ESTUDIO DE MERCADO
SOBRE LA SITUACIÓN DEL CONTACT CENTER
2021

Versión Ejecutiva

Estudio realizado por:

asociación cex

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 con el objetivo de tomar el pulso al sector de la relación con clientes y analizar la evolución del mercado en estos años marcados por la pandemia de la COVID-19.

La tendencia que apreciamos durante 2021 ha sido una **mayor digitalización, tanto de las empresas**, que continúan con unos niveles elevados de inversión tecnológica (un poco superiores a los que se tenían antes de la irrupción de la enfermedad que generó los confinamientos), **como de los servicios digitales**, que se han incrementado.

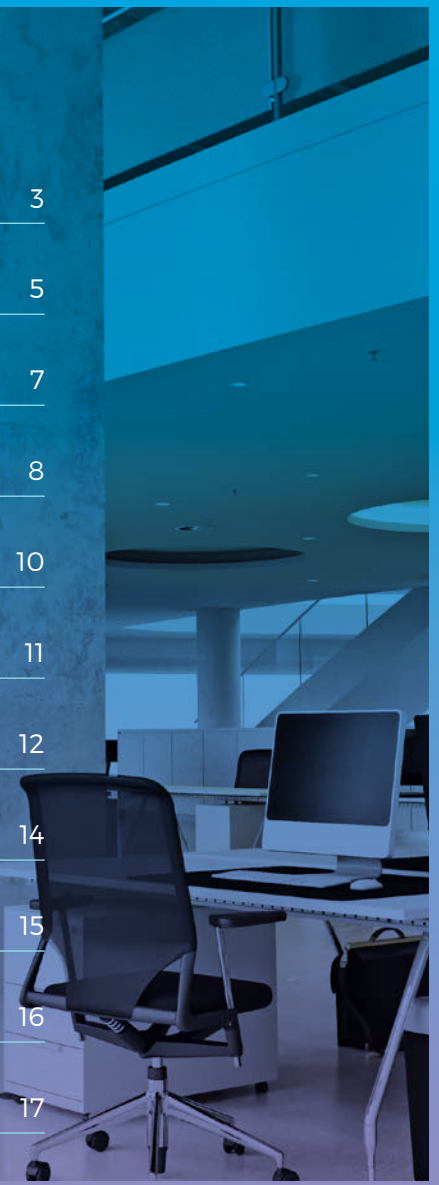
La facturación ha subido especialmente en la parte de digital y servicios tecnológicos y eso hace que el porcentaje de incremento del empleo no crezca al mismo ritmo, ya que los servicios que se prestan son cada vez más digitales.

El **peso tecnológico en los Contact Center es cada vez mayor** y, por ejemplo, si comparamos el gasto realizado en tecnología en 2019 y 2021, vemos que es de casi tres puntos porcentuales más.

Somos una industria madura, consolidada y profesional, que cada vez coge más peso en las relaciones a distancia que establecen las marcas y sus clientes, manteniendo esa conexión a través de múltiples canales. Trabajamos día a día para personalizar esa comunicación no presencial y lograr la mayor satisfacción en la experiencia de cliente.

Seguimos incrementando el porcentaje de trabajadores con contrato indefinido, que ya se sitúa en el 61%.

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



1. FACTURACIÓN

En el año 2021, la facturación total de las empresas pertenecientes a la Asociación CEX, a nivel global, alcanza los 2.083 millones de euros, lo que supone un 10,30% de incremento respecto al año anterior.

Si hacemos zoom podemos ver que, en España, la facturación en el sector del Contact Center y Customer Experience fue 1.814,61 millones de euros, un 7,17% más respecto al ejercicio anterior y, en el extranjero, de 268,39 millones de euros, alcanzando un aumento del 37,45% (un significativo crecimiento de los resultados teniendo en cuenta que en 2020 había sufrido una caída del 20,78%).

Es cierto que el peso de la facturación en el extranjero sobre el total se ha incrementado ligeramente. Si en 2020 era del 10%, en esta ocasión ha subido hasta situarse en el 13%.

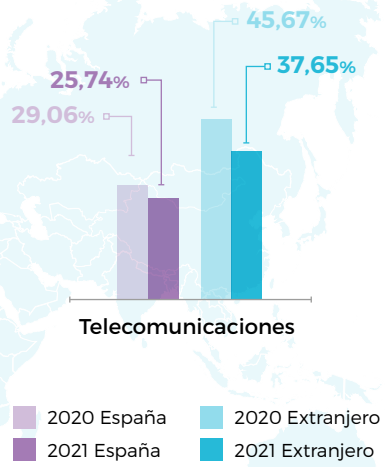
De cara a tener en cuentas las comparativas con los ejercicios anteriores, destacamos que se han incorporado cuatro nuevas compañías a la asociación y dos la han abandonado.

Si en 2020, el 18% de las empresas contaban con Centros Especiales de Empleo, ahora esta cifra ha aumentado hasta el 22%, situándose con un punto porcentual más que en 2019.

2. FACTURACIÓN POR SECTORES

Telecomunicaciones sigue ocupando la primera posición tanto en España como en el extranjero, siendo el porcentaje de demanda del 26% y del 38%, respectivamente. Le siguen Banca y Servicios Financieros, con unos porcentajes prácticamente iguales a los del ejercicio anterior, y Seguros como tercero del ranking, disminuyendo casi tres puntos y medio su demanda en España, pero aumentándola en más de punto y medio en el extranjero. Si en España, estos tres sectores suponían el 62% de la facturación total en 2019, dos ejercicios después, esta cifra se sitúa en el 52%.

En el extranjero, Telecomunicaciones y Utilities son los dos sectores que más peso tienen con diferencia sobre el resto, aunque sus pesos respecto a 2020 se han reducido.

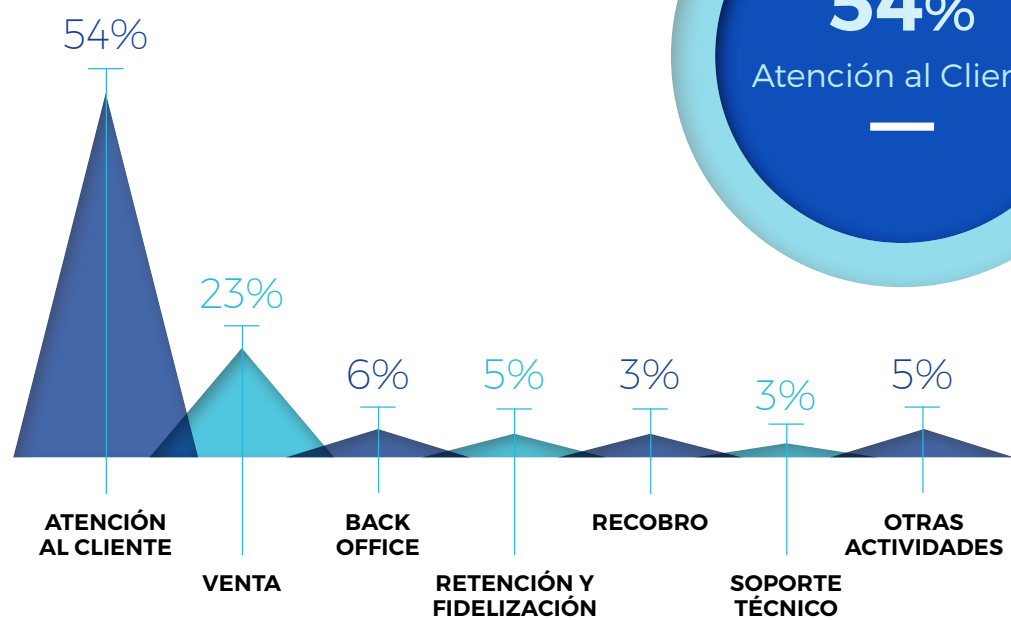


26%
telecomunicaciones

FACTURACIÓN POR SERVICIOS

Dada la situación de la pandemia durante 2021, tiene sentido que el servicio de Atención al Cliente no solo siga siendo el más demandado, sino que continúe incrementando su peso porcentual, llegándose a situar en el 53,98% (sumando dos puntos porcentuales respecto al ejercicio anterior y más de seis si lo comparamos con 2019, antes del inicio de la crisis sanitaria).

54%
Atención al Cliente



2. PLATAFORMAS PROPIAS

La Comunidad de Madrid sigue concentrando el mayor número de plataformas de las empresas de la Asociación CEX, con un peso del 20% sobre el total (24 sites). Andalucía mantiene la segunda posición, igual que en 2020, con 21 plataformas y un 17% de impacto. Y Cataluña también consolida el tercer puesto obtenido en el ejercicio anterior, con 19 instalaciones y un 16%. Las tres del pódium cuentan con una plataforma menos que el año anterior y una reducción de dos puntos porcentuales cada una de ellas. Por su parte, Galicia mantiene su peso (11%), pero suma una plataforma (13).

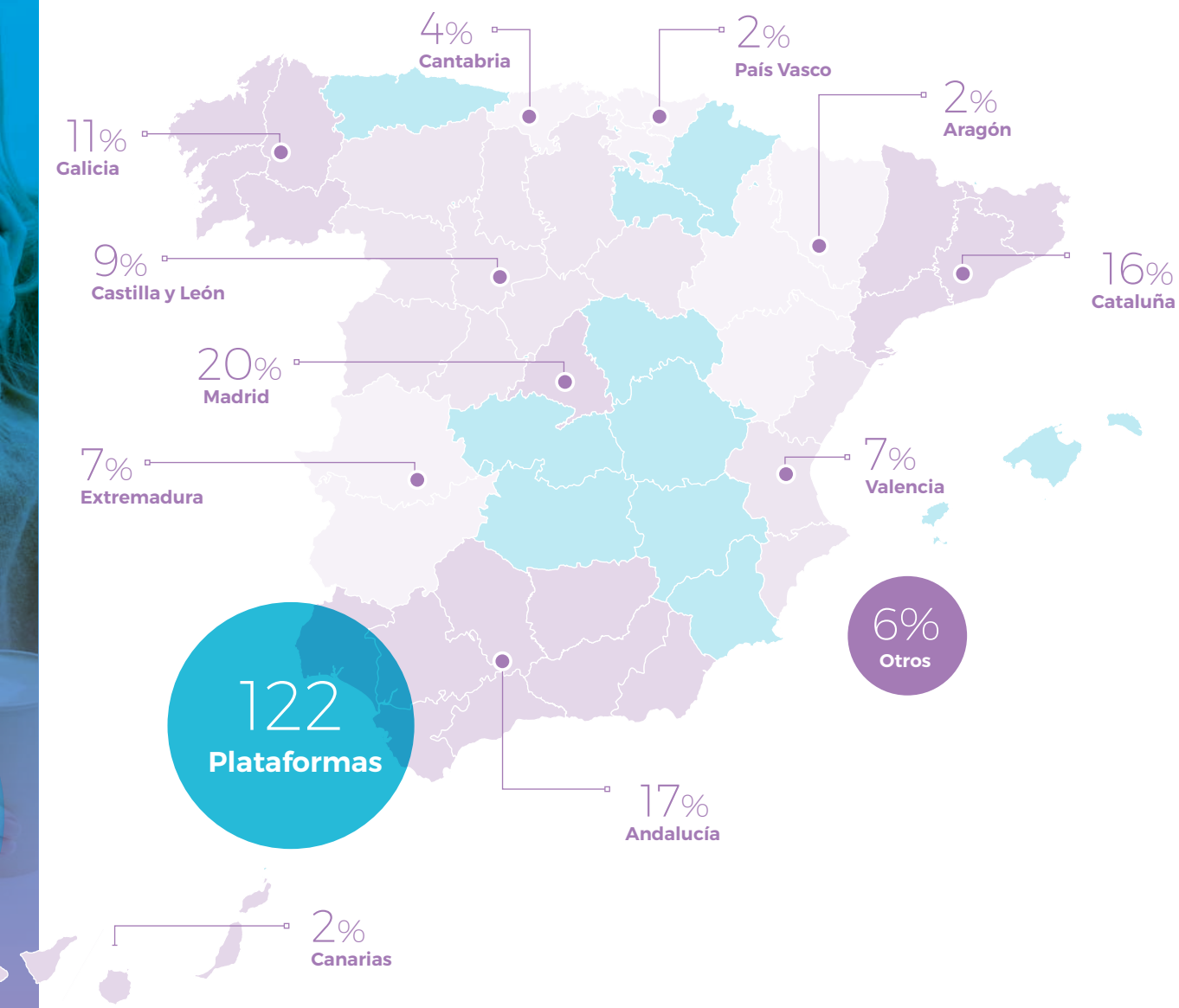
A cierre de 2021, el total de plataformas propias fue de 122, nueve más que en el año anterior, siendo Castilla y León y Valencia las que más han aumentado (4 cada una).

El total de puestos fue de 57.934, lo que representa un descenso de 3,1% frente a 2020.

+8%
de plataformas

-3%
de puestos

52%
de las plataformas se congregan en Madrid, Andalucía y Cataluña



asociación cex

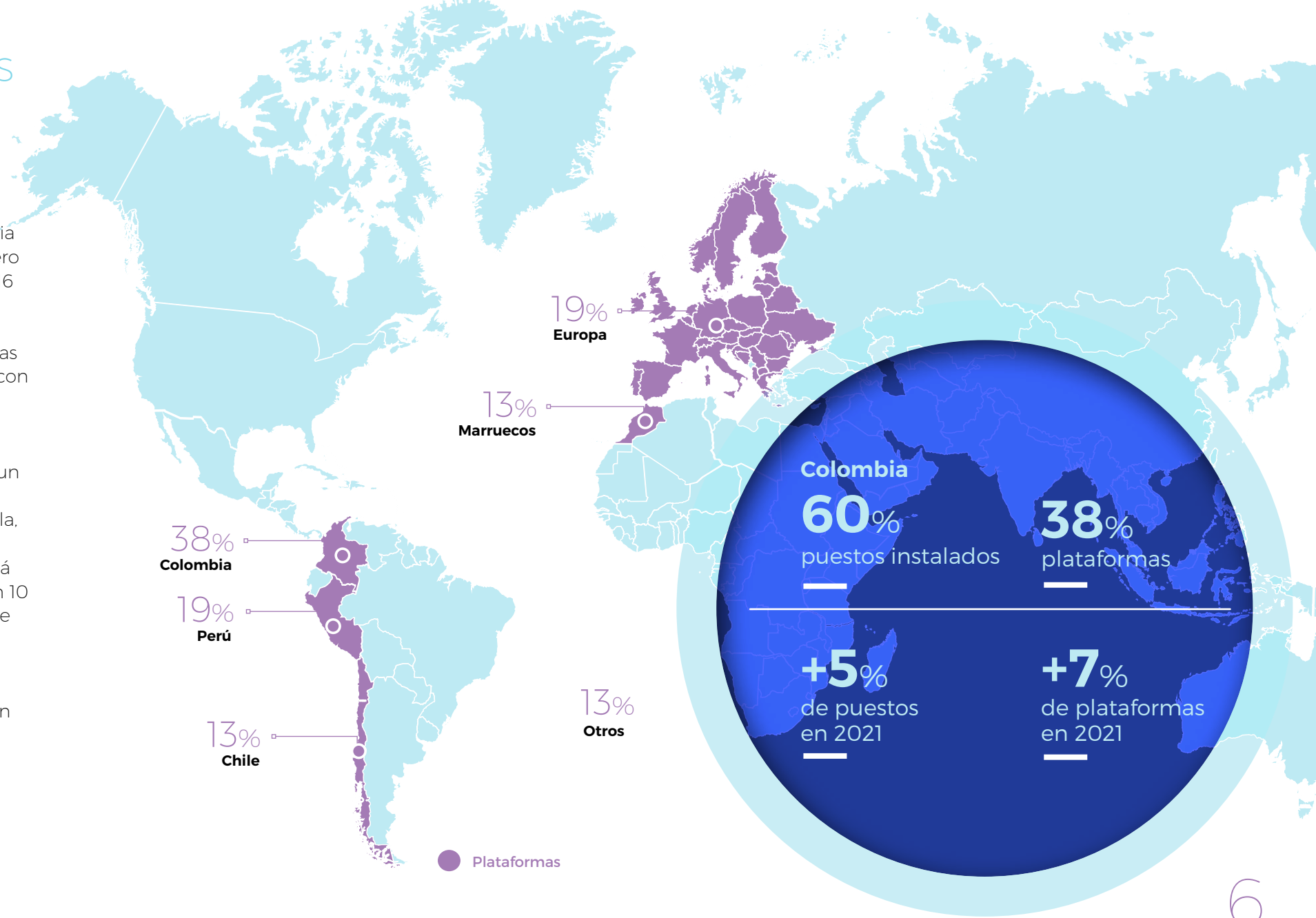
2. PLATAFORMAS FUERA DE ESPAÑA

Con respecto al año anterior, la diferencia es solo de una plataforma en el extranjero (que se incrementa en Europa), siendo 16 la cifra total.

Colombia es el 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 4,5% y el mayor incremento se produce en Colombia que sigue liderando la tabla, con un peso del 60% (frente al 52% del ejercicio anterior). En segundo lugar, está Perú con el 27% (reduciendo su peso en 10 puntos) y Marruecos continúa situándose en el tercer puesto, aportando el 8% (frente al 7% del ejercicio anterior).

El número total de puestos instalados en el extranjero es de 21.584.



asociación cex

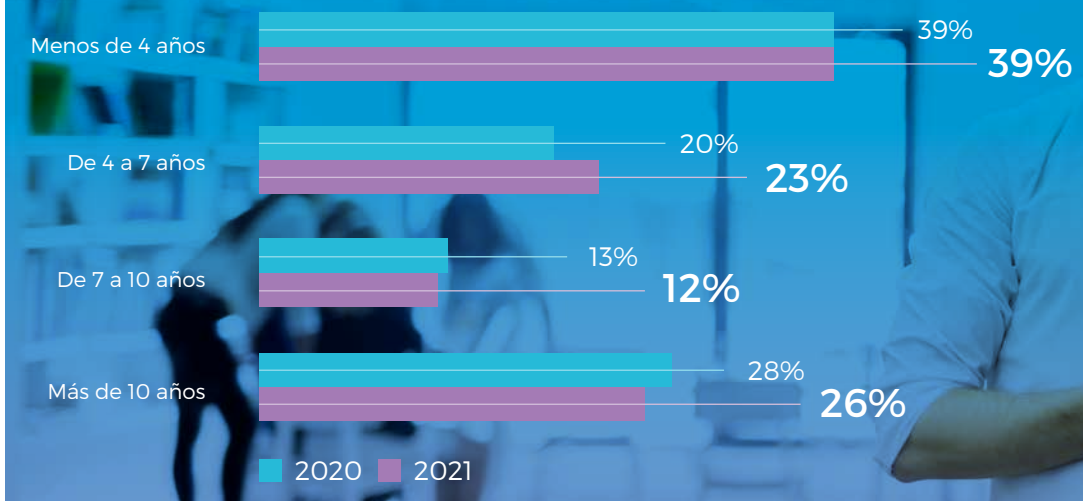
3. CLIENTES

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 26% 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 23% 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 37%, seis puntos porcentuales más que en 2020.

Respecto a la procedencia de dichos clientes, apenas hay cambios respecto a las cifras proporcionadas en el ejercicio 2020: el 82% pertenece al mercado doméstico, el 12% al mercado europeo y el 6% es de países del resto del mundo.

TIEMPO TRABAJADO CON LOS CLIENTES



2020
31%
Nuevos clientes

2021
37%
Nuevos clientes

PROCEDENCIA DE LOS CLIENTES

	MERCADO DOMÉSTICO	MERCADO EUROPEO	RESTO DEL MUNDO
2021	82%	12%	6%
2020	81%	12%	7%

38%
Clientes con + 7 años de antigüedad

4. EMPLEO EN ESPAÑA

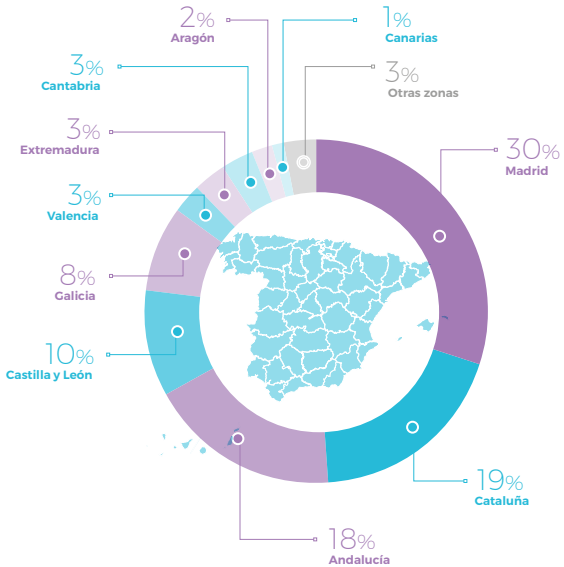
En 2021, las compañías de la Asociación CEX emplearon a un total de 76.953 personas en España, un 1,44% menos que en el año anterior (ese pequeño decremento se explica por el incremento interanual del estudio anterior, que había sido de más del 8%).

En términos absolutos, el mayor incremento lo encontramos en los teleoperadores especialistas (más de 420) y la mayor caída en el personal de estructura (965 menos).

EMPLEO POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Madrid, Cataluña y Andalucía siguen concentrando el mayor número de empleados, con un 67,44% del total, reduciéndose dos puntos respecto a 2020. Cataluña ha recuperado la segunda plaza, motivado tanto por su incremento como por la caída de trabajadores en Andalucía.

Castilla y León aporta el 10%, Galicia el 8%, Valencia el 3% y Extremadura el 2,9%. Cantabria coge peso (2,9%) y sale del cajón de sastre de Otros.



EMPLEO POR PAÍSES FUERA DE ESPAÑA

El número total de personas empleadas en las plataformas que hay fuera de España fue de 22.421.

Colombia y Perú siguen siendo los países con mayor número de empleados, concentrando el 91% del total. Colombia consolida la primera plaza que obtuvo el año pasado, con 12.879 trabajadores de media.

El mayor incremento porcentual lo tenemos en Chile, que crece casi un 28% respecto a 2020 y la mayor caída en Europa, con -20,5%.

Agentes por mercado geográfico atendido

	2021	2020
Dedicado a España	46%	42%
Dedicado a mercado local	40%	43%
Dedicado a otros mercados	15%	15%

76.953
Empleos en España de las empresas pertenecientes a la Asociación CEX

1,44%
de descenso

67%
de empleados en España se concentra en Madrid, Cataluña y Andalucía

91%
de empleados en el extranjero se concentra en Colombia y Perú

12%
más 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 99.374 personas, un 1,22% superior al año anterior.
- El 77% del empleo se genera en España y el 23% en el extranjero.
- Las mujeres representan el 72% de los profesionales en España.
- La franja de edad con mayor empleabilidad en nuestro país es la de 26 a 35 años (que sube casi quince puntos porcentuales y se sitúa en el 38%); seguida de la de personas de más de 45 años, que representa el 27%. En tercer lugar, se encuentran el tramo de 36 a 45 años (24%) que cae más de dieciséis puntos. El bloque de 18 a los 25 años sigue situándose en el 12%.
- Los trabajadores con alguna discapacidad suponen al más del 3% del total.
- Los contratos indefinidos continúan creciendo en España, representando ya el 61% del total frente al 29% de los contratos temporales y al 10% de los correspondientes a ETT's.
- En lo que respecta a la cualificación de los agentes, en España: un 55% tiene estudios secundarios, un 33% posee estudios universitarios y un 12% cuenta con formación primaria.
- El dominio de un segundo idioma entre los agentes en España sigue incrementándose respecto al ejercicio anterior, subiendo un 42%. El inglés es el más hablado, con un peso del 25%, seguido del catalán (con un 22%) y del francés (10%). El italiano y el alemán representan el 6% respectivamente y el portugués el 4%. En el apartado Otros, se incluyen el chino, ruso, etc. y suponen el 27%.
- En 2020, el porcentaje de horas teletrabajadas suponía un 61,22% sobre el total de agentes y en 2021 ese porcentaje sube hasta el 79,50%.
- El porcentaje de rotación se incrementa respecto a 2020 y se sitúa en 4,96%. Si hacemos zoom vemos que el 47% de la pérdida de personal es voluntaria (frente al 39% del ejercicio anterior) y el 53% involuntaria (frente al 61%).
- La tasa de absentismo de nuestro sector sigue siendo muy alta y alcanza el 11,46%, lo que duplica la media de España (5,5% según Randstad Research).

99.374
personas empleadas

+1,22%
de trabajadores

61%
contratos indefinidos

11,46%
representa el absentismo en España en 2021

asociación cex

5. FORMACIÓN Y SELECCIÓN

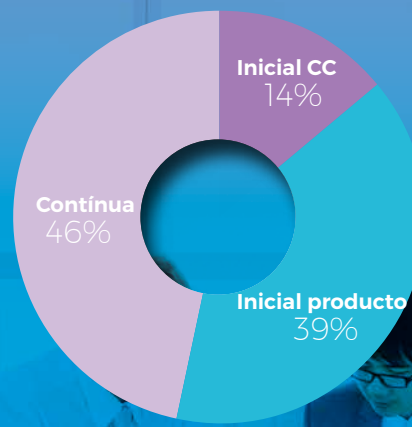
Formación

La formación sigue siendo prioritaria para las empresas de la Asociación CEX y por ello, durante 2021, se han impartido 2.300.174 horas de formación. Aunque se está retomando la presencialidad, la modalidad de e-learning no solo se consolida, sino que crece tres puntos hasta situarse en el 60%.

En términos porcentuales, vemos que tanto la Formación Inicial (14%) como la Formación de Producto (39%) han incrementado su peso respecto al año anterior, disminuyéndose en más de cinco puntos la Formación Continua (engloba programas específicos de campañas, de productos y formación en skills) hasta situarse en el 46%.

El porcentaje de agentes especializados dedicados a Social Media (es decir, a canales de no voz) siguen manteniéndose en el 17%. Es curioso destacar que se ha producido un destacado incremento de los agentes que tienen dedicación exclusiva a estos canales, un 22%, y una importante reducción del 39% en los agentes con dedicación a tiempo parcial.

+ 2.300.000
horas de formación en 2021

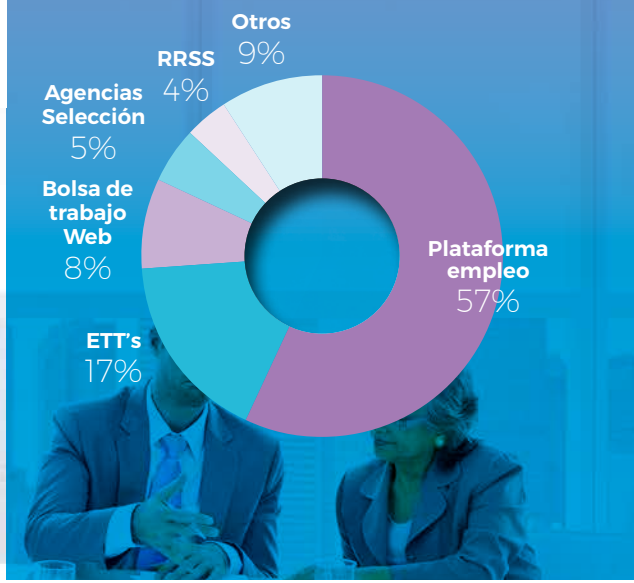


Selección

Las plataformas de empleo online siguen siendo la principal fuente de selección de personal en las compañías de la Asociación CEX, representando el 57% y recuperando los dos puntos porcentuales que perdieron frente a las RRSS durante 2020 y que, ahora, disminuyen al 4%. Las ETTs pasan de suponer el 19 al 17% y las bolsas de trabajo en páginas webs de las empresas del 9 al 8%. Por primera vez, se incluyen las agencias de selección (5%), abandonando el apartado Otros.

El 30% de las vacantes se cubren con personal interno.

30%
vacantes cubiertas con personal interno



6. CANALES DE CONTACTO

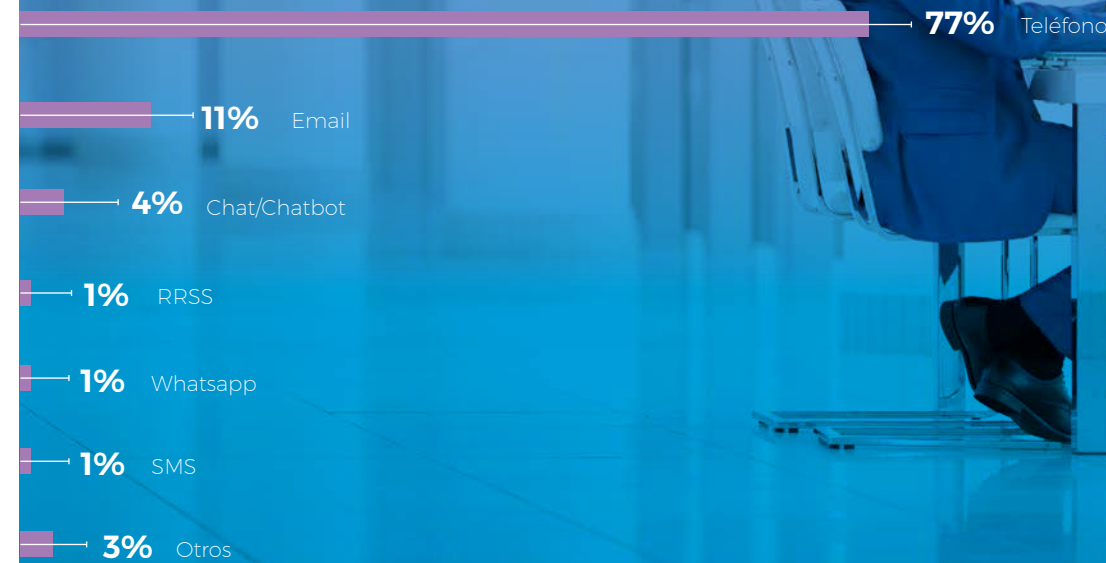
Muy poco a poco el teléfono va reduciendo su peso, pero sigue siendo el canal mayoritario elegido por los usuarios y consumidores para contactar con sus marcas, con un 77,10%. En segundo lugar, y a gran distancia, tenemos el e-mail que prácticamente se mantiene con un 11,40%. Y el tercero en el podium es el chat/chatbot que crece muy sutilmente y supone el 4,18%.

Les siguen las Redes Sociales (1,69%), el uso de Whatsapp (1,46%) y el SMS (0,84%).

Las compañías tuvieron un gasto telefónico en voz en 2021 de 11.574.135 euros, un 11,64% menos que en 2020.

77%
teléfono es el canal favorito de los usuarios y consumidores

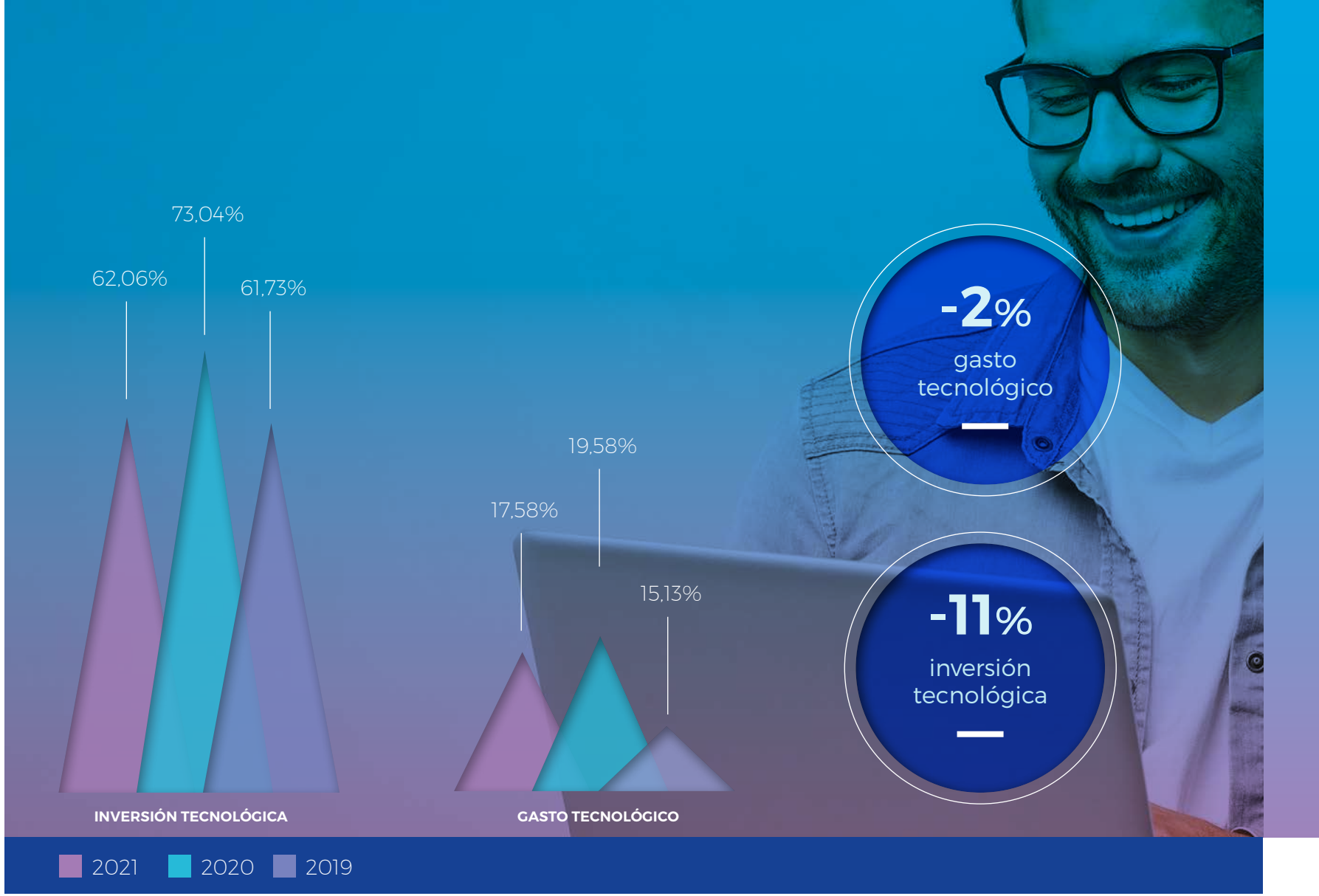
12%
se ha reducido el gasto telefónico



7. INVERSIÓN TECNOLÓGICA

En 2021, las empresas pertenecientes a la Asociación CEX invirtieron en tecnología un 62% respecto al coste total (excluido gasto del personal), un porcentaje similar a 2019, aunque inferior al del año 2020 en la que las empresas tuvieron que realizar un gran esfuerzo para poder mantener y mejorar los servicios en un entorno COVID de mucho trabajo en remoto.

Respecto al gasto tecnológico, este ha supuesto un 17,58%, lo que supone casi tres puntos porcentuales más que en el escenario pre-COVID de 2019 y confirma esa apuesta de las empresas por seguir avanzando en la modernización de los servicios.



7. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

Los asociados continúan dotando a sus plataformas con 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, las de los clientes no solo pesan más (56%), sino que se han incrementado en tres puntos porcentuales, que le han arañado a las propias (44%). Curiosamente, esa balanza se invertía el año pasado cuando hablábamos de las herramientas tecnológicas de Contact Center, pero este año es igual que las herramientas CRM: 56% clientes y 44% propias.

Puestos con herramientas CRM

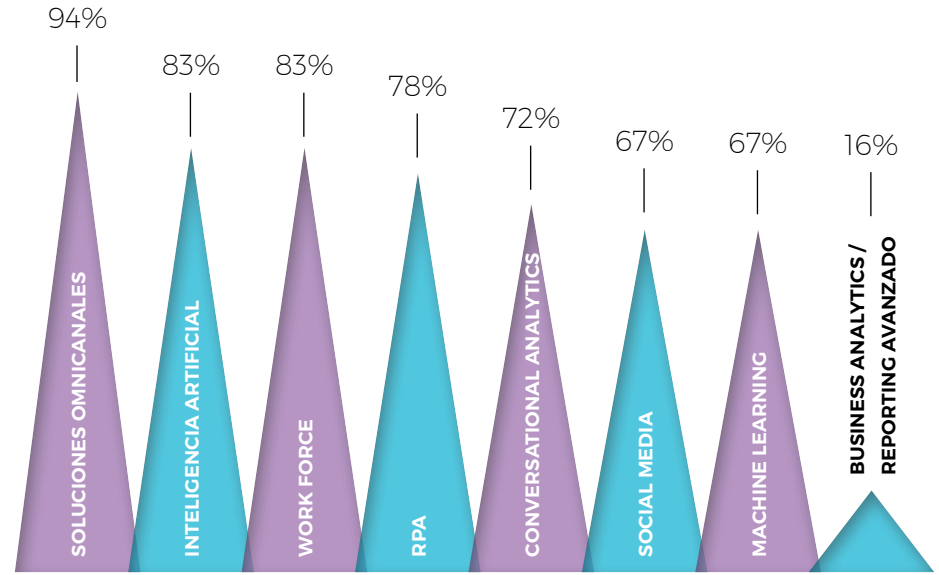
Puestos con herramientas tecnológicas de Contact Center

Las tres tecnologías más utilizadas en las empresas de la Asociación CEX, ya sean de desarrollo propio o de terceros, son: Soluciones Omnicanales con un 94% y WorkForce e Inteligencia Artificial con un 83%.

A continuación se sitúan: RPA con un 78%, Conversational Analytics con un 72% y Social Media y Machine Learning con un 67%.

Curiosamente, en el último puesto y con un 16% se uso, encontramos Business Analytics / Reporting Avanzado.

Por primera vez, se ha preguntado si las empresas asociadas cuentan con un modelo específico de productividad y seguimiento para el teletrabajo. Frente al 28% que no, tenemos el 72% que indica que lo tiene y lo utiliza.



8. CERTIFICADOS Y MÉTRICAS DE CALIDAD

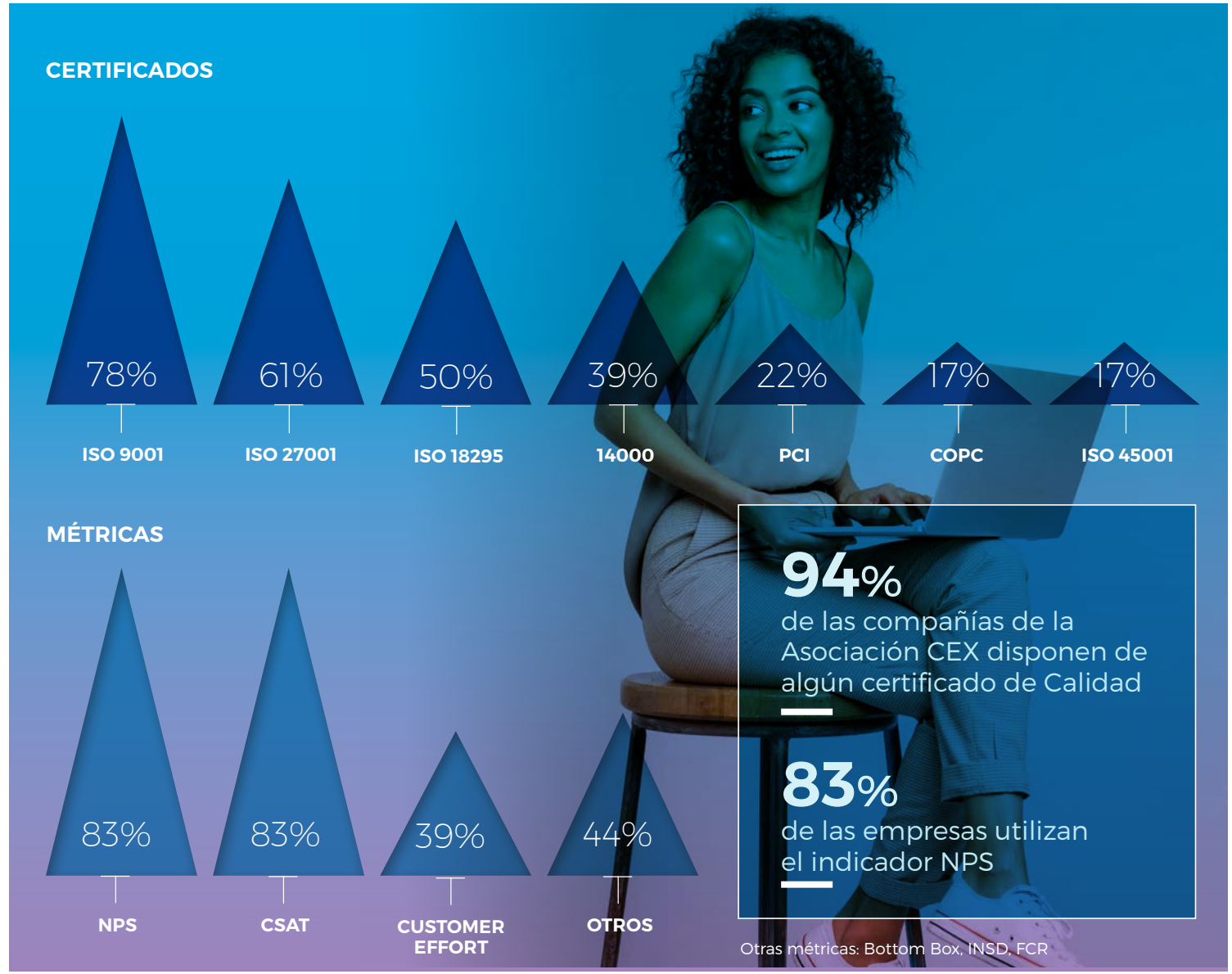
El 94% de las compañías y el 89% de las plataformas dispone de algún certificado de Calidad. Las empresas adscritas a la Asociación CEX tienen claro que este compromiso revierte de manera directa en el servicio y en la Experiencia de Cliente que ofrecen.

El 78% de las empresas cuentan con la certificación ISO 9001 (dos puntos más que el año anterior) y el 61% posee la norma ISO 27001 (con un crecimiento de ocho puntos porcentuales). Por otro lado, la mitad de las empresas está certificada en la norma específica de Contact Center ISO 18295 y el 39% tiene la ISO 14000. El 22% de los asociados de CEX tiene el PCI y el 17% dispone del certificado COPC y del ISO 45001.

Es interesante destacar el incremento de nueve puntos porcentuales, respecto a 2020, que se ha producido en la obtención del certificado ISO 18295, específico para nuestra industria.

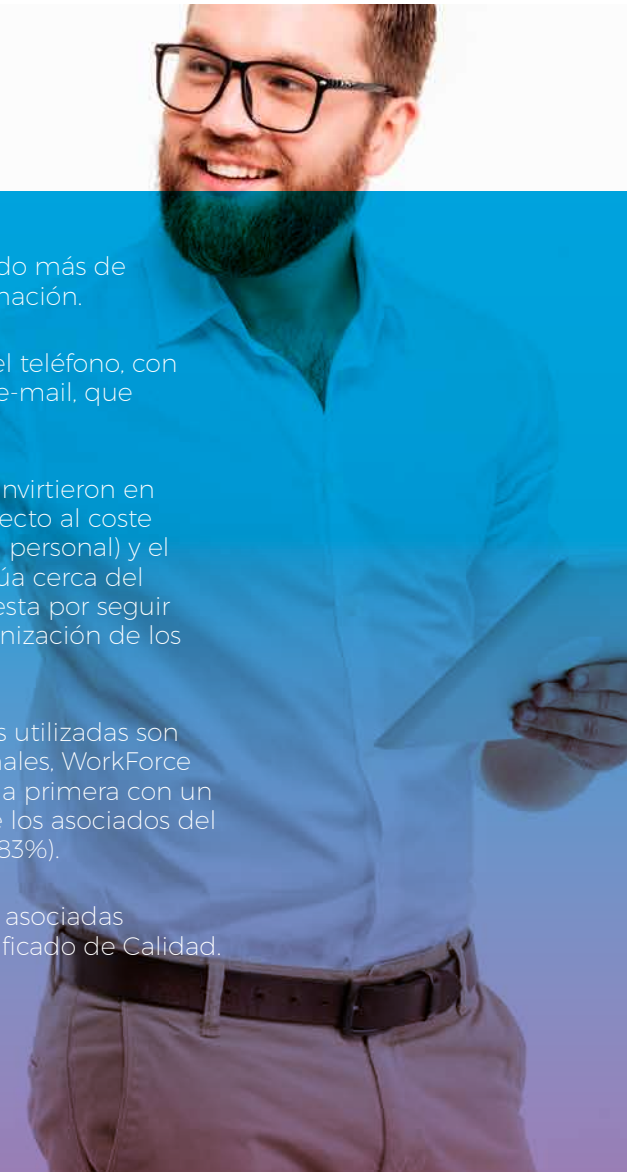
Tanto el NPS como el CSAT son las métricas más utilizadas para medir la calidad percibida, adoptadas por el 83% de las empresas. El 39% de los asociados usa el Customer Effort y otras, como Botton Box, INS y FCR, son utilizadas por el 44%.

Si comparamos los resultados con el ejercicio anterior, el uso de la métrica CSAT sube 24 puntos porcentuales, el NPS siete y Customer Effort otros cuatro. El apartado de otras métricas disminuye su uso en nueve puntos.



9. CONCLUSIONES

- Las empresas de la Asociación CEX, que representan el 88% del sector, generaron un volumen de negocio global de 2.083 millones de euros, un 10% más que en 2020.
- La facturación ha subido especialmente en la parte de digital y servicios tecnológicos.
- Por sectores de demanda, el principal sigue siendo Telecomunicaciones. Le sigue Banca y Servicios Financieros, y Seguros. Los tres suponen el 52% del total.
- El servicio de Atención al Cliente continúa siendo el más demandado, con un 54%.
- Madrid, Andalucía y Cataluña concentran el 52% de las plataformas propias y el 76% en instalaciones del cliente.
- En el extranjero, Colombia concentra el 38% de las plataformas y el 60% de los puestos, seguido de Perú, con un 19% y 27% respectivamente.
- El 38% de los asociados cuenta con clientes con una antigüedad superior a 7 años y el 82% de las empresas a las que prestan servicio pertenecen al mercado doméstico.
- En 2021, las compañías de CEX emplearon a un total de 99.374 personas, un 1% más que en el ejercicio anterior.
- Los contratos indefinidos continúan creciendo y, en 2021, suponen el 61% (dos 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 26 a 35 años (38%), seguida de la de personas con más de 45 años (27%).
- El absentismo duplica la media de España y alcanza el 11,46%.
- En 2021, se han impartido más de 2.300.000 horas de formación.
- El canal mayoritario es el teléfono, con un 77%, seguido por el e-mail, que representa el 11%.
- Las compañías de CEX invirtieron en tecnología un 62% respecto al coste total (excluido gasto del personal) y el gasto tecnológico se sitúa cerca del 18%, reforzando su apuesta por seguir avanzando en la modernización de los servicios.
- Las tres tecnologías más utilizadas son las Soluciones Omnicanales, WorkForce e Inteligencia Artificial (la primera con un porcentaje de uso entre los asociados del 94% y las otras dos, del 83%).
- El 94% de las empresas asociadas disponen de algún certificado de Calidad.



10. EMPRESAS PARTICIPANTES

ATENTO
BOSCH
cat serveis SXXI
emergia
GCO Contact Center
GSS covisian group
iccs CONTACT CENTER
ILUNION Contact Center
intelcia
ISGF
Konecta
majorel
odigo
PLUSCONTACTO
serveo
Teleperformance each interaction matters
teyamé
Transcom
Webhelp

11. VI CUSTOMER OBSERVATORIUM

Recogemos las principales conclusiones del estudio realizado a 1.003 personas representativas de la población española del panel de Netquest, en enero 2022, y que ha sido publicado por nuestro partner Sotto Tempo. El informe recoge las principales tendencias del servicio de atención al cliente (SAC) y su influencia en los resultados de las empresas.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

66,6%
de consumidores lo ha utilizado

75%
considera que influye en su decisión de compra

80,2%
el teléfono es el canal más usado

TRES PRINCIPALES MEJORAS EN EL SAC

28%
Trato proporcionado

18,6%
Rapidez en las gestiones

16,2%
Atención personalizada

SEGUROS

20%
Se cambiaría de compañía por la atención al cliente

BANCA

59%
Prefiere utilizar la banca online y la app del banco por ser más rápido y cómodo

Más información
www.lideresenservicio.com

asociación cex

© Copyrigth Asociación CEX 2022