

Un total de 35.000 Contact Centers emplean a 3,4 millones de personas en Europa

Altitude Software patrocina el primer estudio a gran escala sobre el mercado europeo del Contact Center, que abarca a 34 países

El año pasado, más de 35.000 Contact Centers empleaban a 3,4 millones de personas en 34 países de Europa, según el informe patrocinado por [Altitude Software](#), *European Contact Center Benchmark Platform 2012*, que [ya está disponible a través de la web de Altitude Software](#).

"El mercado del Contact Center es una realidad que evoluciona tan rápidamente que requiere una continua investigación. El informe permite mejorar nuestra comprensión de las tendencias del sector en Europa", ha declarado Miguel Lopes, Vicepresidente Ejecutivo de Altitude Software. *"Como proveedor europeo, Altitude Software sigue comprometido con un enfoque centrado y único en las necesidades del negocio en el continente"*.

El crecimiento de la industria del Contact Center, lejos de la recesión

El estudio sugiere que la senda del crecimiento de la industria en el continente cuenta con muchas similitudes en el proceso de evolución y los pasos que han seguido. Hay una importante convergencia, en los últimos 5 años, entre el comportamiento de los mercados más maduros y el fuerte crecimiento de los menos maduros para alcanzarlos. Las perspectivas generales de crecimiento se han estimado, para la siguiente década, en un 5% en Europa y un 3,9% en España.

El *outsourcing* representa en Europa un 20% de la actividad del Contact Center, mientras que en España se sitúa en un 64%. Las operaciones entrantes (*inbound*) también presentan diferentes realidades en Europa (75%) y España (59%).

El informe, de 170 páginas, se basa en encuestas nacionales realizadas por las asociaciones de Contact Centers, y en información y datos públicos disponibles, lo que ha permitido construir un retrato europeo de la industria y ofrecer cientos de gráficos y tablas sobre el Contact Center en 34 países. Se puede consultar información personalizada por país que incluye, entre otros indicadores, ratios y datos sobre el número de centros, su tamaño, tasas de crecimiento, salarios promedio, absentismo, rotación, etc.

El informe *European Contact Center Benchmark Platform* de 2012 es el primero realizado a gran escala sobre la estructura del sector europeo. Ha sido desarrollado, conjuntamente, por las consultoras Areia y Call Communications y

está avalado por la [Confederación Europea de Organizaciones de Contact Centers](#) (ECCO).

[Altitude Software](#) cuenta con oficinas en España, Portugal, Francia, Reino Unido, Suecia, Bélgica y Alemania, y dispone de una potente red de socios que abarca prácticamente todos los países europeos. Más de 1.100 empresas en 80 países de todo el mundo utilizan 300.000 licencias de los productos de Altitude Software y sus soluciones son utilizadas por la mayor parte de los 10 principales *outsourcers* en Europa.

Haga clic [aquí](#) para descargar el resumen ejecutivo del informe *European Contact Center Benchmark Platform 2012* y solicite, de forma gratuita, el primer estudio a gran escala en el mercado europeo de Contact Centers, que abarca a más de 30 países.

[Sobre Altitude Software](#)

Altitude Software es líder en soluciones unificadas para la gestión de las interacciones con clientes. Desde 1993 gestiona Contact Centers, independientemente de las plataformas con que operan. Con cerca de 1.100 clientes (más de 300.000 usuarios) en 80 países, trabaja para la satisfacción del cliente y cuenta con la certificación ISO 9001 y con la de TSIA por su soporte mundial. Ha obtenido más de 50 premios internacionales y, desde 2000, está incluida en el Cuadrante Mágico sectorial de Gartner. “*Altitude uCI*”™ (Unified Customer Interaction) es una suite de software que gestiona, en tiempo real, las relaciones e interacciones con los clientes. Es única por su rapidez para crear servicios y campañas, gracias al diseño unificado, enrutamiento, marcación, portal de voz, desktop front-end, monitorización y análisis.

Altitude Software lleva 14 años en el mercado español, donde su solución soporta la operativa de más de 80 empresas. Es una de las empresas más activas en el impulso a la profesionalización sectorial que, además, patrocina el *Proyecto Disc@tel*, para crear puestos de trabajo para discapacitados físicos, ya sea en Contact Centers o en régimen de teletrabajo. En España cuenta, entre otros, con clientes tan importantes como Atento, Banco Popular, Cruz Roja, GSS, Konecta, Mapfre, Sanitas, Securitas Direct y Jazztel. En el último año ha sido reconocida con el Premio Dirigentes a la Innovación, con dos Premios CRC de Oro a la Mejor Tecnología (mejor solución en comunicaciones y mejor solución en nuevos canales) y el Premio ContactCenter a la Solución más Funcional para la Atención al Ciudadano.

Puede contactar con Altitude Software a través del +34 917320350 o del correo electrónico llamenos@altitude.com.

Síguenos en Twitter (twitter.com/Altitudesoft_es), LinkedIn (www.linkedin.com/companies/altitude-software) y Facebook (Altitude Software)
