

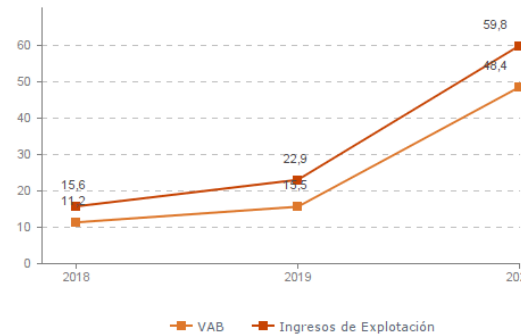
Sistema Productivo: Servicios profesionales

Actividad: Centros de llamadas

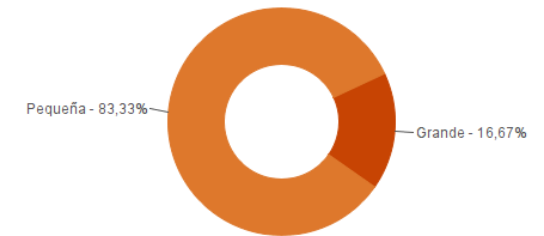
ESTUDIO GLOBAL

	Peso en el SPS
Empresas 6	0,43%
Ingresos 59,8 mill. euros	1,75%
VAB 48,4 mill. euros	1,98%
Empleos 2.452	6,79%

Evolución del VAB y de los Ingresos
Agregado, mill. euros (2018-2020)



Estructura empresarial
(2020)



Principales datos económicos

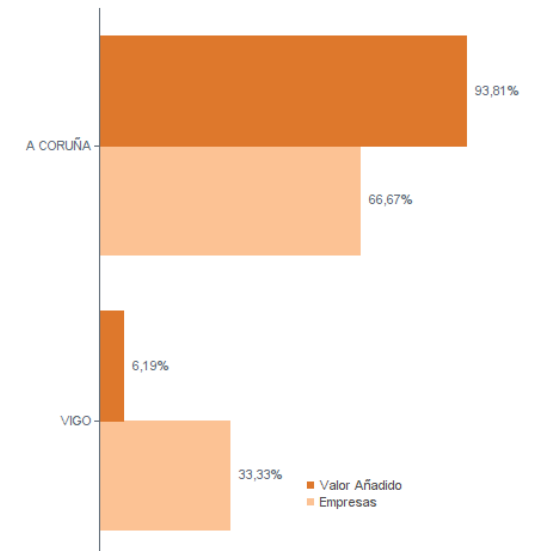
Medianas	2018	2019	2020
Variación de los ingresos de explotación	5,67%	10,46%	1,89%
Variación del valor añadido bruto	8,76%	6,49%	22,58%
Rotación de activos	1,85	2,10	1,56
Margen de explotación	1,15%	0,33%	5,02%
Rentabilidad económica	0,86%	0,45%	6,22%
Rentabilidad financiera	3,96%	-0,23%	10,73%
Coste de la deuda	1,36%	1,70%	0,82%
Apalancamiento	0,01	0,00	0,06
Empleo (media agregada)	88	96	409
Ingresos por empleado (€)	37.841	35.599	47.496
Valor añadido bruto por empleado (€)	20.908	20.083	20.494
Coste medio por empleado (€)	20.134	21.233	21.822

Distribución geográfica (2020)

Por provincia

Provincia	Empresas	VAB (mill. euros)
A CORUÑA	4	45,4
PONTEVEDRA	2	3,0

Por comarca



Sistema Productivo: Servicios profesionales

Actividad: Centros de llamadas

RANKING EMPRESAS 2020

Por ingresos

VAB

Ingresos

1- UNIVERSAL SUPPORT, S.A.	43.837,0 mil. €	50.677,0 mil. €
2- CONTACTNOVA, S.L.	2.013,6 mil. €	4.157,5 mil. €
3- CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS, S.A.	985,3 mil. €	1.937,0 mil. €
4- GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	1.403,4 mil. €	1.676,1 mil. €
5- NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.	129,0 mil. €	1.041,6 mil. €
6- ARTABRIAN CENTER, S.L.	48,3 mil. €	353,8 mil. €

Por VAB

VAB

Ingresos

1- UNIVERSAL SUPPORT, S.A.	43.837,0 mil. €	50.677,0 mil. €
2- CONTACTNOVA, S.L.	2.013,6 mil. €	4.157,5 mil. €
3- GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	1.403,4 mil. €	1.676,1 mil. €
4- CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS, S.A.	985,3 mil. €	1.937,0 mil. €
5- NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.	129,0 mil. €	1.041,6 mil. €
6- ARTABRIAN CENTER, S.L.	48,3 mil. €	353,8 mil. €

Por empleo

Nº empleados

Ingresos por empleado

VAB por empleado

1- UNIVERSAL SUPPORT, S.A.	2.249	22.533 €	19.492 €
2- CONTACTNOVA, S.L.	72	57.743 €	27.967 €
3- GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	72	23.280 €	19.492 €
4- CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS, S.A.	52	37.250 €	18.948 €
5- NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.	6	173.594 €	21.497 €
6- ARTABRIAN CENTER, S.L.	1	353.828 €	48.287 €

Sistema Productivo: Servicios profesionales

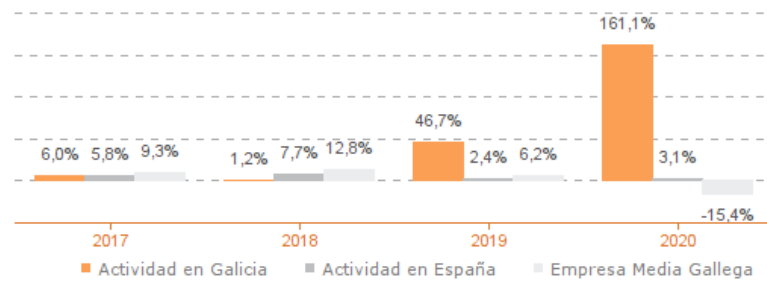
Actividad: Centros de llamadas

ESTUDIO COMPARATIVO

Actividad en Galicia -- Actividad en España -- Empresa media gallega
Para una muestra homogénea a 5 años

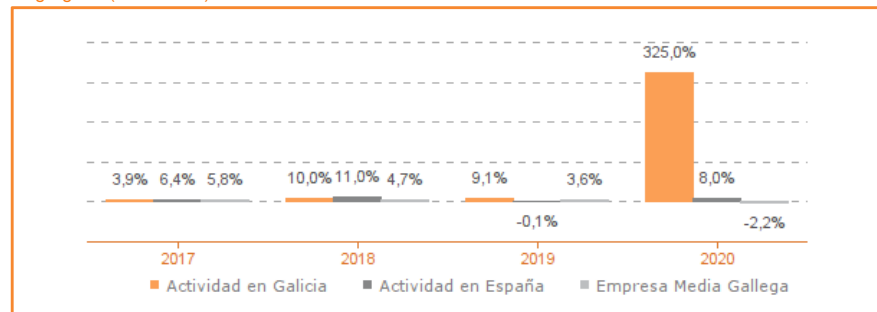
Tasa variación de los ingresos de explotación

Agregado (2017-2020)



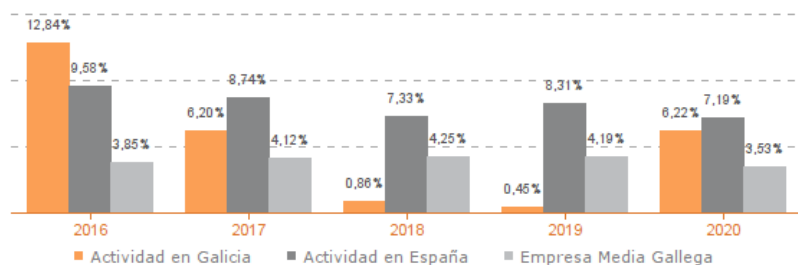
Tasa de variación del empleo

Agregado (2017-2020)



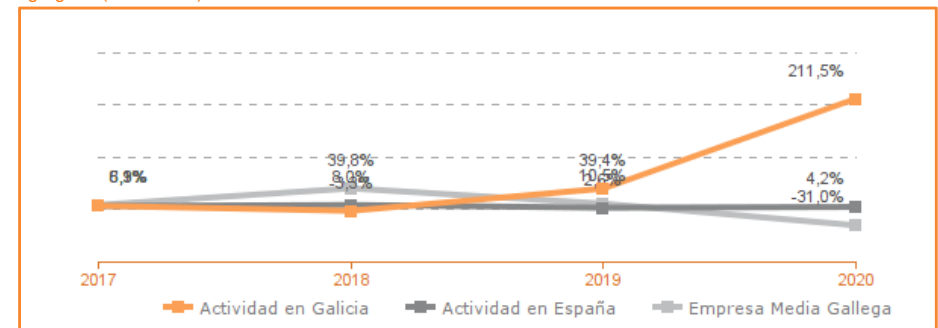
Evolución de rentabilidad económica

Medianas (2017-2020)



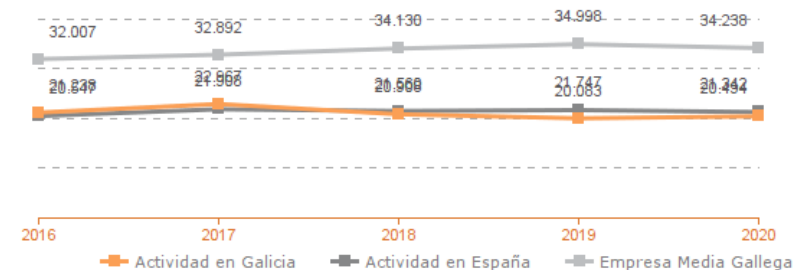
Tasa de variación del VAB

Agregado (2017-2020)



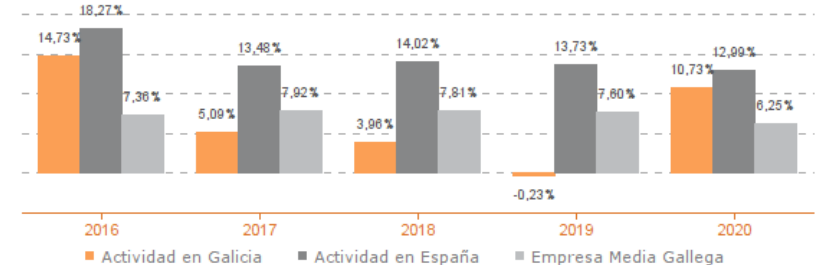
Evolución de la productividad del empleo

VAB por empleado, euros / Medianas (2016-2020)



Evolución de rentabilidad financiera

Medianas (2017-2020)



Sistema Productivo: Servicios profesionales

Actividad: Centros de llamadas

LIDERES DE LA ACTIVIDAD

Operaciones, inversión y financiación*

	Líder	2020	Diferencia sector
Consumos de explotación	CONTACTNOVA, S.L.	0,04%	-5,13
Valor añadido bruto (VAB)	UNIVERSAL SUPPORT, S.A.	86,50%	+36,85
Gastos de personal	ARTABRIAN CENTER, S.L.	11,40%	-35,75
Resultado de explotación (EBIT)	NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.	9,75%	+4,73
Resultado financiero	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	0,98%	+0,97
Resultado del ejercicio	NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.	8,60%	+4,33
Activo no corriente	NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.	61,27%	+39,40
Inmovilizado intangible	UNIVERSAL SUPPORT, S.A.	17,17%	+11,92
Activo corriente	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	99,16%	+21,03
Patrimonio neto	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	92,56%	+30,46
Pasivo no corriente	CONTACTNOVA, S.L.	1,29%	-4,51
Pasivo corriente	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	7,44%	-28,52

* Los % están calculados sobre el total de ingresos de explotación, sobre el activo total para las variables de activo y sobre el pasivo total para las variables de pasivo.

Ratios de rentabilidad

	Líder	2020	Diferencia sector
Rentabilidad económica	ARTABRIAN CENTER, S.L.	51,19%	+44,97
Rentabilidad financiera	ARTABRIAN CENTER, S.L.	72,21%	+61,48
Margen	NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.	9,75%	+4,73

Ratios de liquidez

	Líder	2020	Diferencia sector
Liquidez	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	13,32	+10,90
Liquidez inmediata	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	13,32	+10,93
Fondo de maniobra/inversión	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	92,49%	+34,47
Solidez	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	109,90	+106,90

Solvencia

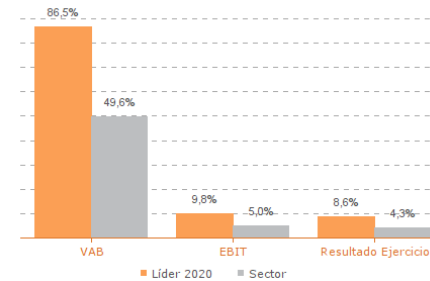
	Líder	2020	Diferencia sector
Endeudamiento	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	0,08	-0,55
Calidad de la deuda	CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS, S.A.	100,00%	0,00
Solvencia total	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	13,43	+10,70

Eficiencia y estructura de costes

	Líder	2020	Diferencia sector
VAB por empleado (€)	ARTABRIAN CENTER, S.L.	48.287	+27.793
Ingresos por empleado (€)	ARTABRIAN CENTER, S.L.	353.828	+306.332
Periodo medio de cobro (días)	ARTABRIAN CENTER, S.L.	4	-66
Periodo medio de pago (días)	UNIVERSAL SUPPORT, S.A.	1.035	+927
Rotación de existencias	CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS, S.A.	1,98	+0,97
Rotación de activos	ARTABRIAN CENTER, S.L.	31,48	+29,92
Coste de la deuda	ARTABRIAN CENTER, S.L.	0,56%	-0,26
Coste por empleado (€)	UNIVERSAL SUPPORT, S.A.	17.006	-4.816

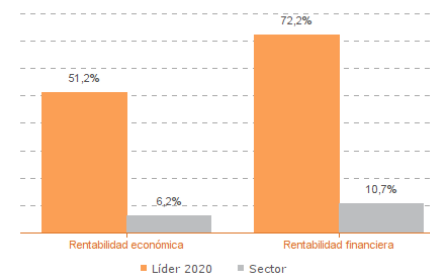
Los valores del sector corresponden a la mediana.

Comparación de resultados (2020)



Valor añadido bruto (VAB):
UNIVERSAL SUPPORT, S.A.
Resultado de explotación (EBIT):
NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.
Resultado del ejercicio:
NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.

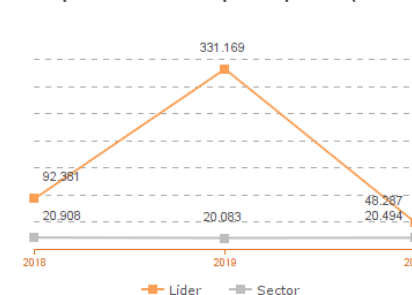
Comparación de rentabilidades (2020)



Rentabilidad económica:
ARTABRIAN CENTER, S.L.
Rentabilidad financiera:
ARTABRIAN CENTER, S.L.

Los valores del sector corresponden a la mediana.

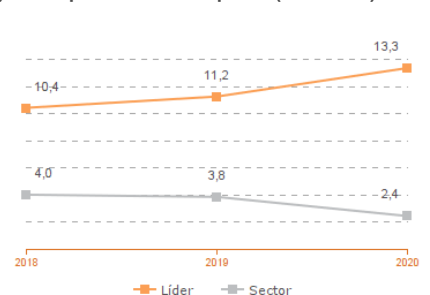
Comparación del VAB por empleado (2018-2020)



Líderes

2018: NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.
2019: NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.
2020: ARTABRIAN CENTER, S.L.

Comparación de la liquidez (2018-2020)



Líderes

2018: GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL
2019: NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.
2020: GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL

Los valores del sector corresponden a la mediana.

Sistema Productivo: Servicios profesionales

Actividad: Centros de llamadas

INDICADORES ARDÁN DE MEJORES PRÁCTICAS*

Alta Productividad--Alto Rendimiento--Bien Gestionada--Gacela--Generadora de Riqueza—Global—Innovadora—Circular—Empresa Igual en Género—Potencial Competitivo



1 empresas

16,67%
de las empresas de la actividad

0,07%
de las empresas del sistema productivo

SUM CALL INICIATIVAS, S.L. (ABSORBIDA)



1 empresas

16,67%
de las empresas de la actividad

0,07%
de las empresas del sistema productivo

NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.

*Los Indicadores ARDÁN se corresponden con el Informe Económico y de Competitividad 2019

Sistema Productivo: Servicios profesionales

Actividad: Centros de llamadas

INDICADORES ARDÁN DE MEJORES PRÁCTICAS*

Alta Productividad--Alto Rendimiento--Bien Gestionada--Gacela--Generadora de Riqueza—Global—Innovadora—Circular—Empresa Igual en Género—Potencial Competitivo

*Los Indicadores ARDÁN se corresponden con el Informe Económico y de Competitividad 2019