

PROCESO DE COMPRA N° 380-0047-LPR22
ANEXO I - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS BÁSICAS

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Configuración general de herramienta:

- Al menos doscientas (200) licencias para operadores, supervisores y configuradores con acceso a la plataforma.
- Contemplar el costo unificado para hasta los primeros 60.000 usuarios diarios únicos.
- Deberá permitir decidir qué información se guardará en las bases de ARBA a fin de cumplir con la ley de secreto fiscal.
- Deberá contemplar un tablero de reportes de uso en tiempo real y acumulado.
- Deberá dar aviso de ingreso de consulta al operador.
- Deberá permitir editar la visibilidad de los datos del operador.
- Deberá permitir distintas formas de asignación de consultas al operador dependiendo el tema o cola elegido (asignación manual, asignación automática, round robin, lista de espera, etc.).
- Deberá contar con corrector ortográfico al escribir:
- Deberá contemplar el cierre de la ventana de consulta al abandonar la sala.
- Deberá permitir el cierre de conversación por parte del contribuyente.
- Deberá tener una opción de envío de la conversación al mail ingresado por el contribuyente, una vez finalizada la atención.
- Deberá contar con una función de administración de días y horarios de atención. Deberá contar con un tablero donde se visualice el estado de cada operador, en tiempo real e histórico.
- Deberá permitir que un supervisor desconecte a un operador en caso de ser necesario.
- Deberá contar con un registro del tiempo de sesión y pausas del operador.
- Deberá contar con un registro del tiempo de espera del contribuyente.
- Deberá contar con un registro de conversaciones abandonadas.
- Posibilidad de incluir encuestas de satisfacción y/o calificación de la atención.
- Deberá contar con un registro de los datos de contacto del contribuyente.

Configuración de canales de chat:

- Creación de una cuenta de WhatsApp Business API para ARBA, configuración del perfil con foto, email, website e industria e iniciación del proceso de verificación de cuenta (tilde verde).
- Integración con Facebook Messenger, TwitterDM e Instagram DM.
- Personalización del componente de webchat para conexión con sitio web de ARBA.

Configuración del BOT:

- Automatización de saludo inicial, bienvenida, despedida y demás intenciones de identidad.
- Desarrollo de menú navegable con opciones para búsqueda de información orientada.
- Configuración y entrenamiento del bot con hasta doscientas (200) intenciones de preguntas frecuentes genéricas agrupadas entre los veinte (20) temas más consultados por los usuarios.
- Desarrollo para la automatización de hasta cinco (5) flujos conversacional con posibilidad de conexión con APIs o webservices de ARBA.
- Configuración de flujos para derivación de conversaciones entre agentes para atención manual.
- Seteo de horarios de atención y respuesta automatizada para fuera de horario o ausencia de operadores
- El bot deberá poder registrar las preguntas sin responder para luego poder ser utilizadas para su posterior entrenamiento.

CAPACITACIÓN DE LA HERRAMIENTA –ASESORIA - SOPORTE:

Integraciones con APIs o web services de ARBA para la automatización de flujos Acceso a la documentación y manuales de la plataforma y del API.

Capacitación, soporte y consultoría sobre el uso de la plataforma para la operación de conversaciones, la administración y entrenamiento del bot.

Corresponde al expediente N° EX-2022-008126055-GDEBA-DPTAAARBA

Deberá contemplar un servicio de soporte que incluya asistencia a través de una línea telefónica, correo electrónico, u otras modalidades de mensajería.

El mantenimiento deberá incluir como mínimo la provisión y la habilitación para libre utilización, sin cargo, de cualquier actualización (upgrade/update), parches, nueva versión que sean liberados al mercado de las licencias bajo esta modalidad.

En cuanto a la capacitación de la herramienta (uso del Bot y demás herramientas), deberá efectuarse un mínimo de cinco (5) veces al año, con una carga horaria entre diez y doce (10/12) horas para quince (15) agentes, distribuidas en clases de forma indistinta.

En cuanto a la consultoría, deberá ser de un mínimo cincuenta (50) horas.

Por último, el servicio de soporte será por un año, de lunes a domingo las 24 horas. El tiempo de respuesta de asistencia deberá ser en línea (inmediata) con resolución del problema en no más de 24 hs.