

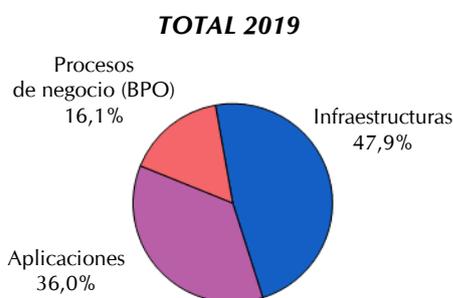
## Objeto del estudio y principales contenidos

DBK presenta la decimotercera edición de su *Informe Especial Outsourcing de TI*, en el cual se analizan en profundidad la **estructura** del sector, la **evolución** reciente y prevista del mercado, y el **posicionamiento** y los **resultados competitivos** de las **30 principales empresas** que operan en el mismo. El estudio, elaborado a partir de **información primaria** procedente de las empresas analizadas, incorpora información detallada y de primera mano relativa a:

- ⇒ La evolución de la **facturación total**, por **segmentos de actividad** (gestión de infraestructuras, gestión de aplicaciones, outsourcing de procesos de negocio), por **mercados geográficos** (España, extranjero) y por **sectores de demanda**
- ⇒ La evolución de la facturación en el segmento de **gestión de infraestructuras** por **tipo de servicio** (gestión de centros de procesos de datos, gestión de redes, gestión de microinformática/puestos de trabajo)
- ⇒ La **facturación en outsourcing** de las **principales empresas** y su participación sobre la facturación total
- ⇒ La distribución de la facturación en outsourcing de las principales empresas por **segmentos de actividad, tipos de servicio, mercados geográficos y sectores de demanda**
- ⇒ El peso sobre la **facturación en outsourcing** de las principales empresas de los servicios prestados **desde el extranjero** (offshoring) y bajo **acuerdos de nivel de servicio (SLA)**
- ⇒ Los **principales clientes** y los **nuevos contratos** de outsourcing firmados por las principales empresas
- ⇒ La evolución de las **cuotas de facturación** de las principales empresas: **totales**, en **España** y en el **extranjero**
- ⇒ Las **cuotas de facturación** de las principales empresas por **segmentos de actividad y sectores de demanda**
- ⇒ Las **oportunidades** y **amenazas** a las que se enfrenta el sector y las principales **tendencias competitivas**
- ⇒ Las **previsiones** de evolución de la facturación y de las principales empresas

## Principales magnitudes del sector

<i>Evolución de la facturación (mill. euros)</i>			
	2018	2019	% var. 2019/2018
España	4.865	5.100	4,8
Extranjero	965	1.025	6,2
<b>TOTAL</b>	<b>5.830</b>	<b>6.125</b>	<b>5,1</b>



Fuente: DBK

### Los ingresos mantienen un crecimiento del 5%

El volumen de negocio derivado de la prestación de servicios de **outsourcing de TI** registró en 2019 un **crecimiento del 5,1%**, similar al de los dos años anteriores. Esta evolución permitió alcanzar los **6.125 millones** de euros de facturación.

La necesidad de nuevos **modelos de gestión** que permitan mayor **flexibilidad** y **ajustar los costes**, el papel de estos servicios en el proceso de **transformación digital** de las empresas españolas o la expansión del **cloud** y las nuevas propuestas de valor asociadas a esta tecnología, se encuentran entre las razones que explican la favorable evolución reciente del negocio.

Los ingresos procedentes de servicios a **clientes ubicados en España** se situaron en **5.100 millones de euros**, cifra un **4,8% superior** a la de 2018, mientras que la **facturación procedente de servicios a clientes ubicados en el extranjero** contabilizó una **tasa de crecimiento del 6,2%**, hasta los **1.025 millones** de euros.

La **gestión de infraestructuras** se mantuvo como principal segmento de actividad, suponiendo el **47,9% de los ingresos**. Sin embargo, las áreas de **outsourcing de procesos de negocio (BPO)** y **gestión de aplicaciones** experimentaron un mayor dinamismo en 2019.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

La decimotercera edición del **Informe Especial** de DBK "Outsourcing de TI" cuenta con una extensión de 168 páginas y está estructurado conforme al siguiente esquema de contenidos:

### Identificación y segmentación del sector

#### Principales conclusiones

Tabla 1. Datos de síntesis.

### 1. Estructura y evolución del sector

#### 1.1. Estructura de la oferta

Tabla 2. Distribución de las empresas por facturación en outsourcing, 2019.

Tabla 3. Distribución geográfica de los centros de procesos de datos de las empresas de outsourcing informático en España, 2019.

Tabla 4. Grado de concentración de la oferta, 2017 y 2019.

Tabla 5. Grado de concentración de la oferta por segmentos de actividad, 2019.

#### 1.2. Fuerzas competitivas relevantes y factores clave de éxito

Tabla 6. Fuerzas competitivas relevantes, 2020.

Tabla 7. Importancia atribuida a los factores clave de éxito por las principales empresas, 2016-2020.

#### 1.3. Evolución de la actividad

Tabla 8. Evolución de la facturación total, 2002-2019.

Tabla 9. Evolución de la facturación total por segmentos de actividad (gestión de infraestructuras de TI, gestión de aplicaciones, outsourcing de procesos de negocio), 2013-2019.

Tabla 10. Evolución del valor del mercado en el segmento de gestión de infraestructuras de TI por tipo de servicio (gestión de centros de procesos de datos, gestión de microinformática, gestión de redes), 2017-2019.

Tabla 11. Evolución de la facturación total por mercados geográficos (España, extranjero), 2014-2019.

#### 1.4. La demanda

Tabla 12. Evolución de la facturación total por segmentos de demanda, 2013-2019.

Tabla 13. Evolución de la facturación total en el segmento de demanda privado por sectores, 2013-2019.

Tabla 14. Evolución de la facturación total en el segmento de demanda público por tipo de cliente, 2013-2019.

Tabla 15. Distribución de la facturación total por modalidad de servicio (outsourcing on site, outsourcing en instalaciones de proveedores, outsourcing remoto), 2019.

### 2. Principales competidores

#### 2.1. Accionistas y recursos

Tabla 16. Sociedades españolas que componen los grupos analizados, 2019.

Tabla 17. Principales operaciones corporativas efectuadas por algunas de las principales empresas, 2017-junio 2020.

Tabla 18. Titularidad del capital de las principales empresas, 2019.

Tabla 19. Plantilla total de las principales empresas, 2018-2019.

Tabla 20. Plantilla en outsourcing de algunas de las principales empresas, 2018-2019.

Tabla 21. Centros de procesos de datos propios en España de las principales empresas, 2019.

Tabla 22. Superficie de los centros de procesos de datos propios en España de algunas de las principales empresas, 2019.

Tabla 23. Factorías de software/centros de desarrollo de aplicaciones en España dependientes de las principales empresas, 2019.

Tabla 24. Oficina central y delegaciones en España de las principales empresas, 2019.

#### 2.2. Diversificación

Tabla 25. Facturación total y facturación en outsourcing de las principales empresas, 2018-2019.

Tabla 26. Evolución de la participación de la facturación en outsourcing sobre la facturación total de las principales empresas, 2017-2019.

Tabla 27. Distribución de la facturación en outsourcing de las principales empresas por segmentos de actividad, 2019.

Tabla 28. Distribución de la facturación en outsourcing de las principales empresas por mercados geográficos, 2019.

Tabla 29. Distribución de la facturación en outsourcing de algunas de las principales empresas por modalidad de servicio, 2019.

#### 2.3. Internacionalización

Tabla 30. Sociedades participadas en el extranjero de algunas de las principales empresas, 2019.

Tabla 31. Centros de procesos de datos propios en el extranjero de algunas de las principales empresas, 2019.

Tabla 32. Factorías de software/centros de desarrollo de aplicaciones en el extranjero dependientes de algunas de las principales empresas, 2019.

Tabla 33. Número y localización de las delegaciones en el extranjero de algunas de las principales empresas, 2019.

Tabla 34. Facturación en outsourcing a clientes en el extranjero de las principales empresas, 2019.

Tabla 35. Participación de la facturación a clientes en el extranjero en la facturación en outsourcing de las principales empresas, 2019.

Tabla 36. Participación de la facturación por servicios prestados desde el extranjero en la facturación en outsourcing de algunas de las principales empresas, 2019.

Tabla 37. Número de clientes de outsourcing en el extranjero de algunas de las principales empresas, diciembre 2019.

Tabla 38. Nombre de algunos de los principales clientes de outsourcing en el extranjero de algunas de las principales empresas, diciembre 2019.

Tabla 39. Distribución de la facturación en outsourcing en el extranjero de algunas de las principales empresas por zonas geográficas, 2019.

Tabla 40. Principales países en los que algunas de las principales empresas prestan servicios de outsourcing en el extranjero, 2019.

#### **2.4. Clientes**

Tabla 41. Distribución de la facturación en outsourcing de las principales empresas por segmentos de demanda (cliente público, cliente privado), 2019.

Tabla 42. Distribución de la facturación en outsourcing de las principales empresas en el segmento de demanda privado por sectores, 2019.

Tabla 43. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas en el segmento de demanda público por tipo de Administración, 2019.

Tabla 44. Número de clientes de outsourcing de algunas de las principales empresas, diciembre 2019.

Tabla 45. Nombre de algunos de los principales clientes de outsourcing en España de algunas de las principales empresas, diciembre 2019.

Tabla 46. Nuevos contratos de outsourcing firmados por algunas de las principales empresas en el período 2017-2020.

Tabla 47. Participación de la facturación generada por servicios prestados bajo acuerdos de nivel de servicio (SLA) sobre la facturación total en outsourcing de algunas de las principales empresas, 2019.

Tabla 48. Certificados de calidad, gestión medioambiental y otros certificados obtenidos por algunas de las principales empresas, 2019.

#### **2.5. Cuotas de facturación**

##### **2.5.1. Cuotas de facturación totales**

Tabla 49. Evolución de la facturación total de las principales empresas, 2017-2019.

Tabla 50. Evolución de la facturación en outsourcing de las principales empresas, 2017-2019.

Tabla 51. Cuotas de facturación de las principales empresas, 2017-2019.

Tabla 52. Cuotas de facturación en España de las principales empresas, 2017-2019.

Tabla 53. Cuotas de facturación en el extranjero de las principales empresas, 2017-2019.

##### **2.5.2. Cuotas de facturación por segmentos de actividad**

Tabla 54. Cuotas de facturación de las principales empresas en el segmento de gestión de infraestructuras de TI, 2018-2019.

Tabla 55. Cuotas de facturación de las principales empresas en el segmento de gestión de aplicaciones, 2018-2019.

Tabla 56. Cuotas de facturación de las principales empresas en el segmento de outsourcing de procesos de negocio (BPO), 2018-2019.

##### **2.5.3. Cuotas de facturación por sectores de demanda**

Tabla 57. Cuotas de facturación de las principales empresas en el segmento de demanda privado, 2018-2019.

Tabla 58. Cuotas de facturación de las principales empresas en el sector de finanzas y seguros, 2019.

Tabla 59. Cuotas de facturación de las principales empresas en el sector de industria y energía, 2019.

Tabla 60. Cuotas de facturación de las principales empresas en el sector de telecomunicaciones, 2019.

Tabla 61. Cuotas de facturación de las principales empresas en otros sectores, 2019.

Tabla 62. Cuotas de facturación de las principales empresas en el segmento de demanda público, 2018-2019.

### **3. Perspectivas**

#### **3.1. Amenazas, oportunidades y tendencias**

Tabla 63. Amenazas, oportunidades y tendencias, 2020.

#### **3.2. Previsiones de crecimiento**

Tabla 64. Previsión de evolución de la facturación total, 2020-2021.

Tabla 65. Previsión de evolución de la facturación total por segmentos de actividad, 2020-2021.

Tabla 66. Previsión de evolución de la facturación total por mercados geográficos (España, extranjero), 2020-2021.

Tabla 67. Previsión de evolución de la facturación total por segmentos y sectores de demanda, 2020-2021.

#### **3.3. Previsiones de las empresas**

Tabla 68. Previsión de evolución de la facturación en outsourcing de algunas de las principales empresas, 2020-2021.

### **4. Perfiles de los principales competidores**

Para cada una de las empresas analizadas se incorpora un perfil en el que se recogen los principales indicadores de actividad en este mercado: evolución de la facturación, distribución de la facturación por segmentos de actividad, mercados geográficos y segmentos de demanda, principales clientes, cuota de facturación total, por segmentos de actividad y por mercados geográficos, crecimiento previsto.