

# ACTIVE CORE

El núcleo inteligente que impulsa la eficiencia operativa y la calidad en cada interacción.

Active Core es el corazón analítico y operativo de la suite ActiveHub. Centraliza la información técnica, operativa y financiera del ecosistema omnicanal, permitiendo a las empresas monitorear la calidad de sus servicios, gestionar tickets de soporte y controlar el costo de cada comunicación en tiempo real. Con una arquitectura cloud segura, dashboards interactivos y analítica avanzada, Active Core garantiza decisiones rápidas, precisas y basadas en datos.



## Monitoreo de Calidad (QoS)

Evalúa en tiempo real la calidad de las llamadas y el rendimiento de la red.

- Detección inmediata de degradaciones con alertas automáticas.
- Análisis de Jitter, Pérdida de paquetes, Delay/RTT y MOS.
- Panel visual con gráficas de tendencia y mapas de calor por agente, troncal o cliente.
- Reportes comparativos por proveedor, campaña o periodo.
- Exportación a Excel o PDF para auditorías y seguimiento.



## Módulo Tarificador

Control financiero total sobre llamadas y redes sociales.

- Creación y actualización de tarifas personalizadas por proveedor o canal.
- Dashboard de llamadas: cantidad, costo acumulado, comparativo diario y mensual.
- Dashboard de redes sociales: número de conversaciones, costo por mensaje y tipo de interacción.
- Visualización consolidada del gasto total por canal y tipo de comunicación.

## Valor Agregado

- ✓ **Analítica unificada:** reúne métricas de calidad, desempeño y costos en un solo panel.
- ✓ **Alertas automáticas:** notificaciones configurables por umbral de calidad o costo.
- ✓ **Integración directa:** sincroniza con Active Voice, Active Bridge y Active Social.
- ✓ **Trazabilidad completa:** histórico de incidencias, costos y métricas por canal.



## Módulo de Tickets

Gestión integral de incidencias y solicitudes internas o externas.

- Creación de tickets con prioridad, categoría, tipo y nivel de urgencia.
- Asignación automática de responsables y re-entramiento manual.
- Ciclo de vida completo con estados configurables (Nuevo, En proceso, En espera, Resuelto).
- Registro histórico de acciones, comentarios y archivos adjuntos.
- Panel de control con filtros por fecha, área, responsable o SLA.
- Reportes consolidados por área o periodo.



## Salud



Control de llamadas críticas y medición del servicio de atención con indicadores técnicos y financieros consolidados

## Educación



Gestión centralizada de incidencias y comunicación interna con análisis de desempeño y tiempos de respuesta.

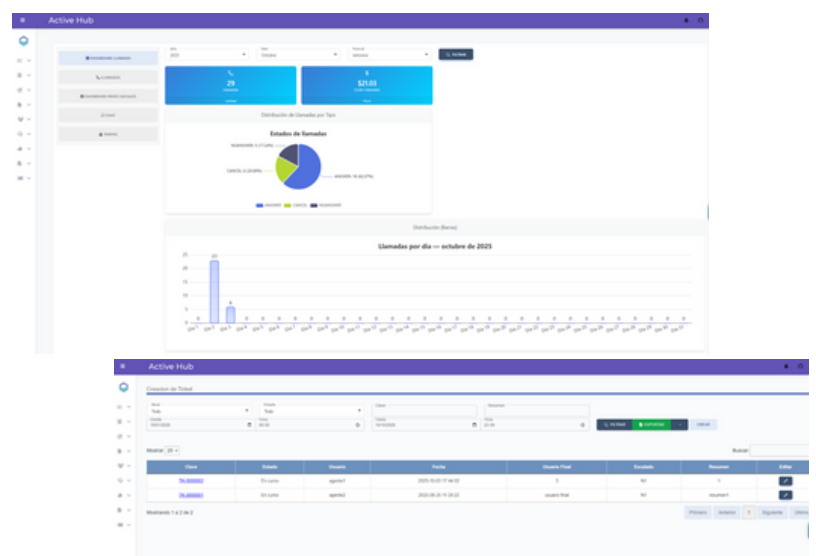
## Gobierno



Supervisión de la calidad de atención ciudadana con trazabilidad completa y métricas por dependencia.

## Beneficios - Active core

- Toma de decisiones basada en datos.
- Identificación proactiva de fallas y oportunidades.
- Optimización de costos por canal y proveedor.
- Visibilidad 360° del rendimiento del Contact Center.
- Reducción de incidentes no detectados.



**Analiza. Controla. Optimiza.**

**El centro de comando que potencia la eficiencia de todo el ecosistema ActiveHub.**