

Corresponde al expediente N° EX-2026-09498316-GDEBA-DPTAAARBA

PROCESO DE COMPRA N° 380-0602-LPU26
ANEXO II – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS BÁSICAS

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO

El presente requerimiento tiene por objeto la contratación de un servicio de mensajería y una Plataforma de Atención Remota Omnicanal, que permita gestionar de manera integrada las comunicaciones entre la Agencia de Recaudación de la provincia de Buenos Aires (ARBA) y los contribuyentes a través de los canales provistos por Meta (WhatsApp, Facebook e Instagram), así como mediante Widget/Webchat y SMS.

La solución deberá permitir unificar la gestión de todos los canales de contacto, incorporando mecanismos de automatización mediante bots conversacionales y atención humana asistida, con el objetivo de actuar como orquestador central de las interacciones y primera instancia de atención, brindando una experiencia de usuario personalizada y consistente.

Asimismo, la plataforma deberá posibilitar tanto la recepción de contactos iniciados por los contribuyentes (interacciones entrantes) como la ejecución de comunicaciones salientes y campañas proactivas, a través de los canales WhatsApp, SMS, Facebook e Instagram, en aquellos casos en que las funcionalidades de cada red social lo permitan.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

- **Renglón 1: Servicio de Plataforma de Omnicanalidad de conversaciones entrantes y salientes con ciento setenta (170) licencias de usuarios únicos. Incluye implementación, configuración y capacitación de agentes.**

El producto debe permitir integrar los distintos canales: SMS, Webchat, WhatsApp, FB Messenger, "X" DM, Instagram DM, excluido los muros, para conversaciones entrantes y campañas salientes en una plataforma única de atención, administración y ser multioperador y multirol. Asimismo, deberá poder integrarse a la autenticación con Usuarios propios de ARBA, mediante integración con un IDP vía protocolos oauth 2.0 o oidc, se puede considerar aceptables Active Directory o LDAP, siendo la integración con IDP preferible. Se

debe contar con ciento setenta (170) licencias a la vez, para operadores, supervisores y administradores con acceso a la plataforma, sin restricciones de cantidad de roles preestablecidos, y deberá contemplar todas las características técnicas anteriormente descriptas en este documento.

Con el objetivo de asegurar la operatividad al 1° de enero de 2027, se ejecutará la configuración técnica inicial y la formación del personal. Este proceso se completará con una fase posterior de reacomodamiento operativo, diseñada para ajustar los flujos de trabajo y corregir desviaciones detectadas en el uso temprano, garantizando que la instalación final responda con la correcta alineación del sistema con la dinámica real del servicio.

Requisitos del proveedor:

El proveedor deberá estar certificado bajo la norma ISO 9001:2015 en lo referente a desarrollo, operación y servicios de soporte.

La plataforma deberá estar disponible, concepto referido como “SLA” o “Service Level Agreement”, durante al menos el noventa y nueve con noventa por ciento (99.90%) del tiempo.

Características Técnicas:

❖ Configuración general de la herramienta:

- Permitir crear usuarios y asignarle las distintas funciones de administrador o roles y eliminar los mismos.
- La información sobre las conversaciones, usuarios, tipificaciones, contactos, acciones de “log”, encuestas de calidad y demás datos que proporciona la plataforma deberán poder guardarse y consultar durante la vigencia del contrato sin limitantes de rangos de fechas.
- Permitir la edición de la visibilidad de los datos del operador (datos del contacto y al contacto: nombre, CUIT, correo electrónico, nombre de operador y tiempos de respuesta).
- Permitir distintas formas de asignación de consultas al operador dependiendo el tema o cola elegido (asignación manual, asignación automática, mayor tiempo de espera de operador, etc.) y distintas estrategias de asignación (rotación circular, mayor disponibilidad, menor productividad) priorizando que el BOT asigne las

Corresponde al expediente N° EX-2026-09498316-GDEBA-DPTAAARBA

consultas al operador que tenga mayor tiempo de disponibilidad y con menor cantidad de casos asignados. En el caso en que un contacto fuese reasignado por un Supervisor, el operador al que se le retiró la consulta ingresará a la lista de espera como si hubiese cerrado la conversación.

- Utilizar diferentes colores para distinguir rápidamente el texto del operador del contribuyente en la plataforma como también en el Widget/webchat.
- Sonido de ingreso de contacto y de interacciones durante la conversación (con posibilidad de habilitación y deshabilitación durante la conversación).
- Edición de saludo de bienvenida, con opción de que sea automático -al seleccionar la conversación- y/o manual (totalmente o con uso de predefinidos).
- Envío/descarga de la conversación mantenida con el contribuyente con formato PDF y estilo/diseño igual a la conversación mantenido.
- Configuración de días (hábiles/feriados) y horarios de atención para la atención del BOT como del canal por separado.
- Encuestas de satisfacción y/o calificación de la atención con condicionantes y preguntas cerradas y abiertas que integren la conversación, que no sea un link a parte.
- Dashboard propio e informe de rendimiento en tiempo real.
- Tipificación de las conversaciones conforme items predeterminados por el Administrador. La tipificación debe ser aplicada tanto en el BOT (de manera automática, por haber recorrido determinado camino o escrito determinada consulta) como para el operador.
- Identificación de conversaciones por CUIT, cuando haya pasado al operador, asociado al contacto. El campo CUIT del BOT deberá funcionar como identificadorio.
- Módulo "auditoría de acciones" que permita realizar búsqueda de las acciones que impactaron por uso de login (acción, fecha, aplicación o herramienta, búsqueda de usuario, tipo de aplicación, fecha y hora), tales como: accesos a plataforma, acciones de código, agentes, campañas, colas de atención, configuración, modificaciones de webchat, grupos de usuario, intenciones, invitación de agentes, notificaciones, plantillas de Whatsapp, respuestas rápidas y stickers, roles personalizados, tipos de conversación, variables, webhooks, y todas las que tenga la plataforma y permita a los usuarios gestionar.

- Función drag & drop, CTRL + V. y Shif+Enter que permita bajar de línea y habilitar un nuevo párrafo con Alt+enter u otra combinación (operador y webchat).
- Permitir visualizar el Historial de la atención del cliente con distintos canales configurados en la misma pantalla de la interacción.
- Contar con un repositorio de respuestas predefinidas, las cuales son "atajos" de escritura para poder responder rápido una conversación que se tiene con el contribuyente. No debe ser costeadado como plantillas de META (de servicio y/o utilidad).
- Deberá contarse con una versión completa de TEST o canal con Bot de prueba para visualizar los eventuales cambios que se configuran y luego autorizar el pase a producción.

❖ Integraciones con web services de ARBA para la automatización de flujos:

- La plataforma debe contar con la capacidad de integrarse mediante web services de ARBA para la automatización de flujos de trabajo.
- Debe contarse con documentación y manuales de la plataforma. La misma deberá tener actualización periódica de las funcionalidades agregadas a las mismas.
- El mantenimiento deberá incluir como mínimo la provisión y la habilitación para libre utilización, sin cargo, de cualquier actualización (upgrade/update), parches, nuevas versiones que sean liberadas al mercado de las licencias bajo esta modalidad.
- Desarrollo para la automatización de hasta diez (10) flujos conversacionales con posibilidad de conexión con webservices de ARBA (no incluye la vinculación con Active Directory).
- Contar con la capacidad de integraciones a aplicaciones de catálogo, pasarelas de pago y sistemas de gestión de inventario.
- Validación con datos de CUIT real, dominio, partidas, entre otros.

❖ Configuración de canales de chat:

- Capacidad de integración con WhatsApp API, Facebook Messenger e Instagram DM, Telegram, Webchat, Mensajes de texto (SMS), Email.

Corresponde al expediente N° EX-2026-09498316-GDEBA-DPTAAARBA

- Personalización del componente de webchat para conexión con sitio web de ARBA (formato, colores, acciones de apertura, datos solicitados al inicio, cierre, apertura en ventana emergente). Deberá poder ser integrado a la "burbuja" ya disponible en el sitio de ARBA.
- Colas de atención: Definir para cada operador de manera individual las colas de atención y los canales de atención, sin afectar la asignación elegida (que aplique la regla de mayor tiempo sin interacciones y la productividad del operador).
- Permitir el envío masivo, previa autorización de Meta, de plantillas HSM.

❖ Configuración del BOT:

- Automatización de saludo inicial, bienvenida y despedida.
- Se debe permitir realizar modificaciones autogestionadas por ARBA, de manera intuitiva "Drag and Drop" sin necesidad de involucramiento del proveedor.
- Se deben poder Integrar archivos multimedia para envío y recepción Automatizada (videos, audio, GIF, documentos PDF, Word, Excel, entre otros).
- Debe permitir la configuración de modelos de atención manuales, automatizados o una mezcla de ambos.
- Debe mostrar información sobre mejoras de las interacciones por parte de los contribuyentes, aplicando herramientas de análisis artificial para mejorar flujos y proponer nuevos o mejorar la eficiencia.
- Se debe poder automatizar a fecha futura y con fecha fin (opcional) cambios en el BOT de manera de actualizar campos fuera del horario de atención.

❖ Configuración de Campañas salientes:

- Se debe poder administrar de forma separada el modulo. Administrar las reglas, crear templates para ser validados por META.
- Programar su envío de fecha y hora inicio. Si se arman lotes por el tiempo que pueda demorar, deberán poder administrarse fecha y hora particulares.
- Debe dar informe de resultado en cuanto al envío, detalle de los casos favorables y no favorables. Poder reinsistir los no favorables. Deberá mostrar gráficas del éxito de la campaña.

❖ Configuración de la plataforma para Administrador, Supervisor y Operador:

Administrador:

- Administración de usuarios
 - Creación, modificación y eliminación de usuarios del sistema. Como también habilitar o deshabilitar usuario para la atención.
 - Definición de nombre de usuario y credenciales de acceso, incluyendo políticas de contraseña.
 - Asignación de perfil por usuario (operador, supervisor, administrador, operador saliente o supervisor saliente).
 - Asociación de usuarios a colas de atención y canales correspondientes.
- Gestión de roles y permisos
 - Configuración de roles y permisos, permitiendo definir las acciones habilitadas para cada perfil del sistema.
- Administración de colas de atención
 - Creación, modificación y eliminación de colas de atención.
 - Asociación de colas a canales de contacto.
 - Definición de reglas operativas asociadas a la asignación de conversaciones.
- Tipificación de conversaciones
 - Administración de tipificaciones de conversaciones, permitiendo su creación, edición y jerarquización.
 - Configuración de obligatoriedad de tipificación al cierre de la conversación.
 - Garantía de que los cambios no afecten registros históricos (por ejemplo ante la eliminación de usuarios que atendieron conversaciones, modificación de alguna tipificación).
- Políticas de exportación y descarga de conversaciones
 - Configuración de políticas para la exportación y descarga de conversaciones.
 - Definición de perfiles habilitados y formatos disponibles.
 - Registro de dichas acciones en el módulo de auditoría.

Corresponde al expediente N° EX-2026-09498316-GDEBA-DPTAAARBA

- Auditoría del sistema
 - Acceso y configuración del módulo de auditoría de acciones del sistema.
 - Visualización de acciones relevantes realizadas por los distintos perfiles de usuario.
- Configuración del Bot
 - Configuración y administración del Bot de atención.
 - Definición de flujos, derivaciones a colas y respuestas automatizadas.
- Configuración del módulo de encuestas
 - Diseño y configuración de encuestas.
- Configuración de descansos operativos
 - Definición de tipos y duración de descansos. Asimismo, habilitación y deshabilitación de los mismos para todos los agentes y para algunos seleccionados.
 - Configuración de la visualización del descanso por parte del operador, permitiendo mostrar descanso acumulado y/o parcial, según lo definido por la organización.
- Configuración de notificaciones del sistema
 - Configuración de notificaciones y alertas sonoras por rol y tipo de evento, para que impacten en la pantalla del caso/conversación, no visible para el contribuyente.
- Configuración de horarios de atención y fuera de horario
 - Definición de horarios de atención por canal y por cola.
 - Configuración de días no laborables y feriados.
 - Configuración de respuestas automatizadas para brindar fuera de horario, feriados y ausencia de operadores.
 - Definición del comportamiento de las conversaciones ingresadas fuera de horario (respuesta automática, permanencia en bot, encolado o cierre, según configuración) y de conversaciones cerradas por operadores en cumplimiento de tiempo de protocolo.

Supervisor:

- Permitir modificar el estado de los operadores de forma global e individual (inicio de sesión, cierre de sesión, descansos, coaching).
- Permitir asignación manual de conversaciones.
- Visualizar las conversaciones activas, en espera, en bot. En la pre-visualización, la conversación activa deberá mostrarse con el nombre del operador que la tiene asignada y el tiempo transcurrido desde el último contacto, ya sea por parte de éste o del contribuyente. Deberá contener un filtro por: operador, mensajero, canal, nombre de usuario, para reducir la lista activa.
- En la pre visualización, la conversación en espera deberá mostrar el nombre del contribuyente y el tiempo en espera desde que el bot le indicó que será atendido por un operador. Deberá contener un filtro por canal.
- Al asignar, la plataforma deberá mostrar solamente al operador que se encuentre disponible -en tiempo real-, por canal y por cola de la consulta ingresada.
- Permitir al supervisor intervenir en las conversaciones activas, incluyendo la posibilidad de enviar mensajes visibles al contribuyente y mensajes internos al operador (chat interno).
- Permitir al supervisor descargar la conversación en formato y diseño preestablecido.

Operador:

- Posibilidad de configurar sonido de interacción con el contribuyente.
- Posibilidad de interactuar en la conversación (Adjuntar y recibir archivos en diferentes formatos; envío de respuestas predefinidas; edición o eliminación de mensajes enviados en una ventana de tiempo reducida, visualización del historial completo de la conversación).
- Posibilidad de visualizar el estado del contribuyente (en línea, escribiendo, leído)
- Posibilidad de mantener chat interno con el equipo de supervisión.
- Posibilidad de ver descanso acumulado y disponible.

• Tablero de Reportes

- *Dashboard – reporte online de comportamiento:*

Corresponde al expediente N° EX-2026-09498316-GDEBA-DPTAAARBA

Información en tiempo real, visualizada en datos y gráficos dinámicos, que permita a través de vínculos filtrar información concreta (Mensajeros, Colas de Atención, Operadores, Descansos) y datos históricos. Deberá contener:

- Estado de Operadores:
 - Operador activo: conectado en sesión (en o sin conversación activa, sesión activa)
 - Operador en conversación: sesión activa con conversación activa.
 - Operador disponible: sesión activa sin conversación activa.
 - Operador no disponible: sesión activa sin posibilidad de ingreso de conversación (almuerzo, descanso, capacitación u otra opción predefinido por supervisor).
- Estado de conversaciones:
 - Total (bot + operador) acumulado.
 - Total asignadas: las conversaciones con agentes en tiempo real.
 - Total en espera: las conversaciones en espera de operador en tiempo real.
 - Total en bot activo: las conversaciones que interactúan con bot en tiempo real
 - Total cerradas (bot + operador). Todas cerradas. Acumulado
 - Total cerradas por operador: toda vez que el operador cierra la conversación en el día acumulado.
 -
- Tiempos medibles:
 - Tiempo de espera de contacto a ser asignado a un operador, tiempo de respuesta del bot (inmediato) y de duración de la conversación en Bot. El tiempo debe discriminar por un lado el tiempo de navegación en BOT y por el tiempo de espera desde que solicitó operador.
 - Tiempo de conversación promedio de operador y de Bot (por canal y cola) por separado y en conjunto.
 - Tiempo de descansos de operadores.
 - Total de conversaciones perdidas y abandonadas en tiempo real.
- Reportes:
 - En números y gráficos.

- Indicadores como: volumen total de ingresadas y atendidas, por canal de atención, por horario, permitiendo que los datos se visualicen en diferentes formatos (porcentaje, números enteros).
- Indicadores de servicio como nivel de atención, nivel de servicio y tiempo de espera.
- Indicadores de eficiencia como tiempo medio operativo, utilización, tiempo no disponible y productividad por hora.

- Búsqueda de conversación:

- La conversación deberá registrarse con la fecha y hora de inicio de la misma y fecha y hora de cierre, independientemente de la fecha y hora en que se contesta la encuesta. El buscador debe ser ágil y no debe interferir con las conversaciones ingresantes al momento de buscar (ir y volver). En cuyo caso debe tener un Stop que habilite o deshabilite el streaming.
- Se debe poder Buscar conversaciones por:

Nombre de usuario (Operador).

Nombre del contacto.

Número de CUIT.

Rango de fechas.

ID de conversación.

Texto que se encuentre dentro de las conversaciones.

Colas y canales de atención.

Mensajero.

Tipificaciones.

- Debe permitir seleccionar las conversaciones y descargar las mismas de forma separada en otros formatos para ser visualizada en herramientas de texto.

- Descarga de datos en formato Excel, CSV y SQL:

- Registro de conversaciones atendidas por el operador, atendidas por BOT, abandonadas. Dentro de las atendidas, deberá contar con una trazabilidad que permita registrar todos los operadores intervinientes en una misma conversación.
- Registro de los datos de contacto del contribuyente como nombre y apellido, número de CUIT, teléfono y correo electrónico.

Corresponde al expediente N° EX-2026-09498316-GDEBA-DPTAAARBA

- Módulo de auditoría de acciones que permita la trazabilidad por operador (tiempo de logueo - inicio y fin de sesión - descansos, asignación de casos, cierre de casos)
 - Deberán enviarse por medio de Services de estructura de datos definida por parte de ARBA (una estructura distinta para cada modulo: conversación, contactos, auditoria, encuesta).
 - El dato identificable principalmente será la CUIT, nombre y apellido (o nickname) y el medio de contacto (teléfono, usuario, correo) para la estructura de conversación, contacto y encuesta. Para el operador será Legajo, Nombre y apellido, DNI y oficina.
- Descargas de Encuestas y Tipificaciones:
 - Que las descargas remitan el detalle del análisis mostrado y puedan descargarse en archivos compatibles con Excel que permitan filtrar por fecha o por resultado satisfactorio o no satisfactorio según condicionantes preestablecidos.
 - En cuanto a las encuestas deben contener: ID de conversación, fecha de cierre, canal, mensajero y resultado de la encuesta. Asimismo, que puedan seleccionarse uno o varios canales.
 - **Renglón 2: Servicio de desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades en la Plataforma de Omnicanalidad.**
 - Comprende el servicio de desarrollo, configuración e implementación de nuevas funcionalidades, integraciones o personalizaciones de la Plataforma de Omnicanalidad que no se encuentren expresamente contempladas en el presente requerimiento, pero que resulten necesarias para atender requerimientos operativos o de negocio de ARBA durante la vigencia del contrato.
 - Las horas contratadas corresponderán a servicios profesionales brindados por un equipo técnico especializado del proveedor, con perfiles adecuados para tareas de análisis, desarrollo, configuración, integración, pruebas y puesta en funcionamiento de las funcionalidades requeridas.
 - La estimación de horas necesarias para cada desarrollo o mejora será definida de manera conjunta entre el equipo técnico del proveedor y el personal designado por la

Gerencia de Sistemas Informáticos (GSI) de ARBA, previo al inicio de cada intervención.

- Las horas podrán ser consumidas durante toda la vigencia de la contratación y estarán destinadas principalmente a:
 - o Desarrollo de nuevas funcionalidades.
 - o Personalización de componentes de la plataforma.
 - o Implementación de integraciones con sistemas de ARBA.
 - o Ajustes operativos o evolutivos de la solución.
- La certificación del servicio se realizará en forma mensual, considerando únicamente las horas efectivamente consumidas durante el período correspondiente. Las horas no utilizadas en un mes determinado permanecerán disponibles para su utilización en los meses subsiguientes, hasta el agotamiento del total contratado o la finalización del contrato.

- **Renglón 3: Asistencia Técnica del Renglón 1.**

- El adjudicatario deberá brindar servicio de soporte técnico integral destinado a atender consultas de funcionamiento, tareas de configuración, resolución de errores, incidentes operativos y mantenimiento de la Plataforma de Omnicanalidad y de los servicios asociados a la solución contratada.
- El servicio deberá prestarse mediante personal técnico especializado del proveedor, designado a tal efecto, y deberá contemplar la totalidad de los componentes de la solución implementada durante la vigencia del contrato.
- El soporte técnico deberá brindarse bajo modalidad 7x24x365, a través de los siguientes medios de contacto o aquellos que se establezcan de común acuerdo entre las partes: atención telefónica, correo electrónico, web conference, mensajería instantánea (por ejemplo WhatsApp) u otros medios equivalentes.
- Ante la recepción de consultas, solicitudes o incidentes reportados por ARBA, el adjudicatario deberá responder en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas, contadas desde el momento de la notificación por cualquiera de los canales habilitados.

Corresponde al expediente N° EX-2026-09498316-GDEBA-DPTAAARBA

- En el caso de incidentes críticos, entendidos como aquellos eventos que impliquen la interrupción total o degradación significativa del servicio contratado o que impidan su utilización conforme a las condiciones establecidas, el adjudicatario deberá brindar atención prioritaria bajo modalidad 7x24, con un tiempo máximo de respuesta inicial de una (1) hora.
- A los efectos del presente requerimiento, el tiempo de respuesta se define como el plazo máximo que transcurre desde la notificación del incidente por parte de ARBA hasta el momento en que el proveedor establece contacto con el equipo técnico designado por la Agencia para iniciar el diagnóstico y las acciones necesarias para su resolución.

- **Renglón 4: Servicio de entrada y salida de conversaciones diarias.**

Consiste en el servicio de procesamiento, gestión y cursado de conversaciones a través de los canales de mensajería provistos por Meta (WhatsApp, Facebook Messenger e Instagram), permitiendo la recepción de interacciones iniciadas por los contribuyentes y el envío de comunicaciones salientes desde la Plataforma de Omnicanalidad.

El servicio deberá contemplar:

- Recepción, enrutamiento y gestión de conversaciones entrantes hacia la plataforma de atención.
- Envío de comunicaciones salientes y campañas desde la plataforma hacia los usuarios finales.
- Integración técnica con las APIs oficiales de Meta o a través de proveedores autorizados (Business Solution Provider o Tech Provider).
- Soporte necesario para la configuración, operación y mantenimiento de los canales durante la vigencia del contrato.

- **Renglón 5: Conversaciones de WhatsApp iniciadas por ARBA de tipo “Utilidad” durante el plazo de duración del contrato.**

Comprende la provisión del servicio de mensajería correspondiente a quinientas mil (500.000) conversaciones iniciadas por ARBA a través de WhatsApp, clasificadas dentro de

la categoría “Utility” (utilidad) conforme al modelo de categorización establecido por Meta para la plataforma WhatsApp Business Platform.

Estas conversaciones estarán destinadas principalmente al envío de comunicaciones transaccionales o informativas, tales como:

- Notificaciones de vencimientos.
- Recordatorios.
- Avisos de gestión.
- Comunicaciones operativas vinculadas a servicios de la Agencia.

- **Renglón 6: Conversaciones de WhatsApp iniciadas por ARBA de tipo “Marketing” durante el plazo de duración del contrato.**

Comprende la provisión del servicio de mensajería correspondiente a tres millones novecientos ochenta mil (3.980.000) conversaciones iniciadas por ARBA a través de WhatsApp, clasificadas dentro de la categoría “Marketing” conforme al modelo de categorización establecido por Meta para la plataforma WhatsApp Business Platform.

Estas conversaciones estarán destinadas al envío de comunicaciones institucionales y campañas informativas dirigidas a los contribuyentes, incluyendo entre otras:

- Campañas de comunicación masiva.
- Difusión de servicios o programas.
- Comunicaciones institucionales de alcance general.

El proveedor deberá contemplar la gestión de las plantillas de mensaje requeridas por Meta, incluyendo su registro, validación y utilización dentro de la plataforma de mensajería integrada.

- **Renglón 7: Servicio de envío de SMS.**

Comprende el servicio de mensajería SMS (Short Message Service) destinado al envío de notificaciones y comunicaciones institucionales hacia teléfonos móviles pertenecientes a cualquier operador de telefonía celular con cobertura en la República Argentina.

El servicio deberá permitir el envío de mensajes de texto desde la Plataforma de Omnicanalidad, integrándose con la misma mediante interfaces de programación (API) o

Corresponde al expediente N° EX-2026-09498316-GDEBA-DPTAAARBA

mecanismos equivalentes, permitiendo su utilización tanto para comunicaciones automatizadas como para campañas salientes gestionadas desde la plataforma.

El servicio deberá contemplar como mínimo las siguientes capacidades:

- Envío de mensajes SMS hacia números móviles de todos los operadores nacionales.
- Integración con la plataforma de atención omnicanal para la gestión unificada de comunicaciones.
- Capacidad de envío masivo y programado de mensajes.
- Disponibilidad de reportes de entrega (delivery reports) y estados de los mensajes enviados.
- Registro y trazabilidad de los envíos realizados.
- Soporte para mensajes transaccionales, notificaciones automáticas y comunicaciones institucionales.