

ESTUDIO DE MERCADO SOBRE LA SITUACIÓN DEL CONTACT CENTER 2020

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 88% de la facturación total en España.

Anualmente elabora un estudio en el que participan todas las compañías asociadas con el objetivo de tomar el pulso al sector de la relación con clientes y analizar la evolución del mercado, lo que cobra especial relevancia en esta edición marcada por la pandemia.

Con la implantación del Estado de Alarma en España, los Contact Center desarrollaron un papel fundamental garantizando el funcionamiento de servicios clave esenciales y convirtiéndose en un pilar básico de apoyo a los ciudadanos en esa situación excepcional.

Además, las empresas velaron por la seguridad de sus trabajadores y rápidamente redujeron el aforo de sus centros de trabajo, realizando un esfuerzo titánico (tanto logístico como tecnológico) para implantar el teletrabajo en tiempo récord, y en aquellos servicios en los que no fue posible (por criterios legales, de ciberseguridad o por una extrema complejidad), se reforzaron los protocolos establecidos por las autoridades sanitarias referentes a la salud y seguridad de los empleados.

Este informe pone en evidencia la importancia y madurez que ha tenido el Contact Center como sector, demostrando todo lo que puede aportar para mantener conectada a la sociedad en los momentos más difíciles. Todo eso se ha logrado con profesionalidad, experiencia, vocación de servicio y un muy alto estándar de calidad en la atención.



1.	COVID	3
2.	FACTURACIÓN	4
3.	PLATAFORMAS	6
4.	CLIENTES	8
5.	EMPLEO	9
6.	FORMACIÓN Y SELECCIÓN	11
7.	CANALES DE CONTACTO	12
8.	TECNOLOGÍA	13
9.	CALIDAD	15
10.	CONCLUSIONES	16
11.	EMPRESAS PARTICIPANTES	18
12.	CUSTOMER OBSERVATORIUM	19

COVID

La situación que se vivió desde mediados de marzo de 2020 marcó un punto de inflexión en todas las industrias. Por eso es importante que este estudio arranque con el impacto que tuvo, en primer lugar, el nuevo modelo de trabajo que rápidamente se implantó.

Las empresas asociadas realizaron un esfuerzo titánico, tanto logístico como tecnológico, para que la mayor parte de sus plantillas pudiera trabajar en remoto, desarrollando en tiempo récord un gran despliegue en teletrabajo. En menos de 15 días, se consiguió que más del 90% de los empleados estuviera trabajando desde sus casas. Fruto de ello es que, de media durante el año pasado, el 79,16% del total de empleados en España está teletrabajando y ese porcentaje se incrementa hasta el 82,61% si nos circunscribimos exclusivamente a los agentes.

De hecho, vale la pena destacar que un 21,71% de los agentes han sido contratados, desde su inicio, directamente en modelo de trabajo remoto.

Además, han surgido 142 nuevas campañas específicas para dar servicio en la época COVID y un 6,47% de los servicios han nacido exclusivamente en teletrabajo.

Durante el año 2020, un 94% de los asociados implantaron modelos específicos de comunicación; un 76%, modelos específicos de productividad y seguimiento de KPIs; y un 65%, políticas de desconexión digital.

Las horas teletrabajadas pasaron de 800.000 a más de 70,7 millones.

TELETRABAJO

79%
del total de empleados

22%
de nuevos agentes contratados, desde el inicio, en modelo de trabajo remoto

83%
de los agentes

6%
de servicios nacidos exclusivamente en modo teletrabajo

Cerca de 150 nuevas campañas provocadas por la COVID

IMPLANTACIÓN DE:

94%
Modelos de comunicación

76%
Modelos de productividad y seguimiento de KPIs

65%
Políticas de desconexión digital

2 . FACTURACIÓN

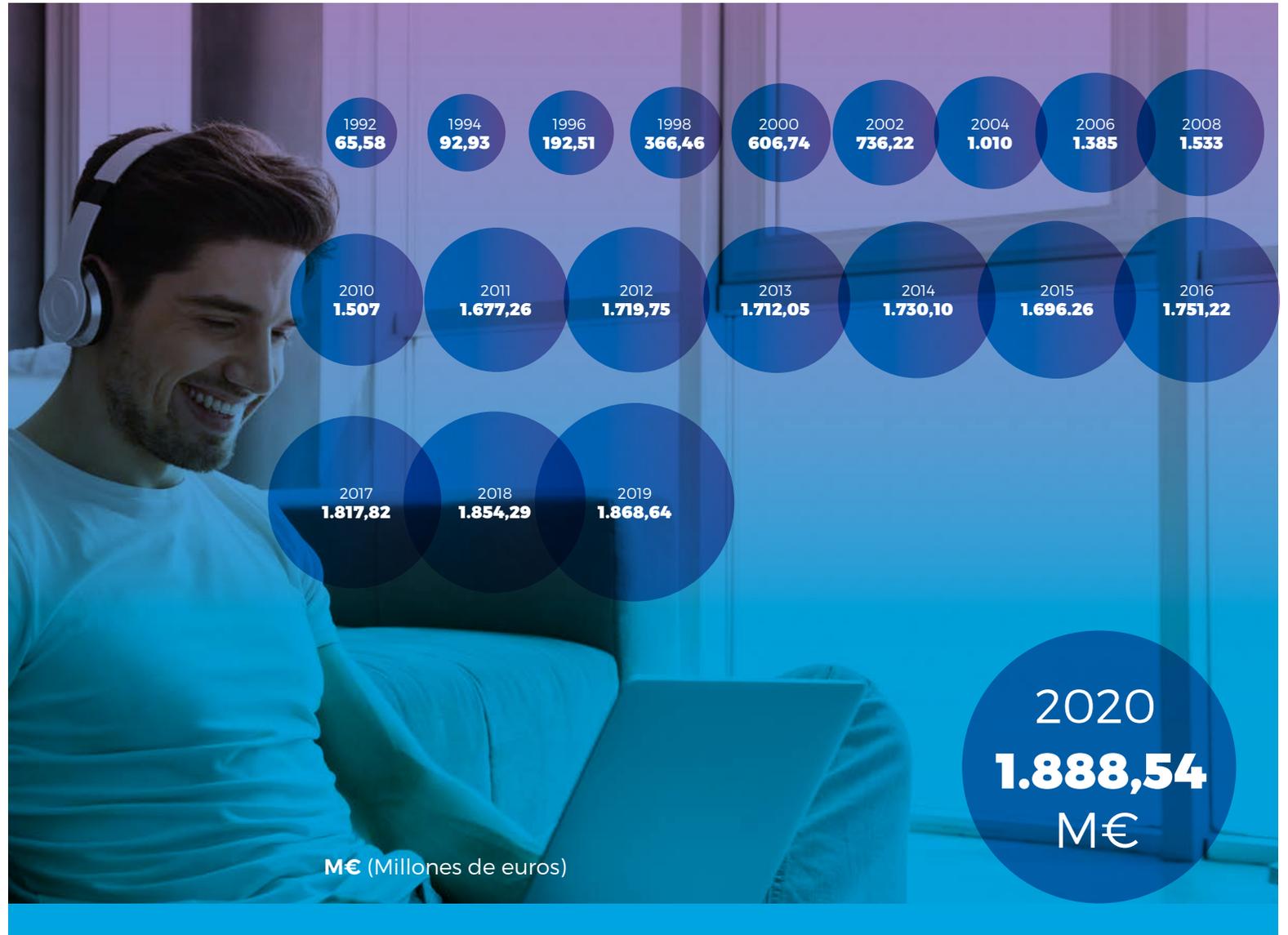
En el año 2020, la facturación total de las empresas pertenecientes a la Asociación CEX, a nivel global, suma un total de 1.888,54 millones de euros, cifra que ha aumentado un 1,05%, frente al 0,77% del año anterior.

En España, la facturación en el sector del Contact Center y Customer Experience fue de 1.693.27 millones de euros, lo que supone un incremento del 3,57% respecto al ejercicio anterior y, en el extranjero, fue de 195,27 millones de euros, lo que implica un 20,78% de caída.

Es importante destacar que, en 2020, se ha incorporado una gran compañía, lo que distorsiona la comparativa con 2019.

Si ajustamos los datos, la facturación en España se queda al mismo nivel que el año pasado y su variación es del 0%. La cifra del extranjero no se modifica. Por tanto, a nivel global, la facturación sufre un descenso del 2,22%.

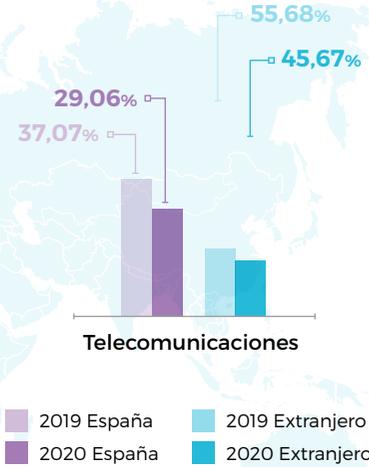
El 18% de las empresas cuentan con Centros Especiales de Empleo frente al 21% del año anterior.



2 . FACTURACIÓN POR SECTORES

Telecomunicaciones sigue siendo el sector que más demanda los servicios de las compañías de CEX, tanto en España como en el extranjero, aunque este año el peso porcentual se ha reducido respecto a 2019. El segundo y tercer puesto se intercambian este año, situándose Banca y Servicios Financieros por delante de Seguros que, prácticamente, mantiene el mismo porcentaje que en el ejercicio anterior. En España, estos tres sectores suponen el 59% de la facturación total (frente al 62% de 2019).

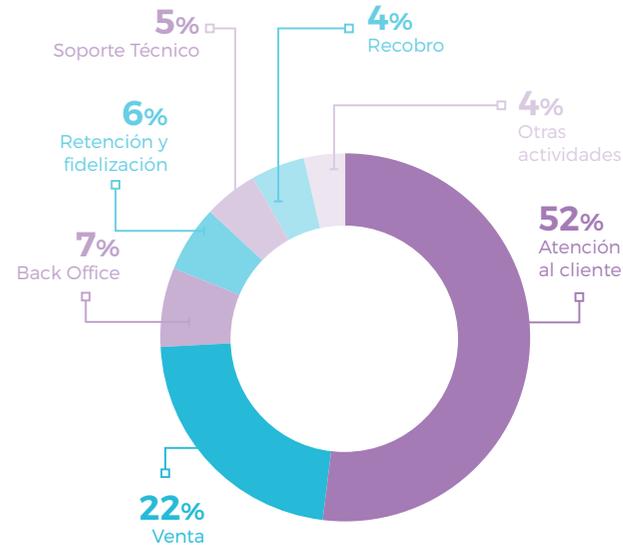
En el extranjero, Telecomunicaciones y Utilities son, los dos sectores que más peso tienen con diferencia sobre el resto. El primero ha reducido su impacto respecto a 2019, pero el segundo se ha acrecentado.



29%
telecomunicaciones

FACTURACIÓN POR SERVICIOS

Como no podía ser de otra manera, y especialmente en las circunstancias vividas en 2020, la Atención al Cliente no solo sigue siendo, con diferencia, el servicio más demandado, sino que, además, ha incrementado su peso en cuatro puntos con respecto a los últimos tres años, situándose en un 52%. Lo que ratifica, una vez más, la importancia que ha tenido nuestro trabajo garantizando a la ciudadanía el soporte a servicios esenciales.



52%
Atención al cliente sigue siendo el servicio más demandado

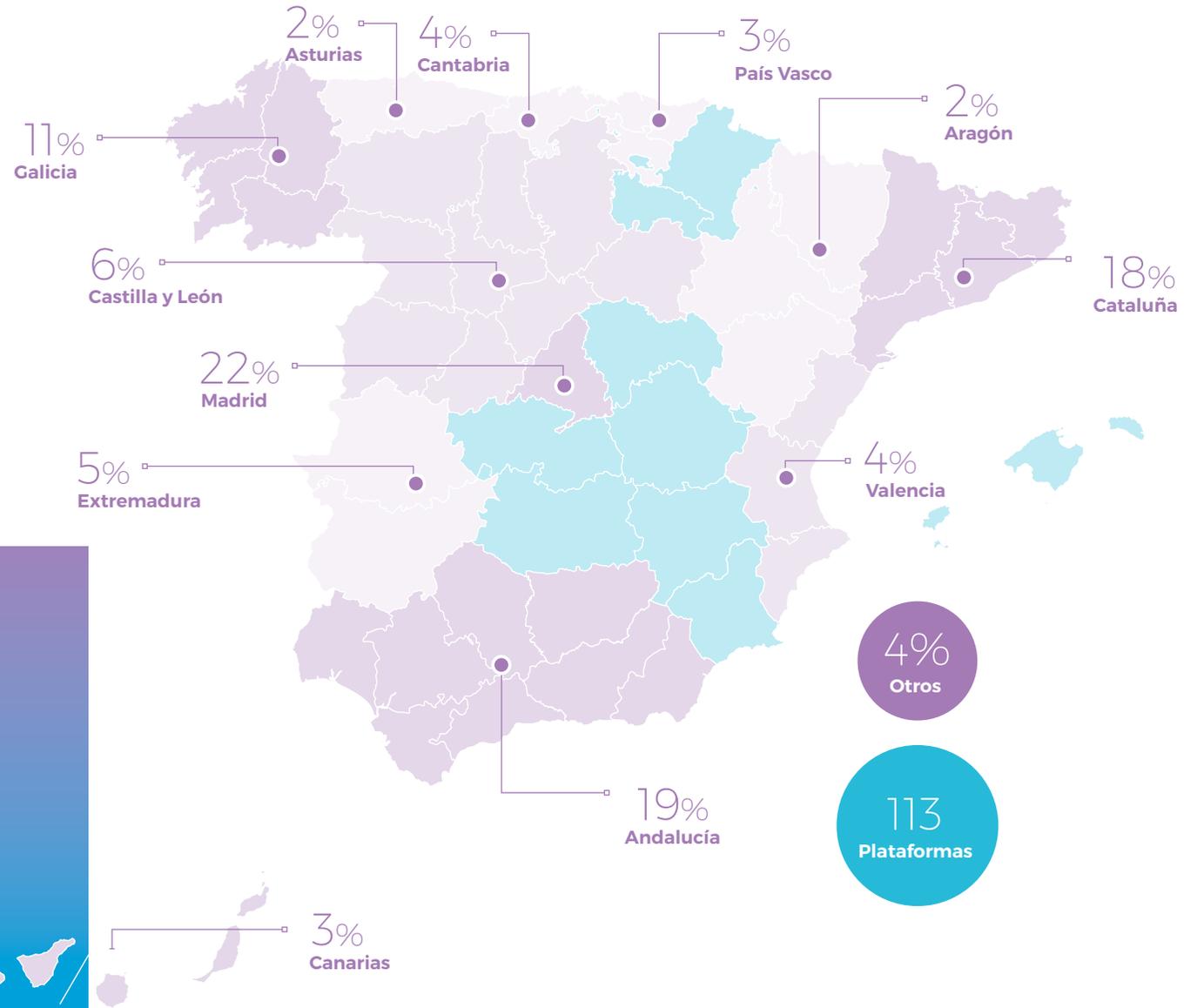
3. PLATAFORMAS PROPIAS

Como es habitual, la Comunidad de Madrid sigue concentrando el mayor número de plataformas de las empresas de la Asociación CEX, con el 22% del total (25 sites). La novedad la tenemos en los dos siguientes puestos que se han intercambiado con respecto a 2019, pasando a ocupar el segundo lugar Andalucía, con un peso del 19% y un incremento de cinco instalaciones; y el tercero, Cataluña, que mantiene el mismo número de plataformas y reduce un punto porcentual su peso, quedándose en el 18%. Galicia continúa con el 11%, lo que hace que la suma de estas cuatro comunidades congregue el 70%.

El total de plataformas propias a cierre del ejercicio de 2020 fue de 113, ocho más que en el año anterior, siendo Castilla León la única que pierde una.

7,6%
incremento de
plataformas

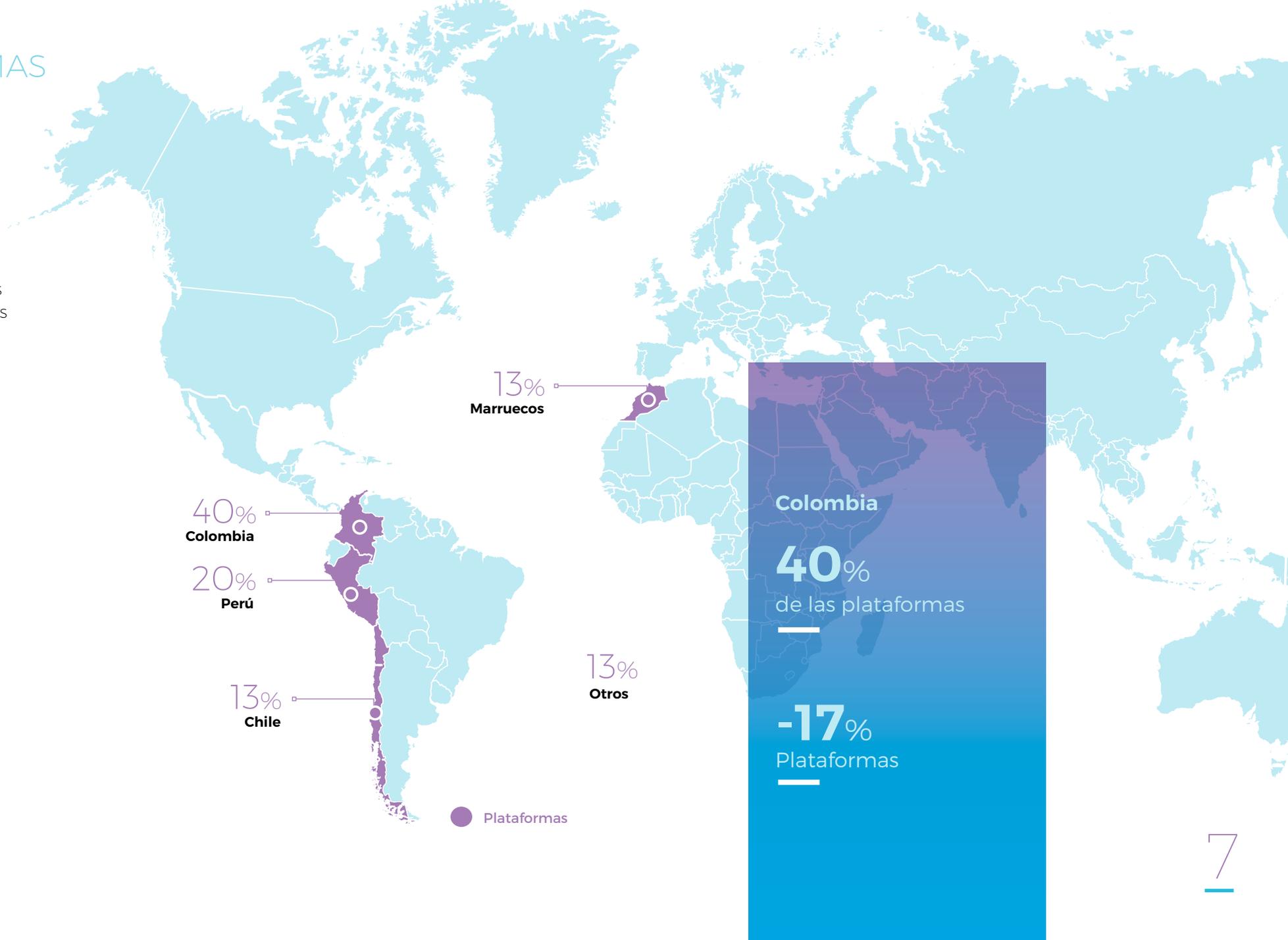
59%
de las
plataformas
se congregan
en Madrid,
Andalucía y
Cataluña



3. PLATAFORMAS FUERA DE ESPAÑA

Con respecto al año anterior, se reducen tres de las plataformas en el extranjero, situándose en 15. Pese a que Colombia tiene dos sites menos, sigue siendo el país que más instalaciones tiene, y le sigue Perú que también cierra una.

Por tanto, Colombia supone el 40% de las plataformas, Perú el 20% y tanto Marruecos como Chile y el cajón de sastre de Otros, pesan un 13% cada una.



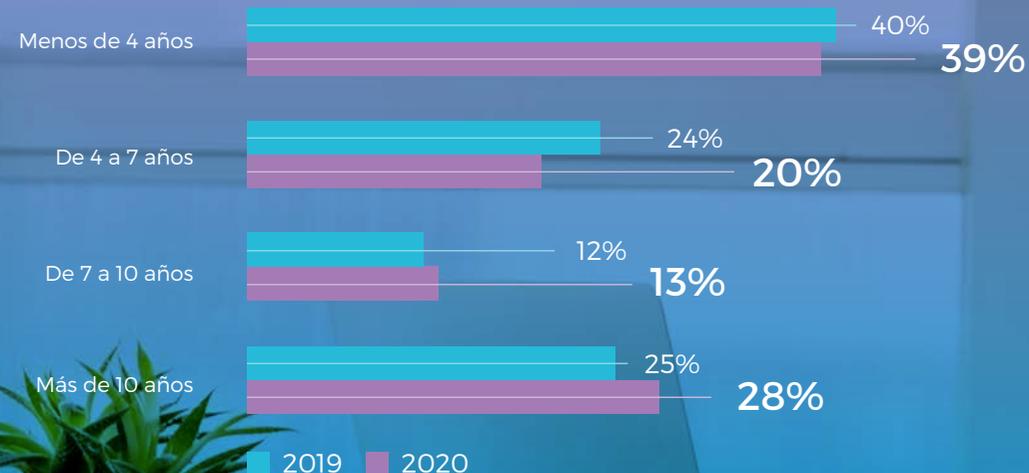
4. CLIENTES

Que las compañías especializadas en Experiencia con Cliente sigan aumentando el porcentaje de clientes que tienen más de 7 años de antigüedad (cinco puntos más que el año pasado) es un síntoma de la importante labor de retención y fidelización con las marcas que confían en sus servicios. Si ponemos la lupa, el 28% de los asociados cuenta con clientes con una antigüedad superior a 10 años, el 13% lleva trabajando entre 7 y 10 años para una misma empresa, el 20% lo hace entre 4 y 7 años y el 39% 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 31%, muy similar al del periodo anterior.

Respecto a la procedencia de dichos clientes, curiosamente ha habido una cesión de algo más de cuatro puntos porcentuales entre el mercado doméstico y el europeo, a favor de este último: el 81% pertenece al mercado doméstico, el 12% al mercado europeo y el 7% es de países del resto del mundo.

TIEMPO TRABAJADO CON LOS CLIENTES



PROCEDENCIA DE LOS CLIENTES



2019
36%

Clientes con + 7 años de antigüedad

2020
41%

31%

de nueva externalización (nuevos clientes)

5. EMPLEO EN ESPAÑA

En 2020, las compañías de la Asociación CEX emplearon a un total de 78.081 personas en España, un 8,2% más que en el año anterior.

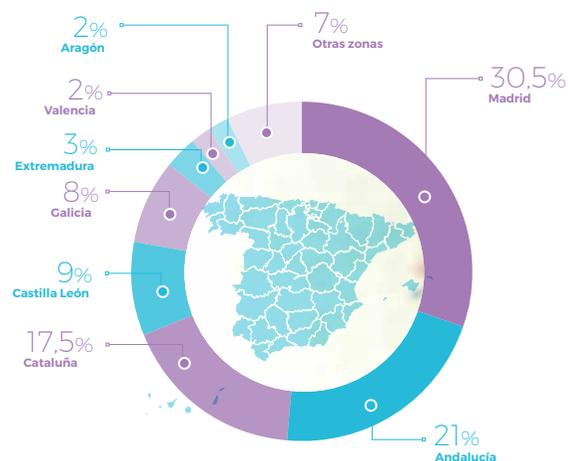
Si miramos en términos de incremento porcentual respecto a 2019, el porcentaje de subida mayor lo encontramos en los coordinadores dedicados a calidad (56%), le siguen los formadores (38%) y el personal de estructura (25%).



EMPLEO POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Pese a que Madrid, Andalucía y Cataluña concentran el mayor número de empleados, con un 69% del total y este global se ha incrementado en dos puntos respecto a la edición pasada, ha sido por Cataluña que ha subido contrarrestando la caída de Madrid.

Canarias pasa a sumar dentro del apartado de otras zonas junto con Asturias y Cantabria.



EMPLEO POR PAÍSES FUERA DE ESPAÑA

El número total de personas empleadas en las plataformas que hay fuera de España fue de 20.099.

Colombia y Perú siguen siendo los países con el mayor número de empleados (12.093 y 6.189 respectivamente), ya que concentran el 91% del total.

Agentes por mercado geográfico atendido

	2020	2019
Dedicado a España	42%	64%
Dedicado a mercado local	43%	30%
Dedicado a otros mercados	15%	6%

78.081

Empleos en España de las empresas pertenecientes a la Asociación CEX

8,2%
de incremento

14%
más de FTE's

69%
de empleados se concentra en Madrid, Andalucía y Cataluña

90%
de empleados se concentra en Colombia y Perú

5. CONCLUSIONES Y OTRAS CURIOSIDADES SOBRE LAS CIFRAS DEL EMPLEO

- ▶ Las empresas de la Asociación CEX emplearon a un total de 98.180 personas, un 7,1% superior al año anterior.
- ▶ El 80% del empleo se genera en España y el 20% en el extranjero.
- ▶ Como es normal, si antes el porcentaje de horas teletrabajadas apenas suponía un 0,75% sobre el total de agentes, en 2020 ese porcentaje pasa a ser del 61,22%.
- ▶ Las mujeres representan el 71% de los profesionales en España.
- ▶ Los empleados con alguna discapacidad suponen el 3% del total.
- ▶ Los contratos indefinidos continúan creciendo en España, representando el 59% del total frente al 31% de los contratos temporales y al 10% de los correspondientes a ETT's.
- ▶ La franja de edad con mayor empleabilidad en nuestro país sigue siendo la de 36 a 45 años (que sube nueve puntos porcentuales y se sitúa en el 40%); seguida de la de personas de más de 45 años, que representa el 25%. En tercer lugar, se encuentran el tramo de 26 a 35 años (23%) y cae once puntos el bloque de 18 a los 25 años, situándose en el 12%.
- ▶ Si en 2019 destacábamos que el dominio de un segundo idioma entre los agentes en España se había incrementado un 40% con respecto a 2018, en 2020 se duplica (con un 50% de incremento). Aunque el inglés sigue siendo el más popular, seguido del francés y del italiano, destaca el espectacular ascenso (181%) del apartado Otros, donde se engloba el catalán y el chino.
- ▶ En lo que respecta a la cualificación de los agentes, en España: un 55% tiene estudios secundarios, un 34% posee estudios universitarios y un 11% cuenta con formación primaria.
- ▶ El porcentaje de rotación se reduce respecto a 2019 y se sitúa en 4,46%. Hemos querido ahondar en este concepto y sabemos que el 39% de la pérdida de personal es voluntaria y el 61% involuntaria.
- ▶ Pese a la situación excepcional que hemos vivido durante 2020, la tasa de absentismo en España sigue subiendo y vuelve a alcanzar otro máximo histórico: 12,35%

98.180
personas empleadas

59%
contratos indefinidos

71%
mujeres

12,35%
representa el absentismo
en España en 2020

6 FORMACIÓN Y SELECCIÓN

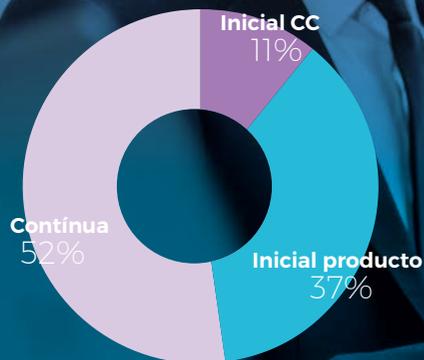
Formación

El sector sigue prestando una especial atención a la formación y prueba de ello es que las empresas de la Asociación CEX han impartido 2.174.188 horas de formación durante 2020. En esta edición y marcado por las circunstancias excepcionales, se ha dado más de un 57% en modalidad de e-learning.

En términos porcentuales, vemos que se ha reducido la Formación Inicial al 11%, mateniéndose Formación de Producto en un 37% e incrementándose la Formación Continua (engloba programas específicos de campañas, de productos y formación en skills) hasta el 52%.

Aunque la voz sigue siendo el canal principal, los agentes especializados dedicados a Social Media ya son el 17% sobre el total, subiendo casi diez puntos porcentuales respecto a 2019. También es relevante mencionar que, en un año, se ha producido un incremento del 66% en los agentes que operan en canales de no voz; de los que 62% tienen dedicación exclusiva y el 38% dedicación parcial.

2.174.188
horas de formación en 2020

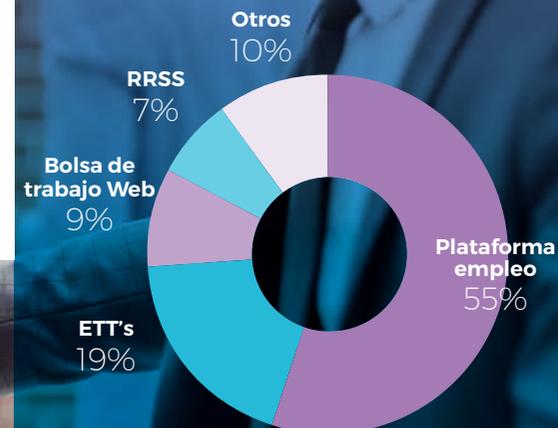


Selección

Aunque las plataformas de empleo online siguen siendo la principal fuente de selección de personal en las compañías de la Asociación CEX, representando el 55%, los dos puntos porcentuales que han perdido se han ido a las RRSS que alcanzan ya el 7% y se sitúan en cuarto lugar. Prácticamente se mantienen con el mismo peso las ETTs (19%) y las bolsas de trabajo en páginas webs de las empresas (9%).

El 30% de las vacantes se cubren con personal interno, tres puntos menos que en el periodo anterior.

30%
vacantes cubiertas con personal interno



7. CANALES DE CONTACTO

Pese a que el teléfono sigue siendo el canal mayoritario elegido por los usuarios y consumidores para contactar con sus marcas, ha reducido un poco más de un punto su peso con respecto a 2019 y se sitúa en el 78,33%. En segundo lugar, y a gran distancia, tenemos el e-mail que gana casi dos puntos y representa el 11,85%. Y el tercero en el podium es el chat/chatbot que supone el 3,89% y que también baja menos de un punto porcentual. El resto de las variaciones son mínimas.

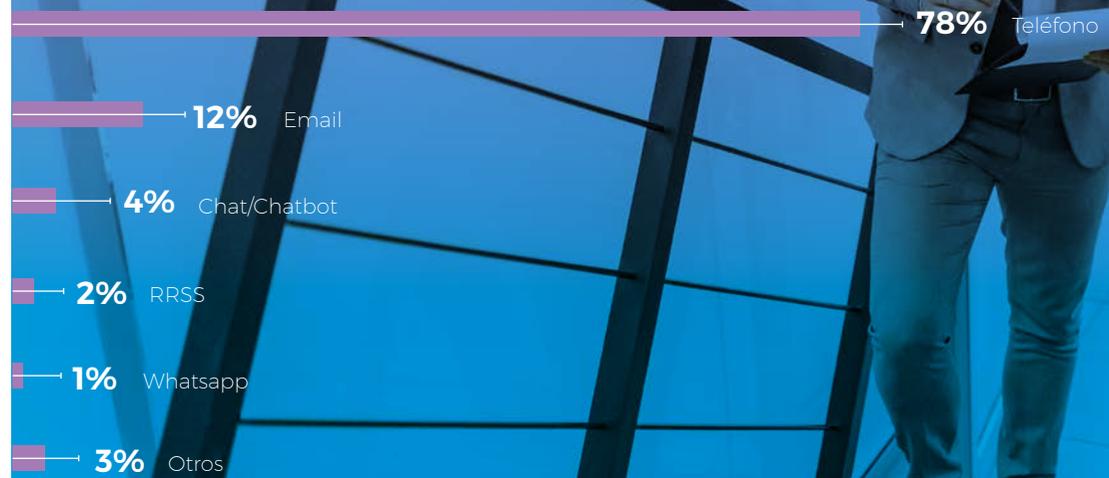
Las Redes Sociales suponen un 1,53% y el uso de Whatsapp apenas representa el 0,94%.

Las compañías tuvieron un gasto telefónico en voz en 2020 de 14.148.173 euros, un 8,02% más que en 2019.



78%
teléfono es el canal favorito de los usuarios y consumidores

8%
se ha incrementado el gasto telefónico



8 INVERSIÓN TECNOLÓGICA

En 2020, las empresas pertenecientes a la Asociación CEX invirtieron en tecnología un 73% respecto al coste total (excluido gasto del personal), un porcentaje que ha crecido más de 11 puntos desde el año anterior.

Por su parte, el gasto tecnológico ha supuesto prácticamente un 20%, con un incremento de más de cuatro puntos porcentuales.

Gasto tecnológico



+4%
gasto
tecnológico

Inversión TECNOLÓGICA



+11%
inversión
tecnológica

■ 2020 ■ 2019 ■ 2018

8 HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

Las compañías de Experiencia con Clientes continúan dotando a sus plataformas de las 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.

Respecto a los puestos con herramientas CRM, pesan un poco más las de los clientes (53%) que las propias (47%); pero esa balanza se invierte cuando hablamos de las herramientas tecnológicas de Contact Center (46% clientes y 54% propias).

Puestos con herramientas CRM



Puestos con herramientas tecnológicas de Contact Center



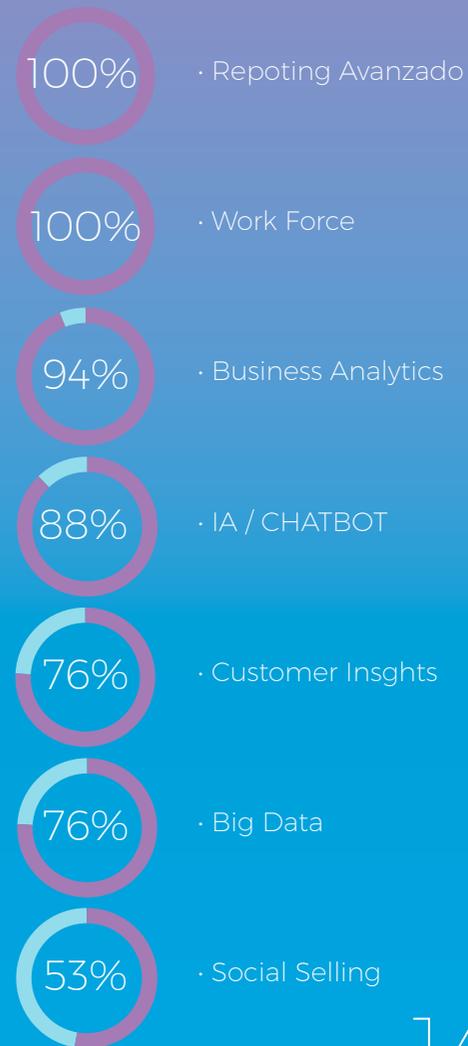
Las tres tecnologías más utilizadas en las empresas de la Asociación CEX, ya sean de desarrollo propio o de terceros, son: Reporting Avanzado y WorkForce, con un porcentaje de uso entre los asociados del 100%, y Business Analytics, con un 94%. Las dos primeras han incrementado seis puntos con respecto a 2019 y la última no ha cambiado.

Pero la mayor variación la encontramos en IA/ Chatbot y Big Data, que porcentualmente han tenido un incremento de 23 y 17 puntos respectivamente, pasando a que el 88% y el 76% de las empresas asociadas las utilicen.

Por último, el 76% utiliza Customer Insights y Social Selling tienen un uso de 53%.

Merece la pena destacar que, si echamos la vista hacia atrás y nos remontamos a 2018, tanto WorkForce como Business Analytics se situaban en el 74% de uso y ahora, prácticamente, todas las empresas las utilizan.

Tecnologías más utilizadas



9. CERTIFICADOS Y MÉTRICAS DE CALIDAD

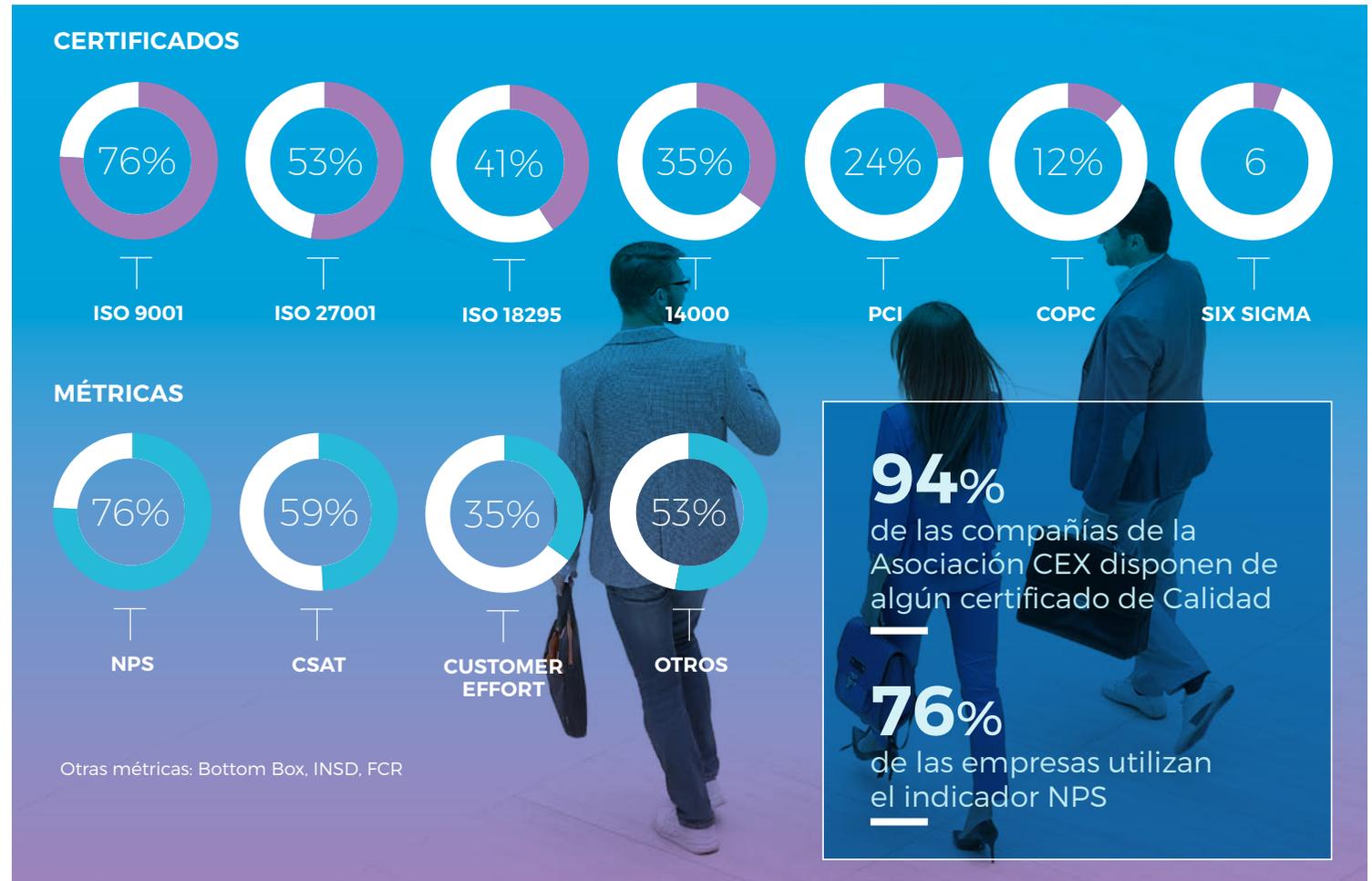
El 94% de las compañías y el 90% de las plataformas dispone de algún certificado de Calidad, ya que las empresas pertenecientes a la Asociación CEX tienen claro que este compromiso revierte de manera directa en el servicio y en la Experiencia de Cliente que ofrecen.

El 76% de ellas cuentan con la certificación ISO 9001 y el 53% posee la norma ISO 27001. Por otro lado, el 41% se ha certificado en la norma específica de Contact Center ISO 18295 y el 35% tiene la ISO 14000. El 24% de los asociados de CEX tiene el PCI, el 12% dispone del certificado COPC y el 6% el SIX SIGMA.

Es interesante destacar el incremento de doce puntos porcentuales que han tenido las certificaciones ISO 27001 e ISO 18295 durante el ejercicio analizado. Concretamente esta última, en 2018, apenas la habían obtenido el 11% de los asociados y ahora ha subido hasta el 41%.

Las métricas utilizadas para medir la calidad percibida son: NPS, adoptada por el 76% de las empresas; CSAT, por el 59%; Customer Effort, que utilizan el 35% de los asociados; y otras como Botton Box, INS y FCR, que usan el 53%.

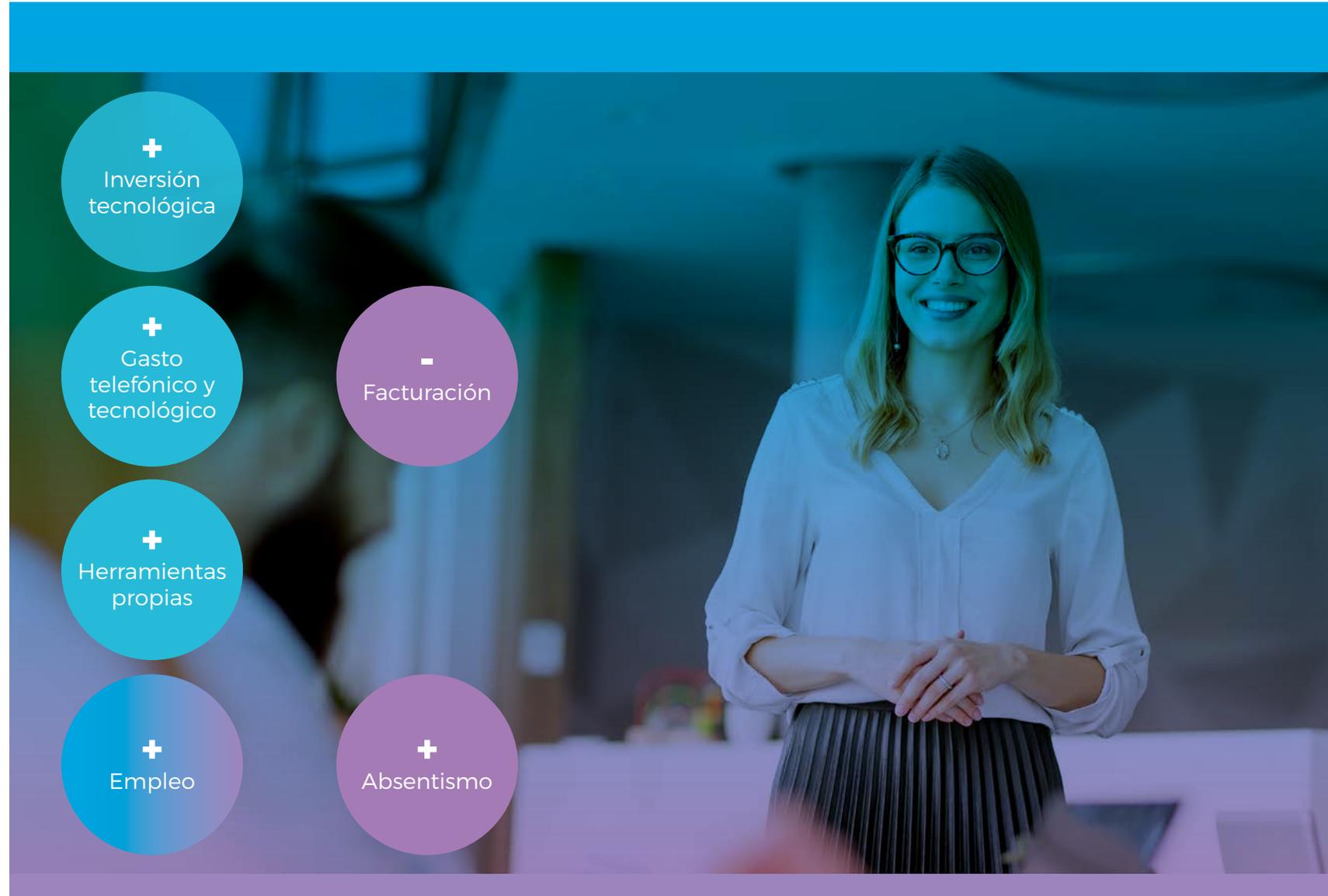
Si comparamos los resultados con el ejercicio anterior, el apartado de Otros sube doce puntos porcentuales y el NPS, cinco. En cambio, Customer Effort se deja seis puntos por el camino.



10. CONCLUSIONES

Pese a haberse reducido la facturación total, las empresas de la Asociación CEX han realizado un importante esfuerzo para aumentar la inversión y el empleo, con un absentismo en máximos históricos.

Pero eso no es todo porque, además de incrementarse el gasto telefónico y tecnológico, merece la pena destacar el crecimiento que se observa en las herramientas de desarrollo propio. Hace apenas 10 años, las herramientas de los clientes eran prácticamente el 100%.



10. CONCLUSIONES



- ▶ De media, el 79% del total de empleados en España teletrabajó, incrementándose hasta el 83% si nos circunscribimos exclusivamente a los agentes.
- ▶ Las horas teletrabajadas pasaron de 800.000 a casi 71.000.000.
- ▶ Las empresas de la Asociación CEX, que representan el 88% del sector, generaron un volumen de negocio global de 1.888,54 millones de euros, un 1% más que en 2019.
- ▶ Por sectores de demanda, el principal sigue siendo Telecomunicaciones. Le sigue Banca y Servicios Financieros, y Seguros. Los tres suponen el 59% del total.
- ▶ El servicio de Atención al Cliente continúa siendo el más demandado, con un 52%.
- ▶ Madrid, Cataluña y Andalucía concentran el 59% de las plataformas propias y el 68% en instalaciones del cliente.
- ▶ En el extranjero, Colombia concentra el 40% de las plataformas, seguido de Perú, con un 20%.
- ▶ El 28% de los asociados cuenta con clientes con una antigüedad superior a 10 años y el 81% de las empresas a las que prestan servicio pertenecen al mercado doméstico.
- ▶ En 2020, las compañías de CEX emplearon a un total de 98.180 personas, un 7% más que en el ejercicio anterior.
- ▶ Los contratos indefinidos continúan creciendo y, en 2020, suponen el 59% (tres puntos porcentuales más que en el año anterior).
- ▶ Las mujeres representan el 71% de los empleados del sector.
- ▶ La franja de edad con mayor empleabilidad en España es de 36 a 45 años (40%), seguida de la de personas con más de 45 años (25%).
- ▶ En 2020, se han impartido 2.174.188 horas de formación.
- ▶ El canal mayoritario es el teléfono, con un 78%, seguido por el e-mail, que representa el 12%.
- ▶ Las compañías de CEX invirtieron en tecnología un 73% (frente al 62% del año anterior) respecto al coste total (excluido gasto del personal) y el gasto tecnológico se incrementa más de cuatro puntos porcentuales, situándose cerca del 20%.
- ▶ Las tres tecnologías más utilizadas son Reporting Avanzado, Work Force y Business Analytics (las dos primeras con un porcentaje de uso entre los asociados del 100% y la última, del 94%).
- ▶ El 94% de las empresas asociadas disponen de algún certificado de Calidad.



EMPRESAS PARTICIPANTES

12. CUSTOMER OBSERVATORIUM

Recogemos las principales conclusiones del estudio realizado a 1.000 personas representativas de la población española del panel de Netquest, en marzo 2021, y que ha sido publicado por nuestro partner Sotto Tempo. El informe se centra en el efecto que ha tenido la pandemia en el servicio de atención al cliente (SAC).



72,2%
de consumidores
lo ha utilizado

28,1%
declara haberlo
utilizado más durante
la pandemia

Sectores principales:
Telefonía, Banca y Paquetería

83,5%
el teléfono es el
canal más usado

Más información
www.lideresenservicio.com

Seguros de Salud

56,4%

Ha contactado con el SAC
de su seguro de salud

7'12 sobre **10**
Satisfacción tras contactar
con el SAC

7'22 sobre **10**
Valoración de la
información recibida

40,65%
Contacta por teléfono

Gran Distribución Online

26,46%

Ha utilizado este servicio
por primera vez a raíz de la
pandemia

27,75%
Ha contactado con el SAC

7'96 sobre **10**
Nivel de satisfacción
global

42,46%
Contacta por teléfono

