

Call Centers

(Octubre 2024 – 18ª edición)

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 posicionamiento y resultados de las **principales empresas** que operan en el sector

Principales contenidos

- ⇒ **Evolución del volumen de negocio: total**, por **áreas de actividad** (recepción de llamadas, emisión llamadas, otros servicios) y por **sectores de demanda** (telecomunicaciones y medios, finanzas y seguros, otros sectores)
- ⇒ **Fuerzas competitivas** relevantes y **factores clave de éxito**
- ⇒ **Estructura de la oferta**
- ⇒ Evolución del **número de plataformas, puestos de atención y teleoperadores** de las principales empresas
- ⇒ **Facturación total y facturación en el sector** de las principales empresas
- ⇒ Distribución de la **facturación** de las principales empresas por **segmentos de actividad y sectores de demanda**
- ⇒ Evolución de las **cuotas de mercado** de las principales empresas
- ⇒ **Cuotas de mercado** de las principales empresas **por segmentos de actividad y sectores de demanda**
- ⇒ **Oportunidades y amenazas** a las que se enfrenta el sector
- ⇒ **Previsiones de evolución de la facturación** sectorial y de algunas de las principales empresas
- ⇒ Resultados financieros de las principales empresas: **balance, cuenta de pérdidas y ganancias, ratios** económico-financieros

Empresas analizadas

El estudio recoge el posicionamiento y resultados de las 24 principales empresas del sector:

Adecco Call Center, Cluster, Connecta Avanzia, Covisian, Foundever, Go Connection, Grupo Armatís, Grupo Concentrix, Grupo Intelcia, Koneccta BTO, Majorel, Manpower TBO, Marktél, Pluricall, PT Empresas, Randstad, Reditus, RHmais, Salesland, Synchrono, Teleperformance, Transcom, Ventask, Yourvoice

ÍNDICE DE CONTENIDOS

La decimoctava edición del estudio **Sectores Portugal** de DBK "Call Centers" cuenta con una extensión de 221 páginas y su estructura es la siguiente:

Identificación y segmentación del sector

Principales conclusiones

Tabla 1. Datos de síntesis, 2023.

1. Estructura y evolución del sector

1.1. Contexto internacional

Tabla 2. Valor del mercado mundial, 2022. Previsión 2030.

Tabla 3. Tendencias a corto plazo en el sector de call centers en el mundo, 2023.

Tabla 4. Número de plataformas y países en los que operan algunos de los principales grupos a escala mundial, 2023.

Tabla 5. Evolución de la facturación de algunos de los principales grupos a escala mundial, 2020-2023.

Tabla 6. Evolución del número de empleados de algunos de los principales grupos a escala mundial, 2020-2023.

1.2. Estructura de la oferta

Tabla 7. Distribución geográfica de las empresas y del volumen de negocio, 2023.

Tabla 8. Distribución geográfica de las plataformas propias en Portugal de las principales empresas, septiembre 2024.

Tabla 9. Distribución de las empresas por facturación y tamaño de la plantilla, 2023.

Tabla 10. Grado de concentración de la oferta, 2023.

1.3. Fuerzas competitivas y factores clave de éxito

Tabla 11. Fuerzas competitivas relevantes, 2024.

Tabla 12. Factores clave de éxito, 2024.

1.3. Evolución de la actividad

Tablas 13-14. Evolución de la facturación total (2011-2023) y por áreas de actividad (2021-2023)

Tabla 15. Distribución de la facturación por tipo de servicio, 2023.

1.5. La demanda

Tabla 16. Evolución de la facturación por sectores de demanda, 2021-2023.

Tabla 17. Evolución del número de líneas activas del servicio de telefonía móvil, 2012-2023.

Tabla 18. Evolución del número total de líneas de telefonía fija, 2012-2023.

Tabla 19. Evolución del número de clientes registrados del servicio de acceso a internet de banda ancha por tipo de conexión, 2020-2023.

Tabla 20. Cuotas de número de líneas de las empresas de telefonía móvil, diciembre 2023.

Tabla 21. Evolución de las cuotas de número de clientes de acceso a internet por banda ancha (acceso fijo) de las principales empresas de telecomunicaciones, 2021-2023.

Tabla 22. Evolución del número de usuarios activos del servicio de acceso a internet en banda ancha móvil, 2017-2023.

Tabla 23. Penetración de los principales servicios de telecomunicaciones, 2016-2023.

Tablas 24-25. Evolución de la facturación por primas de seguros de vida y de no vida de las principales compañías y cuotas de mercado, 2022-2023.

Tablas 26-27. Evolución del volumen de créditos de dudoso cobro y de la tasa de créditos de dudoso cobro, 2012-agosto 2024.

1.6. Costes, rentabilidad y financiación

Tablas 28-30. Balance de situación, cuenta de pérdidas y ganancias y ratios de rentabilidad y otros ratios económico-financieros agregados de diecinueve de las principales empresas, 2022-2023.

2. Principales competidores

2.1. Accionistas y recursos

Tabla 31. Estructura de los principales grupos analizados, 2023.

Tabla 32. Titularidad del capital de las principales empresas, 2023.

Tabla 33. Evolución del número de trabajadores de las principales empresas, 2021-2023.

Tabla 34. Número de trabajadores en plantilla y subcontratados de algunas de las principales empresas, 2022-2023.

Tabla 35. Número de trabajadores de algunas de las principales empresas por categorías, 2022-2023.

Tabla 36. Evolución del número de teleoperadores de algunas de las principales empresas, 2021-2023.

Tabla 37. Número y localización de las plataformas propias de las principales empresas, septiembre 2024.

Tabla 38. Número y localización de las plataformas en instalaciones de clientes de las principales empresas, septiembre 2024.

Tabla 39. Evolución del número de plataformas propias de las principales empresas, 2021-septiembre 2024.

Tabla 40. Evolución del número de plataformas en instalaciones de clientes de las principales empresas, 2021-septiembre 2024.

Tabla 41. Número y localización de las plataformas propias inauguradas y cerradas por algunas de las principales empresas en el período 2023-septiembre 2024.

Tabla 42. Número de puestos de atención telefónica de las principales empresas en plataformas propias y en instalaciones de clientes, septiembre 2024.

Tabla 43. Evolución del número de puestos de atención telefónica en plataformas propias de las principales empresas, 2021-septiembre 2024.

Tabla 44. Evolución del número de puestos de atención telefónica en instalaciones de clientes de las principales empresas, 2021-septiembre 2024.

Tabla 45. Ocupación media de los puestos de atención telefónica en plataformas propias de algunas de las principales empresas, 2023.

Tabla 46. Principales proveedores de tecnología de algunas de las principales empresas, 2023.

Tabla 47. Certificados de gestión de calidad y otros certificados obtenidos por algunas de las principales empresas, septiembre 2024.

2.2. Diversificación

Tabla 48. Facturación total y facturación en el sector de las principales empresas, 2022-2023.

Tabla 49. Facturación y actividad fuera del sector de las principales empresas, 2023.

Tabla 50. Distribución de la facturación de las principales empresas por segmentos de actividad, 2023.

Tabla 51. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de servicio, 2023.

2.3. Clientes

Tabla 52. Distribución de la facturación de las principales empresas por segmentos de demanda, 2023.

Tabla 53. Principales clientes de algunas de las principales empresas, septiembre 2024.

Tabla 54. Nuevos clientes captados en el período enero-septiembre 2024.

Tabla 55. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de cliente, 2023.

Tabla 56. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por ubicación de los clientes, 2023.

Tablas 57-58. Acciones de marketing desarrolladas y medios publicitarios empleados por algunas de las principales empresas, 2023.

2.4. Cuotas

Tablas 59-60. Evolución de la facturación total y de la facturación en el sector de las principales empresas, 2021-2023.

Tabla 61. Cuotas de facturación de las principales empresas, 2021-2023.

Tabla 62. Matriz de crecimiento/participación, 2023/2022.

Tablas 63-65. Cuotas de facturación de algunas de las principales empresas en las áreas de recepción y emisión de llamadas y otras actividades, 2023.

Tablas 66-68. Cuotas de facturación de algunas de las principales empresas en los sectores de telecomunicaciones y medios, finanzas y seguros, y otros sectores, 2023.

2.5. Resultados, ratios de rentabilidad y otros ratios económico-financieros

Tablas 69-79. Resultado antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones, resultado antes de intereses e impuestos, resultado antes de impuestos, rentabilidad del capital propio, rentabilidad del activo, margen EBITDA, margen EBIT, valor añadido por empleado, coste laboral por empleado, liquidez y endeudamiento de veintiséis de las principales empresas, 2023.

3. Perspectivas

3.1. Amenazas, oportunidades y tendencias

Tabla 80. Amenazas, oportunidades y tendencias, 2024.

3.2. Previsiones de crecimiento

Tabla 81. Previsión de evolución de la facturación, 2024-2026.

Tabla 82. Previsión de variación de la facturación en el sector de algunas de las principales empresas, 2024-2025.

4. Perfiles de los principales competidores

Para cada una de las empresas analizadas se incorpora un perfil que recoge los principales indicadores de su actividad: accionistas, empleados, plataformas, puestos, facturación total y en el sector, distribución de la facturación en el sector por áreas de actividad y sectores de demanda, cuotas de mercado y previsiones. Dentro de este capítulo se incluyen, además, los estados financieros reclassificados (balance de situación y cuenta de pérdidas y ganancias) y los ratios de rentabilidad y otros ratios económico-financieros correspondientes a 2022 y 2023 de las principales empresas.