



2024

“Impulsando el éxito  
global con soluciones  
multilingües en BPO, KPO  
& ITO potenciadas por IA”





## Propósito:

"Optimizamos la experiencia del cliente, reducimos costos y aumentamos la productividad empresarial mediante un enfoque estratégico en outsourcing innovador."

## Somos

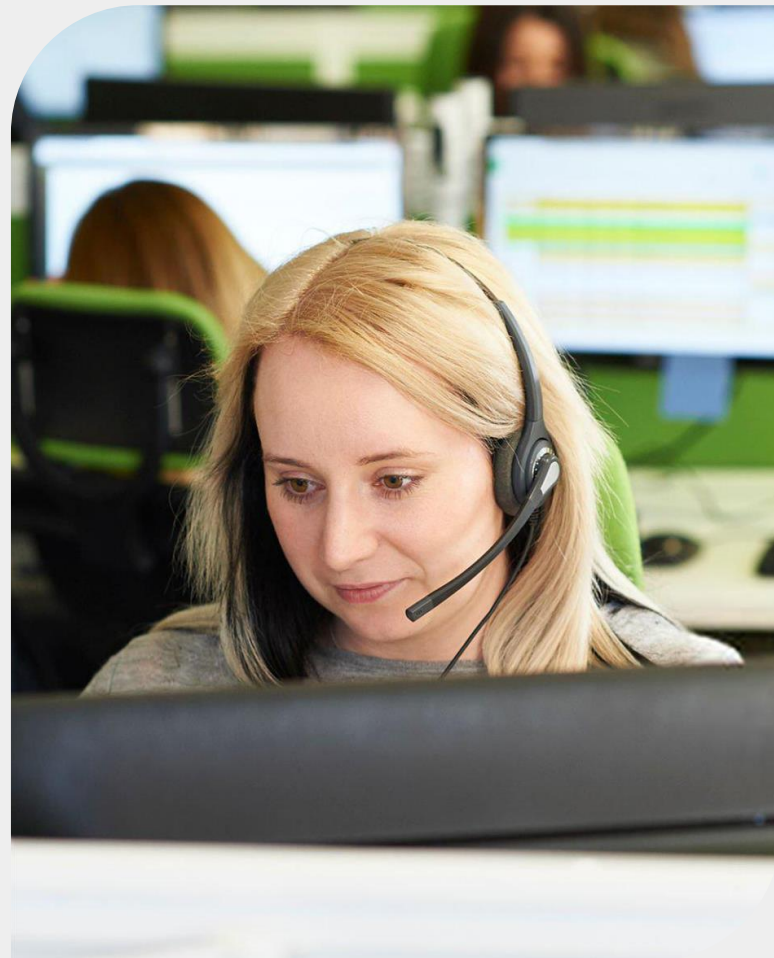
"Somos una empresa global certificada 'Women Owned' especializada en BPO, KPO e ITO, potenciados por soluciones innovadoras de Inteligencia Artificial."

# Tendencias Clave e Indicadores del Mercado

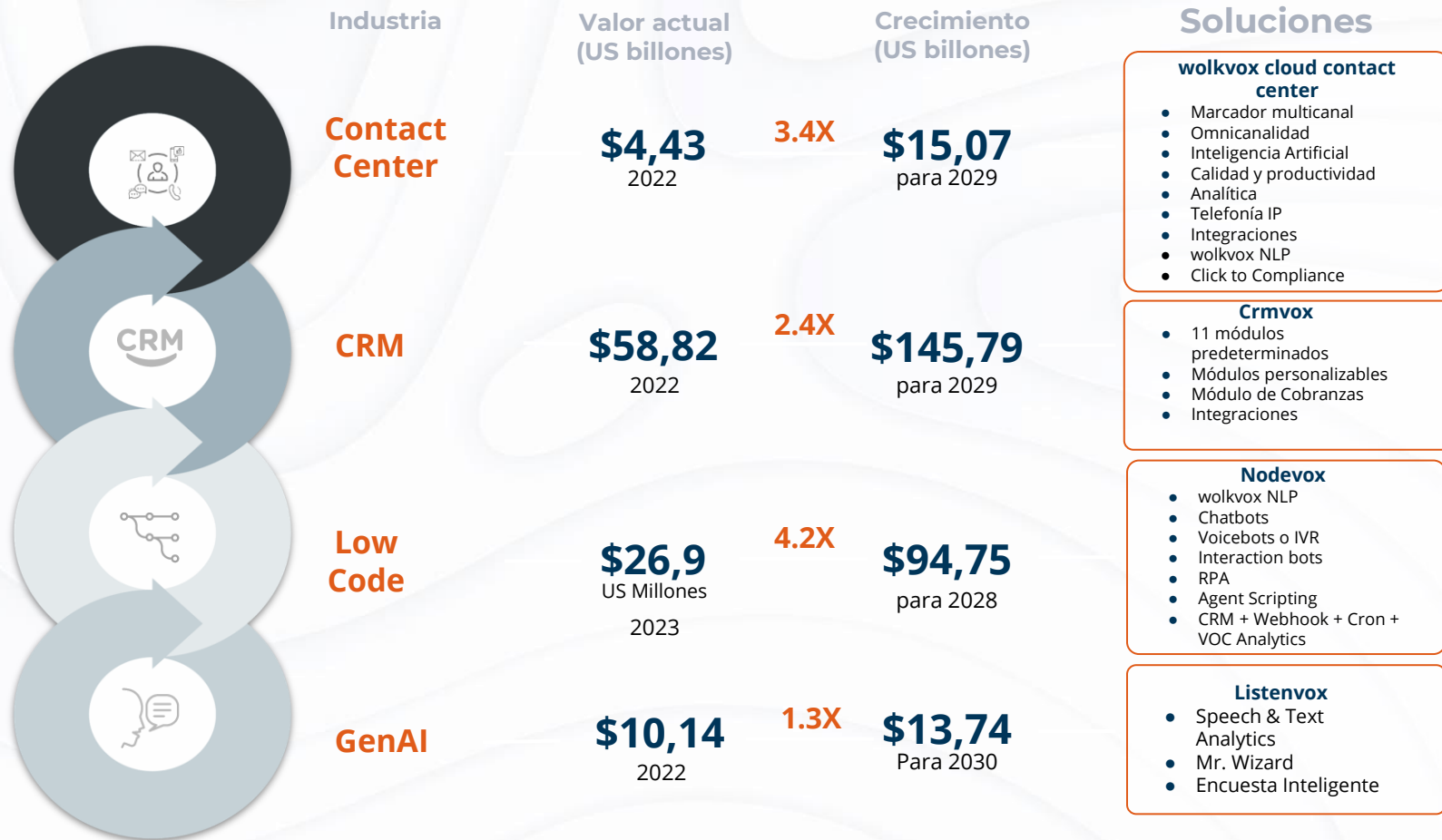
En 2022, la industria de BPO, KPO e ITO en Colombia generó 752,600 empleos directos, creciendo un 6%. Las exportaciones de servicios BPO alcanzaron los USD 1,456 millones, siendo Estados Unidos, España, Chile y Singapur los principales destinos. El 57% de los trabajadores en esta industria tienen entre 18 y 29 años, mostrando un espacio propicio para el desarrollo profesional de los jóvenes colombianos.

## Por qué las Empresas Necesitan a Taluns

El crecimiento global del BPO, KPO e ITO resalta la necesidad de socios estratégicos que ofrezcan soluciones innovadoras y de alta calidad. "Taluns, certificada "Women Owned" y especializada en servicios impulsados por Inteligencia Artificial, se posiciona como el aliado ideal para mejorar la experiencia del cliente, reducir costos y aumentar la productividad.



# Trabajamos con soluciones de IA de Contact Center, CRM y Automatización



# Retos que Solucionamos en Taluns

## 1. **Baja Productividad en la Gestión de Contact Center:**

Taluns optimiza la eficiencia y rendimiento del personal, asegurando una gestión efectiva y productiva."

## 2. **Manejo de Grandes Volúmenes de Operación:**

Gestionar operaciones de telemarketing y servicio al cliente puede ser un desafío significativo para las empresas.

-Taluns proporciona la infraestructura y experiencia necesarias para eficientar los procesos, permitiendo escalar sus operaciones sin problemas.

## 3. **Necesidad de Soluciones Integrales y Tecnológicas:**

Los clientes buscan proveedores que no solo ofrezcan servicios de outsourcing, sino que también integren soluciones tecnológicas avanzadas.

-Taluns se destaca por ofrecer un enfoque integral, combinando servicios de BPO, KPO e ITO con innovadoras soluciones de Inteligencia Artificial para satisfacer todas las necesidades del cliente.

# Nuestro Enfoque



## **Productividad de Empleados**

Nuestro contact center omnicanal mejora la eficiencia al unificar la gestión de llamadas, correos electrónicos y otros canales de comunicación. Esta integración facilita la supervisión y formación de agentes, optimizando su desempeño y productividad.

## **Manejo de Grandes Volúmenes de Operación**

La centralización de datos y la automatización nos permiten gestionar grandes volúmenes de interacciones de manera más efectiva. Estas soluciones aseguran una operación fluida y eficiente, incluso durante picos de alta demanda.

## **Soluciones Integrales**

Al integrar avanzadas soluciones tecnológicas, ofrecemos una experiencia omnicanal completa. Esto abarca desde la prestación de servicios hasta la implementación de la tecnología necesaria, garantizando que nuestros clientes reciban un soporte integral y cohesivo.



## Servicios de BPO (Business Process Outsourcing) - Bilingües

- **"Help Desk Bilingüe:** Soporte técnico eficiente en varios idiomas."
- **Servicio al Cliente Omnicanal:** Gestión de interacciones a través de múltiples canales para una experiencia de cliente cohesiva.
- **Cobranzas Omnicanal:** Soluciones integrales para la gestión de cobranzas en diversos canales.
- **Prospección Digital:** Estrategias de marketing digital para la identificación y captación de clientes potenciales.
- **Appointment Setter:** Servicios de agendamiento de citas para optimizar la gestión del tiempo de tu equipo.
- **Telemercadeo y Televentas Omnicanal:** Campañas de marketing y ventas a través de múltiples canales de comunicación.
- **Staffing:** Soluciones de personal especializado para satisfacer las necesidades de tu empresa.
- **Gestión de Canales y Mensajería Digital Masiva:** Administración de comunicaciones y campañas masivas a través de plataformas digitales.

## Servicios de ITO (Information Technology Outsourcing)

### "Diseño e Implementación de Soluciones

**Tecnológicas:** Mejora la experiencia del cliente con soluciones innovadoras."

- AI Contact & Chat Center
- RPA: Soluciones de Automatización de Procesos
- Soluciones de CRM
- Soluciones de Help Desk

## Servicios de KPO (Knowledge Process Outsourcing)

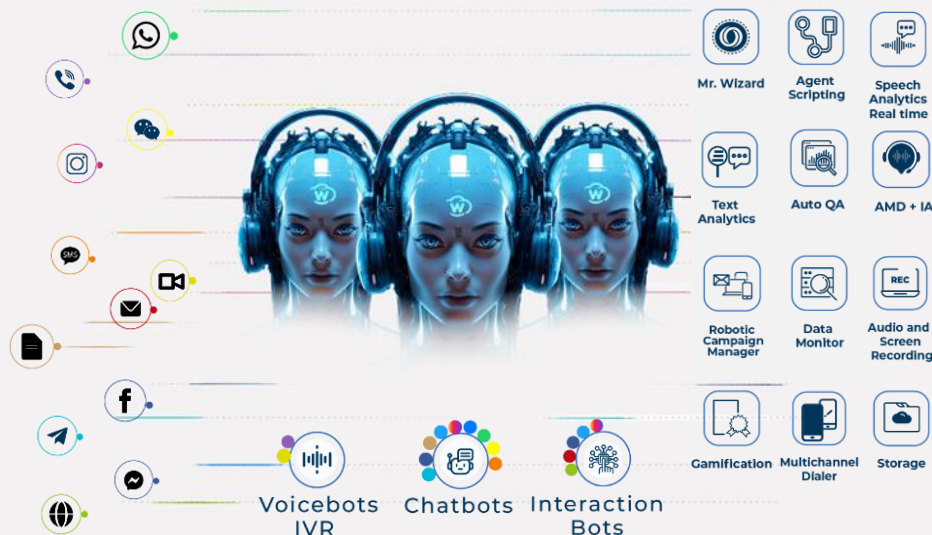
- Consultoría especializada y capacitaciones en BPO.
- Estudios de caracterización & Satisfacción de clientes.
- Consultoría.
- Capacitaciones enfocadas en servicio y contact center.

# Nuestra Plataforma Tecnológica

DIGITAL WORKFORCE  
AI-DRIVEN TOTAL EXPERIENCES

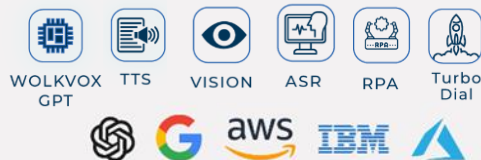


HAPPY CUSTOMERS  
BRAND PROMOTERS



SMART AGENTS  
AI-POWERED TEAMS

Integramos AI Bots & Agentes



+300 Historical and real time Reports

Big data



Business Intelligence

+500 APIs



# Demos con IA

## Ordena tu plato italiano favorito con Luigi



IA Multimodal con wolkvox  
GPT

- Escanea el código con tu celular.
- Envía el mensaje "Pedir pizza" que ves en el recuadro de texto.
- Haz tu pedido.





# Nuestra Historia y Razones para Creer en Taluns

Fundada hace 10 años por una mujer con 22 años de experiencia en el sector, Taluns se dedica a ofrecer oportunidades laborales a jóvenes en su primer empleo, contribuyendo al desarrollo social. Operamos de manera completamente remota, con agentes en diversas ciudades de Colombia y otros países.

**Hitos:** Nuestra estructura organizativa es plana, permitiendo flexibilidad y solidez financiera. Hemos sido reconocidos por nuestra innovación y excelencia en el servicio.

## Razones para Creer en Taluns:

1. **Experiencia:** Amplio conocimiento de la industria y de las necesidades empresariales.
2. **Reducción de Costos de Operación:** Soluciones diseñadas para reducir costos operativos sin sacrificar calidad.
3. **Adaptabilidad:** Enfoque personalizado para satisfacer las necesidades específicas de cada empresa.

# Algunos miembros de nuestro Equipo



# Certificaciones y Compromiso de Taluns

- Liderazgo femenino en la gestión empresarial.
- Generación de Empleo para jóvenes en su primer empleo.
- Trabajo Digno con todas las prestaciones de Ley.
- Operación Remota para reducir impacto ambiental 100%.





# “ Impulsemos juntos el éxito global de su empresa con soluciones multilingües en BPO, KPO e ITO, potenciadas por Inteligencia Artificial”

## Trabajar juntos es muy fácil!

1. Entendemos tus necesidades
2. Aterrizamos la solución para tu empresa según nuestro portafolio.
3. Definimos el perfil de agentes requeridos
4. Alineamos la propuesta comercial con detalles para dar inicio.
5. Ponemos en marcha el equipo de agentes, la plataforma y el desarrollo de reportes para toma de decisiones efectivas.

Contacto comercial

**Liliana Lopez**

[Liliana.lopez@taluns.com](mailto:Liliana.lopez@taluns.com)

+57 315 6695211

<https://www.linkedin.com/in/liliana-lopez-contactcenter/>

