

ace | Asociación de Contact Center Española

INFORME de MERCADO

Informe de Mercado 2015

Empresas asociada a ACE:

arvato
BERTELSMANN

ATENTO:

BOSCH
Innovación para tu vida

CATSA

CONTACTEL

emergia

eXTEL crm®
Contact Center Managers

GSS®
Leading customer services

Golden Line
CONTACT CENTER

ILUNION
Contact Center

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

Konecta

SELLBYTEL
GROUP

SITEL

tlmark

Teleperformance
Transforming Passion into Excellence

Transcom

unísono
business solutions

unitono
ALIANZA CONTACT CENTER

Conclusiones 2014



Facturación

Representa un modesto aumento del 1% sobre el ejercicio anterior. La presión sobre los márgenes sigue siendo grande, derivada de una intensa competencia en precios forzada por la recesión económica.



Empleo

El sector sigue generando empleo para los colectivos con más dificultades de acceso al mercado de trabajo y para quienes prefieren optar por el teletrabajo. En España, las empresas de ACE dan empleo a 68.000 profesionales.



Servicios prestados

El 68% de los servicios prestados están relacionados con la gestión de la atención al cliente., solo un 20% lo son de venta de algún producto o servicio.

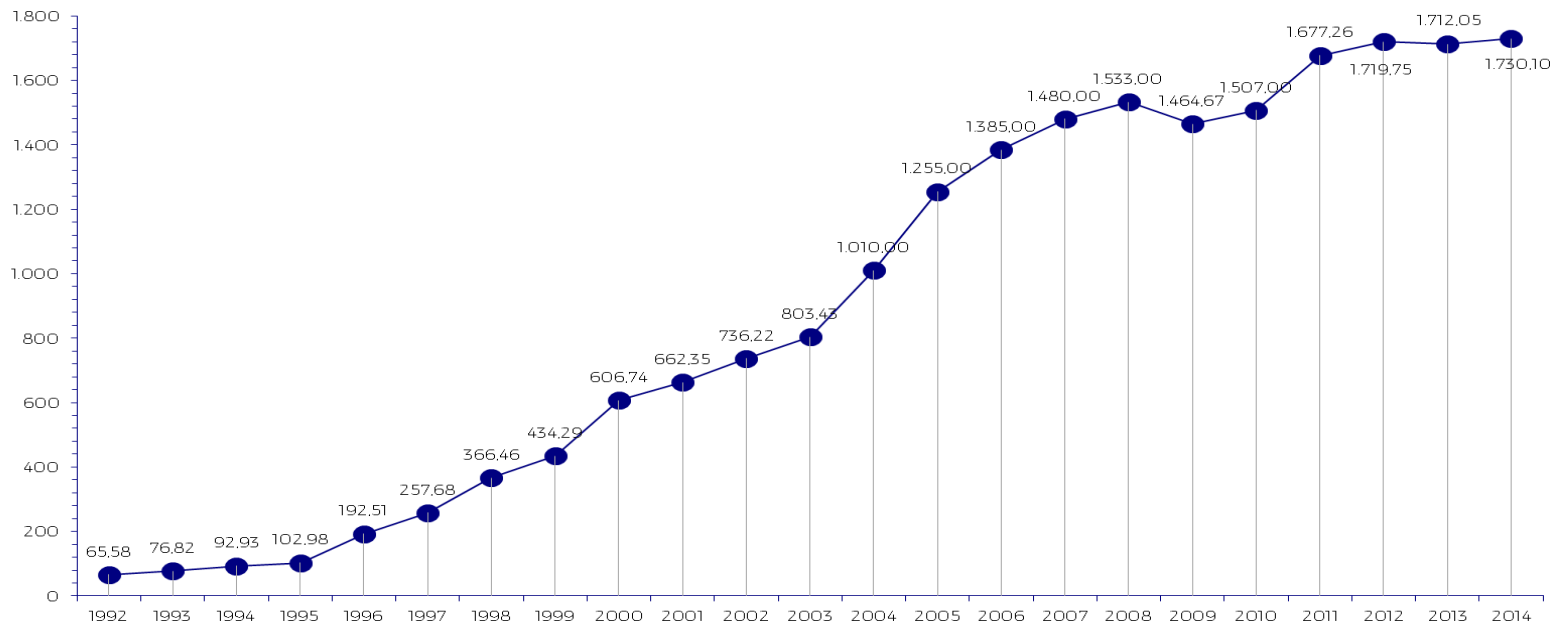


Sectores de demanda

Telecomunicaciones, sigue ocupando la primera posición en sectores de demanda, seguido de Administraciones Públicas, Banca, Seguros y *Utilities*.

Facturación

En 2014 el sector alcanzó los 1.730 millones de euros, un modesto aumento del 1%, sobre el año anterior.



Facturación

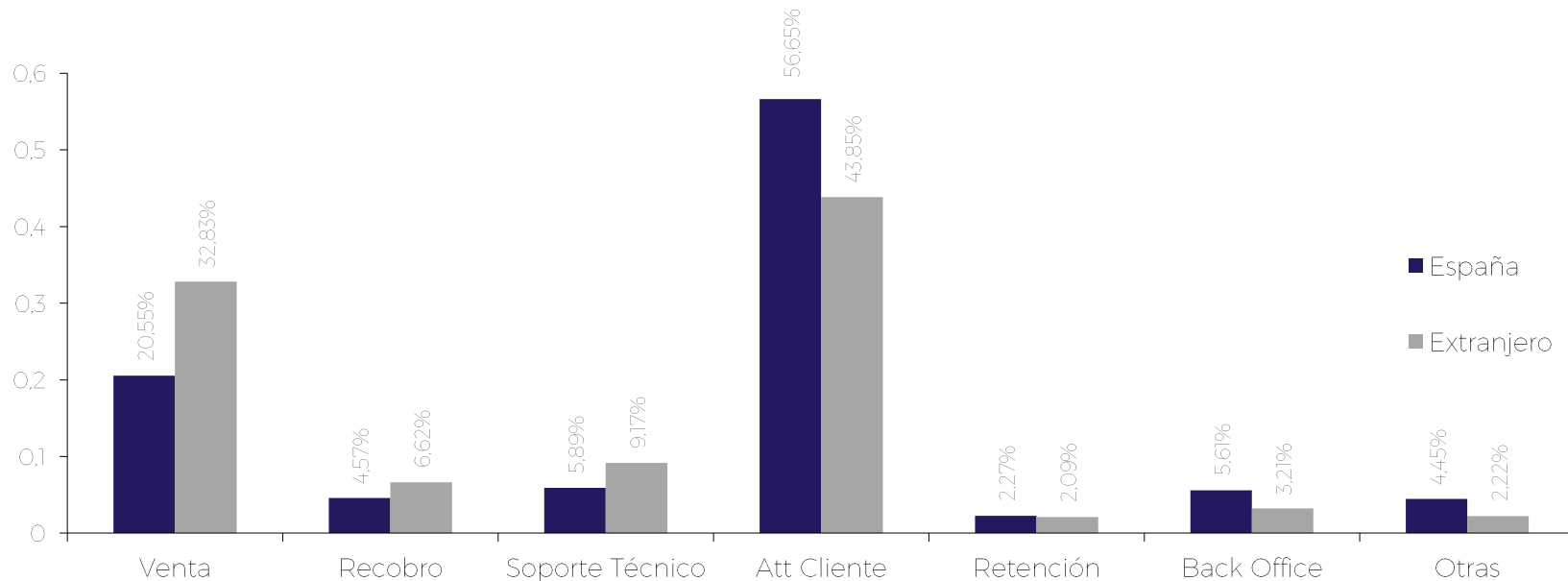
El plazo medio de cobro sigue siendo excesivamente largo, situándose el promedio en 80 días.

	España
Administraciones Públicas	108
Distribución	94
Telecomunicaciones	89
Automoción	87
Utilities	83
Medios de Comunicación	79
Transporte y Turismo	74
Seguros	57
Banca y Seguros Financieros	55
Otros	70
PROMEDIO	80

En una actividad en la que el coste del trabajo representa la principal partida del gasto mensual, el plazo medio de cobro durante el 2014 sigue siendo excesivamente largo -de 80 días en general y hasta de 108 días en el caso de las Administraciones Públicas-, aunque se ha reducido en los últimos años,

Servicios prestados

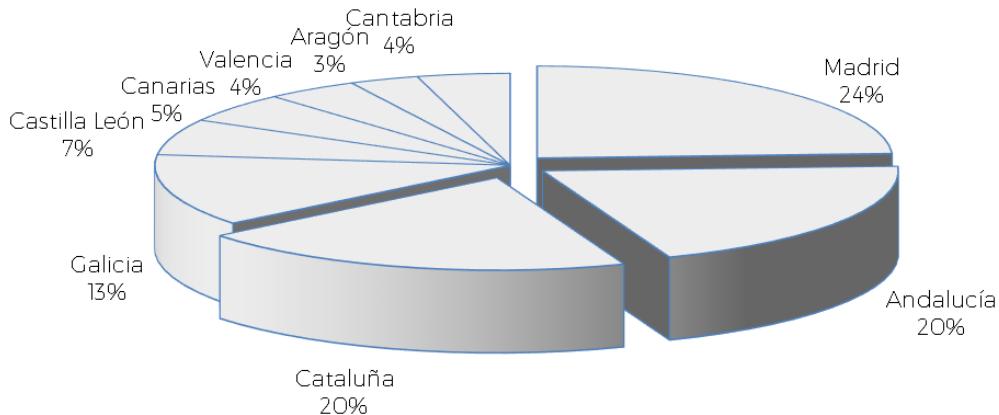
El 68% de los servicios está relacionado con alguna modalidad de Atención al Cliente.



Plataformas

Madrid, Andalucía y Cataluña concentran el 58%, desde las que prestan servicio las empresas de ACE.

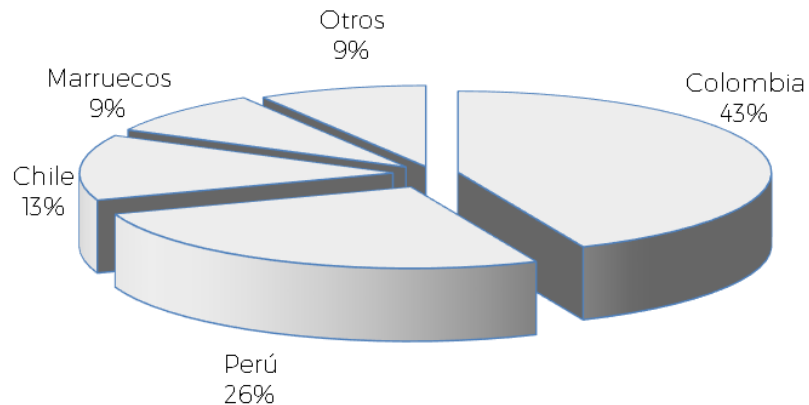
	Plat.	Nº total puestos
Madrid	23	16.368
Andalucía	19	8.631
Cataluña	19	8.534
Galicia	12	4.189
Castilla León	6	3.880
Canarias	5	1.003
Cantabria	4	1.115
Valencia	4	708
Aragón	3	1.525
Extremadura	3	862
País Vasco	3	835
Otros	4	1.020
TOTAL	105	48.670



Plataformas

Colombia y Perú representan el 78% del total de actividad para clientes en el extranjero.

	Plat.	N° total puestos
Colombia	10	10.663
Perú	6	6.389
Chile	3	1.059
Marruecos	2	1.352
Otros	2	824
TOTAL	23	20.287



Herramientas

El porcentaje de trabajo realizado con herramientas propias sigue incrementándose.

Herramientas CRM		
	Propias	Clientes
Emisión	22,10%	15,21%
Recepción	12,01%	39,68%
Back Office	3,88%	7,11%
TOTAL	37,99%	62,00%

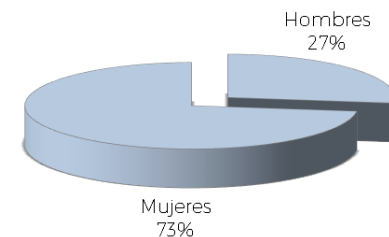
Herramientas Tecnológicas de Contact Center		
	Propias	Clientes
Emisión	25,71%	6,52%
Recepción	24,84%	31,00%
Back Office	6,34%	5,59%
TOTAL	56,89%	43,11%

La multicanalidad se consolida como una tendencia al alza para lograr atender allí donde esté el cliente y en la modalidad que prefiera. Muestra de su evolución para ofrecer el servicio cualificado que precisa el mercado hoy día, es la firme apuesta que las empresas asociadas en ACE por incrementar su inversión en las tecnologías más avanzadas. En 2014, esta inversión alcanzó el 25,77% del total invertido, frente al 7,25% del 2013. Así, la labor realizada con herramientas propias de CRM ha pasado del 33,8% en 2013 al 38%, y la relativa a herramientas tecnológicas de Contact Center también propias, del 48,3% al 57%.

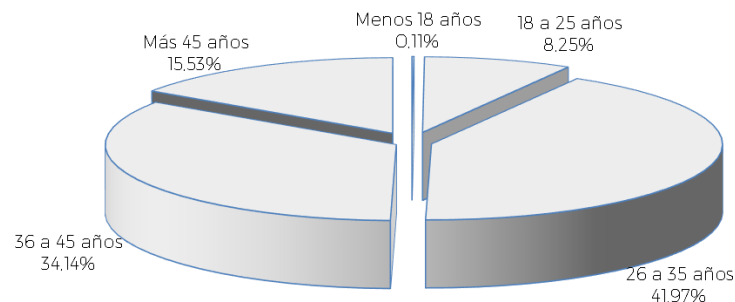
Empleo

En España, ACE da empleo a más de 68.000 profesionales, de los que un 73% son mujeres y un 50% jóvenes.

Agentes por Género



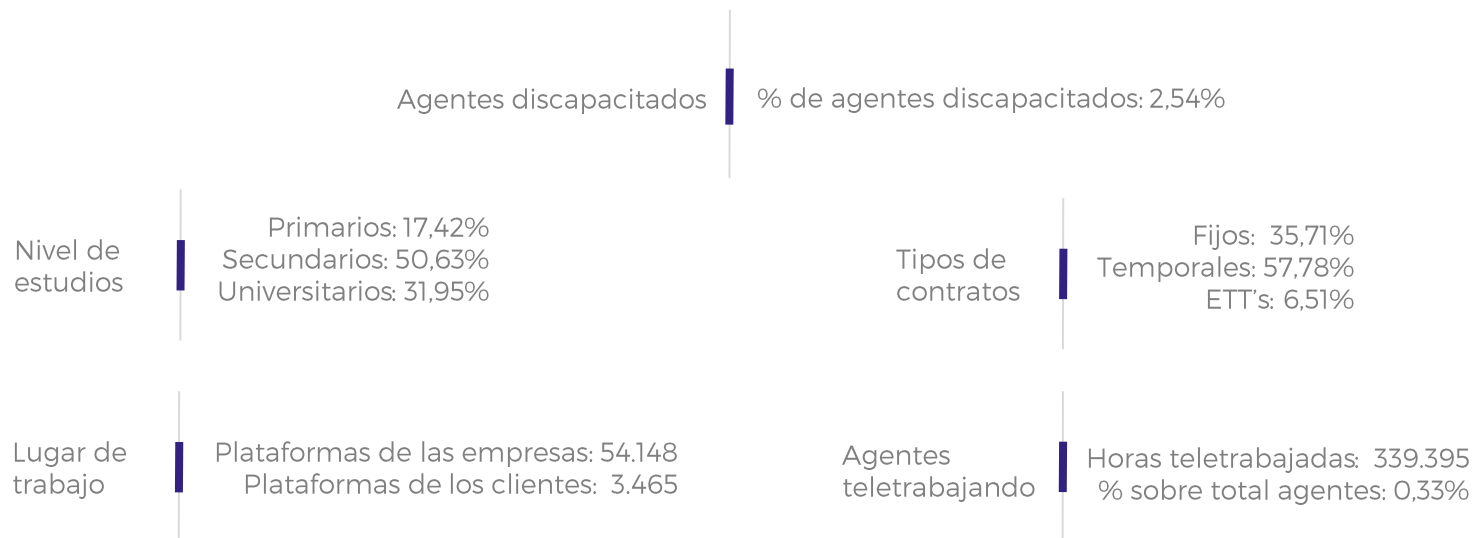
Agentes por Edad



	media anual	% sobre el total
Agentes	57.613	85,4%
Teleoperadores	11.984	17,7%
Teleoperadores especialistas	32.209	46,5%
Gestores telefónicos	13.420	21,2%
Coordinadores de Servicios	3.851	5,7%
Coordinadores dedicados solo a Calidad	402	0,5%
Supervisores	1.116	1,8%
Personal de Estructura	5.072	6,5%
TOTAL	68.054	100%

Empleo

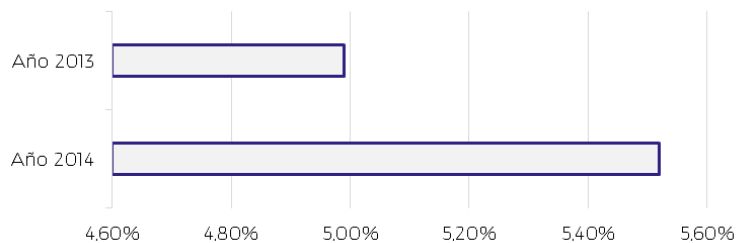
Los contratos fijos han aumentado hasta el 35,7% del total.



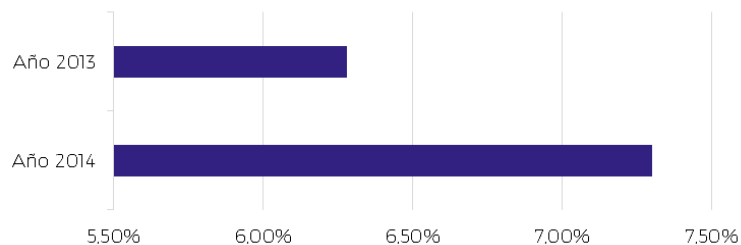
Empleo

Los niveles de rotación y absentismo también han aumentado con respecto al año anterior.

Niveles de Rotación

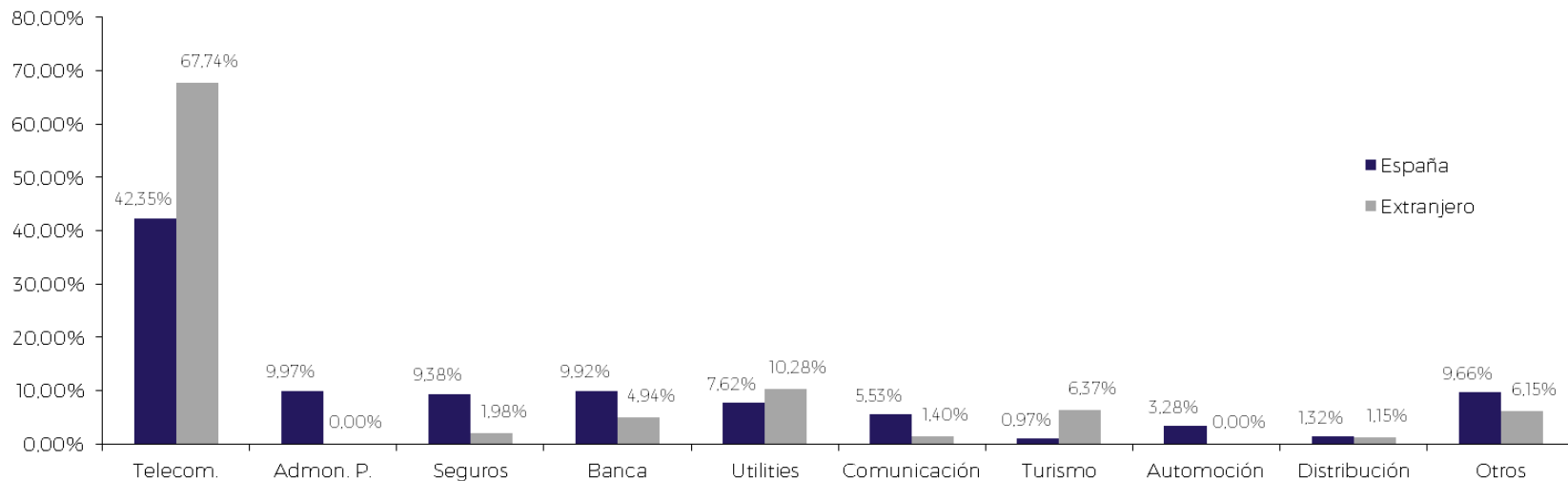


Niveles de Absentismo



Sectores de demanda

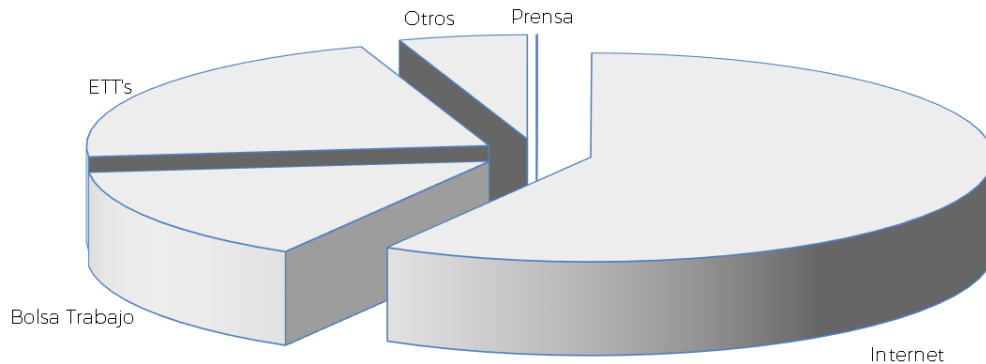
Telecomunicaciones, seguido de Administraciones Públicas, Banca, Seguros y *Utilities*.



Reclutamiento

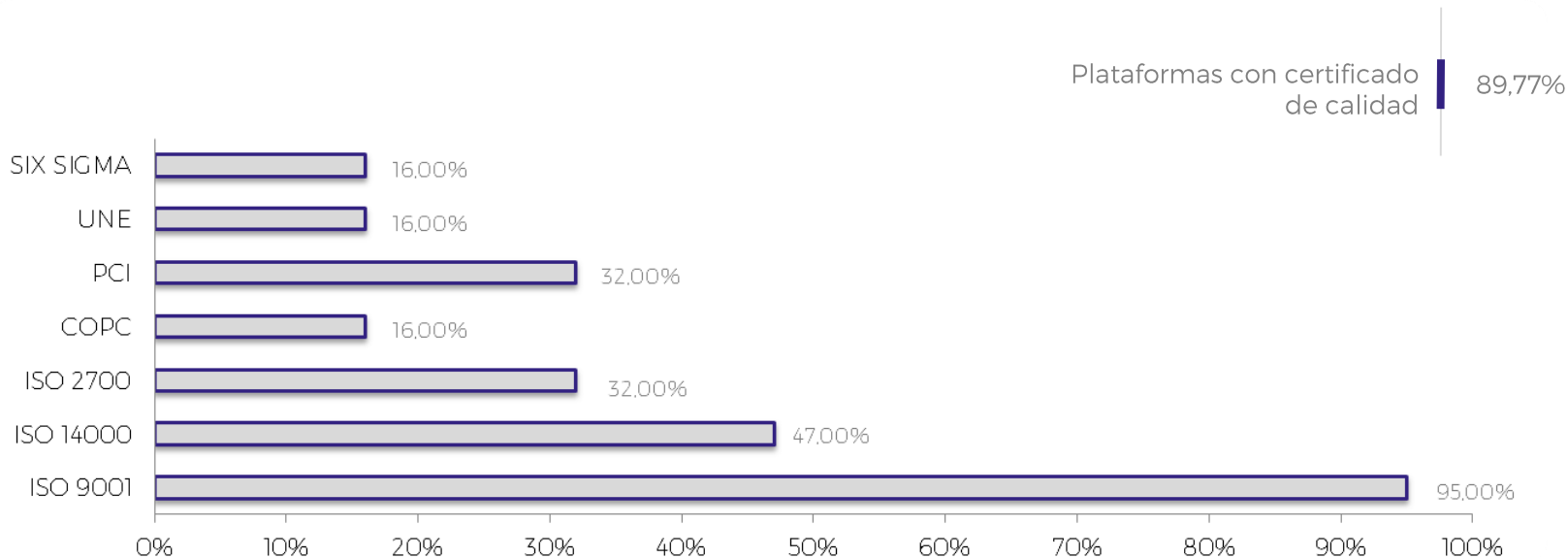
Internet se ha convertido en la principal herramienta de reclutamiento.

	% Agentes
Prensa	0,04%
Internet	58,38%
Bolsa Trabajo	14,86%
ETT's	21,56%
Otros	5,15%
TOTAL	100%



Certificados Calidad

Todas las empresas de ACE disponen, al menos, de un certificado de calidad.





ace

ASOCIACIÓN DE CONTACT CENTER ESPAÑOLA

www.ace.adigital.org

abuxo@adigital.org