

Propuesta de valor



Centro de Operaciones
Avda. Mcal. López 306 esq. Iturbe
Asunción – Paraguay

Centro de Operaciones II
Avda. Pitiantuta casi Samaklay
Fernando de la Mora – Paraguay



Nacimos en 2005

Tenemos 17 años de experiencia
siendo la voz de nuestros
clientes





Conocé nuestros sites

Site Principal de Operaciones

Superficie 3.568 m²

Posiciones: 764





**Centro de
Operaciones II**
Superficie 1.400 m²
Posiciones: 524



Contexto

Infraestructura

1.290

Posiciones de gestión

+1.200

Colaboradores capacitados

5%

Prom. de rotación últimos 6 meses

Gestión

1,5M

Gestión telefónicas promedio por mes

+300K

Interacciones digitales promedio por mes

4.968 m²

Dedicados a operaciones en ambos sites



Conocé nuestros servicios

Nuestros servicios

Más que un simple proveedor de servicios, somos tus socios estratégicos.
Te ayudamos a crecer tu negocio, mediante nuestros servicios.



customer care

Brindamos soluciones flexibles adaptadas a las necesidades del cliente, a través de nuestras **herramientas de integración tecnológica**, con modelos de atención telefónica y digital.



ventas

Fuerza de ventas con agentes entrenados, con foco en la **gestión de todo embudo de ventas**, para mejor control operacional y agilidad para la toma de decisiones durante el ciclo comercial.



cobranzas

Somos especialistas en el recupero de tramos de mora temprana y media, con **altos índices de conversión y resultados con menor costo**. Impulsamos el contacto de forma activa (Outbound) o receptiva (Inbound)



digital

Ofrecemos una solución para gestión omnicanal en el mundo digital **optimizando los recursos y la productividad**, generando reportes cuantitativos y cualitativos que permiten potenciar el servicio.



¿Qué nos diferencia?



Exclusividad

Operadores exclusivos para cada proceso, permitiendo **el foco y la especialización** en los productos y/o servicios del cliente.

Estructura sólida

Gestión operativa y administrativa global a cargo de una estructura compuesta por Supervisores de cuenta, Coordinadores y Gerentes de Operaciones.

Infraestructura

Contamos con infraestructura edilicia **específica y adecuada** para el rubro Contact Center en nuestros 2 sites operativos.

Control y seguimiento

Control de calidad a través de monitoreo online y offline, auditorias y reporting, con acciones proactivas y seguimiento permanente.



Te mostramos las herramientas
que nos ayudan a brindar una
experiencia excepcional.

Telefonía y CRM



Canales Digitales



BI & Data Analytics





Contamos con tecnología de punta y flexible para el desarrollo de los servicios e integraciones con alta disponibilidad, excelente performance y seguridad

Gracias a nuestro data center propio, Network firewalls reconocidos a nivel mundial como Fortinet y Juniper, múltiples proveedores de internet on site, seguridad y piso técnico bien equipado.



Tenemos experiencia
Offshore



Experiencia Offshore

12 años de experiencia con empresas de **Telecomunicaciones y Tecnología** en el mercado argentino.

Certificamos bajo rigurosas normas de calidad propias de cada cliente, que contemplan un conjunto de lineamientos y procedimientos que aseguran la prestación del servicio en el nivel esperado, abarcando las áreas de Operaciones, Soporte, Infraestructura y Tecnología.

Claro[®]

Sion[®]

ANTINA[®]

TANDEM
TECHNOLOGY



**Conocé más de
nuestra experiencia**



Experiencia

Sectores

Financiero
Telecomunicaciones
Educación
Gobierno
Retail y consumo
Automotor

Gestiones

Atención al Cliente
Cobranzas
Televentas
Oficial virtual
Soporte técnico
Fidelización
Retención
Captaciones
Backoffice
Consultoría



Lo que hacemos,
lo hacemos bien, por eso,
contamos con **Certificación
de Calidad**

Contamos con Certificación del Sistema de Gestión de Calidad para el desarrollo de servicios de Contact Center bajo la norma ISO 9001-2015 desde el año 2007 de manera ininterrumpida.

Directores y Gerentes de nuestro plantel se encuentran certificados en la Norma COPC-2000[®] que orientan a la organización en las buenas prácticas buscando incrementar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.





¿PORQUÉ INVERTIR EN PARAGUAY?

voicenter | somos la voz del cliente



Idioma

Español (Neutro)



Ubicación Geográfica

Buenos Aires 1 hora 20 min.

Santiago 2 horas 45 min.

San Pablo 1 hora 20 min.

Montevideo 1 hora 40 min.



Población

Total (2021) 6,7 millones

70% con menos de 30 años



Moneda

Guaraní. 80 años vigente

La más estable de la región.



Energía

Principal productor mundial
de energía limpia – Hidroeléctrica



Operaciones muy competitivas



Economía estable

8,1% - Inflación 2022



Crecimiento

4,1% Crecimiento promedio PIB en los últimos 10 años
Bajo riesgo: Calificación Deuda BB Positiva (Standard & Poor's), Ba1 (Moody's) y BB + (Fitch)



Presión tributaria

10,4% (IVA 10%, Impuesto a la renta empresas 10%)
La más baja de Sudamérica



Energía

Tarifas de energía eléctrica **40%** menores
al promedio regional



Costo laboral

Salario mínimo US\$ 370 por mes / Sobrecostos 29%
Carga de 48 horas semanales. Costo laboral final
competitivo a nivel regional



**Empresas que han
depositado su confianza
en nosotros**



TELCOS

Claró



FINANCIERO

Itaú

SUDAMERIS BANCO GNB

Bancop bepsa

continental

Comecipar

SAN CRISTÓBAL

SOLAR
Ahorro y Finanzas



RETAIL Y
CONSUMO

BRISTOL

módiga

Unilever

SHOPPING CHINA
IMPORTADOS

Ta+Da



OTROS

unicef

Am Automotor S.A.

CENIT
SEGUROS

MAPFRE



OFFSHORE

Claró

ANTINA

TANDEM
TECHNOLOGY
BPO Partner



voicenter

LA VOZ DEL CLIENTE

+595 21 416 0000

Centro de Operaciones

Avda. Mcal. López 306 esq. Iturbe
Asunción – Paraguay

Centro de Operaciones II

Avda. Pitiantuta casi Samaklay
Fernando de la Mora – Paraguay