

Objeto del estudio

El estudio, elaborado a partir de **información primaria** procedente de las empresas líderes, profundiza en:

- ⇒ La **evolución reciente** y las **tendencias** del sector
- ⇒ Los **factores clave de éxito** del negocio
- ⇒ Las **previsiones** a corto y medio plazo
- ⇒ Las **oportunidades** y **amenazas** a las que se enfrentará en los próximos años
- ⇒ El análisis del marketing mix de los operadores más destacados

El estudio recoge, asimismo, el posicionamiento y resultados de **39 de las principales empresas** que operan en el sector.

Principales contenidos *(ver índice detallado al dorso)*

- ⇒ Evolución reciente del **volumen de negocio**: total, por **lugar de prestación** del servicio (plataformas en España, plataformas en el extranjero), por **ubicación de los clientes** (España, extranjero), por **áreas de actividad** (recepción de llamadas, emisión llamadas, otros servicios) y por **sectores de demanda**
- ⇒ Evolución del número de **puestos de atención y de plataformas** de las **principales empresas** en España
- ⇒ **Facturación total** y facturación **en el sector** de las principales empresas
- ⇒ **Distribución** de la facturación de las principales empresas por **lugar de prestación** del servicio, **ubicación de los clientes**, **áreas de actividad** y **sectores de demanda**
- ⇒ Indicadores de **internacionalización** de las principales empresas: número y localización de las plataformas en el extranjero, puestos de atención, facturación desde plataformas en el extranjero y facturación a clientes ubicados fuera de España
- ⇒ Evolución de las **cuotas de mercado** de las principales empresas
- ⇒ **Cuotas de mercado** de las principales empresas por **lugar de prestación** del servicio y por **ubicación de los clientes**
- ⇒ **Cuotas de mercado** de las principales empresas por **sectores de demanda** y por **áreas de actividad**
- ⇒ **Resultado antes de impuestos** y su participación sobre los ingresos de las principales empresas
- ⇒ **Oportunidades y amenazas** a las que se enfrenta el sector
- ⇒ **Previsiones** de evolución del mercado y de las principales empresas

ÍNDICE DE CONTENIDOS

La vigésimo segunda edición del estudio **Sectores** de DBK "Call Centers" cuenta con una extensión de 196 páginas y su estructura es la siguiente:

Identificación y segmentación del sector

Principales conclusiones

Tabla 1. Datos de síntesis, 2022.

1. Estructura y evolución del sector

1.1. Contexto internacional

- Tablas 2-3. Valor del mercado mundial 2022. Previsión 2022-2030, total y en algunos de los principales países del mundo.
- Tabla 4. Distribución de las empresas de call centers en el mundo en función del principal sector al que prestan servicio, 2021.
- Tabla 5. Evolución del grado de satisfacción con el servicio de call center en el mundo por sectores, 2012-2022.
- Tabla 6. Tendencias a corto plazo en el sector de call centers en el mundo, 2023.
- Tabla 7. Número de plataformas y países en los que operan algunos de los principales grupos a escala mundial, 2022.
- Tablas 8-9. Evolución de la facturación y del número de empleados de algunos de los principales grupos a escala mundial, 2019-2022.

1.2. Estructura de la oferta

- Tablas 10-11. Distribución de las plataformas propias en España de las principales empresas por comunidades autónomas y provincias, septiembre 2023.
- Tablas 12-14. Distribución de las principales empresas en función del número de plataformas propias en España (julio 2023), de su variación (2022/2021 y julio 2023/2022) y del número de comunidades autónomas en que se localizan (julio 2023).
- Tabla 15. Distribución geográfica de las plataformas en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, julio 2023.
- Tabla 16. Distribución geográfica de las plataformas en el extranjero de las principales empresas, julio 2023.
- Tablas 17-18. Distribución de las principales empresas en función del número de plataformas en el extranjero y del número de países, julio 2023.
- Tablas 19-20. Distribución de las empresas por facturación y grado de concentración de la oferta, 2022.

1.3. Fuerzas competitivas y factores clave de éxito

- Tablas 21-22. Fuerzas competitivas relevantes y factores clave de éxito, 2023.

1.4. Evolución de la actividad

- Tabla 23. Evolución de la facturación, 2001-2022.
- Tabla 24-26. Evolución de la facturación por lugar de prestación de los servicios, ubicación de los clientes y áreas de actividad, 2018-2022.
- Tabla 27. Distribución de la facturación por tipo de servicio, 2022.

1.5. La demanda

- Tabla 28. Evolución de la facturación por sectores de demanda, 2018-2022.
- Tabla 29. Evolución del mercado de servicios de telecomunicaciones por segmentos, 2018-2022.
- Tablas 30-31. Evolución del número de líneas de telefonía móvil, total (2001-2022) y por tipo de plan (2018-2022).
- Tabla 32. Evolución del número de clientes de telefonía fija en acceso directo de los principales operadores de telefonía fija, 2020-2022.
- Tablas 33-34. Cuotas de mercado por número de líneas totales y según el tipo de contrato de los principales operadores de comunicaciones móviles (2021-2022) y por líneas de acceso a internet en banda ancha de los principales operadores de servicios de telecomunicaciones (2022).
- Tabla 35. Cuotas de inversión nueva total de las principales entidades de financiación, 2019-2021.
- Tabla 36. Composición, facturación y cuota de mercado de los principales grupos y entidades aseguradoras, 2022.
- Tablas 37-38. Evolución del volumen y de la tasa de créditos de dudoso cobro, 2004-junio 2023.
- Tablas 39-40. Distribución geográfica (2022) y por tamaño de la plantilla (2020-2022) de las empresas de captación, distribución y depuración de agua.
- Tablas 41-42. Evolución del número de operaciones de comercio electrónico pagadas con tarjeta y el número de compradores en internet, 2005-2022.

1.6. Costes, rentabilidad y financiación

- Tabla 43. Estructura media de costes y del balance, 2022. Tendencia 2023.

2. Principales competidores

2.1. Accionistas y recursos

- Tablas 44-45. Composición de los grupos analizados y titularidad del capital de las principales empresas, 2022.
- Tabla 46. Principales operaciones corporativas realizadas por algunas de las principales empresas, 2013-septiembre 2023.
- Tablas 47-48. Evolución del número de plataformas propias y en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, 2017-septiembre 2023.
- Tablas 49. Número y localización de las plataformas propias en España de las principales empresas, septiembre 2023.
- Tablas 50-51. Número y localización de las plataformas propias inauguradas y cerradas en España por las principales empresas (2022-septiembre 2023).
- Tabla 52. Número y localización de las plataformas en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, septiembre 2023.
- Tablas 53-45. Evolución del número de puestos de atención telefónica en plataformas propias y en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, 2017-septiembre 2023.
- Tabla 55. Evolución del número de trabajadores en España de las principales empresas, 2017-2022.
- Tablas 56-57. Número de trabajadores en España de algunas de las principales empresas por categorías y tipo de contrato, 2021-2022.
- Tabla 58. Número de trabajadores en España de algunas de las principales empresas por modalidad de trabajo, 2022.
- Tabla 59. Principales proveedores de tecnología de algunas de las principales empresas, 2022.

2.2. Diversificación

- Tablas 60-61. Facturación total y facturación en el sector, y facturación y actividad fuera del sector de las principales empresas, 2021-2022.
- Tablas 62-63. Distribución de la facturación de las principales empresas por lugar de prestación de los servicios y áreas de actividad, 2021-2022.
- Tabla 64. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de servicio, 2022.

2.3. Internacionalización

- Tabla 65. Evolución del número de plataformas propias en el extranjero de las principales empresas, 2017-septiembre 2023.
- Tabla 66. Número y localización de las plataformas propias en el extranjero de las principales empresas, septiembre 2023.
- Tablas 67-68. Número y localización de las plataformas propias inauguradas/adquiridas y cerradas/ventas en el extranjero por las principales empresas, (2022-septiembre 2023).
- Tablas 69-70. Evolución del número de puestos de atención telefónica en plataformas propias en el extranjero de las principales empresas, (2017-septiembre 2023) y número de trabajadores en plataformas en el extranjero de algunas de las principales empresas (2017-2022).
- Tablas 71-72. Facturación por servicios prestados en plataformas en el extranjero y su participación en la facturación en el sector de las principales empresas, 2022.
- Tablas 73-74. Facturación a clientes ubicados en el extranjero y su participación en la facturación en el sector de las principales empresas, 2022.

2.4. Marketing mix

- Tabla 75. Inversión en acciones de marketing de algunas de las principales empresas, 2021-2022.
- Tablas 76-78. Medios publicitarios empleados y otras acciones de marketing desarrolladas por algunas de las principales empresas, 2022.
- Tabla 78. Certificados de gestión de calidad, de gestión medioambiental y otros certificados de algunas de las principales empresas, septiembre 2023.

2.5. Clientes

- Tablas 79. Distribución de la facturación de las principales empresas por ubicación de los clientes, 2021-2022.
- Tabla 80. Distribución de la facturación por servicios prestados desde plataformas en el extranjero de las principales empresas por ubicación de los clientes, 2021-2022.
- Tablas 81-82. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por sectores de demanda y canales de contacto, 2021-2022.
- Tablas 83-84. Principales clientes (septiembre 2023) y clientes captados por algunas de las principales empresas (enero- septiembre 2023).
- Tabla 85. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de cliente, 2021-2022.

2.6. Cuotas y resultados

- Tablas 86-87. Evolución de la facturación total y de la facturación en el sector de las principales empresas, 2020-2022.
- Tabla 88. Cuotas de facturación totales de las principales empresas, 2020-2022.
- Tablas 89-90. Cuotas de facturación de las principales empresas por servicios prestados en plataformas en España y en el extranjero, 2021-2022.
- Tablas 91-92. Cuotas de facturación de las principales empresas por servicios prestados a clientes ubicados en España y en el extranjero, 2021-2022.
- Tablas 93-101. Cuotas de facturación de las principales empresas por áreas de actividad y sectores de demanda, 2021-2022.
- Tabla 101. Indicadores de rentabilidad de las principales empresas, 2020-2022.

3. Perspectivas

3.1. Amenazas, oportunidades y tendencias

- Tabla 102. Amenazas, oportunidades y tendencias, 2023.

3.2. Previsiones de crecimiento

- Tablas 103-104. Previsión de evolución de la facturación total y por ubicación de los clientes, 2023-2025.

3.3. Proyectos y previsiones de las empresas

- Tabla 105. Principales proyectos de algunas de las principales empresas, octubre 2023.
- Tabla 106. Previsión de variación de la facturación en el sector de algunas de las principales empresas, 2023-2025.

4. Perfiles de los principales competidores