

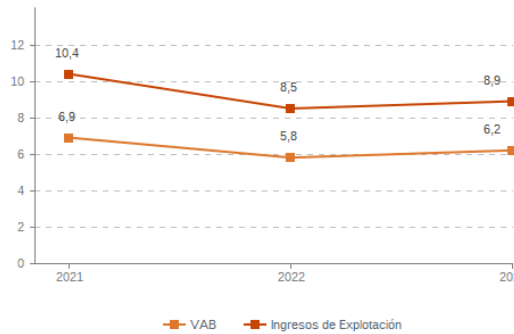
Sistema Productivo: Servicios profesionales

Actividad: Centros de llamadas

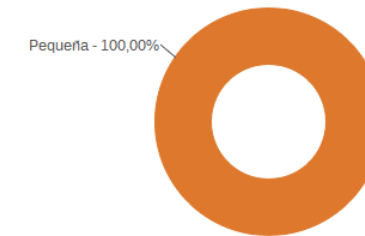
ESTUDIO GLOBAL

	Peso en el SPS
Empresas 6	0,36%
Ingresos 8,9 mill. euros	0,31%
VAB 6,2 mill. euros	0,40%
Empleos 188	0,50%

Evolución del VAB y de los Ingresos Agregado, mill. euros (2021-2023)



Estructura empresarial (2023)



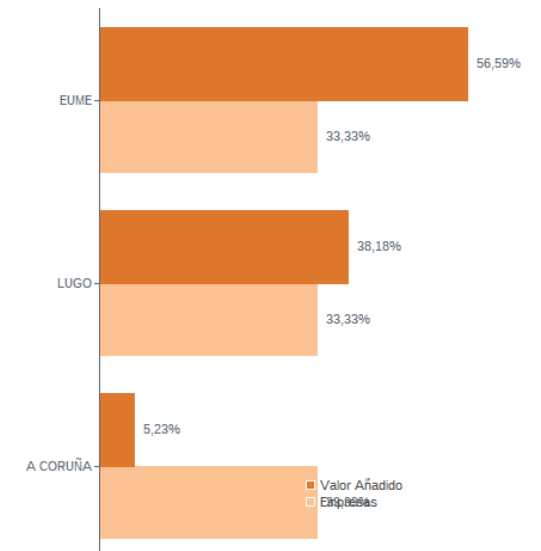
Principales datos económicos

Medianas	2021	2022	2023
Variación de los ingresos de explotación	-4,17%	-13,52%	13,14%
Variación del valor añadido bruto	26,42%	-18,78%	19,16%
Rotación de activos	1,30	1,50	1,34
Margen de explotación	2,58%	-3,62%	2,85%
Rentabilidad económica	8,59%	-2,04%	4,70%
Rentabilidad financiera	13,28%	-1,03%	3,11%
Coste de la deuda	4,12%	1,48%	4,81%
Apalancamiento	0,09	-0,05	0,01
Empleo (media agregada)	38	41	38
Ingresos por empleado (€)	47.850	43.675	47.806
Valor añadido bruto por empleado (€)	30.902	32.405	29.732
Coste medio por empleado (€)	28.781	32.024	29.042

Distribución geográfica (2023) Por provincia

Provincia	Empresas	VAB (mill. euros)
A CORUÑA	4	3,8
LUGO	2	2,4

Por comarca



Sistema Productivo: Servicios profesionales

Actividad: Centros de llamadas

RANKING EMPRESAS 2023

Por ingresos

VAB

Ingresos

1- CONTACTNOVA, S.L.	2.761,0 mil. €	3.144,4 mil. €
2- CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS, S.A.	743,9 mil. €	2.221,6 mil. €
3- TRAFFIC NEW TECHNOLOGY, S.L.	1.705,6 mil. €	1.916,1 mil. €
4- CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	659,3 mil. €	717,1 mil. €
5- GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	356,8 mil. €	526,7 mil. €
6- NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.	-32,9 mil. €	398,9 mil. €

Por VAB

VAB

Ingresos

1- CONTACTNOVA, S.L.	2.761,0 mil. €	3.144,4 mil. €
2- TRAFFIC NEW TECHNOLOGY, S.L.	1.705,6 mil. €	1.916,1 mil. €
3- CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS, S.A.	743,9 mil. €	2.221,6 mil. €
4- CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	659,3 mil. €	717,1 mil. €
5- GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	356,8 mil. €	526,7 mil. €
6- NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.	-32,9 mil. €	398,9 mil. €

Por empleo

Nº empleados

Ingresos por empleado

VAB por empleado

1- TRAFFIC NEW TECHNOLOGY, S.L.	72	26.612 €	23.688 €
2- CONTACTNOVA, S.L.	58	54.213 €	47.603 €
3- CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS, S.A.	31	71.664 €	23.997 €
4- CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	15	47.806 €	43.954 €
5- GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	12	43.893 €	29.732 €

Sistema Productivo: Servicios profesionales

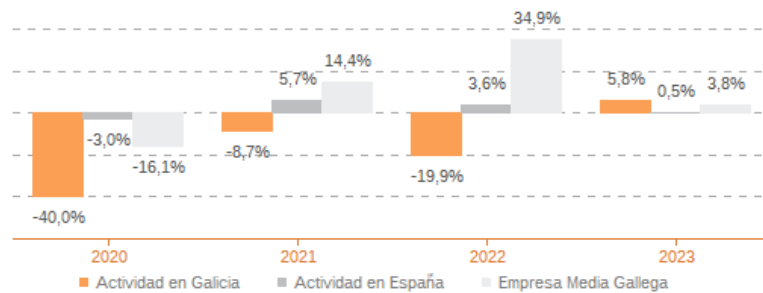
Actividad: Centros de llamadas

ESTUDIO COMPARATIVO

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

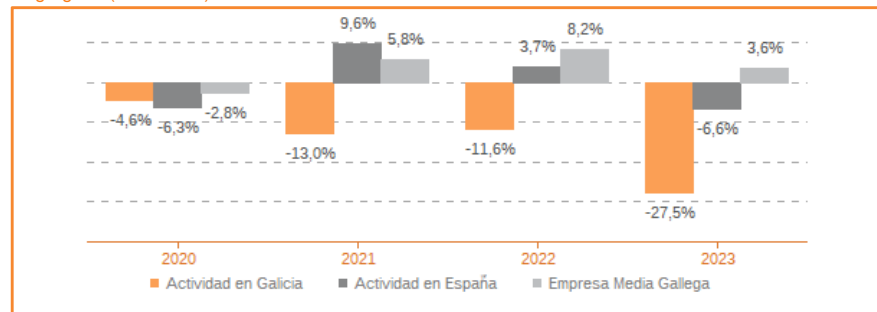
Tasa variación de los ingresos de explotación

Agregado (2020-2023)



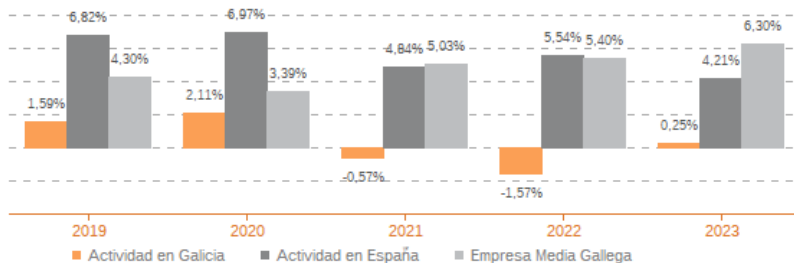
Tasa de variación del empleo

Agregado (2020-2023)



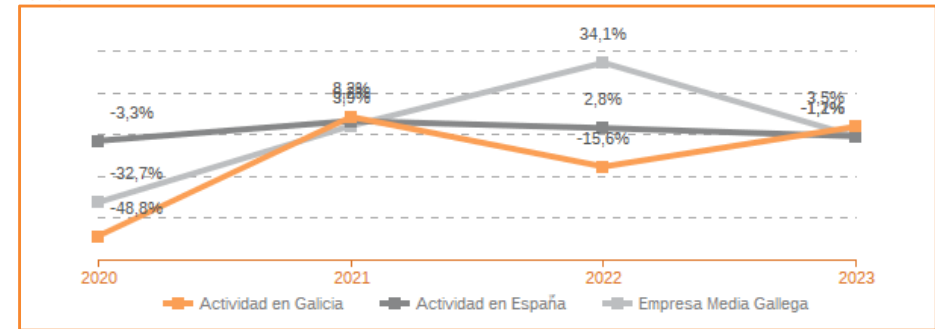
Evolución de rentabilidad económica

Medianas (2020-2023)



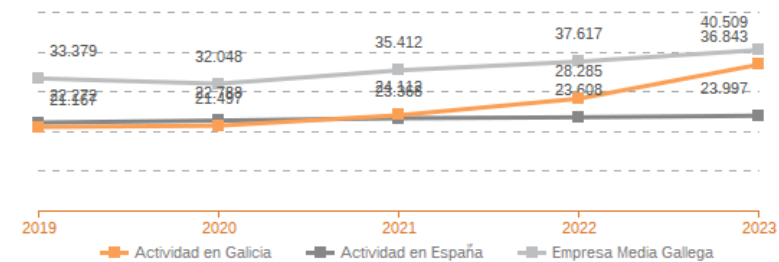
Tasa de variación del VAB

Agregado (2020-2023)



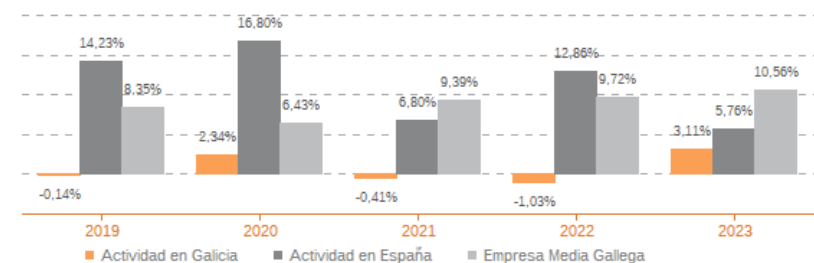
Evolución de la productividad del empleo

VAB por empleado, euros / Medianas (2019-2023)



Evolución de rentabilidad financiera

Medianas (2020-2023)



Sistema Productivo: Servicios profesionales

Actividad: Centros de llamadas

LÍDERES DE LA ACTIVIDAD

Operaciones, inversión y financiación*

	Líder	2023	Diferencia sector
Consumos de explotación	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	3,23%	-1,90
Valor añadido bruto (VAB)	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	91,94%	+14,16
Gastos de personal	CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS, S.A.	36,75%	-29,42
Resultado de explotación (EBIT)	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	27,34%	+24,49
Resultado financiero	NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.	32,29%	+32,28
Resultado del ejercicio	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	21,00%	+12,37
Activo no corriente	NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.	87,57%	+77,76
Inmovilizado intangible	TRAFFIC NEW TECHNOLOGY, S.L.	10,99%	+10,31
Activo corriente	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	99,34%	+9,14
Patrimonio neto	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	96,53%	+37,85
Pasivo no corriente	CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS, S.A.	0,06%	-2,86
Pasivo corriente	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	3,47%	-27,54

* 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	2023	Diferencia sector
Rentabilidad económica	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	47,62%	+42,92
Rentabilidad financiera	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	68,20%	+65,09
Margen	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	27,34%	+24,49

Ratios de liquidez

	Líder	2023	Diferencia sector
Liquidez	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	28,67	+26,95
Liquidez inmediata	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	28,67	+26,95
Fondo de maniobra/inversión	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	96,51%	+44,99
Solidez	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	145,57	+141,47

Solvencia

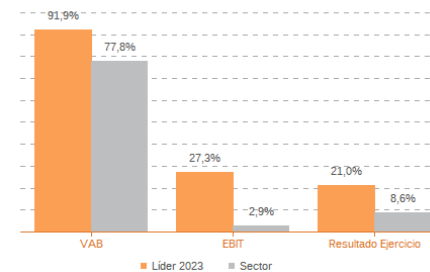
	Líder	2023	Diferencia sector
Endeudamiento	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	0,04	-0,53
Calidad de la deuda	CONTACTNOVA, S.L.	100,00%	0,00
Solvencia total	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	28,86	+26,40

Eficiencia y estructura de costes

	Líder	2023	Diferencia sector
VAB por empleado (€)	CONTACTNOVA, S.L.	47.603	+17.871
Ingresos por empleado (€)	CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS, S.A.	71.664	+23.858
Periodo medio de cobro (días)	NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.	0	-74
Periodo medio de pago (días)	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	714	+363
Rotación de existencias	TRAFFIC NEW TECHNOLOGY, S.L.	178,57	0,00
Rotación de activos	TRAFFIC NEW TECHNOLOGY, S.L.	2,04	+0,70
Coste de la deuda	CONTACTNOVA, S.L.	0,02%	-4,79
Coste por empleado (€)	TRAFFIC NEW TECHNOLOGY, S.L.	22.477	-6.565

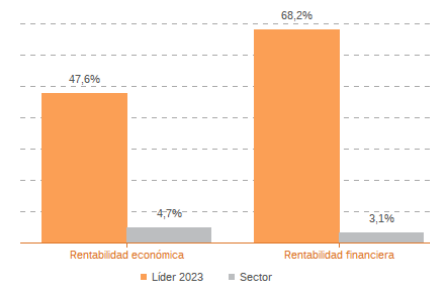
Los valores del sector corresponden a la mediana.

Comparación de resultados (2023)



Valor añadido bruto (VAB):
CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.
Resultado de explotación (EBIT):
CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.
Resultado del ejercicio:
CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.

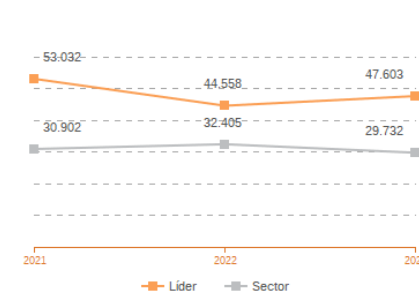
Comparación de rentabilidades (2023)



Rentabilidad económica:
CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.
Rentabilidad financiera:
CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.

Los valores del sector corresponden a la mediana.

Comparación del VAB por empleado (2021-2023)

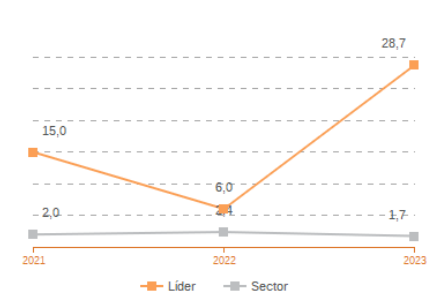


Líderes

2021: CONTACTNOVA, S.L.
2022: CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.
2023: CONTACTNOVA, S.L.

Los valores del sector corresponden a la mediana.

Comparación de la liquidez (2021-2023)



Líderes

2021: GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL
2022: GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL
2023: GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL

Sistema Productivo: Servicios profesionales

Actividad: Centros de llamadas

INDICADORES ARDÁN DE MEJORES PRÁCTICAS*

Alta Productividad--Alto Rendimiento--Fortaleza Financiera--Gacela--Generadora de Riqueza--Global--Innovadora—Circular--Empresa Igual en Género--Gestión del Talento

Sistema Productivo: Servicios profesionales

Actividad: Centros de llamadas

INDICADORES ARDÁN DE MEJORES PRÁCTICAS*

Alta Productividad--Alto Rendimiento--Fortaleza Financiera--Gacela--Generadora de Riqueza--Global--Innovadora—Circular--Empresa Igual en Género--Gestión del Talento