

La Demanda de Servicios de Call Center

(Febrero de 2018 – 3ª edición)

Objeto del estudio y principales contenidos

DBK presenta la **tercera edición** de su *Informe Especial La Demanda de Servicios de Call Center*, en el cual se ofrece información detallada sobre la **demanda** en este ámbito de **106 empresas** con más de **100 millones de euros** de facturación y **10 o más puestos de atención telefónica**, así como sobre sus **proveedores** de este tipo de servicios. El estudio, elaborado a partir de **entrevistas telefónicas** con responsables de **atención al cliente** y **marketing** de las empresas analizadas, incorpora **para cada una de las 106 empresas** la siguiente información:

- ⇒ El **número total de puestos** y el grado de **externalización** de los servicios de **call center** (gestión propia, subcontratación a empresas especializadas, ambas modalidades)
- ⇒ La **evolución reciente** y las **previsiones de subcontratación** de los servicios de call center
- ⇒ Los **servicios** prestados, el número de **puestos** y la ampliación/reducción de los call centers de **gestión propia** reciente y prevista
- ⇒ Las características de la **subcontratación** de servicios de call center: número de puestos, servicios prestados, modalidad de subcontratación, ubicación y propiedad de las plataformas
- ⇒ El **gasto en subcontratación** de servicios de call center efectuado en 2017, su evolución reciente y la previsión a corto plazo
- ⇒ Las **empresas proveedoras** de servicios de call center
- ⇒ La **principal empresa** proveedora de servicios de call center, su **antigüedad** y el **porcentaje** que representa en el **gasto** en subcontratación de servicios de call center
- ⇒ La **presión comercial** recibida de empresas de servicios de call center

Asimismo, el informe recoge **resultados agregados** referentes al grado de externalización y el lugar de prestación del servicio, las cuotas de las principales empresas proveedoras, el gasto efectuado en subcontratación, el grado de satisfacción con el principal proveedor y la presión comercial recibida de otras empresas proveedoras.

Contenidos de la ficha de empresa (para cada una de las 106 empresas analizadas)

Datos de identificación y actividad

- Nombre de la empresa
- Dirección, teléfono y página web
- Sector de actividad
- Facturación
- Plantilla
- Titularidad del capital (español, extranjero)

Número de puestos y grado de externalización

- Número total de puestos
- Forma de gestión (gestión propia, subcontratado, ambas modalidades)
- Previsión de cambio de la forma de gestión

Call centers de gestión propia

- Motivos para mantener el call center propio
- Servicios prestados
- Número de puestos
- Previsión de ampliación/reducción del servicio

Call centers subcontratados

- Servicios prestados
- Número de puestos
- Modalidad de subcontratación (estable, puntual)
- Ubicación de las plataformas (España, extranjero)
- Propiedad de las plataformas (propias, del proveedor)
- Gasto en subcontratación en 2017
- Previsión de evolución del gasto a corto plazo

Proveedores de servicios de call center

- Nombre de los proveedores
- Nombre del principal proveedor
- Porcentaje que representa el principal proveedor en el gasto total
- Antigüedad del principal proveedor
- Previsión de cambio del principal proveedor
- Presión comercial recibida de proveedores
- Empresas de las que ha recibido presión comercial
- Otros proveedores conocidos

Los resultados detallados de las empresas se ofrecen tanto en soporte papel como en **formato base de datos** (Access).

ÍNDICE DE CONTENIDOS

La tercera edición del **Informe Especial** de DBK “La Demanda de Servicios de Call Center” cuenta con una extensión de 182 páginas y está estructurado conforme al siguiente esquema de contenidos:

ÁMBITO DEL ESTUDIO

PRINCIPALES RESULTADOS AGREGADOS

1. Localización, actividad y tamaño de las empresas

- Tabla 1. Distribución de las empresas por comunidades autónomas.
- Tabla 2. Distribución de las empresas por sectores de actividad.
- Tabla 3. Distribución de las empresas por estratos de facturación.
- Tabla 4. Distribución de las empresas por tamaño de la plantilla.
- Tabla 5. Distribución de las empresas por nacionalidad del capital (capital español, extranjero).

2. Grado de externalización de los call centers

- Tabla 6. Distribución de las empresas en función de los servicios de call center prestados.
- Tabla 7. Distribución de las empresas en función de la forma de gestión de los call centers. Total muestra.
- Tabla 8. Distribución de las empresas en función de la forma de gestión de los call centers (gestión propia, subcontratado a empresa especializada, ambas formas de gestión). Resultados en las principales comunidades autónomas.
- Tabla 9. Distribución de las empresas en función de la forma de gestión de los call centers. Resultados en los principales sectores de actividad.
- Tabla 10. Distribución de las empresas en función de la forma de gestión de los call centers. Resultados por estratos de facturación.
- Tabla 11. Distribución de las empresas en función de la forma de gestión de los call centers. Resultados Resultados por nacionalidad del capital.
- Tabla 12. Distribución de las empresas en función de la tendencia de cambio de la forma de gestión de los call centers en los dos últimos años.
- Tabla 13. Distribución de las empresas en función de la previsión de cambio de la forma de gestión de los call centers a corto plazo.
- Tabla 14. Distribución de las empresas en función del número medio de puestos de los call centers en 2017. Total muestra.

3. Call centers de gestión propia

- Tabla 15. Distribución de las empresas en función de los servicios prestados por los call centers de gestión propia.
- Tabla 16. Distribución de las empresas en función de los motivos para mantener los call centers de gestión propia.
- Tabla 17. Distribución de las empresas en función del número medio de puestos de los call centers de gestión propia en 2017. Total muestra.
- Tabla 18. Distribución de las empresas en función del número medio de puestos de los call centers de gestión propia en 2017. Resultados en las principales comunidades autónomas.
- Tabla 19. Distribución de las empresas en función del número medio de puestos de los call centers de gestión propia en 2017. Resultados en los principales sectores de actividad.
- Tabla 20. Distribución de las empresas en función del número medio de puestos de los call centers de gestión propia en 2017. Resultados por estratos de facturación.
- Tabla 21. Distribución de las empresas en función del número medio de puestos de los call centers de gestión propia en 2017. Resultados por nacionalidad del capital.
- Tabla 22. Distribución de las empresas en función de la variación del número de puestos de los call centers propios en los dos últimos años.
- Tabla 23. Distribución de las empresas en función de la variación del número de puestos de los call centers propios prevista a corto plazo.

4. Call centers subcontratados

4.1. Servicios prestados y forma de prestación

- Tabla 24. Distribución de las empresas en función de los servicios prestados por los call centers subcontratados.
- Tabla 25. Distribución de las empresas en función de la modalidad del servicio subcontratado (de forma estable, para campañas puntuales).
- Tabla 26. Distribución de las empresas en función del lugar de prestación del servicio subcontratado (España, extranjero, ambos lugares).
- Tabla 27. Distribución de las empresas en función de la tendencia de cambio del lugar de prestación del servicio subcontratado en los dos últimos años.
- Tabla 28. Distribución de las empresas en función de la previsión de cambio del lugar de prestación del servicio subcontratado a corto plazo.
- Tabla 29. Distribución de las empresas en función de la propiedad de las plataformas (propiedad de la empresa, propiedad del de la empresa proveedora).

Tabla 30. Distribución de las empresas en función del número medio de puestos de los call centers subcontratados en 2017. Total muestra.

Tabla 31. Distribución de las empresas en función del número medio de puestos de los call centers subcontratados en 2017. Resultados en las principales comunidades autónomas.

Tabla 32. Distribución de las empresas en función del número medio de puestos de los call centers subcontratados en 2017. Resultados en los principales sectores de actividad.

Tabla 33. Distribución de las empresas en función del número medio de puestos de los call centers subcontratados en 2017. Resultados por estratos de facturación.

Tabla 34. Distribución de las empresas en función del número medio de puestos de los call centers subcontratados en 2017. Resultados por nacionalidad del capital.

4.2. Principales proveedores

Tabla 35. Distribución de las empresas en función del número de proveedores de servicios de call center.

Tabla 36. Grado de penetración de las empresas de call centers como proveedores de las empresas.

Tabla 37. Grado de penetración de las empresas de call centers como primer proveedor de las empresas. Total muestra.

Tabla 38. Grado de penetración de las empresas de call centers como primer proveedor de las empresas. Resultados en Madrid.

Tabla 39. Grado de penetración de las empresas de call centers como primer proveedor de las empresas. Resultados en otras comunidades autónomas.

Tabla 40. Grado de penetración de las empresas de call centers como primer proveedor de las empresas. Resultados en los sectores de industria y distribución.

Tabla 41. Grado de penetración de las empresas de call centers como primer proveedor de las empresas. Resultados en otros sectores de actividad.

Tabla 42. Grado de penetración de las empresas de call centers como primer proveedor de las empresas. Resultados en las empresas de hasta 500 millones de euros de facturación.

Tabla 43. Grado de penetración de las empresas de call centers como primer proveedor de las empresas. Resultados en las empresas de más de 500 millones de euros de facturación.

Tabla 44. Grado de penetración de las empresas de call centers como primer proveedor de las empresas. Resultados en las empresas de capital español.

Tabla 45. Grado de penetración de las empresas de call centers como primer proveedor de las empresas. Resultados en las empresas de capital extranjero.

Tabla 46. Distribución de las empresas en función del porcentaje del gasto en subcontratación del servicio que correspondió al primer proveedor de servicios de call center en 2017.

Tabla 47. Distribución de las empresas en función de si cambiaron el primer proveedor en el período 2016-2017.

Tabla 48. Distribución de las empresas en función de la antigüedad del primer proveedor.

Tabla 49. Distribución de las empresas en función de la previsión de cambio del primer proveedor a corto plazo.

4.3. Grado de satisfacción con el primer proveedor

Tabla 50. Grado de satisfacción de las empresas con el primer proveedor: precio.

Tabla 51. Grado de satisfacción de las empresas con el primer proveedor: calidad del servicio.

Tabla 52. Grado de satisfacción de las empresas con el primer proveedor: capacidad de respuesta.

Tabla 53. Grado de satisfacción de las empresas con el primer proveedor: satisfacción global.

Tabla 54. Grado de satisfacción de las empresas con el primer proveedor: precio, calidad del servicio, capacidad de respuestas, satisfacción global.

4.4. Gasto en subcontratación del servicio

Tabla 55. Distribución de las empresas en función del gasto en subcontratación de servicios de call center en 2017.

Tabla 56. Distribución de las empresas en función de la evolución del gasto en subcontratación de servicios de call center en 2017.

Tabla 57. Distribución de las empresas en función de la previsión de evolución del gasto en subcontratación de servicios de call center en 2018.

5. Presión comercial

Tabla 58. Distribución de las empresas en función de si recibieron llamadas u otras comunicaciones comerciales de empresas de call centers en 2017.

Tabla 59. Principales empresas de call centers de las que recibieron llamadas u otras comunicaciones comerciales en 2017.

Tabla 60. Principales empresas de call centers conocidas por las empresas.

FICHAS DE LAS 106 EMPRESAS ANALIZADAS