

# ***EL SECTOR ESPAÑOL DE TELEMARKETING***

---

**Estudio realizado para la Asociación de Contact Center Española (ACE)**

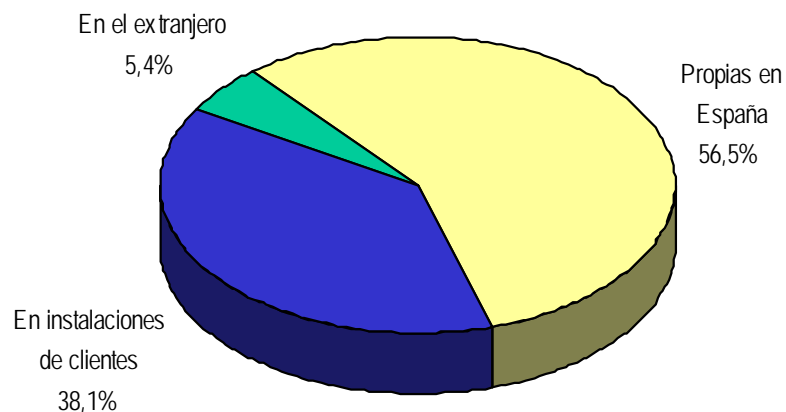
**Febrero de 2007**

# 1. Puestos y plataformas

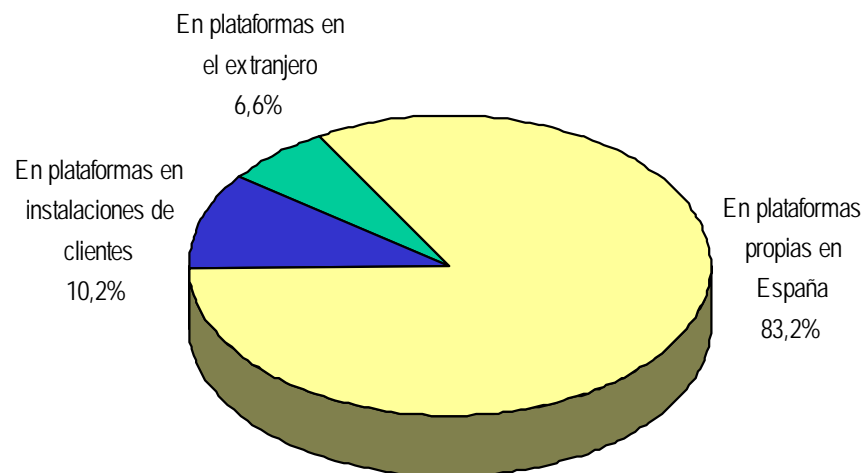
## Número total de plataformas y puestos, 2005

	Nº de plataformas	Nº total de puestos	Puestos/ plataforma
Plataformas propias en España	95	35.793	377
Plataformas en instalaciones de clientes en España	64	4.396	69
Plataformas en el extranjero	9	2.841 (a)	406
<b>TOTAL</b>	<b>168</b>	<b>43.030</b>	<b>256</b>

% sobre nº de plataformas



% sobre nº de puestos



Base: 100%

(a) excluye el nº de puestos de dos plataformas

# 1. Puestos y plataformas

## Distribución de las empresas según el número de plataformas, 2005

### Plataformas propias en España

	Nº de empresas	Nº de plataformas	Plataformas/ empresa
Más de 7 plataformas	4	50	12
Entre 3 y 7 plataformas	10	39	4
Menos de 3 plataformas	3	6	2
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>95</b>	<b>6</b>

### Plataformas en instalaciones de clientes

	Nº de empresas	Nº de plataformas	Plataformas/ empresa
Más de 5 plataformas	4	37	9
Entre 3 y 5 plataformas	5	20	4
Menos de 3 plataformas	4	7	2
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>64</b>	<b>5</b>

### Plataformas en el extranjero

	Nº de empresas	Nº de plataformas	Plataformas/ empresa
2 o más plataformas	3	7	2
Menos de 2 plataformas	2	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>2</b>

### TOTAL

	Nº de empresas	Nº de plataformas	Plataformas/ empresa
Más de 10 plataformas	4	86	21
Entre 5 y 10 plataformas	7	65	9
Menos de 5 plataformas	6	17	3
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>168</b>	<b>10</b>

Base: 100%

Nota: Grupo Konecta (Konecta BTO, AGM Contacta y Promofon) se considera una única empresa

# 1. Puestos y plataformas

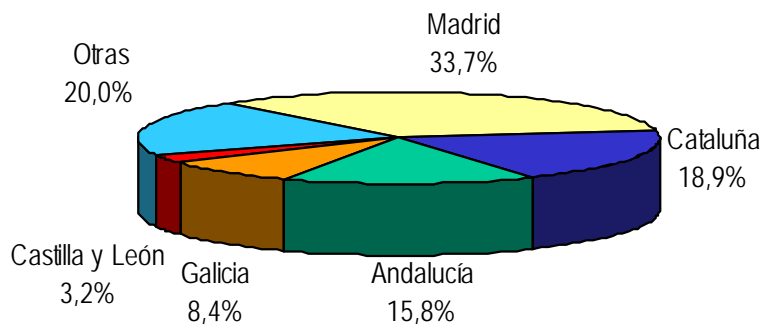
## Distribución de las plataformas en España por comunidades autónomas, 2005

### Plataformas propias

	Nº de plataformas	Nº total de puestos	Puestos/ plataforma
Madrid	32	18.022	563
Cataluña	18	6.274	348
Andalucía	15	4.007	267
Galicia	8	2.297	287
Castilla y León	3	1.158	386
Otras	19	3.995	210
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>35.753 (a)</b>	<b>376</b>



### % sobre nº plataformas

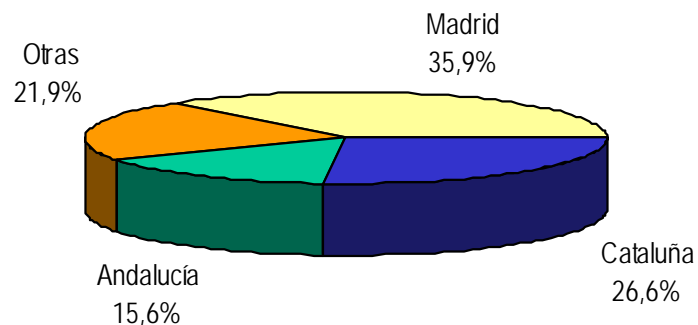


### Plataformas en instalaciones de clientes

	Nº de plataformas	Nº total de puestos	Puestos/ plataforma
Madrid	23	3.395	148
Cataluña	17	319	19
Andalucía	10	177	18
Otras	14	505	36
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>4.396</b>	<b>69</b>



### % sobre nº plataformas



Base: 100%

(a) excluye 40 puestos no dotados de una empresa

# 1. Puestos y plataformas

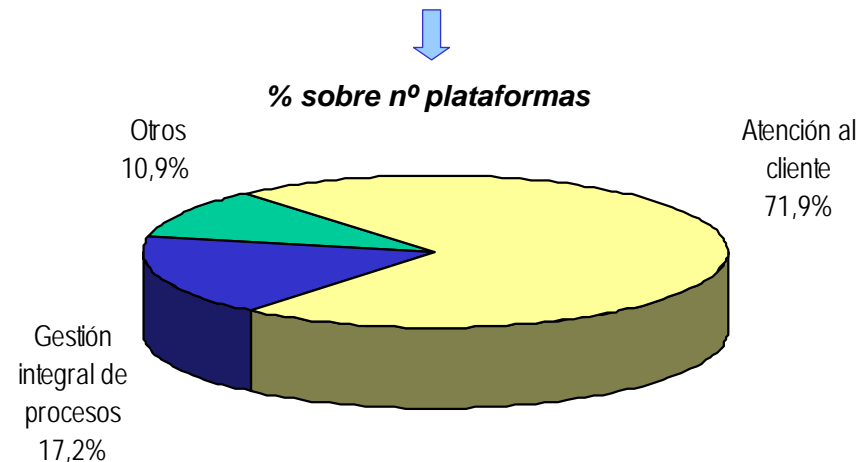
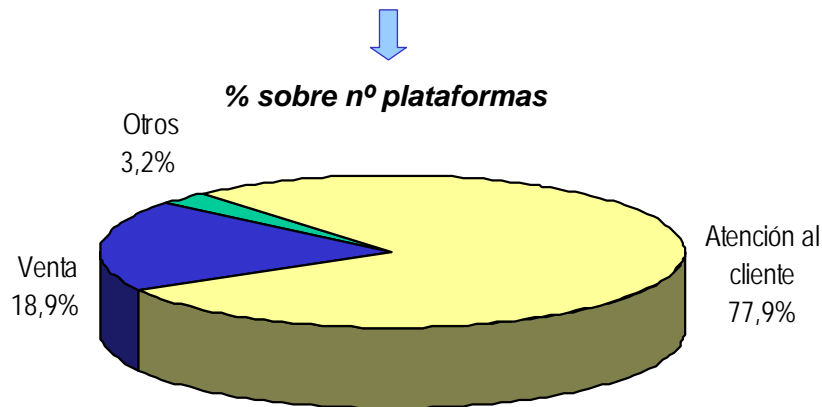
## Distribución de las plataformas en España según el principal servicio prestado, 2005

### Plataformas propias

	Nº de plataformas	Nº total de puestos	Puestos/ plataforma
Atención al cliente	74	28.916	391
Venta	18	6.483	360
Otros	3	354	118
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>35.753 (a)</b>	<b>376</b>

### Plataformas en instalaciones de clientes

	Nº de plataformas	Nº total de puestos	Puestos/ plataforma
Atención al cliente	46	4.109	89
Gestión integral de procesos	11	27	2
Otros	7	260	37
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>4.396</b>	<b>69</b>



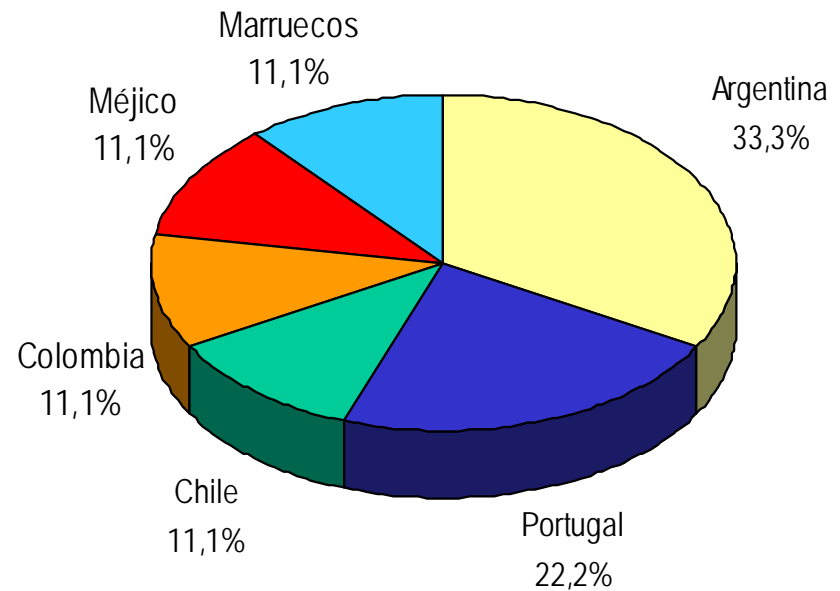
Base: 100%

(a) excluye 40 puestos no dotados de una empresa

# 1. Puestos y plataformas

*Distribución de las plataformas en el extranjero por países, 2005*

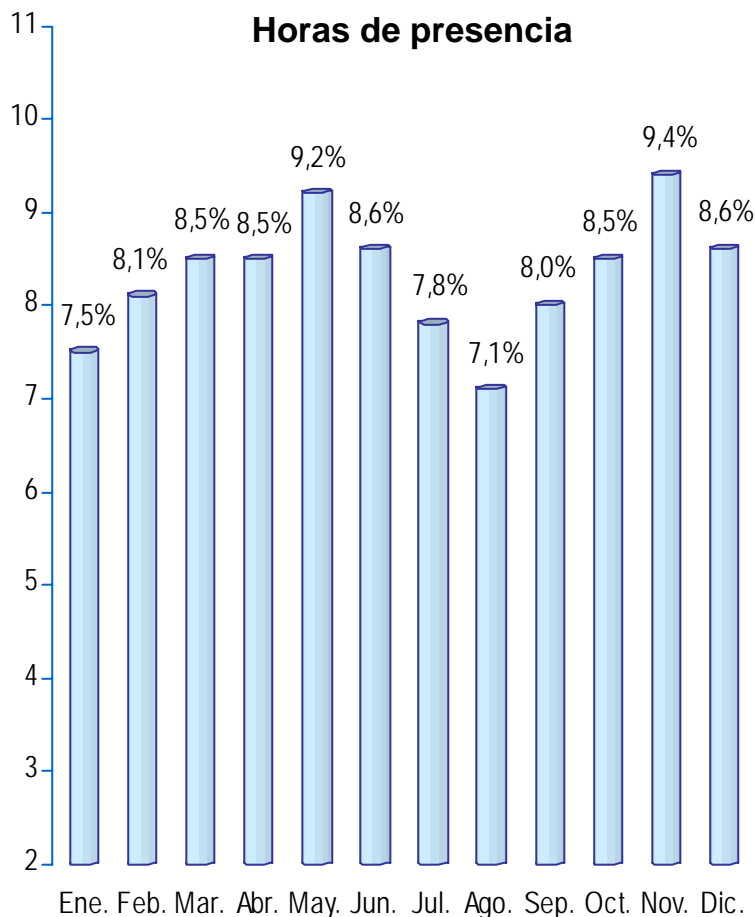
	Número de plataformas
Argentina	3
Portugal	2
Chile	1
Colombia	1
Méjico	1
Marruecos	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>



Base: 100%

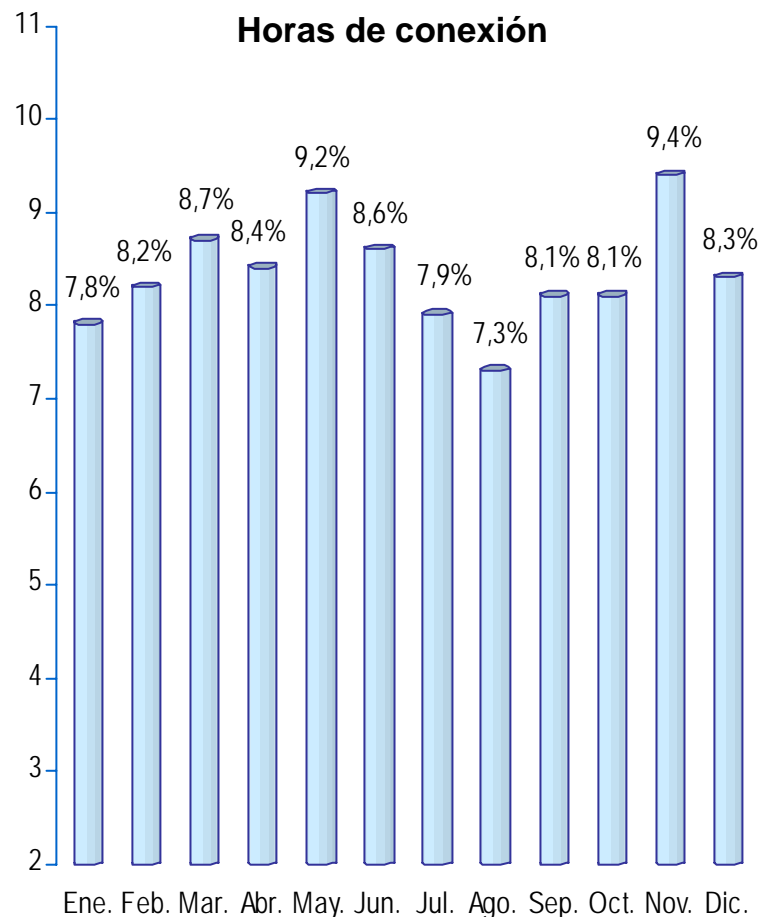
# 1. Puestos y plataformas

**Distribución del número de horas de presencia y horas de conexión por meses, 2005**



TOTAL HORAS DE PRESENCIA: 50.698.687

Base: 71,1%



TOTAL HORAS DE CONEXIÓN: 33.974.092

Base: 52,8%

*Nota: en plataformas propias en España*

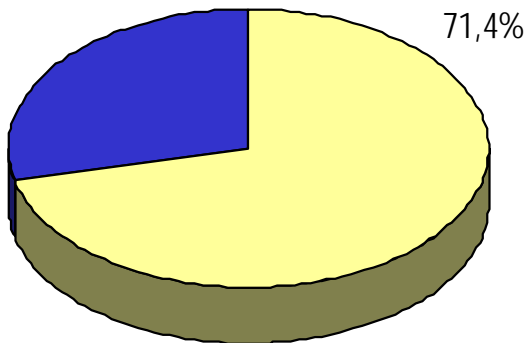
*Horas de presencia: número logado de horas*

*Horas de conexión: número de horas de trabajo efectivo de los agentes*

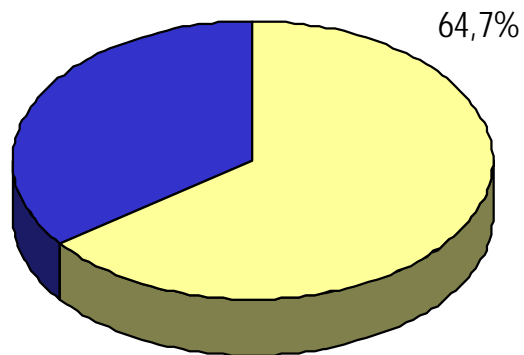
# 1. Puestos y plataformas

Ocupación media en 2005 (% sobre puestos dotados)

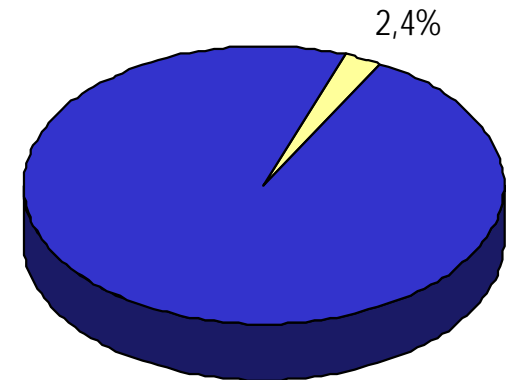
Horario de mañana



Horario de tarde



Horario de noche



Base: 88%

Nota: en plataformas propias en España

## **2. CALIDAD**



## 2. Calidad

### Indicadores de seguimiento de la calidad (% de empresas)

#### Solicitados habitualmente por los clientes

	En servicios de emisión	En servicios de recepción
ACD		
• Abandono	5,9%	100,0%
• Nivel de servicio	5,9%	100,0%
• Tiempos medios	35,3%	94,1%
Eficacia		
• % resolución	58,8%	52,9%
• % resolución al primer contacto	23,5%	52,9%
• % de conversión	76,5%	41,2%
Eficiencia		
• Contactos útiles a la hora	94,1%	23,5%
De BBDD		
• % penetración	70,6%	5,9%
• % registros útiles	88,2%	11,8%
• % contacto	82,4%	5,9%
• % venta/conversión	94,1%	11,8%
Económicos		
• Coste por contacto	41,2%	17,6%
• Coste por venta	41,2%	17,6%
• Coste por expediente/caso	11,8%	17,6%
• Coste por hora	29,4%	35,3%
Tiempo de trabajo		
• Absentismo	29,4%	35,3%
• Formación	29,4%	41,2%
• Caída de sistemas	35,3%	47,1%
• Pausas y descansos	23,5%	23,5%
• Conexión	41,2%	52,9%

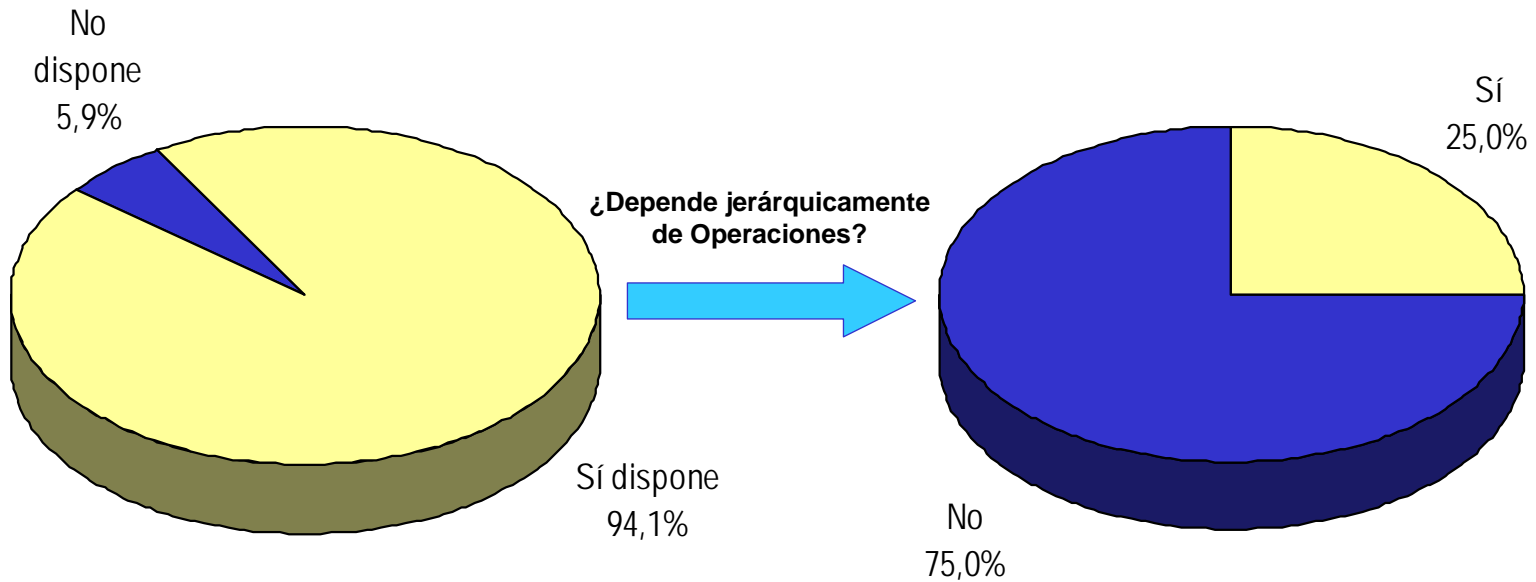
#### Seguidos habitualmente de forma interna

	En servicios de emisión	En servicios de recepción
ACD		
• Abandono	17,6%	94,1%
• Nivel de servicio	11,8%	94,1%
• Tiempos medios	41,2%	94,1%
Eficacia		
• % resolución	64,7%	70,6%
• % resolución al primer contacto	41,2%	70,6%
• % de conversión	88,2%	47,1%
Eficiencia		
• Contactos útiles a la hora	88,2%	35,3%
De BBDD		
• % penetración	82,4%	5,9%
• % registros útiles	88,2%	11,8%
• % contacto	88,2%	5,9%
• % venta/conversión	88,2%	11,8%
Económicos		
• Coste por contacto	82,4%	58,8%
• Coste por venta	82,4%	47,1%
• Coste por expediente/caso	35,3%	64,7%
• Coste por hora	82,4%	76,5%
Tiempo de trabajo		
• Absentismo	88,2%	82,4%
• Formación	94,1%	88,2%
• Caída de sistemas	94,1%	88,2%
• Pausas y descansos	82,4%	76,5%
• Conexión	94,1%	82,4%

Base: 100%

## 2. Calidad

### Disposición de un Departamento de Calidad (% de empresas)

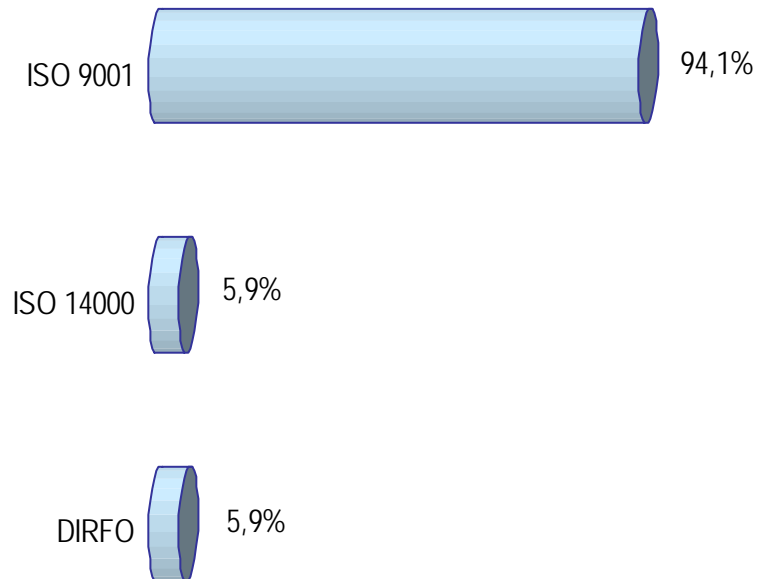


Base: 100%

Nota: Departamento de Calidad con personal dedicado en exclusiva al seguimiento de la calidad del servicio

## 2. Calidad

### Certificados de calidad obtenidos a 31 de diciembre de 2005 (% de empresas)



	Nº de plataformas certificadas	% sobre total plataformas (*)
ISO 9001	75	78,9%
ISO 14000	1	1,0%
DIRFO	5	5,3%

(\*) propias en España

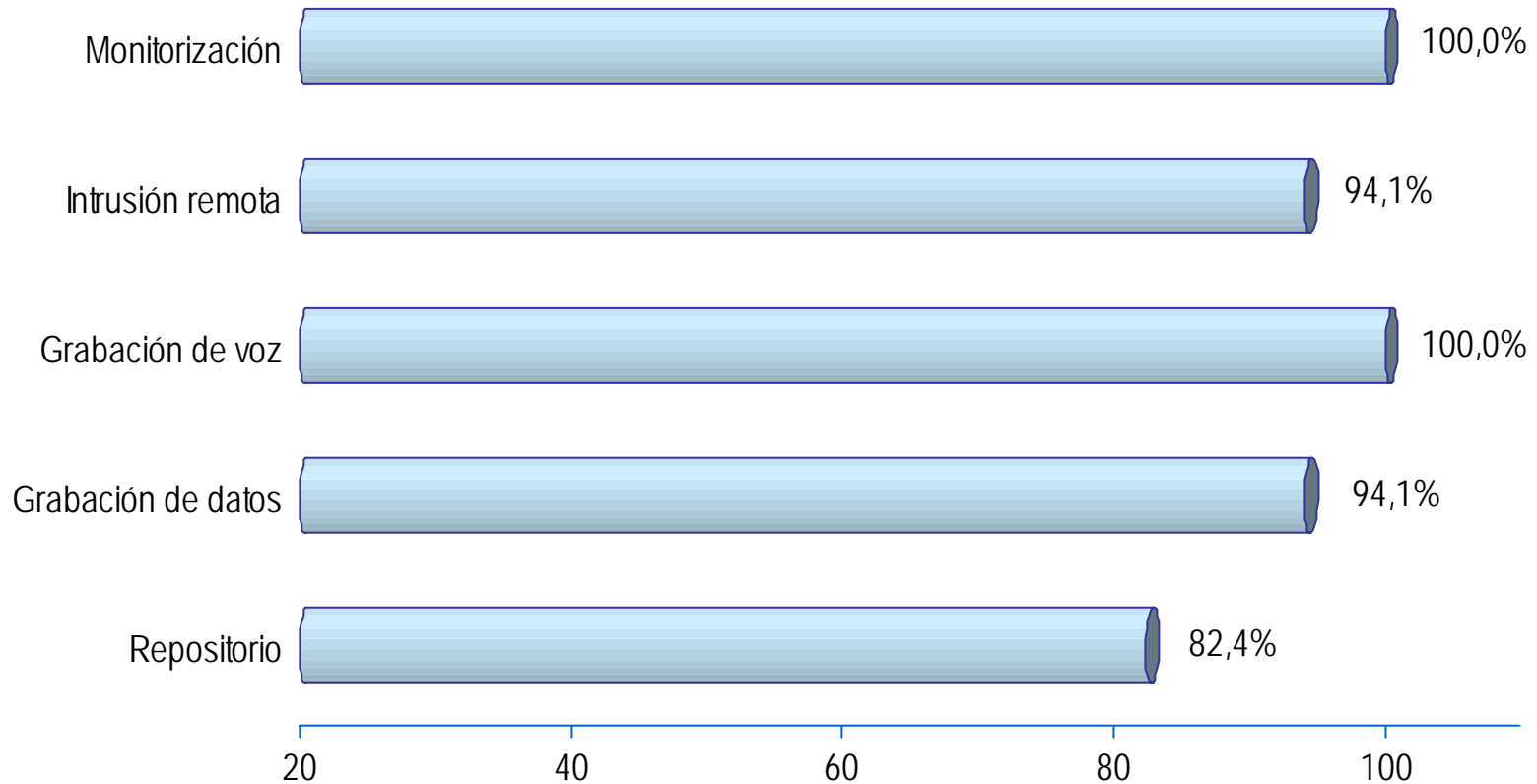
Base: 100%

### **3. TECNOLOGÍA**

---

### 3. Tecnología

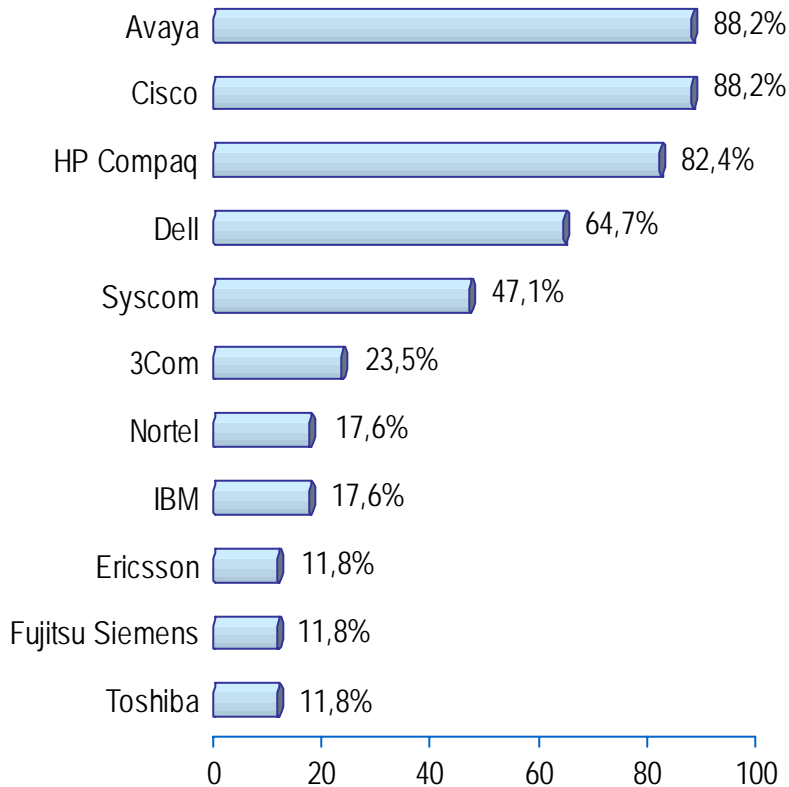
**Funcionalidades permitidas por los sistemas de las empresas (% de empresas)**



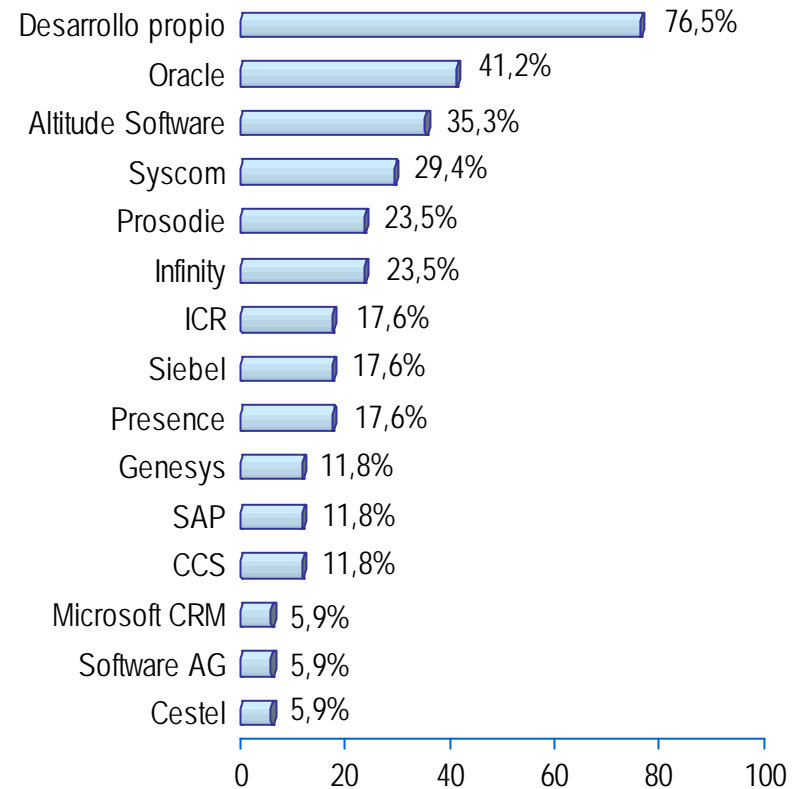
Base: 100%

### 3. Tecnología

**Principales proveedores de hardware, sistemas de comunicaciones y terminales telefónicos**



**Principales proveedores de software CRM y de gestión**

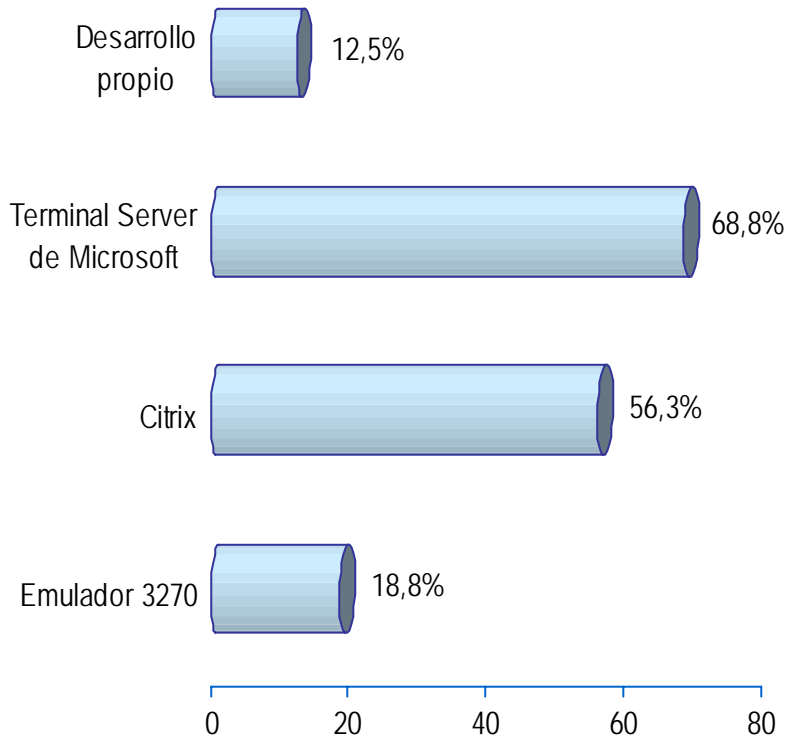


Base: 100%

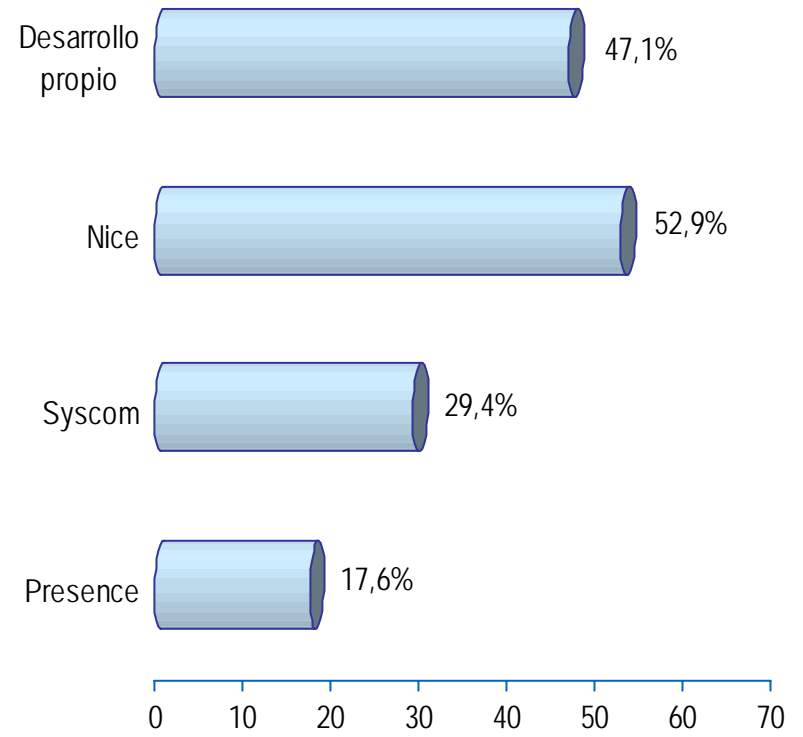
Nota: porcentaje de empresas que señala cada proveedor como uno de sus principales. Respuesta múltiple.

### 3. Tecnología

**Principales proveedores de aplicaciones de conexión a escritorio remoto**



**Principales proveedores de soluciones de grabación**



*Nota: porcentaje de empresas que señala cada proveedor como uno de sus principales. Respuesta múltiple.*

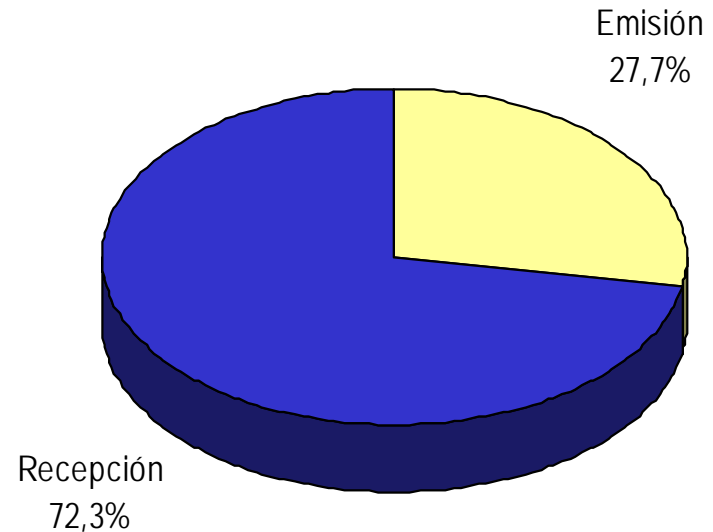
## **4. COMUNICACIONES**

---

## 4. Comunicaciones

**Distribución del número total de llamadas entre emisión y recepción, 2005**  
(plataformas propias en España)

	Nº llamadas
Emisión	187.813.934
Recepción	490.746.482
<b>TOTAL</b>	<b>678.560.416</b>



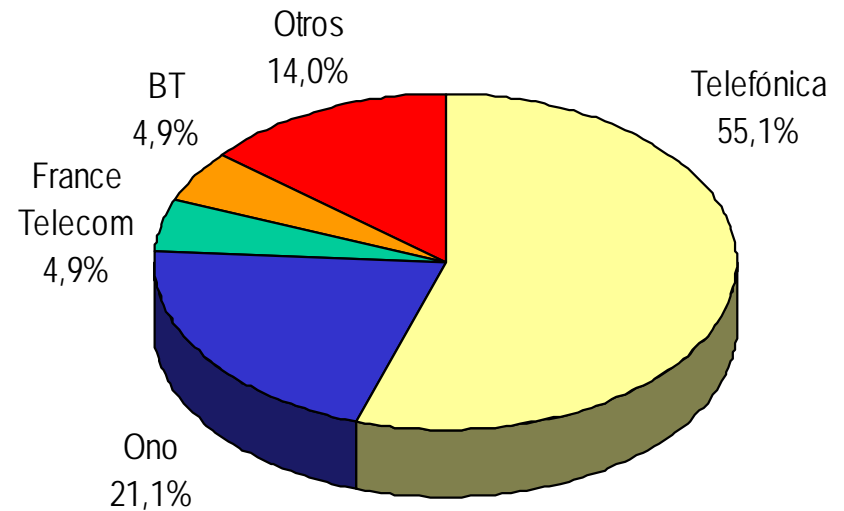
**Gasto telefónico medio por minuto: 5,46 céntimos €** (Base: 30,1%)

Base: 82,5%

## 4. Comunicaciones

*Distribución del gasto telefónico en voz tradicional por operador, 2005*

	Mill. euros
Telefónica	10,2
Ono	3,9
France Telecom	0,9
BT	0,9
Colt Telecom	0,7
Jazztel	0,6
Tele2	0,1
Telecable	0,1
Comunitel	0,1
Otros	1,0
<b>TOTAL</b>	<b>18,5</b>

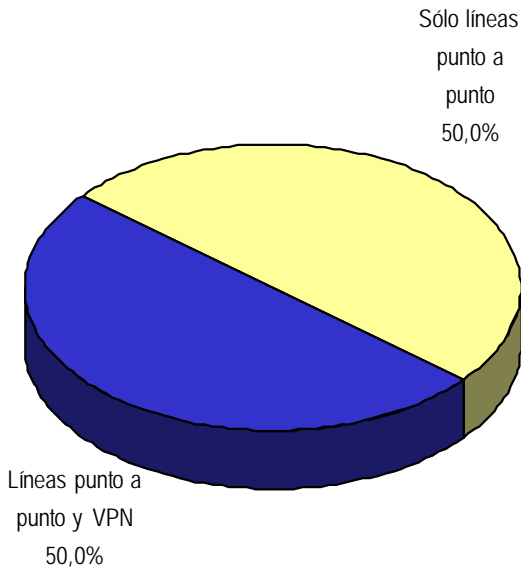


Base: 79,3%

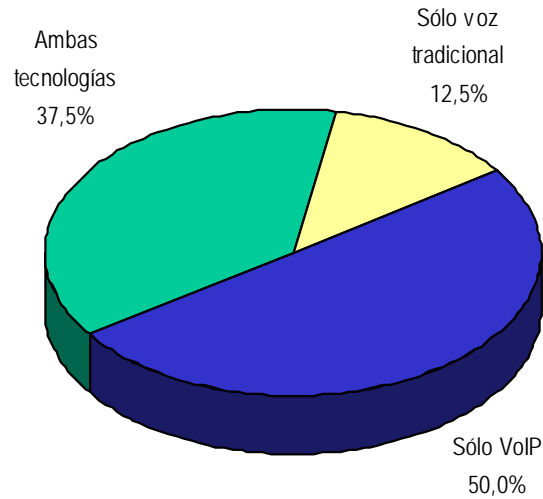
## 4. Comunicaciones

### Comunicaciones Offshore, 2005 (% de empresas con plataformas en el extranjero)

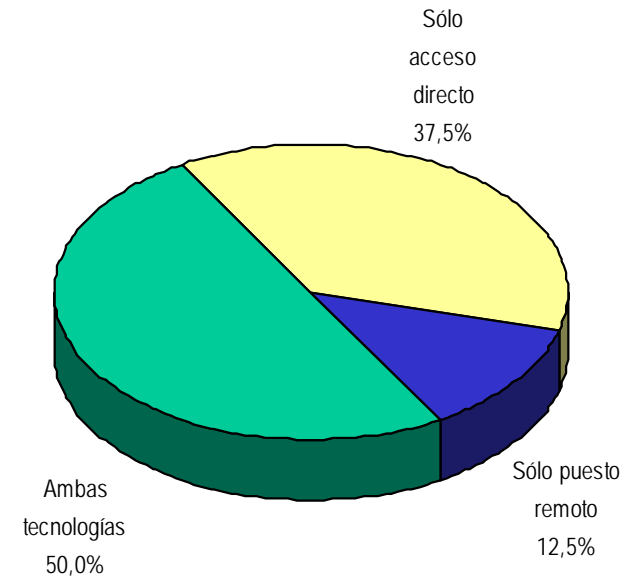
**Tecnologías de comunicación  
(conectividad)**



**Soluciones de voz**



**Tecnologías de acceso a servidor**



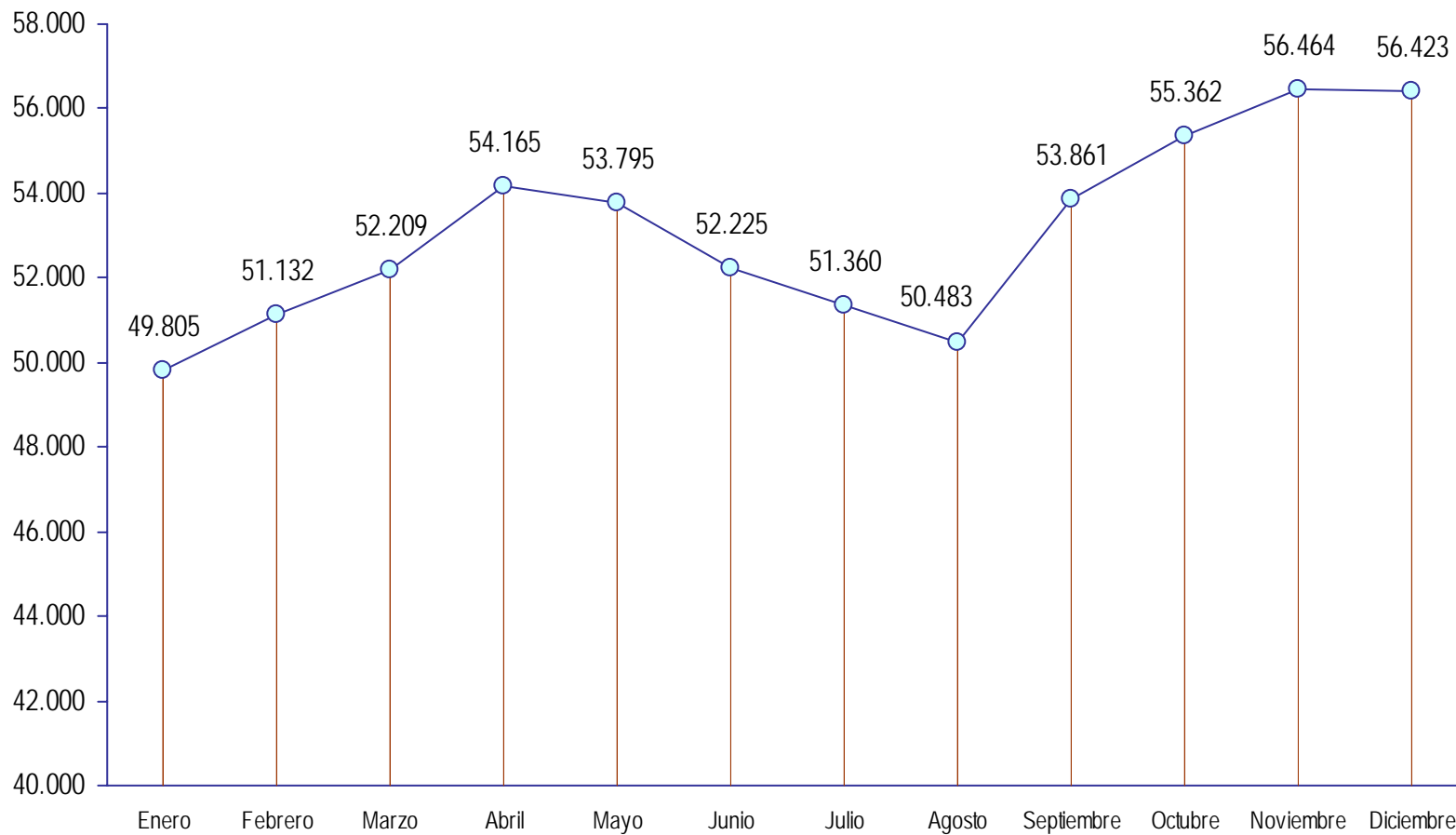
Base: 100%

## **5. RECURSOS HUMANOS**

---

## 5. Recursos humanos

**Número de empleados en 2005 por meses**



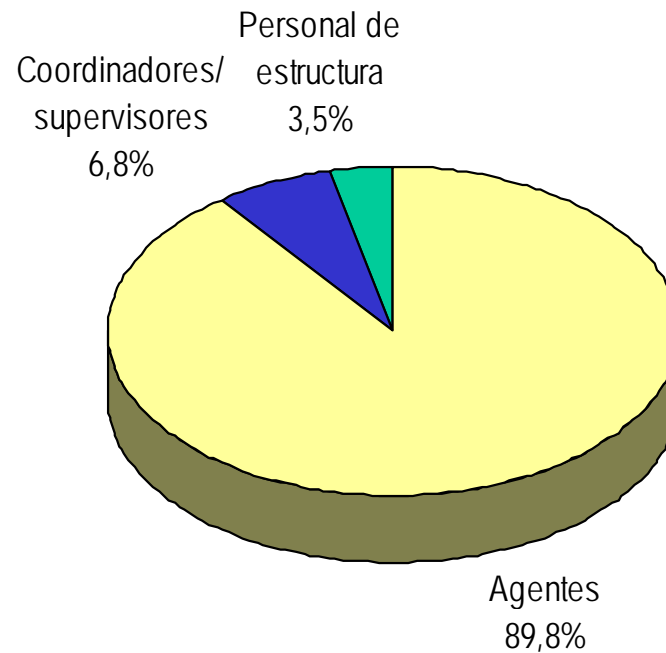
Base: 93,8%

Nota: exclusivamente empleo en España

## 5. Recursos humanos

### Distribución del número de empleados por áreas, 2005

	Nº de empleados
Agentes	53.874
Coordinadores/ supervisores	4.051
Personal de estructura	2.089
<b>TOTAL</b>	<b>60.014</b>



Base: 100%

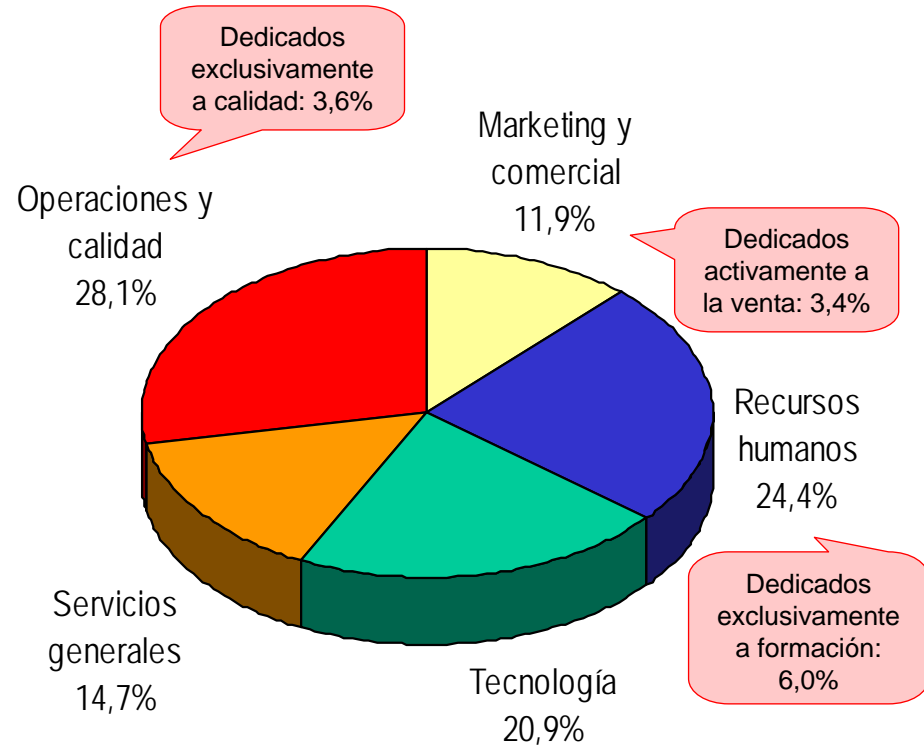
Nota: a 31 de diciembre. Exclusivamente empleo en España

Nota: se considera agente a teleoperadores, teleoperadores especialistas y gestores telefónicos

## 5. Recursos humanos

**Distribución del personal de estructura por áreas, 2005**

	Nº de empleados
Marketing y comercial	248
• Dedicados activamente a la venta	70
Recursos humanos	509
• Dedicados exclusivamente a formación	126
Tecnología	436
Servicios generales	308
Operaciones y calidad	588
• Dedicados exclusivamente a calidad	76
<b>TOTAL</b>	<b>2.089</b>



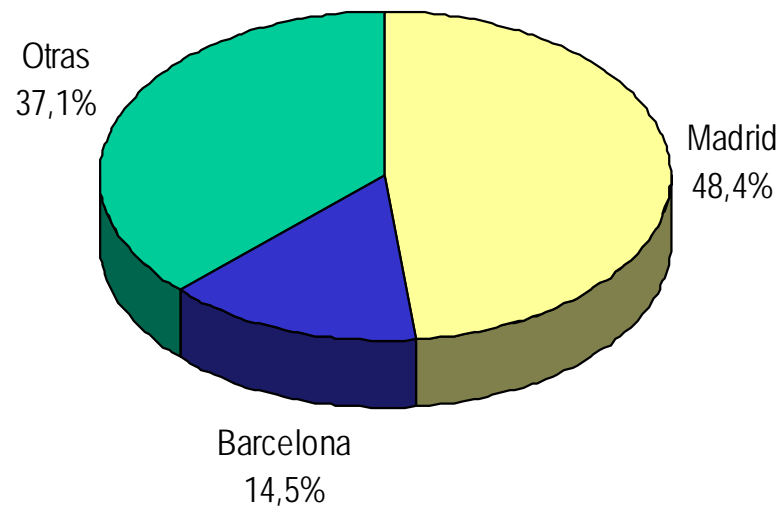
Base: 100%

Nota: a 31 de diciembre. Exclusivamente empleo en España

## 5. Recursos humanos

### Distribución del número de empleados por provincias, 2005

	Nº de empleados
Madrid	29.062
Barcelona	8.679
Otras	22.273
<b>TOTAL</b>	<b>60.014</b>



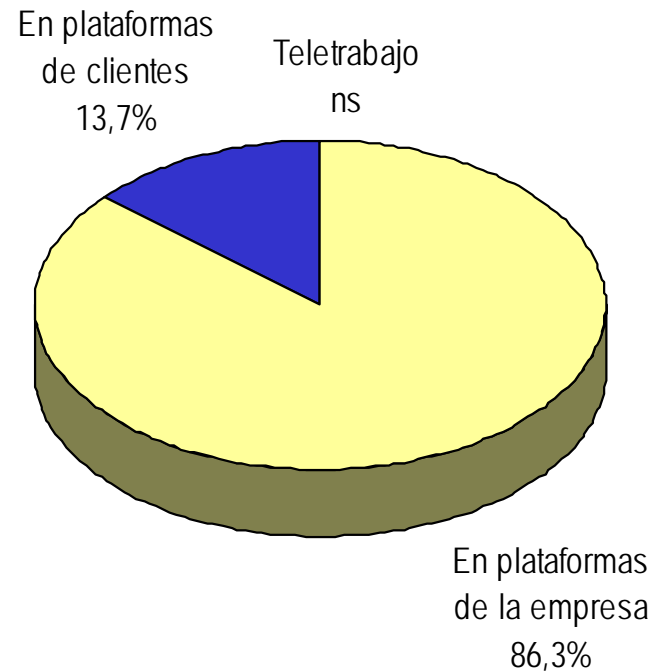
Base: 100%

Nota: a 31 de diciembre. Exclusivamente empleo en España

## 5. Recursos humanos

**Distribución del número de agentes por lugar de trabajo, 2005**

	<b>Nº agentes</b>
En plataformas de la empresa	46.490
En plataformas de clientes	7.380
Teletrabajo	5
<b>TOTAL</b>	<b>53.874</b>

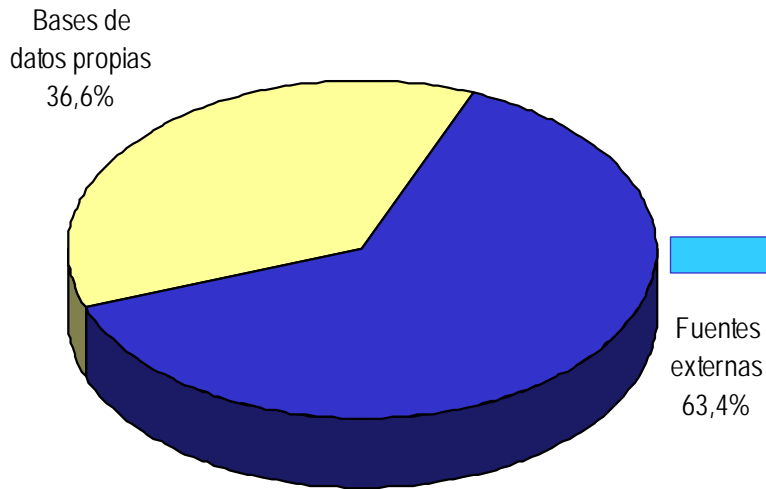


Base: 100%

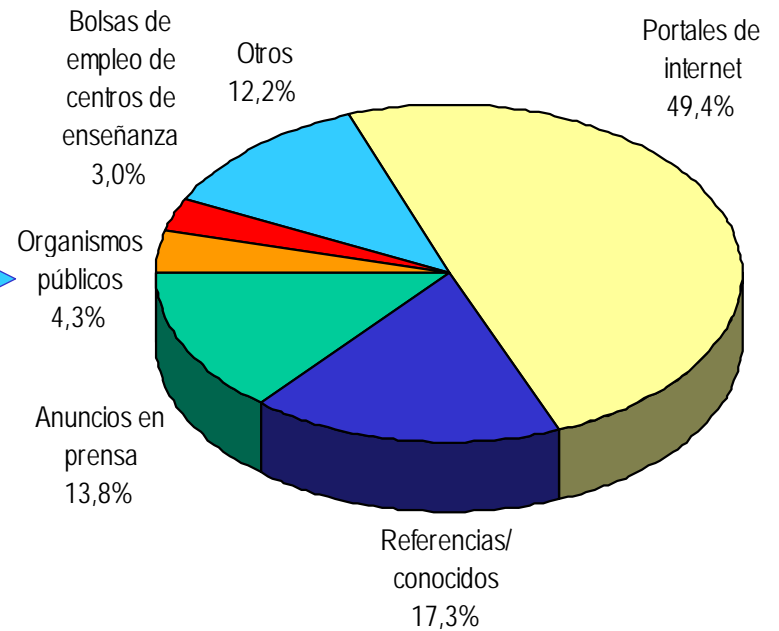
Nota: a 31 de diciembre. Exclusivamente empleo en España

## 5. Recursos humanos

**Distribución del número de agentes incorporados en 2005 por origen**



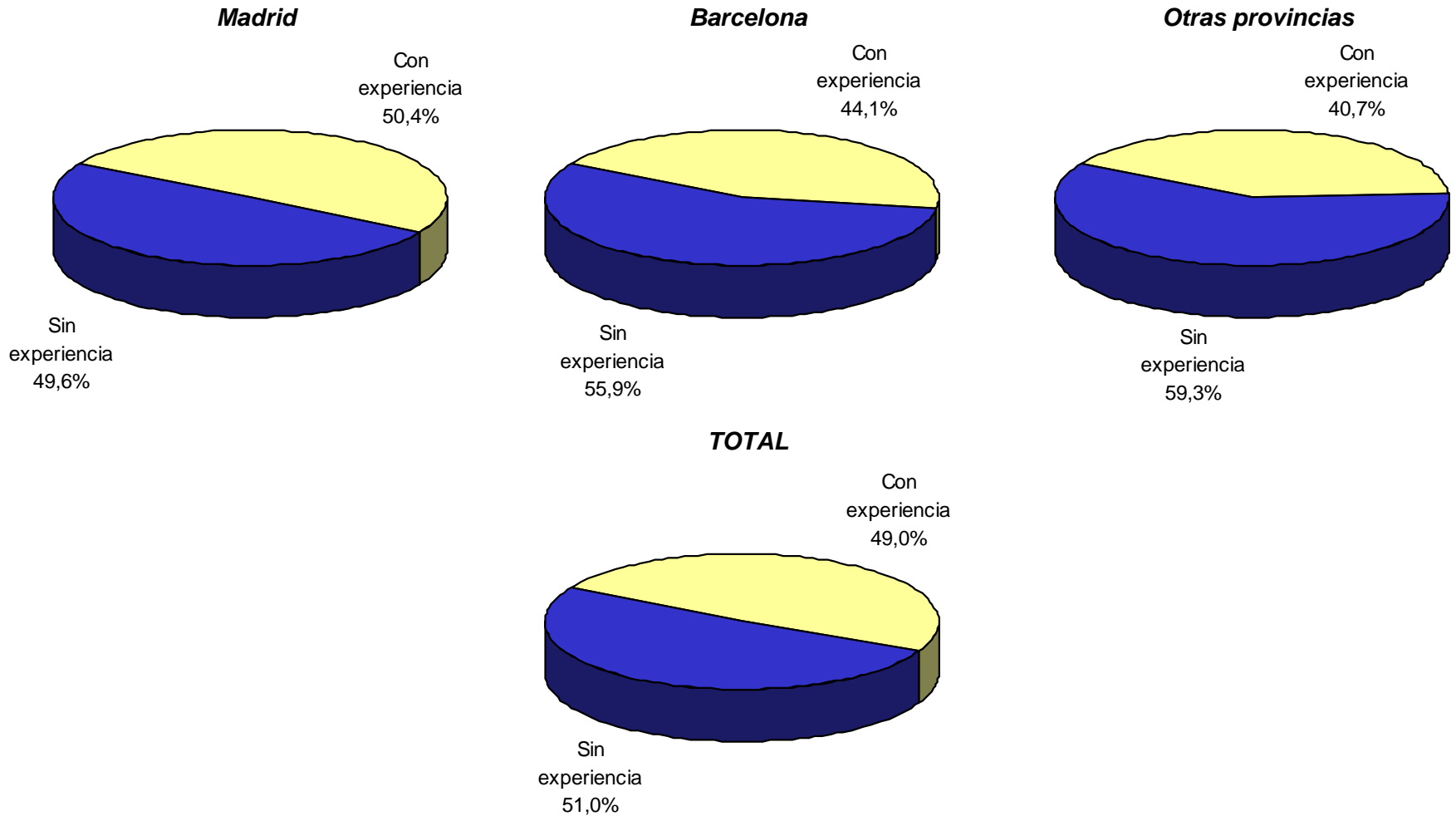
**Distribución del número de agentes incorporados en 2005 procedentes de fuentes externas por tipo de fuente**



Base: 97,5%

## 5. Recursos humanos

**Distribución del número de agentes incorporados en 2005 procedentes de fuentes externas según su experiencia previa en Contact Center**

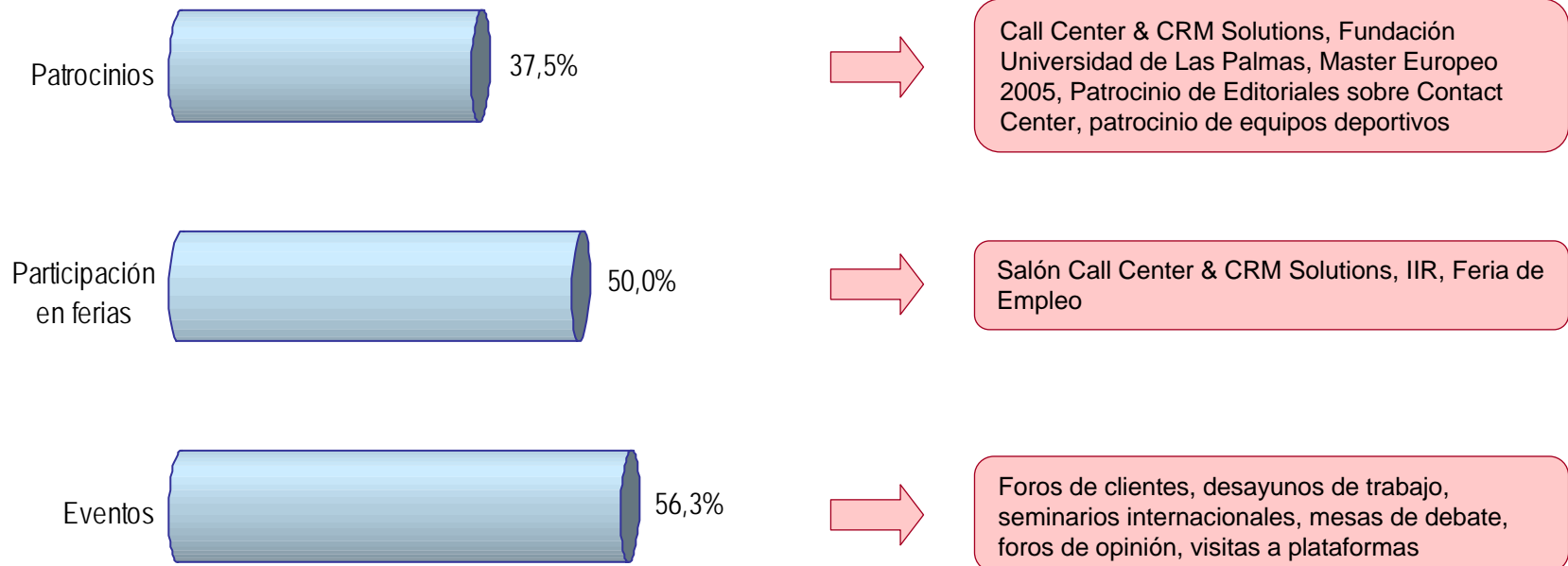


Base: 95,1%



## 6. Marketing y ventas

### Acciones de marketing realizadas en 2005 (% de empresas)



Base: 82,3%

## 6. Marketing y ventas

**Medios de comunicación con los que se mantuvo en 2005 una mayor relación**

	Nº de empresas
Contact Center Magazine	6
Call Center Magazine	5
Expansión	3
Grupo Control	2
El País	2
MK Marketing + Ventas	1
Canarias 7	1
La Opinión	1
La Razón	1
Aldaba Comunicaciones	1
Diario de Jerez	1
Ediciones Deusto	1
El Mundo	1
Más que Marketing	1
Estrategias	1
Cinco Días	1

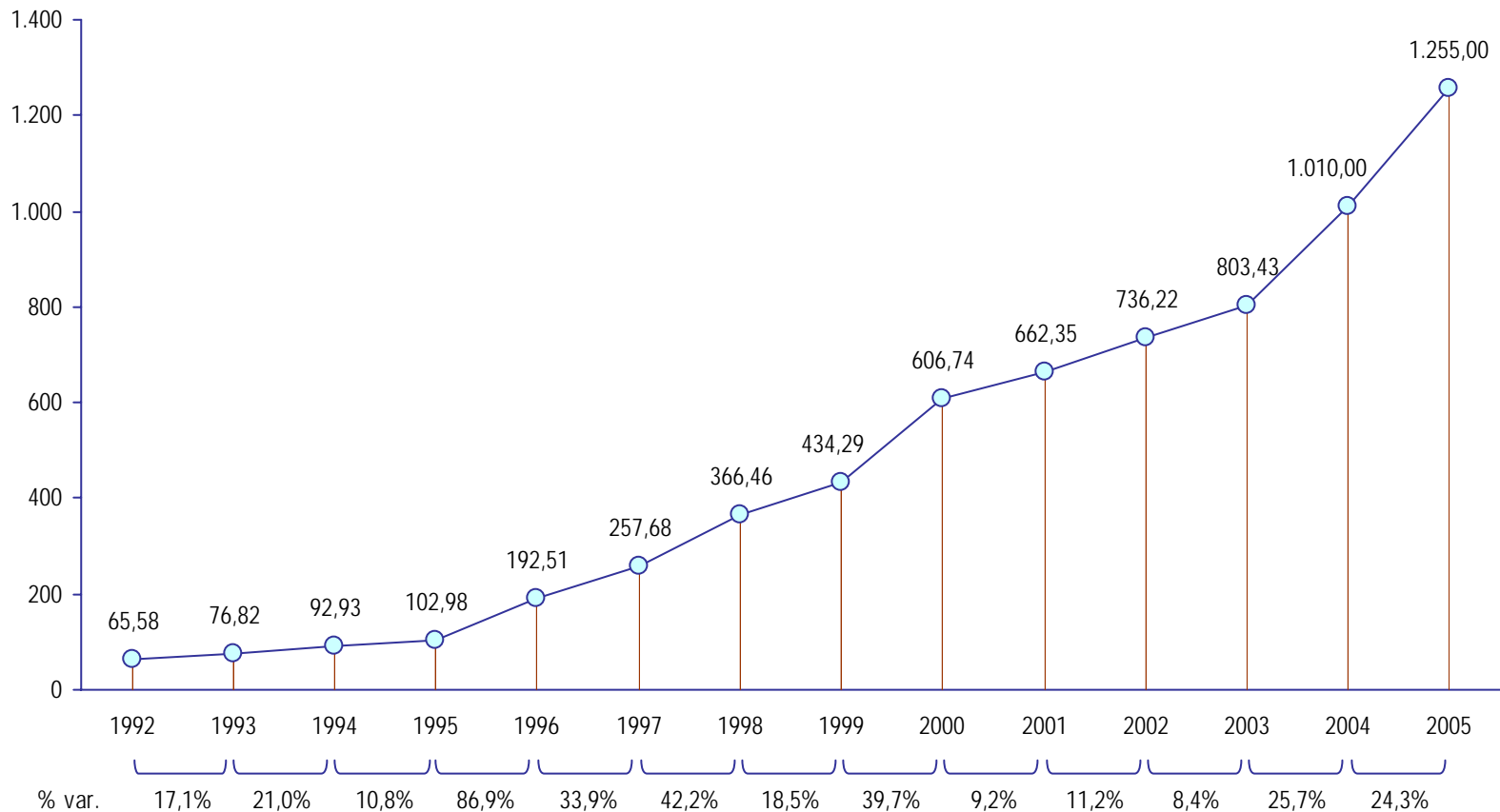
Base: 82,3%

## ***7. FACTURACIÓN Y OTROS DATOS ECONÓMICO-FINANCIEROS***

---

## 7. Facturación y otros datos económico-financieros

**Evolución de la facturación total de las empresas asociadas a la AEMT (mill. euros)**



1992-2003: fuente AEMT

2004-2005: fuente estimación DBK

## 7. Facturación y otros datos económico-financieros

### *Distribución de las empresas por volumen de facturación total en 2005*

	Nº de empresas	Facturación total (mill. euros)	Facturación/ empresa (mill. euros)	Nº de empleados	Facturación/ empleado (miles de euros)
Más de 90 mill. euros	4	668	167	35.591	18,8
Entre 50 y 90 mill. euros	5	313	63	16.364	19,1
Entre 20 y 49 mill. euros	5	152	30	6.958	21,8
Menos de 20 mill. euros	3	23	8	1.101	20,9
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>1.156</b>	<b>68</b>	<b>60.014</b>	<b>19,3</b>

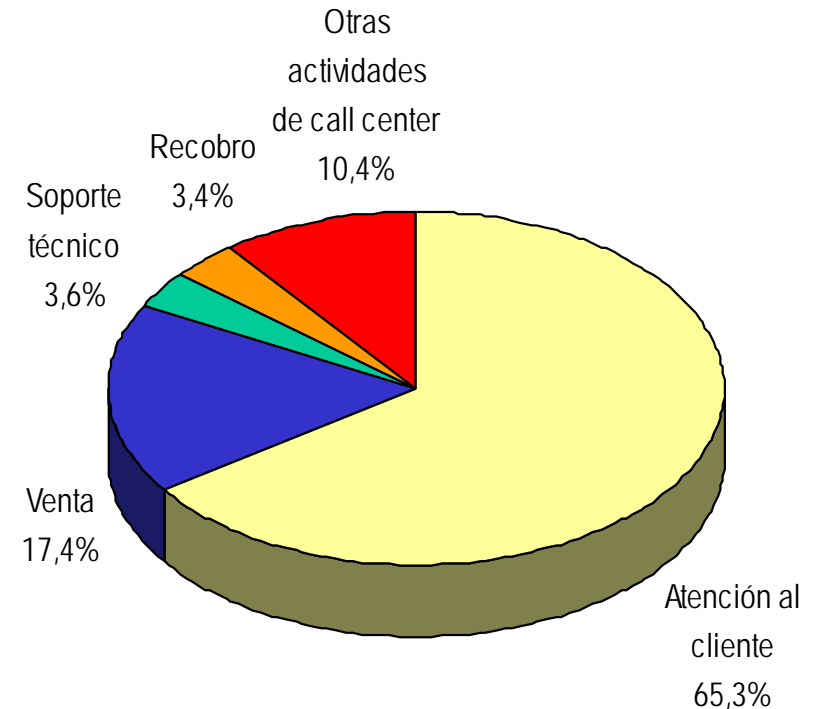
Base: 100%

Nota: Grupo Konecta (Konecta BTO, AGM Contacta y Promofon) se considera una única empresa

## 7. Facturación y otros datos económico-financieros

**Distribución de la facturación derivada de la actividad de call center por tipo de servicio, 2005**

	Mill. euros	% var. 2005/2004
Atención al cliente	730	23,9
Venta	194	16,2
Soporte técnico	40	37,4
Recobro	38	16,2
Otras actividades de call center	116	4,0
<b>TOTAL ACTIVIDAD DE CALL CENTER</b>	<b>1.118</b>	<b>23,3</b>



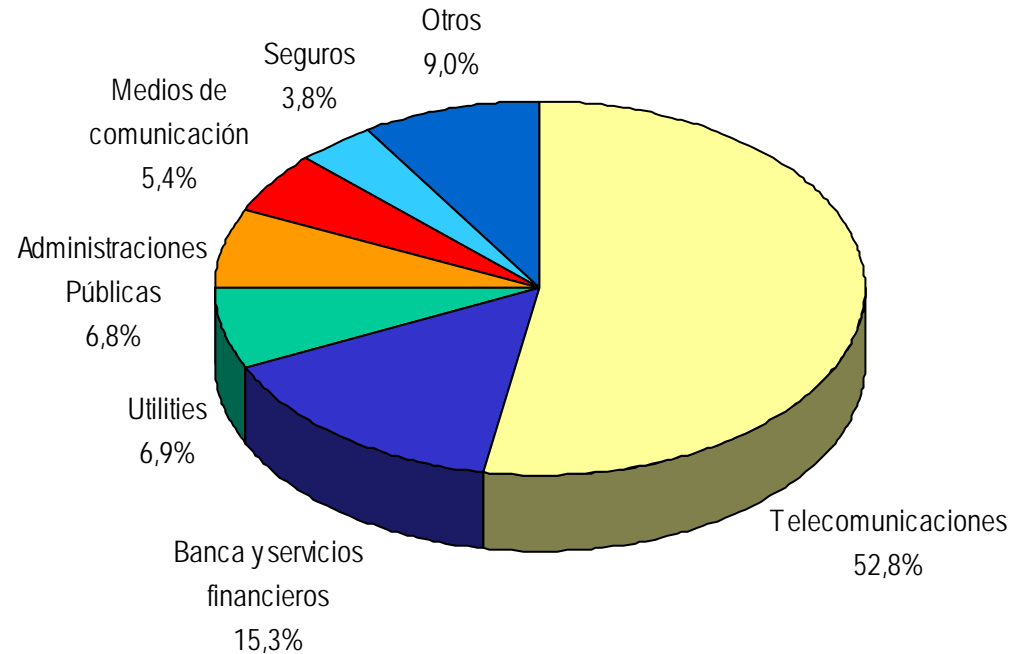
**TOTAL ACTIVIDAD DE CALL CENTER:  
97% de la facturación total**

Base: 100%

## 7. Facturación y otros datos económico-financieros

*Distribución de la facturación derivada de la actividad de call center por sectores de demanda, 2005*

	Mill. euros
Telecomunicaciones	591
Banca y servicios financieros	171
Utilities	77
Administraciones Públicas	76
Medios de comunicación	60
Seguros	42
Distribución	23
Transporte y turismo	12
Automoción	6
Otros	59
<b>TOTAL</b>	<b>1.118</b>



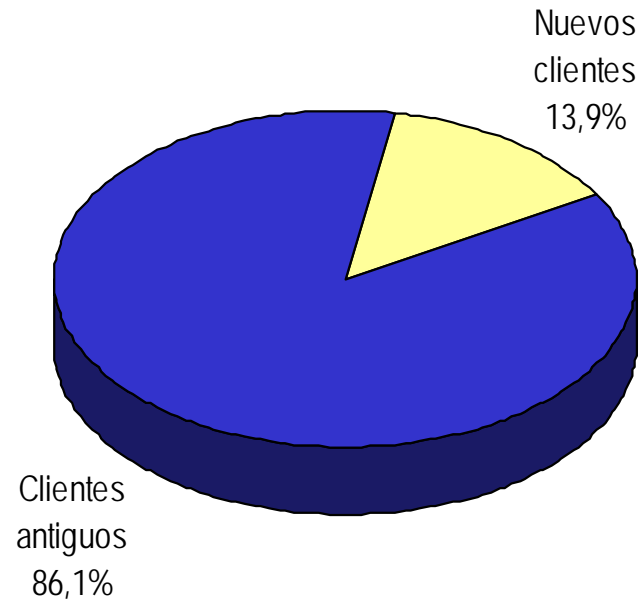
Base: 100%

## 7. Facturación y otros datos económico-financieros

**Distribución de la facturación derivada de la actividad de call center por tipo de cliente, 2005**

	Mill. euros
Nuevos clientes (*)	120
Cientes antiguos	744
<b>TOTAL</b>	<b>864</b>

(\*) logos captados en 2005

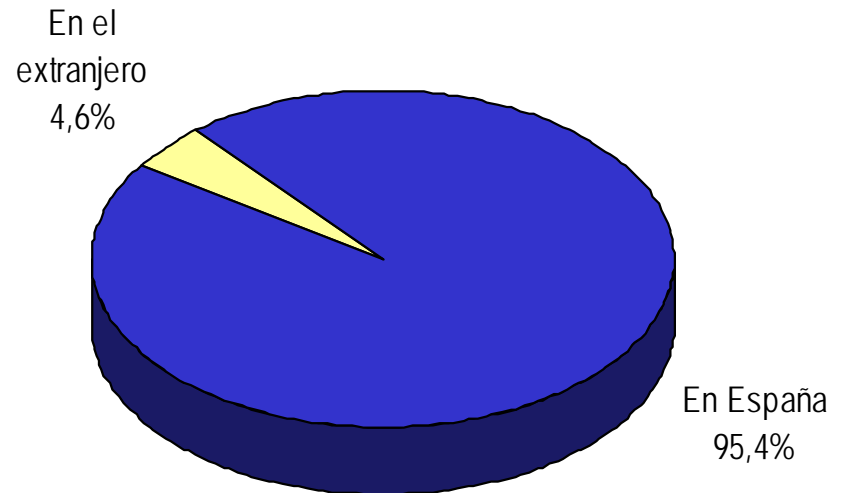


Base: 78,1%

## 7. Facturación y otros datos económico-financieros

*Distribución de la facturación derivada de la actividad de call center por lugar de prestación del servicio, 2005*

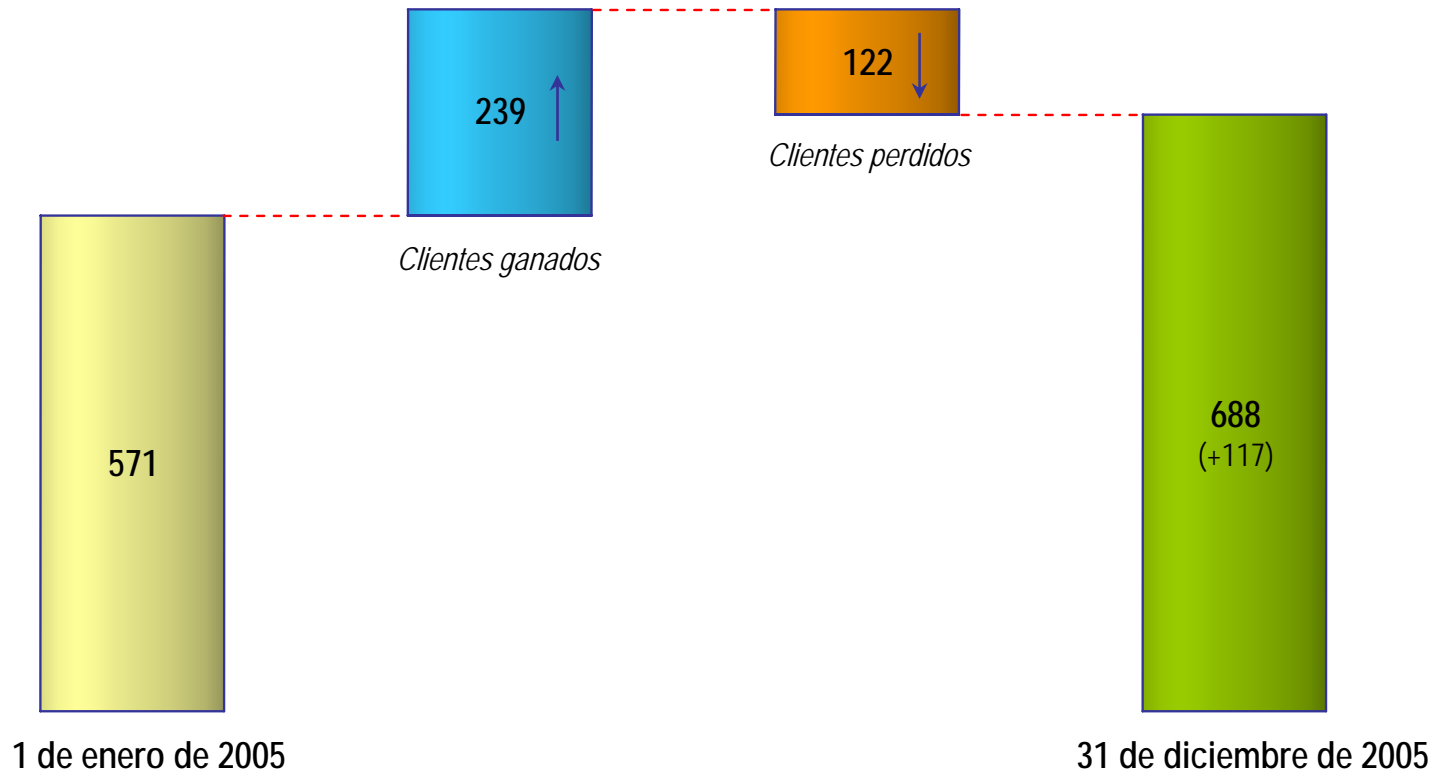
	Mill. euros
En España	1.067
En el extranjero	51
<b>TOTAL</b>	<b>1.118</b>



Base: 100%

## 7. Facturación y otros datos económico-financieros

### Número de clientes (logos)



Base: 71,7%

## 7. Facturación y otros datos económico-financieros

### Otros indicadores, 2005

**Participación de los costes de marketing y comercial sobre los costes totales: 2,3%**

Base: 87,9%

**Plazo medio teórico de cobro a clientes: 70 días**

Base: 78,1%

**Morosidad (% sobre facturación total): 1,2%**

Base: 78,1%

*(\*) porcentaje medio sobre la facturación anual de los servicios, considerando exclusivamente los servicios en los que se solicita aval*