



ACTIVE BRIDGE

Conecta canales, simplifica experiencias.

Active Bridge integra en una sola plataforma todos los canales de comunicación digital: voz, WhatsApp, redes sociales, webchat, SMS y correo electrónico. Diseñada para unificar la gestión y trazabilidad de interacciones, permite ofrecer una atención ágil, coherente y medible desde una interfaz única, potenciando la eficiencia y productividad de los equipos.



All Voice

- Canaliza llamadas entrantes y salientes con total trazabilidad y control.
- Enrutamiento automático por skill, horario o disponibilidad.
- IVR dinámico y personalizable sin necesidad de programación.
- Grabación y almacenamiento de llamadas con calidad de audio HD.
- Dashboards en tiempo real con métricas de atención y servicio.
- Integración directa con Active Core para reportes de calidad y ticketing.



Webchat y Chat Integrado

- Interacciones instantáneas desde web o aplicación móvil.
- Chat embebido personalizable con identidad de marca.
- Bots de bienvenida y respuestas automáticas.
- Transferencia dinámica entre agentes y áreas.
- Envío de archivos, imágenes y notas en tiempo real.
- Métricas clave: tiempo promedio de atención (AHT), tasa de resolución (FCR) y satisfacción (CSAT).



WhatsApp Business

- Comunicación fluida y segura con clientes y ciudadanos desde el canal más utilizado.
- Integración oficial con la API de WhatsApp Business.
- Flujos automatizados para atención y seguimiento 24/7.
- Plantillas multimedia (texto, imagen, PDF, botones y encuestas).
- Escalamiento a agente humano con historial completo de conversación.
- Reportes de mensajes entregados, leídos y efectividad del bot.

Beneficios Clave

- ✓ Mayor productividad con menos herramientas.
- ✓ Atención coherente en todos los canales.
- ✓ Análisis centralizado del rendimiento.
- ✓ Escalabilidad cloud con soporte local.
- ✓ Implementación rápida y sin código (No Code).



Salud



Gestión integrada de consultas por WhatsApp, correo y webchat con trazabilidad de cada paciente. Automatiza confirmaciones de cita y recordatorios.

Educación



Unifica canales de atención para procesos de admisión, matrícula y soporte estudiantil. Mejora la comunicación entre alumnos y administración.

Gobierno

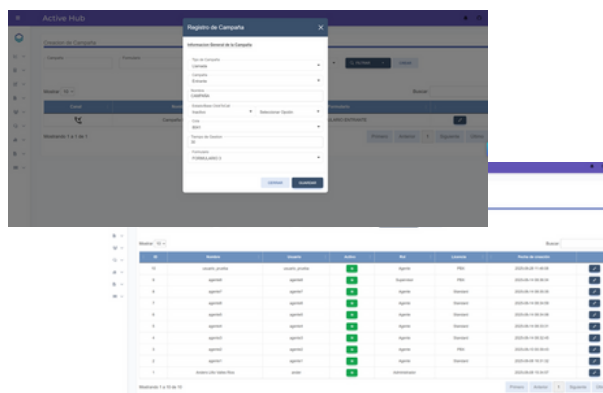


Facilita la atención ciudadana en múltiples canales (WhatsApp, redes, correo, webchat) con trazabilidad y reportes automáticos.



Redes Sociales y Mensajería

- Gestión centralizada de conversaciones desde Facebook, Instagram, Telegram y X (Twitter).
- Panel unificado con todas las interacciones sociales.
- Asignación automática de agentes por canal o tipo de consulta.
- Respuestas rápidas y automatizadas según palabras clave.
- Consolidación del historial de cliente en una sola vista.
- Análisis de engagement, menciones y tiempos de respuesta.



Active Bridge conecta de manera inteligente. Una sola plataforma, todos los canales, una experiencia unificada.

