

Estudio de mercado

SOBRE LA
SITUACIÓN DEL
CONTACT CENTER

2022



Estudio realizado por:





1.	FACTURACIÓN	3
2.	PLATAFORMAS	5
3.	CLIENTES	7
4.	EMPLEO	8
5.	FORMACIÓN Y SELECCIÓN	10
6.	CANALES DE CONTACTO	11
7.	TECNOLOGÍA	12
8.	CALIDAD	14
9.	CONCLUSIONES	15
10.	EMPRESAS PARTICIPANTES	16
11.	VI CUSTOMER OBSERVATORIUM	17

La Asociación CEX (Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente) está formada por las mayores empresas BPO del sector del Contact Center, que representan aproximadamente el 88% de la facturación total en España.

Anualmente elabora un estudio en el que participan todas las compañías asociadas para evaluar el estado actual de la industria de la atención al cliente y la evolución del mercado.

Es indudable que las empresas están más digitalizadas y continúan invirtiendo en tecnología un porcentaje muy alto respecto al coste total. La tendencia de que cada vez haya más componente tecnológico en los servicios que se operan desde el Contact Center, hace que el empleo en España prácticamente se mantenga estable respecto al año anterior, pero que la facturación suba.

También es razonable que los tres sectores que más demandan los servicios de las compañías adscritas a CEX, progresivamente reduzcan su peso y vayan cediéndoselo a otros porque la comunicación no presencial entre las marcas y los usuarios cada vez es más importante para cualquier sector e impacta en la cuenta de resultados de las empresas. Y eso también concuerda con que el servicio número uno sea la atención al cliente.

La multicanalidad es un hecho, pero también que el teléfono sigue siendo el canal preferido por los consumidores. Por eso, trabajamos día a día para personalizar esa comunicación no presencial y lograr la mayor satisfacción en la experiencia de cliente.

El porcentaje de agentes con contrato indefinido sigue creciendo exponencialmente y ya representa el 77%. Pero, ante esta cifra, deberíamos enfrentar la del absentismo, que se ha incrementado en más de un punto porcentual y que prácticamente duplica la tasa promedio del sector servicios en España. Todas las partes implicadas deberíamos de reflexionar para abordar de una manera proactiva este dato que lastra al sector.

01

FACTURACIÓN

Las empresas pertenecientes a la Asociación CEX facturaron, en el año 2022, un 5,78% más respecto al ejercicio anterior, llegando a los 2.203,38 millones de euros.

Esta cantidad sale de la suma entre la facturación en España y la facturación en el extranjero. Si miramos únicamente a nuestro país, la cifra fue de 1.900,80 millones de euros, un 4,75% más respecto a 2021. Y en el extranjero, de 302,58 millones de euros, un 12,74% de variación sobre el año anterior.

Vemos que, progresivamente, el peso de la facturación del sector del Contact Center y Customer Experience en el extranjero, sobre el total, va aumentando ligeramente. Si en 2020 fue del 10%, en 2021 alcanzó el 13% y, en esta ocasión, se sitúa en el 14%.

De cara a las comparativas con los ejercicios anteriores, destacamos que se han incorporado dos compañías nuevas a la asociación y una la ha abandonado.

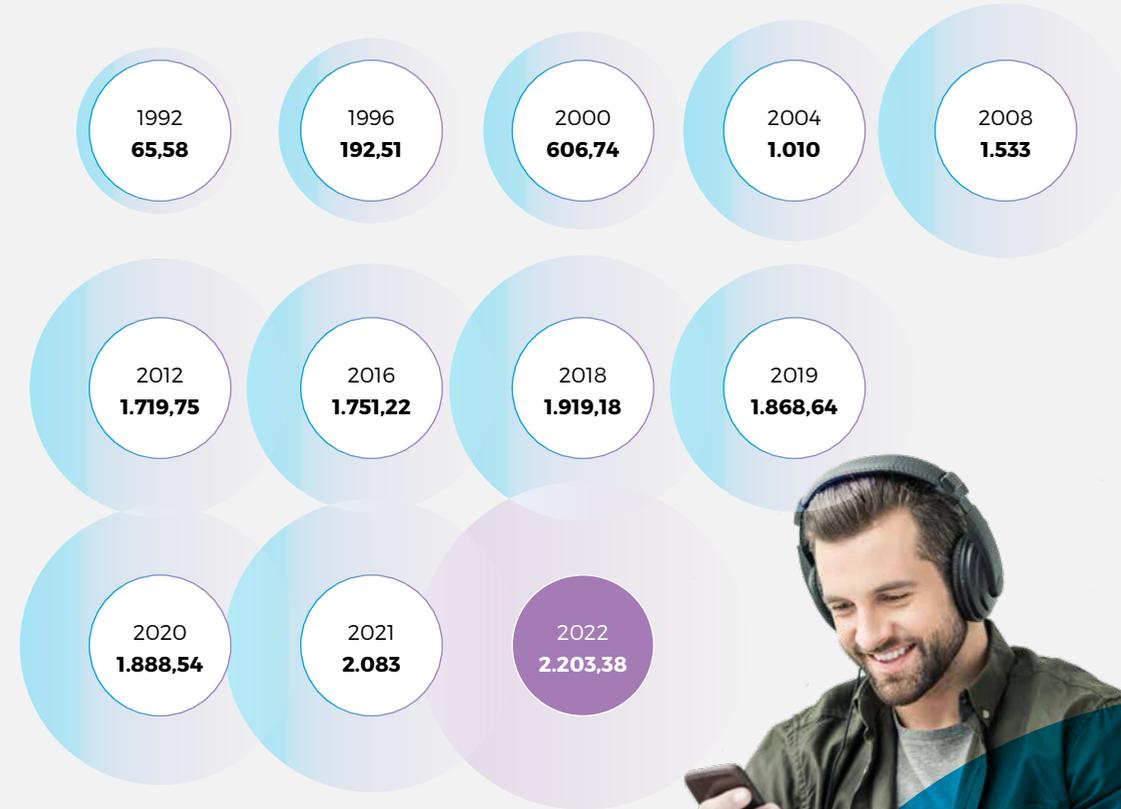
En 2020, el 18% de las empresas contaban con Centros Especiales de Empleo. Esa cifra se incrementó hasta el 22% en 2021 y ahora, en este ejercicio, ha caído dos puntos porcentuales, situándose en el 20%.

2.203,38 M€

facturaron las
empresas asociadas
a CEX en 2022

5,78%

incremento de
facturación en 2022



M€ (Millones de euros)

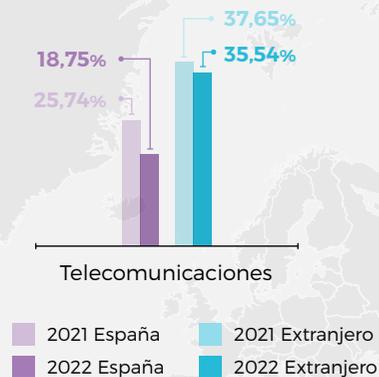


01

FACTURACIÓN POR SECTORES

Telecomunicaciones sigue ocupando la primera posición, tanto en España como en el extranjero, con un porcentaje de demanda del 19% y 36% respectivamente, mientras Banca y Servicios Financieros ocupa la tercera en ambas regiones (14% y 11%). En cambio, en nuestro país es el sector Seguros el que se sitúa en la segunda plaza (17%), mientras que en el extranjero es Utilities (26%).

Progresivamente el peso de estos tres sectores sobre el total se va reduciendo. Si en 2019, en España, suponían el 62% de la facturación y ahora esa cifra se sitúa justo en el 50%. En el extranjero, el Top 3 pesa mucho más, un 72% sobre el total.



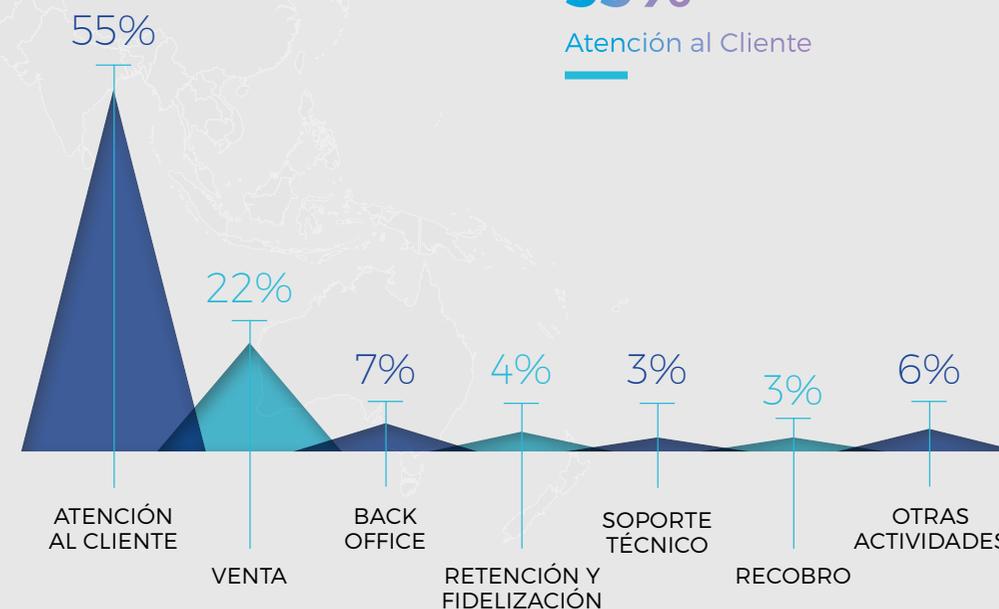
21%
peso global de
Telecomunicaciones

FACTURACIÓN POR SERVICIOS

La Atención al Cliente no solo sigue siendo el servicio número uno en facturación, sino que continúa incrementando su peso porcentual. Si antes del inicio de la crisis sanitaria era del 48%, ahora supera el 55%.

Además, mejora sus cifras de facturación tanto a nivel nacional, con 1.057 millones de euros, como en plataformas en el extranjero, 161 millones.

55%
Atención al Cliente



02

PLATAFORMAS PROPIAS

En este ejercicio, dos comunidades autónomas comparten el pódium del ranking por número de plataformas: Madrid y Andalucía, con 24 *sites* y representando el 19% del total nacional, cada una. Sin embargo, ocupan la primera y tercera posición por número de puestos con 17.965 y 10.607 respectivamente.

Muy de cerca se sitúa Cataluña, que pasa a ocupar el segundo puesto, aumentando de 19 a 23 instalaciones, lo que equivale al 18% del total. Si nos fijamos en el número de puestos, también se sitúa en la segunda posición, con 11.445.

Estas tres ubicaciones congregan al 56% de las plataformas propias de toda España, frente al 52% del año anterior, y al 71% de los puestos, siendo 64% el porcentaje de 2021.

Castilla y León mantiene su peso con 11 plataformas (y 3.746 puestos) y comparte el tercer puesto, en cuanto al número de plataformas, con Galicia (3.440 puestos).

Excepto Madrid y Castilla y León, que mantienen el número de plataformas, y Galicia, que ha reducido su presencia con 2 *sites* menos que el año anterior, las demás comunidades del pódium han aumentado el número de instalaciones.

A cierre de 2022, el total de plataformas propias fue de 127, cinco más que en el anterior ejercicio, siendo Cataluña la que más ha aumentado (4).

El total de puestos fue de 56.509, lo que representa un descenso de 2,46% frente a 2021.

+4%

de plataformas

-2%

de puestos

56%

de las plataformas se congregan en Madrid, Andalucía y Cataluña



02

PLATAFORMAS FUERA DE ESPAÑA

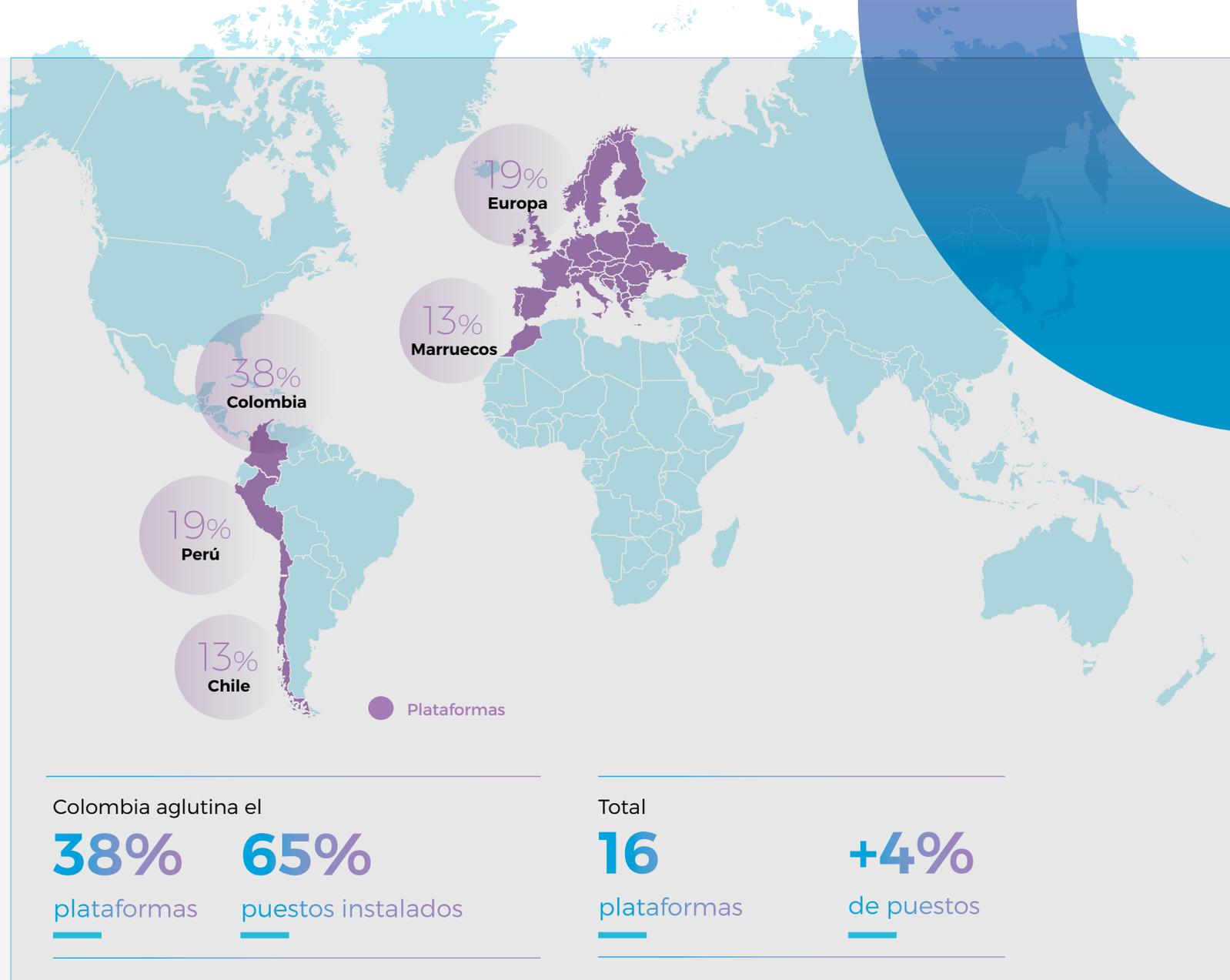
Se mantiene el mismo número de plataformas (16) y en las mismas ubicaciones que en el ejercicio anterior.

Colombia es el país que aglutina el 38% de las plataformas, seguido de Perú y Europa con el 19% cada uno y cierran la tabla tanto Marruecos como Chile con el 13%.

El número de puestos instalados crece un 4%. El mayor incremento se produce en Europa (15%) y el mayor descenso en Perú (-18%).

Colombia también sigue liderando la tabla en esta categoría, con un peso del 65% (frente al 60% del ejercicio anterior). En segundo lugar y pese a la caída, continúa Perú con el 21% (reduciendo su peso en seis puntos porcentuales) y Marruecos mantiene el tercer puesto, aportando el 8%. Los farolillos rojos son Europa (3%) y Chile (2%).

El número total de puestos instalados en el extranjero es de 22.476.



03 CLIENTES

Las empresas enfocadas en la Experiencia con Cliente cumplen un rol fundamental en la fidelización y retención de marcas que confían en sus servicios.

Un 25% de los miembros de la asociación cuenta con clientes con una trayectoria de más de 10 años, mientras que un 13% lleva trabajando entre 7 y 10 años para una misma empresa. Asimismo, un 23% presta servicios a sus clientes entre 4 y 7 años, y el 39% posee una cartera de clientes con una antigüedad inferior a 4 años.

38%

clientes con +7 años de antigüedad

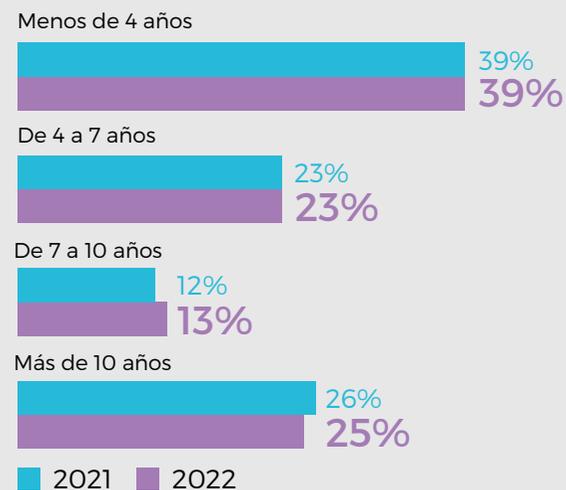
35%

de nuevos clientes en 2022

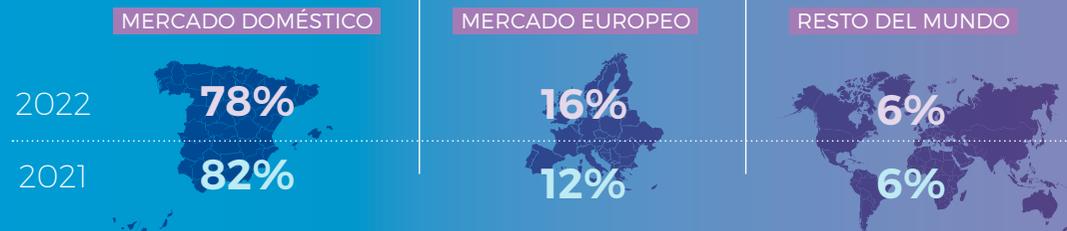
La tasa de incorporación de nuevos clientes, es decir, empresas que deciden externalizar sus servicios con nuestros asociados, ha disminuido en dos puntos porcentuales respecto al año anterior, situándose en un 35% (hay que tener en cuenta que, de 2020 a 2021, se había incrementado en seis puntos).

En lo relativo a la procedencia de los clientes, hay algunas variaciones respecto a las cifras del ejercicio anterior. En concreto, el mercado doméstico ha perdido cuatro puntos porcentuales, situándose en el 78%, mientras que el mercado europeo gana esos mismos puntos y ahora pesa un 16%. Otros países del mundo se sigue manteniendo en el 6%.

TIEMPO TRABAJADO CON LOS CLIENTES



PROCEDENCIA DE LOS CLIENTES



04

EMPLEO EN ESPAÑA

El empleo se mantuvo prácticamente estable en España durante el año 2022. Las empresas afiliadas a la Asociación CEX emplearon a 76.828 personas en nuestro país, lo que implica un decremento mínimo del 0,16% en comparación con 2021.

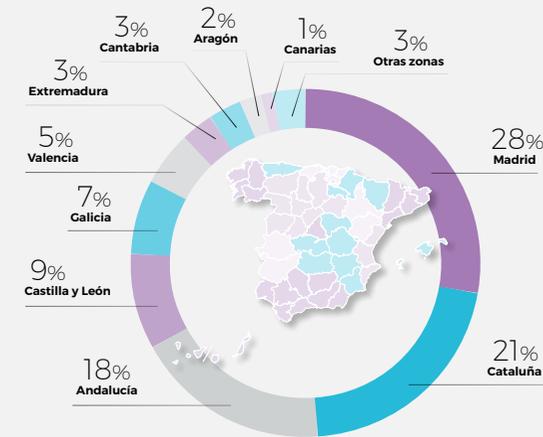
Resulta interesante ver cómo los mandos intermedios, compuestos por los coordinadores de servicio y los dedicados solo a calidad, los supervisores y los formadores, han aumentado en un 7,25 % con respecto al ejercicio anterior.



AGENTES POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Las regiones que cuentan con más agentes empleados siguen siendo Madrid, Cataluña y Andalucía, que representan el 67% del total de la plantilla, lo que apenas ha variado respecto al año anterior (-0,55%).

Castilla y León aporta el 9%, Galicia el 7%, Valencia el 5% y Extremadura y Cantabria el 3%. Aragón, con un peso del 2,4%, es la que más variación positiva ha tenido (+13%) después de la Comunidad Valenciana (+46%).



EMPLEO POR PAÍSES FUERA DE ESPAÑA

El número de empleados en las plataformas que hay fuera de España se redujo en un 11,75%, situándose en 19.786 personas.

Colombia y Perú siguen siendo los países con más empleados, representando el 88% del total. A pesar de protagonizar el mayor descenso porcentual respecto a 2021 (-19%), Colombia sigue a la cabeza del ranking con casi 10.500 trabajadores de media.

La mayor escalada le corresponde a Europa, que roza el 26% de incremento, y remonta ampliamente la bajada que experimentó en el ejercicio anterior.

Agentes por mercado geográfico atendido

	2022	2021
Dedicado a España	45%	46%
Dedicado a mercado local	38%	40%
Dedicado a otros mercados	17%	14%

76.828

empleos en España de las empresas pertenecientes a la Asociación CEX

67%

de empleados se concentra en Madrid, Cataluña y Andalucía

24%

más de formadores en España

88%

de empleados se concentra en Colombia y Perú

11,75%

menos de empleados en el extranjero

CONCLUSIONES Y OTRAS CURIOSIDADES SOBRE LAS CIFRAS DE EMPLEO

- ▶ Las empresas de la Asociación CEX emplearon a un total de 96.614 personas, un 2,8% menos que al año anterior.
- ▶ El 80% del empleo se genera en España y el 20% en el extranjero.
- ▶ Las mujeres siguen representando el 72% de los profesionales en España.
- ▶ Los agentes con alguna discapacidad aumentan levemente rozando el 4% del total.
- ▶ Los agentes con contrato indefinido siguen creciendo y ya representa el 77% del total frente al 13% de los contratos temporales y al 10% de los correspondientes a ETT's.
- ▶ El porcentaje de horas teletrabajadas ha pasado del 79,50% en 2021 al 42,43% en el presente ejercicio, motivado por la adopción de un enfoque únicamente presencial o del modelo híbrido.
- ▶ La franja de edad con mayor empleabilidad en nuestro país es la de 36 a 45 años (que aumenta casi siete puntos porcentuales y representa el 30,4%), seguida del grupo de personas mayores de 45 años (29,5%). El tramo de 26 a 35 años ha descendido hasta el tercer lugar (27,7%), con una caída de casi diez puntos porcentuales. El bloque de edad comprendido entre los 18 y 25 años se mantiene en el 12,4%.
- ▶ En cuanto a la preparación académica de los agentes, en España el 52% ha cursado estudios de educación secundaria, un 34% ha obtenido una formación universitaria y el 14% restante dispone de una capacitación primaria.
- ▶ Continúa aumentando el conocimiento de un segundo idioma entre los agentes españoles (un 25% más). El catalán se sitúa en la primera posición (30%), desbancando al inglés (25%). En tercer lugar, se encuentra la categoría Otros (chino, ruso, euskera) con un 23%. Con una representación inferior al 10%, hallamos el francés, italiano, alemán y portugués.
- ▶ Se ha registrado un notable aumento en la tasa de rotación en comparación con el año 2021, alcanzando el 7%. Si hacemos zoom vemos que el 43% de la pérdida de personal es voluntaria (frente al 47% del ejercicio anterior) y el 57% involuntaria (frente al 53%).
- ▶ La tasa de absentismo sigue siendo alarmantemente elevada y alcanza otro máximo histórico: 12,48%. Este dato prácticamente duplica la tasa promedio del sector servicios en España (6,2%, según Randstad Research).

96.614

personas empleadas

77%

contratos indefinidos

12,48%

representa el absentismo en España en 2022



05

FORMACIÓN Y SELECCIÓN

Formación

La formación sigue siendo una prioridad para las empresas pertenecientes a la Asociación CEX, y por esta razón, durante 2022, las horas impartidas se han incrementado más del 10% hasta alcanzar las 2.532.640. La modalidad de aprendizaje e-learning ha cedido nueve puntos a la presencial (motivado por el retorno de la actividad a las plataformas). En este ejercicio, se observa una distribución muy equilibrada entre ambas modalidades, con un peso del 50,7% para e-learning y de un 49,3% para presencial.

En términos de peso porcentual, la Formación Inicial (18%) y la Formación de Producto (41%) han aumentado su porcentaje en comparación con el año anterior, mientras que la Formación

Continua (que incluye programas específicos de campañas, de productos y de habilidades/skills) ha vuelto a disminuir en cinco puntos y se ubica en un 41%.

En 2022, hay un 24% más de agentes dedicados a canales que no son de voz (Social Media), respecto al ejercicio anterior. De hecho, ya alcanza el 22% del total de agentes los que se dedican, exclusiva o parcialmente, a estos otros canales.

Además, cada vez coge más peso porcentual el número de agentes dedicados exclusivamente a estos canales (78%) frente a aquellos con dedicación parcial (22%).

+2.500.000

de horas de formación



Selección

A pesar del descenso de casi ocho puntos porcentuales respecto a las cifras de 2021, las empresas de la Asociación CEX siguen prefiriendo las plataformas de empleo online para llevar a cabo sus procesos de selección, representando el 49,28% del total.

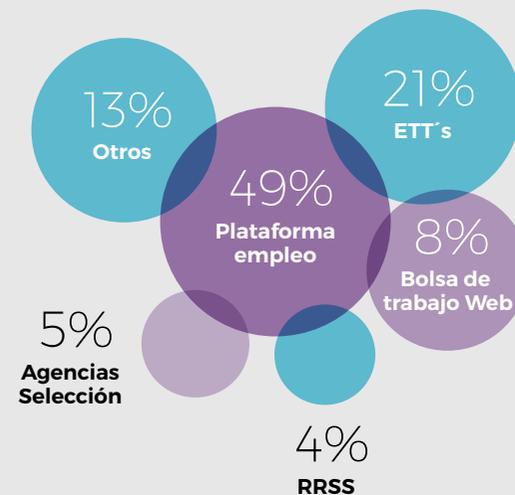
Las ETTs siguen siendo la segunda opción más escogida, que gana casi cuatro puntos porcentuales, con un peso de 20,64%. A gran distancia se encuentran las bolsas de trabajo web, las agencias de selección y las

redes sociales (RRSS), que se mantienen en porcentajes muy similares a los del ejercicio anterior, siendo su impacto del 8,20%, 4,67% y 3,96%, respectivamente. El apartado Otros aumenta más de cuatro puntos, alcanzando el 13,25%.

El 36% de las vacantes se cubren con personal interno.

36%

vacantes cubiertas con personal interno



06

CANALES DE CONTACTO

Pese a que el teléfono continúa siendo el rey y es el canal preferido por los consumidores para comunicarse con las marcas, progresivamente continúa reduciendo su peso. Si en 2020, era del 78%, al año siguiente se situó en el 77% y en este ejercicio cae hasta el 75,1%. Esos puntos porcentuales que va cediendo, caen sobre el chat/chatbot, SMS, RRSS y WhatsApp.

El segundo canal, que se sitúa a gran distancia del teléfono, es el correo electrónico, con un porcentaje similar al de estos últimos años (11,6%). Y el resto se reparte entre el chat/chatbot (5,3%), RRSS (2,3%), WhatsApp (2%), SMS (1,7%) y Otros (2%)

Las compañías asociadas a CEX tuvieron un gasto telefónico de 10.718.616 euros en 2022, lo supone una disminución del 7,39% respecto al año anterior



75%

el teléfono es el canal favorito de los usuarios y consumidores

7%

se ha reducido el gasto telefónico



07

INVERSIÓN TECNOLÓGICA

Durante el año 2022, las empresas que conforman la Asociación CEX invirtieron en tecnología un 59% respecto al coste total (excluido gasto del personal).

Después de la gran inversión que se tuvo que realizar en el año 2020, para poder mantener y mejorar los servicios en un entorno COVID de mucho trabajo en remoto, los porcentajes de 2022 y 2021 se asemejan a los de pre-pandemia.

El gasto tecnológico prácticamente se mantiene igual que en el ejercicio anterior (18%), lo que implica dos puntos porcentuales menos que el año de la pandemia, pero tres más que el escenario pre-COVID de 2019.

Ambas cifras confirman la apuesta de las compañías por seguir avanzando en la modernización de los servicios.

3%

menos en inversión tecnológica

0,6%

más en gasto tecnológico



07

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

Los miembros de la Asociación CEX mantienen su compromiso de brindar la mejor experiencia a los clientes mediante el uso de las últimas tecnologías. Para lograrlo, se esfuerzan diariamente en la implementación de herramientas de gestión de la relación con el cliente (CRM) y herramientas tecnológicas de Contact Center, tanto propias como de sus clientes. De esa manera, garantizan una óptima emisión y recepción de las interacciones y un eficiente manejo de los procesos de back office, asegurando un servicio de alta calidad y una mejora continua en sus plataformas.

Puestos con herramientas CRM



En cuanto a los puestos que utilizan herramientas CRM, los porcentajes son exactamente iguales a los del ejercicio anterior. Pero si hablamos de las herramientas tecnológicas de Contact Center, la balanza ha cambiado su inclinación. Si en 2021, las herramientas propias pesaban un 44% y las de clientes un 56%, este año es más parejo, siendo un 51% las propias frente a un 49% de las herramientas de los clientes.

Puestos con herramientas tecnológicas de Contact Center



Las tres tecnologías más utilizadas en las compañías que conforman la Asociación CEX, ya sean de desarrollo propio o de terceros, son: WorkForce con un 95% y Business Analytics / Reporting Avanzado y Soluciones Omnicanales, ambas con un 90%.

A continuación encontramos Social Media, con un peso del 80% y con el 70%, tenemos Machine Learning, RPA y Conversational

Analytics. La última posición la ocupa la Inteligencia Artificial con un porcentaje del 65% de empresas que la utilizan, descendiendo bruscamente del 83% del año pasado.

El porcentaje de empresas que cuentan con un modelo específico de productividad y seguimiento para el teletrabajo se ha visto reducido en dos puntos respecto a 2021, pasando del 72% al 70%.



08

CERTIFICADOS Y MÉTRICAS DE CALIDAD

El 90% de las compañías y el 84% de las plataformas dispone de algún certificado de Calidad. Las empresas adscritas 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 75% de las empresas cuentan con la certificación ISO 9001 (tres puntos menos que el año anterior) y el 80% posee la norma ISO 27001 (con un crecimiento de 19 puntos porcentuales). Por otro lado, la mitad de las empresas está certificada en la norma específica de Contact Center ISO 18295 y el 40% tiene la ISO 14000. Y por último, una cuarta parte de los asociados de CEX tiene el PCI y el 10% dispone del certificado COPC e ISO 45001.

Tanto CSAT como NPS son las métricas más utilizadas para medir la calidad percibida de los clientes. Si en 2020, apenas del 59% usó el CSAT, esa cifra subió hasta el 83% en 2021 y, en este ejercicio, ha vuelto a crecer 11 puntos porcentuales y se ha situado en el 94%.

Por su parte, la utilización del NPS también ha subido seis puntos porcentuales respecto al año anterior y ahora se sitúa en el 89%.

En la parte inferior de la tabla se sitúan Customer Effort, con un porcentaje de uso del 33% de los asociados y el apartado de otras métricas, como CDI y FCR, que son utilizadas por el 39%.

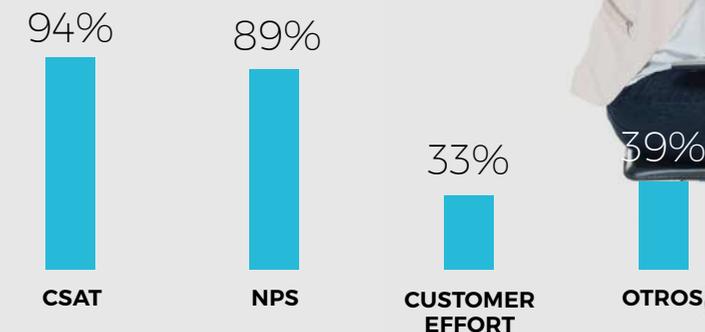
Las métricas menos utilizadas también han visto reducido su porcentaje de participación respecto a 2021. En el caso de Customer Effort, ha pasado del 39% al 33% (seis puntos porcentuales menos) mientras que el cajón de sastre de otras métricas ha perdido cinco puntos porcentuales (del 44% al 39%).



CERTIFICADOS



MÉTRICAS



Otras métricas: CDI, FCR

90%

de las compañías de la Asociación CEX disponen de algún certificado de Calidad

94%

de las empresas utilizan el indicador CSAT



CONCLUSIONES

- ▶ En el último año, las compañías pertenecientes a la Asociación CEX, que representan alrededor del 88% del sector en España, experimentaron un aumento del 5,78% en su volumen de negocio global, alcanzando 2.203,38 millones de euros.
- ▶ Telecomunicaciones sigue siendo el sector que más demanda los servicios. Le sigue Seguros, que recupera el segundo puesto, y Banca y Servicios Financieros. Los tres suponen el 50% del total.
- ▶ El servicio de Atención al Cliente continúa encabezando el ranking de facturación, con más del 55%.
- ▶ El plazo medio de cobro se sitúa en 63 días.
- ▶ Madrid, Andalucía y Cataluña concentran el 56% de las plataformas propias y el 69% en instalaciones del cliente.
- ▶ En el extranjero, Colombia concentra el 38% de las plataformas y el 65% de los puestos, seguido de Perú, con un 19% y 21% respectivamente
- ▶ El 38% de los asociados cuenta con clientes con una antigüedad superior a 7 años y el 78% de las empresas a las que prestan servicio pertenecen al mercado doméstico.
- ▶ Las compañías de CEX emplearon a un total de 96.614 personas, un 2,8% menos que en el ejercicio anterior.
- ▶ La proporción de contratos indefinidos ha experimentado un incremento considerable en comparación con el año anterior, representando el 77% del total, con una subida de 16 puntos básicos respecto a 2021.
- ▶ El porcentaje de mujeres empleadas en el sector sigue siendo de un 72%.
- ▶ El grupo de edad con mayor tasa de empleo en España es el de 36 a 45 años (30,4%). Los mayores de 45 años siguen ocupando el segundo lugar con un 29,5%.
- ▶ El absentismo sigue creciendo y se sitúa en el 12,48%.
- ▶ El total de horas de formación impartidas durante el año 2022 supera las 2.500.000.
- ▶ El canal de comunicación más utilizado por la mayoría de los usuarios sigue siendo el teléfono, que representa el 75% de las interacciones. Le sigue a gran distancia el correo electrónico, elegido en el 12% de los casos.
- ▶ Las compañías de CEX invirtieron en tecnología un 59% respecto al coste total (excluido gasto del personal) y el gasto tecnológico mantiene la cifra de 2021, con un 18%.
- ▶ Las tecnologías que más destacan por su alto nivel de utilización en las empresas son Work Force (95%), seguida por Business Analytics / Reporting Avanzado y Soluciones Omnicanales, ambas con una tasa de adopción del 90%. El uso de la Inteligencia Artificial ha caído bruscamente, pasando del 83% del ejercicio anterior a un 62% actualmente.
- ▶ Nueve de cada diez empresas asociadas cuentan con algún tipo de certificado de Calidad.

10

EMPRESAS PARTICIPANTES

ATENTO

 **BOSCH**


cat serveis sxxi

COVISIAN
TECH. PEOPLE. SMILES.

DXC TECHNOLOGY

emergia

GCO Contact Center^Y

iccs
CONTACT CENTER

 **ILUNION**
Contact Center

intelcia

 **ISGF**

Konecta


majorel


PLUSCONTACTO

serveo

 **Teleperformance**
each interaction matters

teyamé 

Transcom

 **VIKING**

 Webhelp

VII CUSTOMER OBSERVATORIUM

Recogemos las principales conclusiones del estudio realizado a 1.002 personas representativas de la población española del panel de Netquest, en febrero de 2023, y que ha sido publicado por nuestro partner Sotto Tempo. El informe recoge las últimas tendencias en atención al cliente (SAC) y su influencia en los resultados de la empresa.

70,5%
de consumidores
lo ha utilizado

74%
considera que la calidad del SAC
influye en su decisión de compra

77%
cambiaría de proveedor por una
atención al cliente decepcionante

78%
el teléfono es el canal
más usado

20%
considera que los robots o asistentes virtuales
son útiles para acciones simples y mecánicas

27%
considera entre 1' y 2' como un tiempo
de espera aceptable en el teléfono

90%
de los usuarios no conoce la tramitación
del Proyecto de Ley del SAC

Más información
www.lideresenservicio.com





asociación
ceX