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”

SYNERJOY	PROPUESTA COMERCIAL	MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Bogotá D.C. 30 de noviembre de 2022

Señores
MIGRACION
Atn.: Maritza Rocio Serrano Villamil
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 la continuidad del desarrollo del Servicio al cliente especializado (SACE) desde el Contact Center, el cual luego de dos meses de ejecución nos permite identificar otras funcionalidades del punto de vista de plataforma de Contact Center, así como estrategia de gestión y autogestión en pro de mejorar y hacerlo más eficiente de cara al usuario final.

Seguimos poniendo a disposición de MIGRACIÓN COLOMBIA toda nuestra experiencia, trayectoria, tecnología y Capital Humano que hemos consolidado en los más de 30 años de estar en la industria.

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

Cordialmente,

Roberth Perdomo Ramirez
Director Contact Center
SYNERJOY BPO

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

CONTENIDO

1 PRESENTACIÓN DE SYNERJOY BPO 5
2 COBERTURA 6
3 AMBIENTE LABORAL, BIENESTAR Y RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL 7
4 POLITICA DE PRIVACIDAD 8
5 EXPERIENCIA EN NUMERO 9
6 ESQUEMA DE CONTINUIDAD TECNOLÓGICA 10
7 FRAMEWORK DE GESTIÓN 10
8 SERVICIOS BPO 11
8.1 SERVICIO AL CLIENTE ESPECIALIZADO (SACE) 11
8.2 SERVICIOS DE TELEMERCADEO 12
8.3 SERVICIO DE CANALES MASIVOS 12
9 MODELO DE GESTION INBOUND Y OUTBOUND 12
10 ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL SERVICIO PARA CONTACT CENTER DE MIGRACIÓN COLOMBIA 13
10.1 Telefónicamente 14
10.2 Asignación De Citas 15
10.3 Atención Virtual 16
10.4 Página Web 16
10.5 Video Llamada 17
10.6 Virtual Hold 17
10.7 Chat 17
10.8 Chatbot 18
10.9 Interprete de Lenguaje de Señas para Foros Institucionales 18

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

10.10 Click to Call 18
10.11 E-Mails 19
10.12 Agentes de Servicio Presencial 19
10.13 Aplicación Tecnológica APP 20
10.14 Horarios de Atención Plataformas de Servicio 20
10.15 Desarrollos Tecnológicos 20
10.16 Grabación del Servicio 20
10.17 Operación y Soporte 21
10.18 Certificado de Seguridad y Ciberseguridad 21
11 RESUMEN Y CONSOLIDACIÓN DE BENEFICIOS DE SYNERJOY PARA MIGRACIÓN COLOMBIA 21
12 COMPARATIVO PROVEEDOR ANTERIOR DEL SERVICIO 26
13 PRESENTANCIÓN DE LA OFERTA 27
13.1 Valor del servicio 27
13.2 Tarifas por perfiles y rol 28
13.3 Tarifas servicios adicionales 29
13.3.1 Costo canales masivos (SMS) 29
13.3.2 Costo canales masivos (IVR) 29
13.3.3 Otras tarifas 30
13.3.4 Servicios de desarrollo de aplicaciones 30
14 CONDICIONES COMERCIALES 31
14.1 Vigencia Propuesta 31
14.2 Pago de Facturas 31
14.3 Reajuste de tarifas 31

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 AMBIENTE LABORAL, BIENESTAR Y RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

SYNERJOY BPO, cuenta con un plan de bienestar definido y establecido para la motivación de sus colaboradores.

1 Actividades que fomentan la integración, el desarrollo artístico y cultural.
2 Actividades que permiten el reconocimiento cultural.
3 Actividades con apoyo de nuestros aliados estratégicos enfocadas a la compra de vivienda.
4 Actividades donde se fomenta la educación financiera.
5 Alianzas con universidades, entidades educativas y aliados estratégicos.
6 Programación de espacios que involucren las familias.
7 Actividades de Coaching Motivacional por parte de la Coach de SYNERJOY BPO a nivel nacional.
8 Formaciones para prevención de cáncer, obesidad, plan nutricional, enfermedades y demás frentes de salud física y emocional.

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

9 A nivel de responsabilidad empresarial nuestra compañía realizó dos proyectos ganadores, uno de ellos con reconocimiento por parte de BPRO (Agremiación latinoamericana de Contact Center) como mejor contribución en responsabilidad social.

Desde el inicio de la empresa nos hemos propuesto crear un ambiente cultural, es por esto que a partir de 2020 se apuesta por potenciarlo. Para ello, se inicia un proceso para "rodear" a los empleados de obras originales de artistas colombianos. En nuestro canal de YouTube, en el link https://www.youtube.com/watch?v=gp_tSkdrAYQ, se podrá visualizar cómo las oficinas actuales cuentan con una galería permanente de exposición de obras de arte.

Además de nuestro enfoque cultural, hoy en día se patrocina la formación deportiva por medio de iniciativas, como se pueden evidenciar en nuestro canal de YouTube.

En el link https://www.youtube.com/watch?v=o8WlP0zdEAg&t=90s, se presenta la escuela en Cali Estudiantes del Valle F.C.

4 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

5 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.



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

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.

6 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.



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

7 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.

[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/



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.

8 SERVICIOS BPO

A continuación, relacionamos los servicios que SYNERJOY BPO pone a disposición de MIGRACIÓN COLOMBIA, acorde con nuestro portafolio y a lo identificado en los primeros meses de servicio:

8.1 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.

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

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).

8.2 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.

8.3 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.

9 MODELO DE GESTION INBOUND Y OUTBOUND

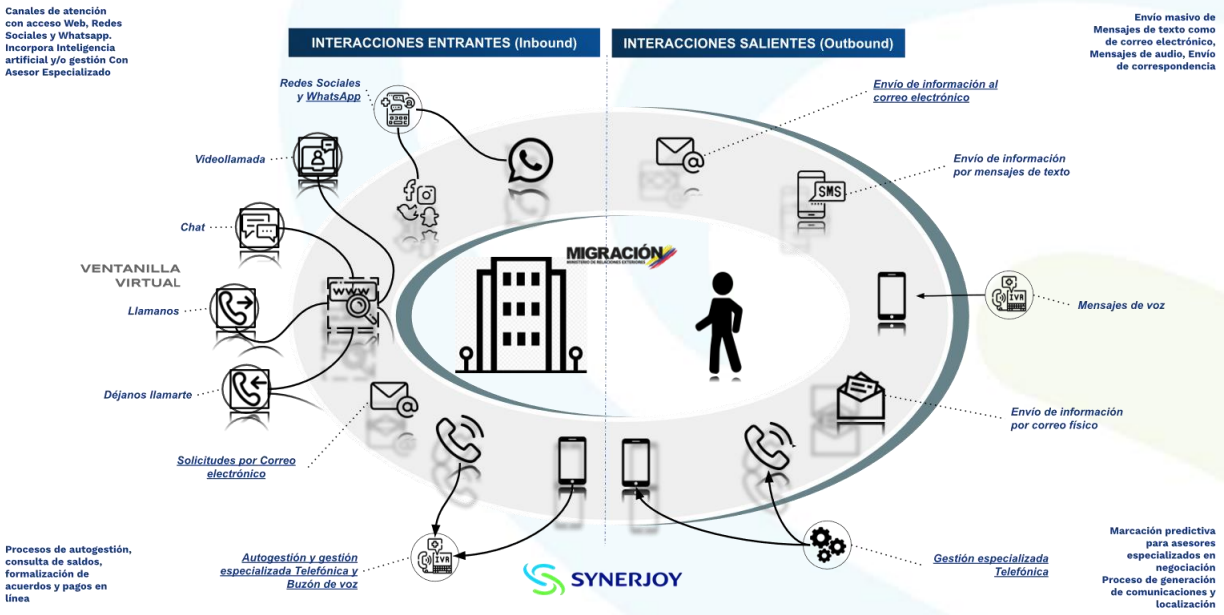
A continuación, compartiremos el modelo de gestión que SYNERJOY BPO implementará para atender y gestionar las solicitudes del ciudadano que acude a MIGRACIÓN COLOMBIA.

A través de este modelo SYNERJOY BPO brinda:

- ✓ 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

[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

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 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, 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.

10 ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL SERVICIO PARA CONTACT CENTER DE MIGRACIÓN COLOMBIA

De acuerdo con la Ficha técnica recibida a continuación se expone punto por punto y se da respuesta a cada uno garantizando el **cumplimiento** y compartiendo una a una las mejoras que Synerjoy está en capacidad de ofrecer buscando generar valor en el servicio de cara al ciudadano y/o migrante:

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

10.1 Telefónicamente

Confirmación de Cumplimiento de Synerjoy:

- **Synerjoy cumple** con lo solicitado por Migración Colombia para atender la línea fija local (PBX), la línea nacional y la 018000, para esto se implementó el IVR direccional y transaccional.
    - Sección direccional: La primera opción de direccionamiento es la elección del Idioma, la segunda comunicación con un funcionario en sedes de la entidad y adicionalmente se diseñó e implemento la biblioteca de audios que permite de acuerdo con el número de consultas recurrentes en el mes reproducir audios pregrados con la información de orientación. Los audios cambian de acuerdo con lo que se identifique en cada periodo. Se implemento de igual manera la cortinilla al inicio del IVR para reproducir mensajes informativos. Esta biblioteca tiene opción de repetir los mensajes, direccionar a asesor o finalizar la llamada.
    - Sección transaccional: Se integro la base de datos de la aplicación de cédulas de extranjería para que con el número digitado en el teléfono se le comparta al usuario el estado de su trámite, así como en tiempo real entregar la misma información vía SMS.
- **Synerjoy acepta y se compromete a cumplir** con los indicadores y métricas del servicio como el Nivel de Servicio 60 / 20

Beneficios adicionales de Synerjoy:

1. Para dar continuidad al desarrollo de nuevas funcionalidades del IVR y mantenimiento y mejora de las actuales se mantiene la bolsa de 50 horas mensuales (no acumulables) con un ingeniero experto en la plataforma de Contact Center, con las que se puede implementar y liberar de manera ágil y rápida mejoras al IVR de cara al ciudadano y/o usuarios.
2. Para instantes u horas del día con alto tráfico se implementó “espera inteligente” donde el ciudadano o migrante puede identificar la posición en la cola de espera y darle la opción de seguir esperando o de optar por que le retornemos la llamada al número telefónico de donde nos marcó o a un número de teléfono diferente o tomar como alternativa de contacto el canal Chat y seguir siendo atendido por este con un asesor o

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

el Bot habilitado para esto. Se entrega bolsa de 3.000 minutos (proyectando un 5% de llamadas entrantes de ciudadanos que desee que les devolvamos la llamada.),

3. Para Radicación de PQRS ofrecemos la alternativa de PQR Verbal[3], tomando desde el IVR todos los datos de ciudadano, como identificación, nombre y la PQRS, los cuales serán radicados en el sistema de información de Synerjoy asignándole un numero único para su seguimiento y entregándolo al ciudadano mediante voz en el teléfono, SMS o WhatsApp a su celular.
4. Para la atención de algunas opciones del IVR ofrecemos la funcionalidad de atención Omnicanal integrando el Canal telefónico con el Whastapp, esto para facilitar la toma de datos del ciudadano.
5. Para la atención telefónica se implementó en la parte final la encuesta de satisfacción la cual permitirá identificar oportunidades de mejora compartidas
6. Para nuevas entregas se implementará el WhatsApp conectado al Bot para procesos de autogestión y consulta

10.2 Asignación De Citas

Confirmación de Cumplimiento de Synerjoy:

- **Synerjoy cumple** con lo solicitado frente a la aplicativo y el modelo de agendamiento de citas y de recordación de estas.

Beneficios adicionales de Synerjoy:

7. Se documentaros los requerimientos funcionales e historias de usuarios requeridos, se generó el diseño, desarrollo y libero a producción la aplicación con acceso al usuario final, funcionarios, equipo del Contact Center así como el administrador de la herramienta.
8. Se implementaron reportes que permiten identificar agendas recurrentes para una misma cedula.
9. Se implementaron controles para evitar el agendamiento para diferentes trámites para la misma cedula interpretando esto como proceso de tramitadores.
10. Se implemento el envío de correo con los datos del agendamiento para recordación
11. Se implemento el envío de correos electrónicos masivos para la recordación de citas

[3] Articulo 15. Ley 1755 de 2015: Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la mismas…..

12. Para el agendamiento ofrecemos integrarse con el Chat y Whatsapp como canales alternativos para el ciudadano, para esto se crearán lo métodos de integración idóneos para el proceso en tiempo real.

10.3 Atención Virtual

Confirmación de Cumplimiento de Synerjoy:

- **Synerjoy cumple** Se creo la ventanilla virtual y se implementó en la página de MIGRACIÓN COLOMBIA manteniendo el mis estilo, colores y marca así como a Mig, desde allí el usuario interactúa con Video Llamada y chat (con agente virtual o agente real)

Beneficios adicionales de Synerjoy:

13. Para la atención de algunas opciones ofrecemos la funcionalidad de atención Omnicanal integrando los Canales Virtuales con el Whastapp,' esto para facilitar la toma de datos del ciudadano y la entrega de información y orientación mediante link de la página, documentos pdf o video de orientación.
14. Para la atención Virtual ofrecemos la activación de Redes Sociales y Telegram.
15. Para la atención virtual se implementará el Clic to Call y Call Me Back buscando entregar más alternativas de contacto al usuario, estas sin ningún costo para usuario ni para la entidad.

10.4 Página Web

Confirmación de Cumplimiento de Synerjoy:

- **Synerjoy cumple** entregaremos las funcionalidades y certificado SSL de acuerdo con los tiempos del cronograma de implementación.

Beneficios adicionales de Synerjoy:

16. Para el desarrollo e implementación de la ventanilla Virtual y ofrecemos una bolsa de 50 horas mensuales (no acumulables) con un ingeniero experto en la plataforma de Contact Center, con las que se puede implementar de manera ágil y rápida nuevas funcionalidades u opciones dentro de la Pagina.
17. Se desarrollo la funcionalidad web para la consulta de los tramites de cedulas de extranjería, funcionalidad con base de datos que se alimenta periódicamente y de la que se expone un servicio Api para ser llamado desde el IVR.

10.5 Video Llamada

Confirmación de Cumplimiento de Synerjoy:

- **Synerjoy cumple** y habilito el servicio de video llamada usando la tecnología WebRTC que permite el acceso desde cualquier dispositivo.

10.6 Virtual Hold

Confirmación de Cumplimiento de Synerjoy:

- **Synerjoy cumple** y activo el servicio de Virtual Hold de acuerdo con la solicitud.

Beneficios adicionales de Synerjoy:

18. Para el servicio de Virtual Hold se activó las 24 horas del día no solo fuera de horario integrando la "espera inteligente" del canal telefónico y que permita al ciudadano o migrante identificar la posición en la cola de espera y darle la opción de seguir esperando o de optar por que le retornemos la llamada al número telefónico de donde nos marcó o a un número de teléfono diferente o tomar como alternativa de contacto el canal Whastapp y seguir siendo atendido por este con un asesor o el Bot habilitado para esto.
19. Para Virtual Hold se integrará con la funcionalidad de la ventanilla virtual "Call me Back" (déjanos llamarte)
20. Para Virtual Hold integrara el canal correo electrónico o Whatsapp para el envío de respuestas a las inquietudes también por estos canales buscando mejorar el nivel de recordación y apropiación de la orientación al ciudadano.

10.7 Chat

Confirmación de Cumplimiento de Synerjoy:

- **Synerjoy cumple** e implementar la funcionalidad de Chat acorde a las necesidades de Migración Colombia, asignando las licencias necesarias identificadas en el monitoreo y seguimiento del servicio

Beneficios adicionales de Synerjoy:

21. Para esta canal ofrecemos la integración y unificación de menús y alternativas de autogestión para el ciudadano que encontrara en el WhatsApp, Redes Sociales y Telegram
22. Para este canal ofrecemos al finalizar la interacción enviar por correo electrónico el historial de la conversación como soporte para el ciudadano de la gestión y atención brindada

23. Para el desarrollo e implementación de esta funcionalidad de la ventanilla Virtual y ofrecemos una bolsa de 50 horas mensuales (no acumulables) con un ingeniero experto en la plataforma de Contact Center, con las que se puede implementar de manera ágil y rápida nuevas opciones.

10.8 Chatbot

Confirmación de Cumplimiento de Synerjoy:

- **Synerjoy cumple** e implementara el Chatbot de acuerdo con los requerimientos de Migración Colombia.

Beneficios adicionales de Synerjoy:

24. Para el servicio de Chatbot se implemento GPT-3 motor de inteligencia artificial que permite crear contenido escrito gracias a su algoritmo lingüístico pre-entrenado. Es decir, funciona como una herramienta de predicción del lenguaje, por lo que es capaz de crear textos a partir de una orden o una tarea que se le encargue. Con esto cada vez que se haga una consulta está en capacidad aprender más del tipo de respuesta que deberá darles a los ciudadanos
25. Para este servicio se implementará el modelo de preguntas y respuesta frecuentes.
26. El ChatBot y toda la lógica de autogestión que se implemente se replicara para Whastapp, Redes sociales y Telegram
27. Para el desarrollo e implementación de esta funcionalidad de la ofrecemos una bolsa de 50 horas mensuales (no acumulables) con un ingeniero experto en la plataforma de Contact Center, con las que se puede implementar de manera ágil y rápida nuevas opciones y menús de autogestión.

10.9 Interprete de Lenguaje de Señas para Foros Institucionales

Confirmación de Cumplimiento de Synerjoy:

- **Synerjoy cumple y** asignara los recursos requeridos de acuerdo con solicitud de Migración Colombia.

10.10 Click to Call

Confirmación de Cumplimiento de Synerjoy:

- **Synerjoy cumple** se integrará dentro de la ventanilla virtual de atención cubriendo el alcance requerido por Migración Colombia

10.11 E-Mails

Confirmación de Cumplimiento de Synerjoy:

- **Synerjoy cumple y** se coordinara con Migración Colombia cada envío de correo y se entregaran las estadisticas respectivas.

Beneficios adicionales de Synerjoy:

28. Para este canal ofrecemos la capacidad de generar y enviar 5.000 por hora.
29. Para esta canal estamos en capacidad de activar el correo como canal de entrada para solicitud de información y orientación a los ciudadanos, canal que podrán atender los agentes responsables el Chat por cuanto las respuestas son estandarizadas. Por este canal no se recibirán solicitudes formales y si se orientara sobre como radicarlas

10.12 Agentes de Servicio Presencial

Confirmación de Cumplimiento de Synerjoy:

- **Synerjoy cumple** y estamos en capacidad de proveer la cantidad de agentes y formadores de acuerdo con cada perfil y canal de atención.
- **Synerjoy acepta y** está en capacidad de suministrar los uniformes con logo Synerjoy.
- **Synerjoy acepta y está** en capacidad de asignar y/o dar continuidad a los diferentes agentes y formadores que hace parte del proyecto actualmente buscando minimizar o eliminar el riesgos y afectaciones de cara al ciudadano en la transición del servicio.
- **Synerjoy acepta y está** en capacidad de cumplir con los recursos de agentes necesarios de acuerdo a la proyección del servicio

Beneficios adicionales de Synerjoy:

30. Para el servicio presencial ofrecemos el incluir super numerarios que estén en capacidad de soportar o apoyar las labores de los agentes presenciales, bien sea por volumen de visitantes o por ausencia por vacaciones, incapacidades o permisos a los agentes presenciales principales. Lo anterior por la ubicación geográficas de nuestras Oficinas. En conjunto Con migración Colombia crearemos la contingencia para ciudades como Arauca y Cúcuta donde actualmente no contamos con Oficina.
31. Para los temas de formación se creó en la plataforma de E-lerning los cursos que permiten el constante desarrollo de conocimiento, entrenamiento y refuerzos, así como su evaluación.

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

10.13 Aplicación Tecnológica APP

Confirmación de Cumplimiento de Synerjoy:

- **Synerjoy cumple y** se compromete a desarrollar la aplicación de acuerdo con los lineamiento y recomendaciones de Migración Colombia.

10.14 Horarios de Atención Plataformas de Servicio

Confirmación de Cumplimiento de Synerjoy:

- **Synerjoy cumple y** se garantizara el cubrimiento horario para cada canal de atención de acuerdo con los lineamiento y recomendaciones de Migración Colombia.

10.15 Desarrollos Tecnológicos

Confirmación de Cumplimiento de Synerjoy:

- **Synerjoy acepta, cumple** y cuenta con los aliados tecnológicos para el desarrollo de los diferentes sistemas y herramientas que requiera Migración Colombia

Beneficios adicionales de Synerjoy:

32. Para el desarrollo e implementación de nuevas plataformas para la prestación del servicio a la ciudadanía se aplicarán metodologías agiles y contamos con nuestro Director de Contact Center quien es Scrum Master y Product Owner y Especialista en Construcción de Software
33. Ofrecemos una bolsa de 50 horas mensuales (no acumulables) con un ingeniero experto en Asp.Net y Bases de Datos SQL Server, para levantamiento de información, diseño, creación de historias de usuario y desarrollo inicial, las demás horas serán facturadas de acuerdo con la cotización entregada por requerimiento.

10.16 Grabación del Servicio

Confirmación de Cumplimiento de Synerjoy:

- **Synerjoy acepta, cumple** y cuenta con un contrato de servicios en AWS donde se aloja las grabaciones de las interacciones, se creara y darán permisos a usuarios de Migración Colombia para el acceso, búsqueda yd descarga de grabaciones de acuerdo a requerimientos.

Beneficios adicionales de Synerjoy:

34. Se dio acceso a usuarios de Migración Colombia a la grabaciones e información de gestión para la auditoria y evaluación del servicio prestado por los asesores.
35. Se implemento el modelo de Calidad y Formación el cual se ajustó en conjunto y se empezó a aplicar en pro de la mejora continua del servicio,

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

está construido con apartes de las buenas prácticas de la Industria de los Contact Center

10.17 Operación y Soporte

Confirmación de Cumplimiento de Synerjoy:

- **Synerjoy acepta, cumple** y cuenta con un modelo de atención de incidentes 7x24 en primer nivel de soporte interno y segundo nivel de soporte con CLARO Colombia como aliado tecnológico.

10.18 Certificado de Seguridad y Ciberseguridad

Confirmación de Cumplimiento de Synerjoy:

- **Synerjoy acepta, cumple** y programara periódicamente las respectivas auditorias y certificaciones con los aliados tecnológicos expertos en el tema de Seguridad y Ciberseguridad.

Beneficios adicionales de Synerjoy:

36. Equipo de profesionales expertos no solo en Ciberseguridad sino en Seguridad de la Información, adjuntamos certificaciones de cada profesional presentado como pare del equipo del Contact Center para Migración Colombia así:
    - Mauricio Gomez, Director de PMO y Responsable de La Seguridad de Seguridad de la Información en Synerjoy
    - Martha Granada, Directoria de Control Interno y Calidad, Certificada en protección de Datos
    - Roberth Perdomo, Director de Contact Center, Auditor Interno certificado
37. Presentamos de manera la certificación de implementación y aplicación de controles de seguridad de la información los cuales van en 50% de avance de acuerdo al cronograma

11 RESUMEN Y CONSOLIDACIÓN DE BENEFICIOS DE SYNERJOY PARA MIGRACIÓN COLOMBIA

En el desarrollo punto a punto de la ficha técnica se mencionaron mejoras y beneficios ofrecidos algunos ya implementados en estos dos primeros meses de Servicio por Synerjoy a Migración Colombia para desarrollo del Contact Center, en este capítulo se consolidan todos para referencia y verificación, estos están incluidos en la oferta económica sin que le represente a Migración Colombia costos adicionales, así:

1. Para dar continuidad al desarrollo de nuevas funcionalidades del IVR y

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

mantenimiento y mejora de las actuales se mantiene la bolsa de 50 horas mensuales (no acumulables) con un ingeniero experto en la plataforma de Contact Center, con las que se puede implementar y liberar de manera ágil y rápida mejoras al IVR de cara al ciudadano y/o usuarios.

2. Para instantes u horas del día con alto tráfico se implementó “espera inteligente” donde el ciudadano o migrante puede identificar la posición en la cola de espera y darle la opción de seguir esperando o de optar por que le retornemos la llamada al número telefónico de donde nos marcó o a un número de teléfono diferente o tomar como alternativa de contacto el canal Chat y seguir siendo atendido por este con un asesor o el Bot habilitado para esto. Se entrega bolsa de 3.000 minutos (proyectando un 5% de llamadas entrantes de ciudadanos que desee que les devolvamos la llamada.),

3. Para Radicación de PQRS ofrecemos la alternativa de PQR Verbal , tomando desde el IVR todos los datos de ciudadano, como identificación, nombre y la PQRS, los cuales serán radicados en el sistema de información de Synerjoy asignándole un numero único para su seguimiento y entregándolo al ciudadano mediante voz en el teléfono, SMS o WhatsApp a su celular.

4. Para la atención de algunas opciones del IVR ofrecemos la funcionalidad de atención Omnicanal integrando el Canal telefónico con el Whastapp, esto para facilitar la toma de datos del ciudadano.

5. Para la atención telefónica se implementó en la parte final la encuesta de satisfacción la cual permitirá identificar oportunidades de mejora compartidas

6. Para nuevas entregas se implementará el WhatsApp conectado al Bot para procesos de autogestión y consulta

7. Se documentaron los requerimientos funcionales e historias de usuarios requeridos, se generó el diseño, desarrollo y libero a producción la aplicación con acceso al usuario final, funcionarios, equipo del Contact Center así como el administrador de la herramienta.

8. Se implementaron reportes que permiten identificar agendas recurrentes para una misma cedula.

9. Se implementaron controles para evitar el agendamiento para diferentes trámites para la misma cedula interpretando esto como proceso de tramitadores.

10. Se implemento el envío de correo con los datos del agendamiento para recordación

11. Se implemento el envío de correos electrónicos masivos para la recordación de citas

12. Para el agendamiento ofrecemos integrarse con el Chat y Whatsapp como canales alternativos para el ciudadano, para esto se crearán lo métodos de integración idóneos para el proceso en tiempo real.

13. Para la atención de algunas opciones ofrecemos la funcionalidad de atención Omnicanal integrando los Canales Virtuales con el Whastapp,' esto para facilitar la toma de datos del ciudadano y la entrega de información y orientación mediante link de la página, documentos pdf o video de orientación.

14. Para la atención Virtual ofrecemos la activación de Redes Sociales y Telegram.

15. Para la atención virtual se implementará el Clic to Call y Call Me Back buscando entregar más alternativas de contacto al usuario, estas sin ningún costo para usuario ni para la entidad.

16. Para el desarrollo e implementación de la ventanilla Virtual y ofrecemos una bolsa de 50 horas mensuales (no acumulables) con un ingeniero experto en la plataforma de Contact Center, con las que se puede implementar de manera ágil y rápida nuevas funcionalidades u opciones dentro de la Pagina.

17. Se desarrollo la funcionalidad web para la consulta de los tramites de cedulas de extranjería, funcionalidad con base de datos que se alimenta periódicamente y de la que se expone un servicio Api para ser llamado desde el IVR.

18. Para el servicio de Virtual Hold se activó las 24 horas del día no solo fuera de horario integrando la "espera inteligente" del canal telefónico y que permita al ciudadano o migrante identificar la posición en la cola de espera y darle la opción de seguir esperando o de optar por que le retornemos la llamada al número telefónico de donde nos marcó o a un número de teléfono diferente o tomar como alternativa de contacto el canal Whastapp y seguir siendo atendido por este con un asesor o el Bot habilitado para esto.

19. Para Virtual Hold se integrará con la funcionalidad de la ventanilla virtual "Call me Back" (déjanos llamarte)

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

20. Para Virtual Hold integrara el canal correo electrónico o Whatsapp para el envío de respuestas a las inquietudes también por estos canales buscando mejorar el nivel de recordación y apropiación de la orientación al ciudadano.

21. Para esta canal ofrecemos la integración y unificación de menús y alternativas de autogestión para el ciudadano que encontrara en el WhatsApp, Redes Sociales y Telegram

22. Para este canal ofrecemos al finalizar la interacción enviar por correo electrónico el historial de la conversación como soporte para el ciudadano de la gestión y atención brindada

23. Para el desarrollo e implementación de esta funcionalidad de la ventanilla Virtual y ofrecemos una bolsa de 50 horas mensuales (no acumulables) con un ingeniero experto en la plataforma de Contact Center, con las que se puede implementar de manera ágil y rápida nuevas opciones.

24. Para el servicio de Chatbot se implemento GPT-3 motor de inteligencia artificial que permite crear contenido escrito gracias a su algoritmo lingüístico pre-entrenado. Es decir, funciona como una herramienta de predicción del lenguaje, por lo que es capaz de crear textos a partir de una orden o una tarea que se le encargue. Con esto cada vez que se haga una consulta está en capacidad aprender más del tipo de respuesta que deberá darles a los ciudadanos

25. Para este servicio se implementará el modelo de preguntas y respuesta frecuentes.

26. El ChatBot y toda la lógica de autogestión que se implemente se replicara para Whastapp, Redes sociales y Telegram

27. Para el desarrollo e implementación de esta funcionalidad de la ofrecemos una bolsa de 50 horas mensuales (no acumulables) con un ingeniero experto en la plataforma de Contact Center, con las que se puede implementar de manera ágil y rápida nuevas opciones y menús de autogestión.

28. Para este canal ofrecemos la capacidad de generar y enviar 5.000 por hora.

29. Para esta canal estamos en capacidad de activar el correo como canal de entrada para solicitud de información y orientación a los ciudadanos, canal que podrán atender los agentes responsables el Chat por cuanto las

respuestas son estandarizadas. Por este canal no se recibirán solicitudes formales y si se orientara sobre como radicarlas

30. Para el servicio presencial ofrecemos el incluir super numerarios que estén en capacidad de soportar o apoyar las labores de los agentes presenciales, bien sea por volumen de visitantes o por ausencia por vacaciones, incapacidades o permisos a los agentes presenciales principales. Lo anterior por la ubicación geográficas de nuestras Oficinas. En conjunto Con migración Colombia crearemos la contingencia para ciudades como Arauca y Cúcuta donde actualmente no contamos con Oficina

31. Para los temas de formación se creó en la plataforma de E-lerning los cursos que permiten el constante desarrollo de conocimiento, entrenamiento y refuerzos, así como su evaluación.

32. Para el desarrollo e implementación de nuevas plataformas para la prestación del servicio a la ciudadanía se aplicarán metodologías agiles y contamos con nuestro Director de Contact Center quien es Scrum Master y Product Owner y Especialista en Construcción de Software

33. Ofrecemos una bolsa de 50 horas mensuales (no acumulables) con un ingeniero experto en Asp.Net y Bases de Datos SQL Server, para levantamiento de información, diseño, creación de historias de usuario y desarrollo inicial, las demás horas serán facturadas de acuerdo con la cotización entregada por requerimiento.

34. Se dio acceso a usuarios de Migración Colombia a la grabaciones e información de gestión para la auditoria y evaluación del servicio prestado por los asesores.

35. Se implemento el modelo de Calidad y Formación el cual se ajustó en conjunto y se empezó a aplicar en pro de la mejora continua del servicio, está construido con apartes de las buenas prácticas de la Industria de los Contact Center

36. Equipo de profesionales expertos no solo en Ciberseguridad sino en Seguridad de la Información, adjuntamos certificaciones de cada profesional presentado como pare del equipo del Contact Center para Migración Colombia así:

- Mauricio Gomez, Director de PMO y Responsable de La Seguridad de Seguridad de la Información en Synerjoy

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

- Martha Granada, Directoria de Control Interno y Calidad, Certificada en protección de Datos
- Roberth Perdomo, Director de Contact Center, Auditor Interno certificado

37. Presentamos de manera la certificación de implementación y aplicación de controles de seguridad de la información los cuales van en 50% de avance de acuerdo al cronograma

12 COMPARATIVO PROVEEDOR ANTERIOR DEL SERVICIO

De acuerdo a la consulta realizada en los portales de contratación del estado se identificó algunas funcionalidades entregadas por el proveedor anterior y se hizo el comparativo de lo ofrecido y/o implementado actualmente por Synerjoy ratificando aún más los beneficios de contratar una compañía como la nuestra con la experiencia, trayectoria, tecnología y Capital Humano consolidado en los más de 30 años de estar en la industria.

SERVICIOS	PROVEEDOR ANTERIOR (CALL CENTER)	SYNERJOY BPO (CONTACT CENTER)
AGENTES		
Agente Bilingüe	x	x
Agente Conmutador	x	x
Agente Señas	x	x
Agente Call Básico	x	x
Agente Presencial	x	x
Agente PQRS	x	x
COMUNICACIONES		
Línea 018000	x	x
Conmutador - pbx	x	x
SMS - Mensaje de Texto	x	x
Celular	x	x
CHATBOT		
Desarrollo	Parcialmente	x
Interacciones		x
Mantenimiento periódico (Mejoras y nuevas funcionalidades)		x
Integración Inteligencia Artificial (motor GPT-3)		x
IVR TRANSACCIONAL		
Desarrollo e integración Bases de Datos (API's)		x
Mantenimiento periódico (Mejoras y nuevas funcionalidades)		x
APLICACIÓN DE AGENDAMIENTO		
Desarrollo Plataforma Ciudadanía	x	x

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

Desarrollo Plataforma Administración	x	x
Desarrollo Plataforma Funcionarios	Parcialmente	x
Proceso de validación y cargue de agendas	Parcialmente	COMPLETO CON INFORME DE CREACION
APLICACIÓN WEB (CONSULTA TRAMITE CEDULA DE EXTRANJERIA)		
Desarrollo	x	INTEGRADA CON IVR
Mantenimiento periódico (Mejoras y nuevas funcionalidades)	Parcialmente	x
APP		
Desarrollo	Parcialmente	x
Mantenimiento periódico (Mejoras y nuevas funcionalidades)	x	x
Call me Back		Déjanos Llamarte
Desarrollo		x
Mantenimiento periódico (Mejoras y nuevas funcionalidades)		x
Clic to Call		Llámanos (sin costo)
Desarrollo		x
Interacciones		x
Mantenimiento periódico (Mejoras y nuevas funcionalidades)		x
WhatsApp		Business
Desarrollo		x
Interacciones		x
Mantenimiento periódico (Mejoras y nuevas funcionalidades)		x
PQRS Radicación Telefónica		PQR Verbal
Desarrollo		x
Mantenimiento periódico (Mejoras y nuevas funcionalidades)		x

13 PRESENTANCIÓN DE LA OFERTA

13.1 Valor del servicio

El valor total del servicio es: $ 1.251.115.181 IVA incluido (Mil doscientos cincuenta y un millones ciento quince mil ciento ochenta y un pesos pesos mcte).

* El valor del servicio se cobra de acuerdo a la necesidad requerida por Migracion Colombia.

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

13.2 Tarifas por perfiles y rol

AGENTE DE SERVICIO	LUGAR DE SERVICIO	VALOR SERVICIO (IVA INCLUIDO)
Agente Call Center básico Bilingüe	Call Center	$ 8.447.573
Agente Call Center Lenguaje de Señas	Call Center	$ 8.323.084
Agente Call Center Básico	Call Center	$ 6.615.783
Agente Call Center Conmutador	Call Center	$ 5.904.410
Agente Presencial Back Office PQR	Bogotá	$ 5.062.452
Agente Formador Senior	Bogotá	$ 4.894.359
Agente Presencial Básico	Donde se requiera	$ 3.464.017

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, lo que estén es instalaciones de Migración Colombia los recursos y herramientas deben ser provistos por la Entidad.
- 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 (de acuerdo a la evolución del servicio)
    - 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 los super numerarios por lo que el servicio salvo Arauca y Cúcuta se facturaran por mes completo.

13.3 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.

13.3.1 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

13.3.2 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**

13.3.3 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.

13.3.4 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

14 CONDICIONES COMERCIALES

14.1 Vigencia Propuesta

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

14.2 Pago de Facturas

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

14.3 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