

# ACTIVE SOCIAL

La solución omnicanal que conecta y transforma experiencias.

Active Social centraliza todos los canales digitales como WhatsApp, Webchat, redes sociales y correo electrónico en una sola plataforma. Diseñada para gestionar interacciones en tiempo real, automatizar respuestas y optimizar la atención digital con inteligencia, escalabilidad y control total.



## WhatsApp Business

- Campañas entrantes y salientes con asignación automática de agentes.
- Mensajería en tiempo real con plantillas personalizadas y botones interactivos.
- Soporte de texto, imágenes, documentos, notas de voz y multimedia.
- Integración con chatbots para autoservicio 24/7.
- Escalamiento automático a agente humano.
- Reportes avanzados: mensajes enviados, entregados, leídos, fallidos y métricas de tiempo de respuesta (FRT, AHT).
- Indicadores clave: efectividad del bot, tasa de resolución automática, costo por categoría de mensaje y satisfacción del cliente.



## Redes sociales

- Atención integrada desde Facebook Messenger, Instagram, Telegram y X (Twitter).
- Respuestas rápidas con plantillas y flujos automatizados.
- Enrutamiento inteligente por canal, prioridad o tipo de mensaje.
- Historial consolidado de interacciones y tipificación por red social.
- Monitoreo en tiempo real de campañas, publicaciones y desempeño del agente.



## Webchat (Sitio Web / App)

- Chat en vivo integrado con tu sitio web o aplicación móvil.
- Bots de bienvenida y respuestas automáticas configurables.
- Transferencia a agentes humanos y envío de archivos en tiempo real.
- Personalización del branding visual del chat y horarios de atención.
- Dashboards con métricas en vivo: chats simultáneos, tasa de resolución en primer contacto (FCR), transferencias y satisfacción.



## Correo Electrónico

- Integración nativa con Google Workspace y Microsoft 365.
- Bandeja única para gestión omnicanal de correos.
- Clasificación automática por prioridad, SLA o palabras clave.
- Respuestas prediseñadas y asignación automática a agentes o grupos.
- Seguimiento de SLA, backlog y tiempos de primera respuesta.
- Reportes personalizables exportables a Excel o PDF.





### Salud



Comunicación inmediata con pacientes por WhatsApp y recordatorios automatizados de citas y resultados.

### Educación



Atención a estudiantes y padres desde redes sociales y webchat; seguimiento automático de matrículas

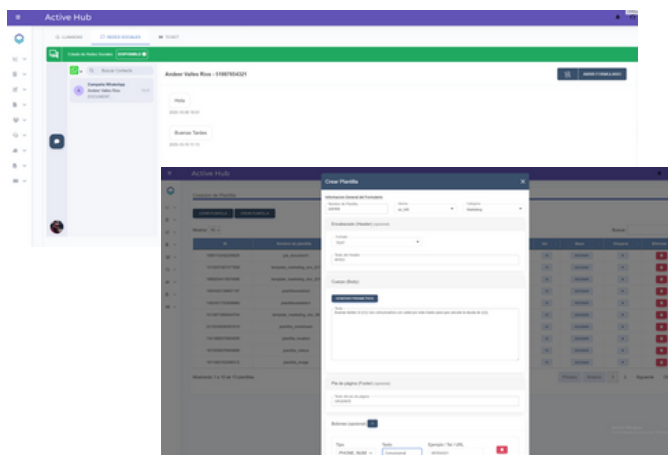
### BPO



Gestión simultánea de múltiples campañas y marcas en redes, chat y correo, con reportes centralizados

## Valor agregado

- ✓ Omnicanalidad total
- ✓ Visión 360° del cliente
- ✓ Automatización inteligente
- ✓ Analítica avanzada



**Active Social conecta tu empresa con tus clientes en todos los canales.**