



# Paraguay: Un Hub de Exportación de Servicios



# La evolución de los servicios al cliente

AÑOS 80



## CALL CENTERS TRADICIONALES

- Enfoque exclusivo en llamadas entrantes y salientes
- Procesos básicos de soporte, ventas y cobranzas
- Tecnología: telefonía fija y PBX analógicos
- Rol: Centro operativo reactivo

AÑOS 90



## CONTACT CENTERS

- Evolución hacia la multicanalidad: llamadas + email + fax
- Mejora en la gestión de interacciones con clientes
- Comienzan a usarse métricas de desempeño y calidad
- Rol: Punto de contacto más completo con el cliente

AÑOS 2000

## BPO: EXTERNALIZACIÓN DE PROCESOS

- Nace el concepto de Business Process Outsourcing
- Empresas tercerizan procesos no core (atención al cliente, cobranzas, soporte técnico)
- Expansión global: LATAM, India, Filipinas como centros de operación
- Rol: Proveedor de servicios enfocado en eficiencia y costos



AÑOS 2010

## BPO DIGITAL Y OMNICANAL

- Se incorporan herramientas tecnológicas: CRM, IVR inteligente, bots
- Automatización de procesos y flujos de trabajo
- Omnicanalidad real: integración total de canales
- Rol: Aliado en eficiencia operativa y experiencia del cliente



AÑOS 2020 - 2025

## BPO ESTRATÉGICO Y CENTRADO EN CX

- BPO como socio estratégico de innovación y transformación
- Foco en Customer Experience y generación de valor
- Tecnologías clave: IA, RPA, analítica predictiva
- Rol: Co-creador de experiencias y procesos inteligentes

# Principales destinos de exportación

Estados Unidos

Centro América

Colombia

Ecuador

Perú

Brasil

Bolivia

Chile

Paraguay

Argentina

Uruguay

Alemania

Polonia

Austria

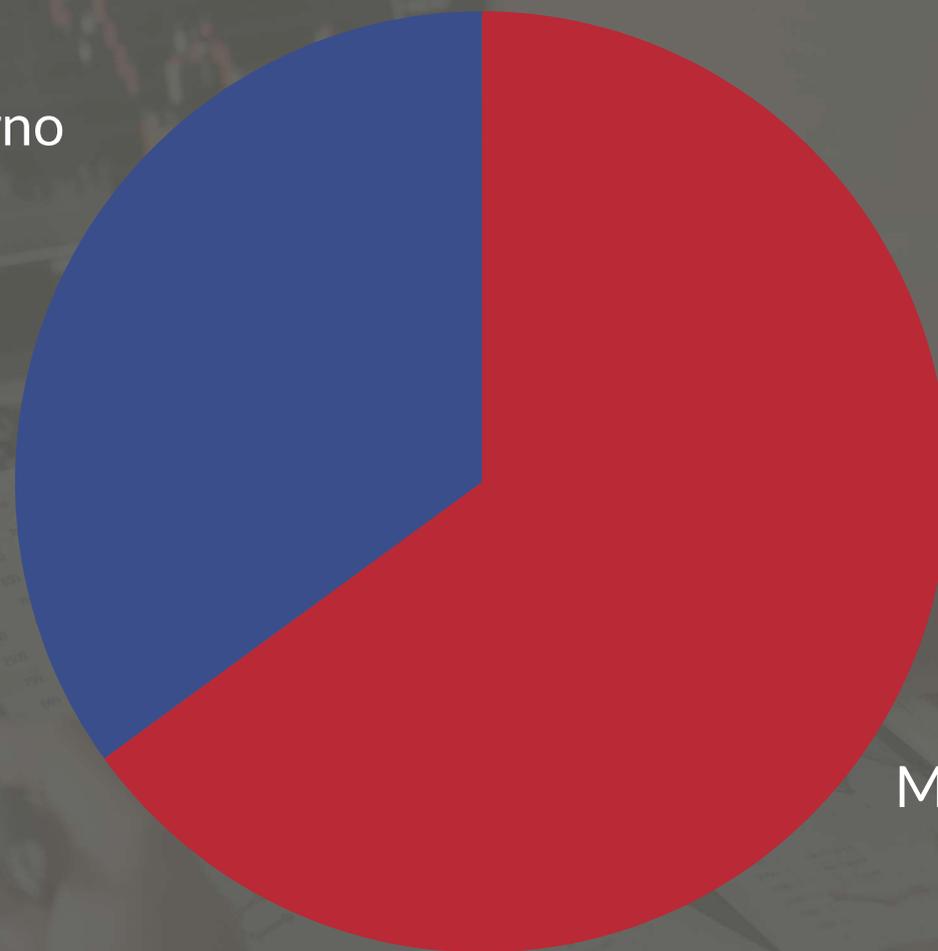
Portugal

España



# Composición del mercado:

Mercado Externo  
35%



Mercado Doméstico  
65%

# Las exportaciones se centraron en:

- Servicio al Cliente telefónica
- Servicio al Cliente canales digitales
- Televentas
- Telecobranzas
- Gestión de cartera
- Help desk
- Back office
- Gestión de recursos humanos
- Servicios legales y de contabilidad
- Análisis de datos
- Consultoría

# Se caracteriza por atender estos rubros



Banca y Servicios  
Financieros



Consumo  
masivo



Telecomunicaciones



Salud



Seguros



Ecommerce



Entre otros

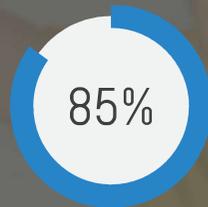
- Talento humano calificado
- Costos competitivos
- Clima de negocios favorable
- Estabilidad jurídica
- Ubicación geográfica estratégica
- Capacidad rápida de aprendizaje

- Régimen de Maquila
- Zonas francas
- Ley 60/90



# Bono demográfico joven:

 Jóvenes entre 18 a 29 años



Universitarios



Mujeres

- Ausencia de sindicatos
- Contratación por hora  
*(Modalidad contractual Jornalero)*
- Baja rotación

# Caso de éxito

## ja-dialog



500 colleagues  
from 30 countries  
provide the best

### Customer Service

in 10 languages across all  
channels for many

sectors and projects  
from 5 to 50 FTE



### CX Consulting

Cost reduction  
Quality optimization  
Process improvement



### Onshore, Nearshore, Offshore

Berlin  
Bitterfeld-Wolfen  
Prishtina  
Asunción



### Digitale Transformation

Umsetzbarkeitsanalysen  
KI-Entwicklung  
KI-Anwendung

¡Muchas gracias!



Raquel Dentice  
Presidenta



Sigamos en contacto por LinkedIn  
<http://www.apcc.org.py/>