

ACTIVE VOICE

La plataforma de voz inteligente que maximiza cada interacción.

Active Voice es la solución que centraliza toda la gestión de llamadas inbound y outbound en una interfaz ágil, escalable y 100 % cloud. Permite administrar colas, grabaciones, IVRs, agentes y reportes en tiempo real con una experiencia intuitiva, ideal para empresas que buscan eficiencia, autonomía y trazabilidad total.



Inbound: Atención Inteligente

- Distribución Automática (ACD): Ruteo de llamadas por habilidades, prioridad o disponibilidad.
- IVR Dinámico: Configuración drag & drop con mensajes personalizados, horarios y flujos por servicio.
- Autoservicio: Opciones automáticas de consulta, registro y callback sin intervención humana.
- Grabación y Monitoreo: Registro completo de llamadas con backups automáticos y alertas de calidad.
- Gestión en Tiempo Real: Supervisión activa de agentes, colas y KPIs operativos desde dashboards en vivo.



Outbound: Productividad Extrema

- Configuración de campañas salientes manuales o click to call.
- Marcación llamadas salientes mediante carga de base de clientes a través de Click to Call
- Agendamiento de llamadas y programación de callbacks
- Configuración de Listas negras
- Grabación de llamada.
- Creación de campañas, nivel de servicio (SLA) y asignación de agentes multicampaña.
- Formulario de Tipificación de llamadas salientes personalizable para la gestión de agentes.
- Configuración de campos obligatorios en formulario de atención.



Reporting & Analytics

- Paneles en Tiempo Real: Indicadores inbound/outbound, agentes y campañas.
- Reportes Personalizables: Exportación a Excel, Word o PDF con métricas clave.
- Análisis de Voz: Identificación de patrones, tiempos y calidad de atención.
- Integración con Active Core: Monitoreo de tickets, tarificación y QoS desde una misma vista.

Beneficios clave

- ✓ Reducción de tiempos de espera
- ✓ Aumento de productividad por agente
- ✓ Gestión omnicanal integrada
- ✓ 100 % cloud & no code



Salud



Confirmación automática de citas y priorización de llamadas urgentes

Educación



Atención a padres y alumnos con IVRs inteligentes y campañas de matrícula.

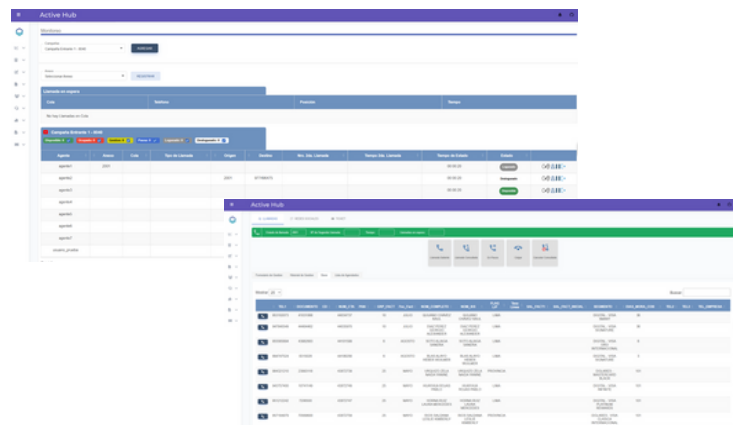
BPO



Gestión de campañas con dashboards en vivo y máxima eficiencia.

Arquitectura

- ✓ Cloud Native: infraestructura redundante y escalable.
- ✓ Alta Disponibilidad
- ✓ Implementación Ágil: configuración “on-the-go” sin dependencias técnicas.



Active Voice transforma la voz en valor, conectando a personas, procesos y datos con la máxima eficiencia.