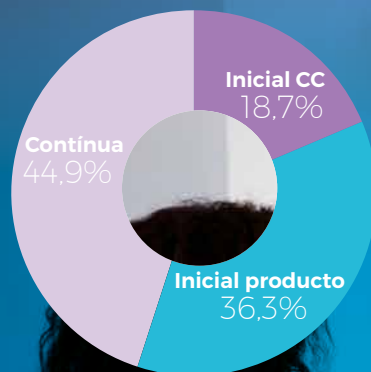
La formación es garantía de una experiencia de cliente excelente y un servicio ágil y eficiente y por eso las empresas de la Asociación CEX le prestan una especial atención.

En el año 2019, se ha impartido un total de 2.278.975 horas de formación, que se reparten en Formación Inicial, Formación de Producto y Formación Continua (engloba programas específicos de campañas, de productos y formación en skills)

Si en 2018, los agentes especializados dedicados al Social Media había subido dos puntos respecto a 2017, ahora ese incremento se ha duplicado con más de cuatro puntos porcentuales de crecida, alcanzando el 7,63%. Aunque la voz sigue siendo el canal principal, los agentes que operan en canales de no voz, ya sea en dedicación exclusiva o parcial, suman un total de 4.615, un 123% más que en el año anterior.

2.278.975

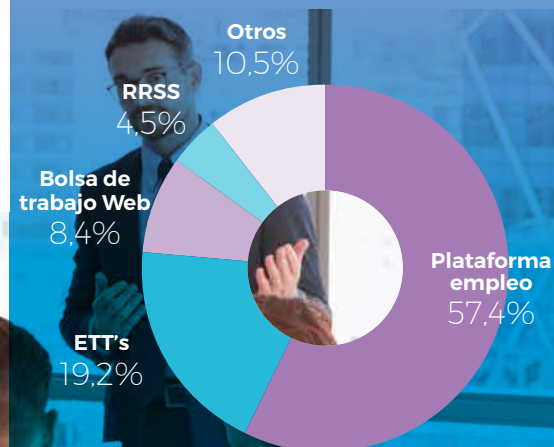
horas de formación en 2019



Selección

Aunque las plataformas de empleo online son la principal fuente de selección de personal en las compañías de la Asociación CEX, representando el 57%, las ETTs se han elevado en siete puntos y medio porcentuales y ya suponen el 19%; en tercer lugar, se sitúan las bolsas de trabajo en páginas webs de las empresas con un peso del 8%.

A igual que en el periodo anterior, un tercio de las vacantes se sigue cubriendo con personal interno.



6. CANALES DE CONTACTO

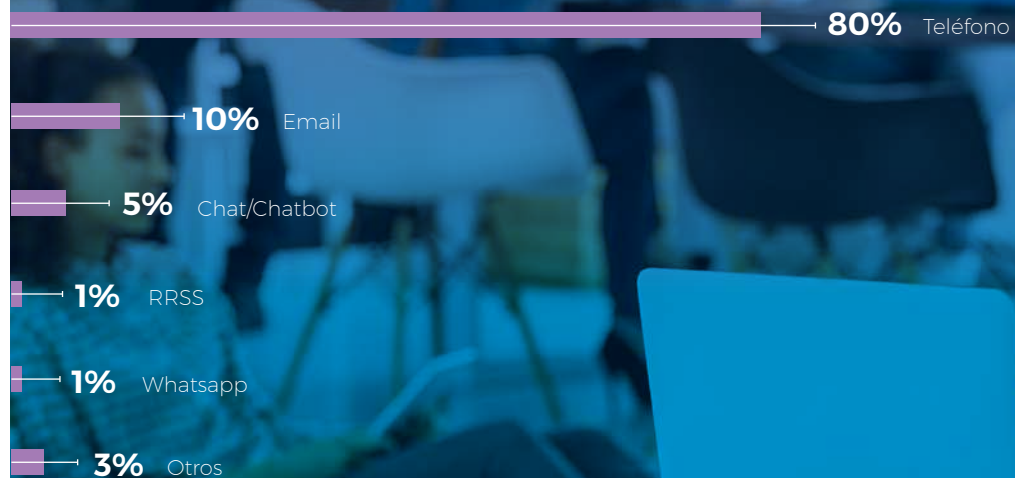
El teléfono es el canal mayoritario elegido por los usuarios y consumidores para contactar con sus marcas, con un peso del 79,58%, seguido, muy de lejos, por el e-mail, que representa el 10%.

El chat o chatbot es el canal que más se ha incrementado porcentualmente, pasando del 2,9% al 4,7% en este ejercicio. Las Redes Sociales suponen un 1,3% y el uso de Whatsapp también ha crecido aunque solo representa el 1,37%.

Las compañías tuvieron un gasto telefónico en voz en 2019 de 13.098.184 euros, un 4,45% menos que en 2018.

80%
el teléfono es el canal más elegido por los usuarios y consumidores

4,45%
se ha reducido el gasto telefónico



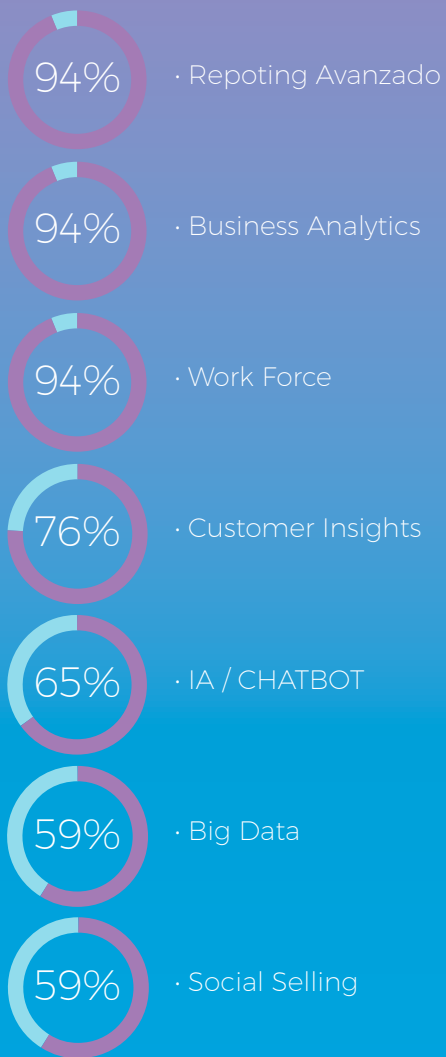
6. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

Las compañías de Experiencia con Clientes continúan dotando a sus plataformas de la últimas tecnologías para ofrecer el mejor servicio a sus clientes. Por ello, trabajan a diario con herramientas CRM y herramientas tecnológicas de Contact Center, de emisión, recepción y back office, ya sean propias o de sus clientes.

Las tres tecnologías más utilizadas en las empresas de la Asociación CEX, ya sean de desarrollo propio o de terceros, son: Reporting Avanzado, Business Analytics y WorkForce, todas ellas con un porcentaje de uso entre los asociados del 94%. El 76% utiliza Customer Insights, el 65% IA/ Chatbot y tanto Big Data como Social Selling tienen un uso de 59%.

Merced a la pena destacar que se ha incrementado la utilización de todas las tecnologías, pero tanto Business Analytics como WorkForce han pasado de 74% al 94% de uso en un año.

Tecnologías más utilizadas

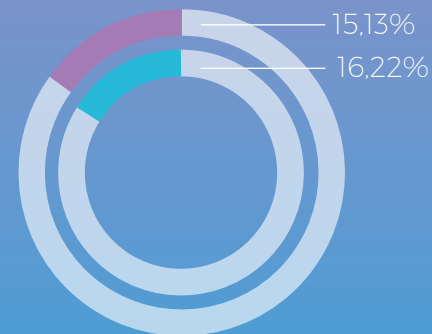


INVERSIÓN TECNOLÓGICA

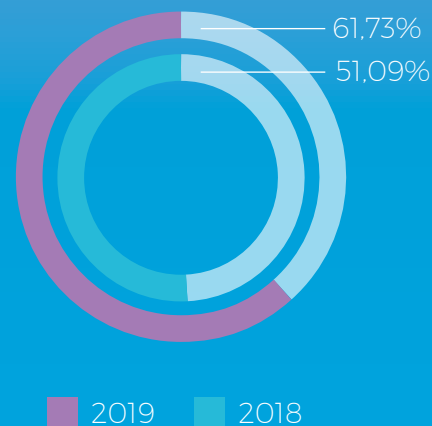
En 2019, las empresas pertenecientes a la Asociación CEX invirtieron en tecnología un 62% respecto al coste total (excluido gasto del personal), un porcentaje que ha crecido 11 puntos desde el año anterior.

Por su parte, el gasto tecnológico ha supuesto un 15%, con una caída de un punto porcentual.

GASTO TECNOLÓGICO



INVERSIÓN TECNOLÓGICA



7. CERTIFICADOS Y MÉTRICAS DE CALIDAD

La Calidad es un compromiso de las empresas pertenecientes a la Asociación CEX que revierte de manera directa en el servicio y en la Experiencia de Cliente que ofrecen. El 88% de las compañías y el 81% de las plataformas dispone de algún certificado de Calidad.

El 76% de ellas cuentan con la certificación ISO 9001 y el 41% posee la norma ISO 27001. Por otro lado, el 29% tiene la ISO 14000 y ese mismo porcentaje se ha certificado en la norma específica de Contact Center ISO 18295, siendo en 2018 solo el 11%. EL 28% de los asociados de CEX tiene el PCI, el 12% dispone del certificado COPC y el 6% el SIX SIGMA.

Las métricas utilizadas para medir la Calidad percibida son: NPS, adoptada por el 71% de las empresas; CSAT, por el 59%; Customer Effort, que utilizan el 41% de los asociados; y otras como Boton Box, INS y FCR, que usan otro 41%.



8. CONCLUSIONES



- ▶ Las empresas de la Asociación CEX, que representan el 85% del sector, generaron un volumen de negocio global de 1.868,64 millones de euros, un 0,8% más que en 2018.
- ▶ Por sectores de demanda, el principal sigue siendo Telecomunicaciones. Le sigue Seguros y Banca y Servicios Financieros. Los tres suponen el 62% del total.
- ▶ El servicio de Atención al Cliente continúa siendo el más demandado, con un 48%.
- ▶ Madrid, Cataluña y Andalucía concentran el 57% de las plataformas propias y el 73% en instalaciones del cliente.
- ▶ En el extranjero, Colombia concentra un 46% de los puestos, seguido de Perú, con un 38%.

- ▶ El 25% de los asociados cuenta con clientes con una antigüedad superior a 10 años y el 85% de las empresas a las que prestan servicio pertenecen al mercado doméstico.
- ▶ En 2019, las compañías de CEX emplearon a un total de 91.194 personas.
- ▶ Los contratos indefinidos continúan creciendo y, en 2019, suponen el 56% (cuatro puntos porcentuales más que en el año anterior).
- ▶ Las mujeres representan el 72% de los empleados del sector.
- ▶ La franja de edad con mayor empleabilidad en España es de 36 a 45 años (31%), seguida de la de personas con más de 45 años (24%).

- ▶ En 2019, se han impartido 2.278.975 horas de formación.
- ▶ El canal mayoritario es el teléfono, con un 80%, seguido por el e-mail, que representa el 10%.
- ▶ Las compañías de CEX invirtieron en tecnología un 62% (frente al 51% del año anterior) respecto al coste total (excluido gasto del personal) y el gasto tecnológico se reduce un punto porcentual, situándose en el 15%.
- ▶ Las tres tecnologías más utilizadas son Reporting Avanzado, Business Analytics y Work Force (todas con un peso del 94%).
- ▶ El 88% de las empresas asociadas disponen de algún certificado de Calidad.

9

EMPRESAS PARTICIPANTES

ATENTO

 **BOSCH**

GCO Contact Center 

emergia


— covisian group —

iccs
CONTACT CENTER

 **ILUNION**
Contact Center

 **ISGF**

Konecta


majorel


PLUSCONTACTO

 **sitel**
group

tlmark

 **Teleperformance**
each interaction matters

Transcom

unísono


Webhelp

