SYNERJOY

“JUNTOS MÁS ALLÁ”

PROPUESTA COMERCIAL

SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y BPO

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

“SU GESTIÓN EN LAS MEJORES MANOS, 30 AÑOS EN EL SECTOR LO CONFIRMAN”

Bogotá D.C. 24 de junio de 2022

Señores
MIGRACION
Atn.: Juan Manuel Caicedo Cardona
Jefe Oficina de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano
Atn.: Angela Yira Jiménez Casallas
Oficial de Migración
La Ciudad

ASUNTO: Propuesta comercial

Respetados señores,

Es muy grato para nosotros poner a su disposición nuestra propuesta comercial para el desarrollo del Servicio al cliente especializado (SACE) desde el Contact Center.

Somos un BPO con 30 años en la industria de los Contact Center especializándonos en la administración y gestión de cartera, en modelos de atención y servicio al cliente y en modelos de gestión comercial y ventas

Esperamos que esta propuesta supere sus expectativas y así nos permita consolidarnos como aliados estratégicos de MIGRACIÓN COLOMBIA empresa que usted representa.

Cordialmente,

Roberth Perdomo Ramirez
Director Contact Center
SYNERJOY BPO

CONTENIDO

1 PRESENTACIÓN DE SYNERJOY BPO 4

2 COBERTURA 5

3 POLITICA DE PRIVACIDAD 6

4 EXPERIENCIA EN NUMERO 7

5 ESQUEMA DE CONTINUIDAD TECNOLÓGICA 8

6 FRAMEWORK DE GESTIÓN 9

7 SERVICIOS BPO 9

7.1 SERVICIO AL CLIENTE ESPECIALIZADO (SACE) 10

7.2 SERVICIOS DE TELEMERCADEO 10

7.3 SERVICIO DE CANALES MASIVOS 10

8 MODELO DE GESTION INBOUND Y OUTBOUND 10

9 PRESENTANCIÓN DE LA OFERTA 12

9.1 Valor de servicio por agente, perfil y rol 12

Las Tarifas incluyen 13

9.2 Tarifas servicios adicionales 13

9.2.1 Costo canales masivos (SMS) 13

9.2.2 Costo canales masivos (IVR) 14

9.2.3 Otras tarifas 14

9.2.4 Servicios de desarrollo de aplicaciones 15

9.2.5 Gastos de Viajes y Desplazamiento 15

10 CONDICIONES COMERCIALES 16

10.1 Vigencia Propuesta 16

10.2 Pago de Facturas 16

10.3 Reajuste de tarifas 16

SYNERJOY BPO
Teléfono +57 (1) 7423397 Ext. 1086
TV 25 # 57-12 Barrio Galerías Edificio Catalina Oficina 301 Bogotá
www.synerjoy.com

1 PRESENTACIÓN DE SYNERJOY BPO

Somos una BPO con más de 30 años en la industria de los Contact Center, desde 1991 nos hemos especializado en la administración y gestión de cartera, en todo el ciclo crediticio y de la mano de esto, hemos evolucionado en modelos de atención y servicio al cliente.

En estas tres décadas, nos hemos convertido en un aliado para nuestros clientes transformando los modelos de gestión, brindando soluciones y alternativas de contacto para sus usuarios finales. Hoy somos reconocidos en empresas colombianas e internacionales por nuestros excelentes resultados en servicio al cliente en diferentes sectores de la economía como financiero, telecomunicaciones, servicios públicos, sector real, gobierno y el creciente Fintech como tendencia.

Disponemos de la capacidad tecnológica para efectuar las integraciones respectivas de acuerdo con los requerimientos y niveles de servicio establecidos por MIGRACIÓN COLOMBIA.

A continuación, exponemos a ustedes nuestra propuesta comercial, evidenciando en la misma nuestras fortalezas, cobertura nacional, modelo de gestión, alcance, características y condiciones del servicio ofrecido, todo enmarcado en un sistema de calidad certificado a su disposición.

“SU GESTIÓN EN LAS MEJORES MANOS, 30 AÑOS EN EL SECTOR LO CONFIRMAN”

SYNERJOY BPO
Teléfono +57 (1) 7423397 Ext. 1086
TV 25 # 57-12 Barrio Galerías Edificio Catalina Oficina 301 Bogotá
www.synerjoy.com

2 COBERTURA





Nuestras sedes nacionales se encuentran en Bogotá, Cali, Pasto, Medellín, Pereira, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Valledupar y Montería. Además, tenemos presencia en Europa, en la ciudad de Madrid España contando con más de 1.000 posiciones de Contact Center

Nuestra sede principal está ubicada en la ciudad de Cali y Bogotá es la sede más importante para el relacionamiento directo con nuestros clientes actuales y potenciales, por lo cual operan desde aquí las siguientes Direcciones:

- ✓ Gerencia General (Tiempo Compartido con Cali)
- ✓ Dirección Comercial
- ✓ Dirección de Estrategia (Gerencia Operativa Nacional)
- ✓ Dirección de Nuevos Negocios
- ✓ Dirección de Unidad Contact Center
- ✓ Dirección Operativa más grande de todas nuestras 12 sedes en Colombia

En el año 2015 se inició el proceso de internacionalización con la apertura de una empresa en España. Desde allí se lidera un equipo multidisciplinario consolidado que ha permitido diversificar clientes (NATURGY, COFACE, VERSUS CAPITAL, BOOKING).

Antes de finalizar el año 2022, se realizará la apertura de una nueva oficina en Estados Unidos para desarrollar la acción comercial de las nuevas líneas de negocio.

Ubicación de las oficinas en cada ciudad:

1 Cali: Av estación # 5 B N 107
2 Bogotá: TV 25 # 57 – 12 Edificio Catalina | Cra 10 # 16 – 82 Piso 2 Edificio Manuel Mejía
3 Medellín Calle 53 # 45 – 45 Oficina 1003
4 Barranquilla Calle 70 # 53 – 74 Oficina 301 B
5 Cartagena Cra 2 # 9 – 145 Oficina 1501 Edificio Nautilus, Bocagrande.
6 Montería Cra 3 # 7 – 60 Local C042
7 Valledupar Calle 60 # 10 – 17 Oficina 101
8 Santa Marta Calle 2B # 14 – 21 Edificio los bancos
9 Pereira Calle 20 # 6 – 30 Edifico Banco ganadero Oficina 805
10 Girardot Centro comercial el oasis Calle 20 # 10 – 27 Local 105

Nuestra oficina en Madrid está ubicada en la Calle Doctor Esquerdo No.18, cercana al Consulado de Colombia en Madrid,

Es de nuestro interés antes de finalizar el año 2022, realizar la expansión y apertura de oficina en Estados unidos con el fin de reforzar el posicionamiento internacional de la empresa. Esto tiene como objetivo la búsqueda de mercados más grandes, con más oportunidad de crecimiento, explotar nuestra fuerte ventaja competitiva en cuanto a costes de personal al tener ubicadas oficinas centrales en Colombia.

3 POLITICA DE PRIVACIDAD

Su privacidad y confianza son muy importantes para nosotros, por eso queremos asegurarnos de que conozca cómo manejamos la integridad, confidencialidad y disponibilidad, de sus datos personales y los de todos los grupos de interés y usuarios finales, en apego a la Legislación colombiana.

Para SYNERJOY BPO la información es uno de los activos de mayor valor, por lo tanto, en el proceso de Seguridad de la Información es necesario e indispensable llevar a cabo el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, para la protección de datos personales.

Por ello, la compañía establece las políticas de tratamiento de los responsables y encargados de las bases de datos, en ejercicio de los derechos de los titulares de información, las transferencias de datos personales y la responsabilidad demostrada frente al tratamiento de datos personales, esto con la necesidad de proteger uniformemente la Información del negocio alineado a las estrategias y políticas corporativas, este último tema referido a

la rendición de cuentas con el fin de proteger la Información de los clientes.

Esta política será aplicable a los datos personales de personas naturales, registrados en cualquier base de datos, construidas antes o después de la entrada en vigor del decreto 1377 de 2013, que sean susceptibles de tratamiento, por encontrarse en poder de la compañía. La Política no será aplicable a aquellos datos que por su generalidad se convierten en anónimos al no permitir identificar o individualizar a un titular específico.

Así mismo, manifestamos que, para efectos de trámites relativos a consultas o reclamos relacionados con datos personales, tenemos habilitado el correo electrónico: judicial@synerjoy.com

4 EXPERIENCIA EN NUMERO

Dentro del modelo de gestión venimos trabajando tanto en la atención de interacciones de entrada como la generación de interacciones de salida.

A nivel de entrada la compañía atiende en promedio 300.000 interacciones, divididas en llamadas telefónicas, correos electrónicos, WhatsApp, así como interacciones en buzón de voz tipo PQRS verbales.

A nivel de salida estamos generando interacciones telefónicas, correos masivos personalizados, mensajes por WhatsApp, mensajes de voz y mensajes de texto.



En promedio mensual se gestionan un poco más de 52 millones de interacciones, algunas atendidas con el modelo de inteligencia artificial, bot y procesos automáticos, así como gestión especializada con agentes.

5 ESQUEMA DE CONTINUIDAD TECNOLÓGICA

La plataforma de Contact Center que apoya toda la gestión actualmente está alojada en los servicios de Google Cloud con un esquema de continuidad de negocio, puesto que está dispersa en servidores no solo en Colombia sino en otras zonas de la región.

La infraestructura de **la Plataforma de Contact Center** se encuentra en los data centers de Google Cloud Platform certificados en **ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, PCI DSS, SOC 3.**

ISO 27001 ISO 27017 ISO 27018 PCI DSS SOC 3

La Plataforma cuenta con una disponibilidad histórica del 99,999% en el ultimo año.



SYNERJOY BPO
Teléfono +57 (1) 7423397 Ext. 1086
TV 25 # 57-12 Barrio Galerías Edificio Catalina Oficina 301 Bogotá
www.synerjoy.com

Adicionalmente nos permite una flexibilidad y un dinamismo a las operaciones, dado que tiene acceso desde cualquier parte, mediante conexión directa a internet.

6 FRAMEWORK[1] DE GESTIÓN

Para el desarrollo de los modelos de gestión la operación se apoya en todo el ecosistema y framework de herramientas que permite, tanto a los agentes cómo a los supervisores, generar estrategias, tener información o acceder mediante mecanismos de integración a otras herramientas.



Este Framework es nativo de la plataforma por lo que funcionalidades como CRM, IVR y ACD están integradas a modelos de enrutamiento inteligentes que no solo son para la gestión de interacciones telefónica sino interacciones de otros canales permitiendo que estrategias de gestión involucre la Omnicanalidad.

El modelo integra inteligencia artificial para atención con Bot y desarrollar estrategias basados en la analítica de la información que se obtiene de cada uno de los canales de interacción.

7 SERVICIOS BPO

A continuación, relacionamos los servicios que SYNERJOY BPO pone a disposición de MIGRACIÓN COLOMBIA, acorde con nuestro portafolio:

[1] Framework. Es un esquema o marco de trabajo que ofrece una estructura base para elaborar un proyecto con objetivos específicos, una especie de plantilla que sirve como punto de partida para la organización y desarrollo de software. Fuente: https://www.edix.com/es/instituto/framework/

7.1 SERVICIO AL CLIENTE ESPECIALIZADO (SACE)

SYNERJOY BPO ofrece soluciones de atención a través de un equipo especializado, con competencias, habilidades y conocimientos específicos para los ciudadano, usuarios y empresas y en general los grupos de interés de MIGRACIÓN COLOMBIA y que cubren desde la orientación, atención y gestión hasta la resolución de sus necesidades, potencializando todos los canales de comunicación a través de un Contact Center Omnicanal.
Este servicio incluye el modelo de entrada para la recepción, atención, radicación solución y/o escalamiento y cierre de cada solicitud, petición, queja, reclamos o felicitación (SPQRF).

7.2 SERVICIOS DE TELEMERCADEO

SYNERJOY BPO con su modelo de gestión de Outbound genera alternativas adicionales de contacto para el desarrollo de procesos adicionales de MIGRACIÓN COLOMBIA como lo son la actualización de sus bases de datos de ciudadano, la generación de encuestas de satisfacción o sondeo de opinión, encuestas de evaluación y de identificación de gustos y necesidades, procesos de validación de referencias asociadas a solicitudes de crédito y procesos de ubicación y localización.

7.3 SERVICIO DE CANALES MASIVOS

La solución tecnológica de SYNERJOY BPO, permite la implementación de modelos de autogestión mediante la creación y activación de canales masivos de interacción como SMS, correos electrónicos, IVR (Blaster[2]) con reconocimiento de voz, entre otros; con los usuarios o ciudadano de MIGRACIÓN COLOMBIA.

8 MODELO DE GESTION INBOUND Y OUTBOUND

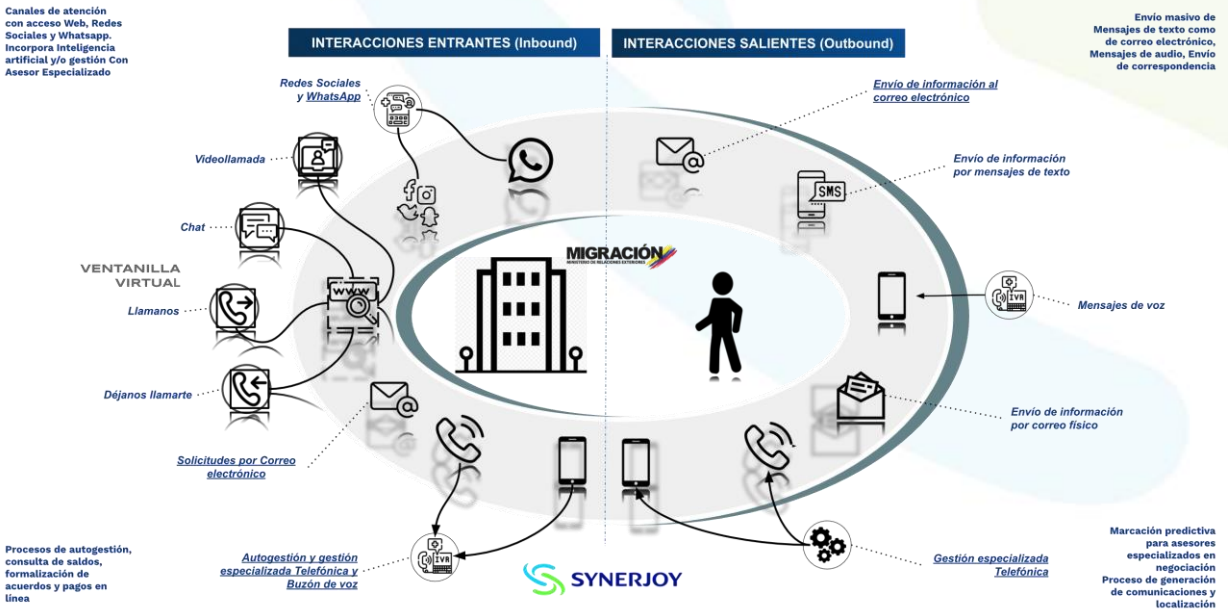
A continuación, compartiremos el modelo de gestión que SYNERJOY BPO implementará para atender y gestionar las solicitudes del ciudadano que acude a MIGRACIÓN COLOMBIA.

A través de este modelo SYNERJOY BPO brinda:

[2] Blaster: Nombre asignado a soluciones tecnológicas que permiten una comunicación de salida a Clientes o usuarios de Servicios de Contact Center y que consisten en la reproducción de audios previamente grabados con información de interés o campañas de expectativa, se podrán activar menú con alternativas de respuesta y direccionamiento

- ✓ Acercamiento, acompañamiento y orientación sobre los diferentes trámites ante Migración Colombia
- ✓ Resolución de inquietudes y guía en el proceso de radicación de solicitudes en la gestión de tramites de solicitudes y requerimientos
- ✓ Recepción y gestión de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y felicitación SPQRF
- ✓ Asignación de citas
- ✓ Información general de la entidad

Para el modelo estamos en capacidad de implementar e integrar funcionalidades de nuestra plataforma activando todos los canales de contacto no solamente el telefónico y virtual. Se proponen dos modelos; entrada (Inbound) y salida (Outbound), así:



- Modelo de atención de entrada (Servicio Principal): canales habilitados como para este modelo son las línea telefónica y WhatsApp, Ventanilla virtual (Click to Call, Call Me back, Video Llamada y chat) y los demás canales que se definan en conjunto habilitar para que el Ciudadano y/o Migrante acceda a ellos en búsqueda de información, aclaración de dudas e incluso validación de sus PQR o solicitud radicada previamente.

- Modelo de Gestión de Salida: a este corresponden todas las estrategias para despliegue masivo de mensajes de texto, correos electrónicos,

SYNERJOY BPO
Teléfono +57 (1) 7423397 Ext. 1086
TV 25 # 57-12 Barrio Galerías Edificio Catalina Oficina 301 Bogotá
www.synerjoy.com

mensajes de voz y llamadas telefónicas con agente real o virtual donde se busca inicialmente compartir información de su radicación o solicitud, así como recordar sobre su cita.

9 PRESENTANCIÓN DE LA OFERTA

A continuación, presentamos los valores mensuales de cada agente de acuerdo con su rol y perfil al mismo tiempo presentamos la asignación salarial propuesta.

9.1 Valor de servicio por agente, perfil y rol

AGENTE DE SERVICIO	LUGAR DE SERVICIO	CANTIDAD	VALOR SERVICIO (IVA INCLUIDO)
Agente Call Center Conmutador	Call Center	1	$ 5.904.410
Agente Call Center Básico	Call Center	42	$ 6.615.783
Agente Call Center Lenguaje de Señas	Call Center	1	$ 8.323.084
Agente Call Center básico Bilingüe	Call Center	1	$ 8.447.573
Agente Presencial Básico Arauca	Arauca	1	$ 3.464.017
Agente Presencial Básico Barranquilla	Barranquilla	1	$ 3.464.017
Agente Presencial Básico Bogotá	Bogotá	2	$ 3.464.017
Agente Presencial Básico Cali	Cali	2	$ 3.464.017
Agente Presencial Básico Cartagena	Cartagena	1	$ 3.464.017
Agente Presencial Básico Cúcuta	Cúcuta	3	$ 3.464.017
Agente Presencial Básico Medellín	Medellín	2	$ 3.464.017
Agente Presencial Back Office PQR	Bogotá	21	$ 5.062.452
Agente Formador Senior	Bogotá	1	$ 4.894.359
	TOTAL	**79**	**$ 453.312.008**

Resumen valores generales a facturar

CONCEPTO	VALOR SERVICIO (IVA INCLUIDO)
Valor mensual	$ 453.312.008
Valor total por 4 meses	$ 1.813.248.032

SYNERJOY BPO
Teléfono +57 (1) 7423397 Ext. 1086
TV 25 # 57-12 Barrio Galerías Edificio Catalina Oficina 301 Bogotá
www.synerjoy.com

Las Tarifas incluyen

Todos los servicios descritos en el capítulo 10 (Ficha técnica) y capítulo 11 (Beneficios de Synerjoy) cuentan con los siguientes recursos y características.

- Recurso humano con los perfiles requeridos
- Puestos de trabajo con computador con diadema e internet y los componentes o herramientas tecnológicas necesarias para la adecuada gestión (aplica para los agentes en instalaciones de Synerjoy los demás la infraestructura es por cuenta de Migración Colombia)
- Usuarios con los privilegios necesarios para el adecuado acceso a los sistemas de información tanto de SYNERJOY BPO como de MIGRACIÓN COLOMBIA.
- Canales de contacto
    - Telefónico
    - Whatsapp
    - Correo electrónico
    - Ventanilla virtual (Click to Call, call me Back, chat y Videollamada, Redes sociales, Telegram)
- Plataforma de Contact Center Omnicanal
    - Grabación de llamadas al 100%
    - Trazabilidad de cada interacción
    - Marcación progresiva
    - Registro y control de asesores
    - Tipificación de cada interacción
    - Generación de reportes de la plataforma telefónica de Contact Center
    - Seguimiento y acompañamiento del área de calidad y formación.
    - Supervisor exclusivo (1-20 asesores)
    - Soporte Técnico
    - Llamadas Outbound: Telefonía local, nacional y celular.
- Los costos asociados a cada bolsa de desarrollo y cada una de las funcionalidades comprometidas en el capítulo 11 (Beneficios de Synerjoy)
- Incluyen 10 super numerarios por lo que el servicio salvo Arauca y Cúcuta se facturaran por mes completo.

9.2 Tarifas servicios adicionales

Para la generación y envío masivo de SMS, IVR y Correos electrónicos SYNERJOY BPO está en la capacidad si así lo requiere Migración Colombia de entregar la herramienta de autogestión, con la previa capacitación, usuarios y credenciales respectivas.

9.2.1 Costo canales masivos (SMS)

Se pueden activar en doble vía, cada respuesta a un SMS, así como el mensaje

que supere el límite el permitido de caracteres permitido se considera como uno adicional.

Rangos Cantidad SMS	Unitario	IVA 19%	Valor Total
De 1.000 a 5.000	$ 121,5	$ 23,1	$ 144,6
De 5.001 a 10.000	$ 90,9	$ 17,3	$ 108,2
De 10.001 a 20.000	$ 69,6	$ 13,2	$ 82,8
De 20.001 a 50.000	$ 49,5	$ 9,4	$ 58,9
De 50.001 a 190.000	$ 36,6	$ 7,0	$ 43,6
De 190.001 a 200.000	$ 30,6	$ 5,8	$ 36,4
De 200.001 a 300.000	$ 18,0	$ 3,4	$ 21,4
De 300.001 a 500.000	$ 15,0	$ 2,9	$ 17,9

9.2.2 Costo canales masivos (IVR)

Generación y envío de mensajes pregrabados (Llamadas de salida) con opciones de menú y direccionamiento.

IVR Rangos Cantidad	Unitario*	IVA 19%	Valor Total
De 1.000 a 5.000	$ 180,00	$ 34,20	$ 214,20
De 5.001 a 10.000	$ 150,00	$ 28,50	$ 178,50
De 10.001 a 20.000	$ 120,00	$ 22,80	$ 142,80
De 20.001 a 50.000	$ 100,00	$ 19,00	$ 119,00
De 50.001 a 190.000	$ 80,00	$ 15,20	$ 95,20
Mayor a 190.000	$ 75,00	$ 14,25	$ 89,25

*** Tiempo estimado de mensaje al aire: 30 segundos**

9.2.3 Otras tarifas

A continuación, se listan las tarifas de servicios complementarios, así:

Servicio	Unitario/Minuto	IVA 19%	Valor Total
• Chat Bot – Interacción	$ 80	$ 15	$ 95
• Envío Correo electrónico	$ 15	$ 3	$ 18
• Llamada Local	$ 50	$ 10	$ 60
• Llamada Larga Distancia Nacional	$ 89	$ 17	$ 106
• Llamada Larga Distancia Internacional	$ 713	$ 135	$ 848
• Llamada Local Extendida (cobertura Nacional)	$ 385	$ 73	$ 458
• Llamada Celular	$ 83	$ 16	$ 99

• Llamada 018000 Desde Celular	$ 296	$ 56	$ 352
• Llamada 018000 Desde Fijo	$ 168	$ 32	$ 200
• Cargo Fijo 018000	$ 27.312	$ 5.189	$ 32.501

Nota: Para la transferencia o desvío de llamadas a destinos locales, nacionales o internacionales que no estén cubiertos por la integración entre PBX y Plataforma telefónica se facturaran a la tarifa por minuto mencionada arriba.

9.2.4 Servicios de desarrollo de aplicaciones

Para desarrollos al mes que demanden horas adicionales a las bolsas ofrecidas por SYNERJOY cada hora adicional se facturara de acuerdo con la siguiente tabla.

Servicio	**Unitario**	**IVA 19%**	**Valor Total**
Desarrollo IVR	$ 120.000	$ 22.800	$ 142.800
Desarrollo Chat Bot	$ 85.000	$ 16.150	$ 101.150
Desarrollo Aplicaciones	$ 80.000	$ 15.200	$ 95.200

9.2.5 Gastos de Viajes y Desplazamiento

Para desplazamientos o viajes de agentes de Servicios o Formadores, Synerjoy se compromete a gestionar las respectivas reservas de viajes y hoteles y entregar previo a los viajes los dineros de viáticos, la duración de estos y los respectivos gastos se calcularan de acuerdo a la programación en conjunto con el Supervisor del contrato.

Los valores referencias:

Gastos Autorizados Viajes	**Unitario**	**IVA 19%**	**Valor Total**
Valor Promedio Hospedaje	$ 95.000	$ 18.050	$ 113.050
Valor Promedio Comida	$ 28.000	$ 5.320	$ 33.320

Valor tiquete aéreo sujeto a recorrido, fecha y hora de la reserva

Las posibles diferencias que se generen por gastos adicionales de los agentes se reconocerán y pagaran con la debida legalización de los gastos.

El dinero que se entregará al agente será:

Valor Promedio Hospedaje	$ 85.000

Valor Promedio Comida	$ 26.000

10 CONDICIONES COMERCIALES

10.1 Vigencia Propuesta

Los valores contenidos en la presente propuesta tienen una vigencia de 60 días después de la fecha de entrega de esta.

10.2 Pago de Facturas

Nos ajustamos a las condiciones y políticas de contratación, facturación y pago de MIGRACIÓN COLOMBIA.

10.3 Reajuste de tarifas

Para el reajuste de tarifas cambiando año y a partir del 1 de enero de 2.023, se tendrán en cuenta los dos incrementos en sus respectivas proporciones en la tarifa tanto del Salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV) como el incremento del índice de precios al consumo (IPC) ambos decretados por el gobierno para la vigencia del 2.023.

Lo anterior considerando que los servicios de Contact Center que presta SYNERJOY BPO son intensivos en talento humano y cuya participación desde el punto de vista de costos frente a las tarifas es del 79%

SYNERJOY BPO
Teléfono +57 (1) 7423397 Ext. 1086
TV 25 # 57-12 Barrio Galerías Edificio Catalina Oficina 301 Bogotá
www.synerjoy.com