

Lista de funcionalidades.

	 VOICE. Call Center Básico	 OMNI. Contact Center Avanzado
Funciones básicas de voz	✓	✓
Gestión de campañas de telefonía	✓	✓
Campañas entrantes	✓	✓
Campañas salientes	✓	✓
Campañas mixtas	✓	✓
Softphone	✓	✓
Múltiples campañas activas en simultáneo	✓	✓
Distribución Automática de Llamadas (ACD)	✓	✓
Enrutamiento inteligente & prioritario de llamadas	✓	✓
Llamadas en cola	✓	✓
Espera Virtual (Devolución de llamadas en cola)	✓	✓
Grabación de llamadas	✓	✓
Screen Pop-Up	✓	✓
Tiempo de 'Wrap-Up'	✓	✓
Conferencias (o llamadas grupales)	✓	✓
Descansos personalizables	✓	✓
Reglas para fuera de horario comercial y días festivos	✓	✓
Tiempo estimado de espera	✓	✓
Gestión de tipificaciones	✓	✓
Monitoreo en tiempo real de llamadas	✓	✓

Marcadores automáticos	✓	✓
Predictivo	✓	✓
Powerdialer	✓	✓
Preview	✓	✓
Progresivo	✓	✓
Progresivo Inverso	✓	✓
Voice Broadcast (Campañas Presione 1)	✓	✓
Detección de Buzones de Voz (AMD)	✓	✓
Mixeo de listas	✓	✓
Reciclaje Automático de Listas	✓	✓
Gestión de Listas de 'No Llamar' (o Listas Negras)	✓	✓
Automatización de voz	✓	✓
Respuesta por Voz Interactiva (IVR)	✓	✓
IVR saliente	✓	✓
Texto-A-Voz (Text-To-Speech/TTS)**	✓	✓
Reconocimiento de Voz Automático (ASR)**	✓	✓
Omnicanalidad		✓
Bandeja de entrada/Inbox Unificado		✓
Centro de notificaciones unificado		✓
Transferencia de interacciones		✓
Gestión de Tipificaciones		✓
Encuestas de satisfacción post-interacción		✓
Grabación omnicanal de interacciones		✓
Automatización por Bots		✓

**TTS & ASR not included in pricing & plans: third-party integration required (Google, Amazon Polly, or others).

WhatsApp Business		
Integración con proveedores certificados de WhatsApp Business [^]		✓
Campañas entrantes de WhatsApp Business		✓
Plantillas aprobadas para campañas salientes		✓
Facebook & Facebook Messenger		
Publicaciones & comentarios en perfil de Facebook		✓
Facebook Messenger		✓
WebChat		
Llamadas de audio con tecnología Web RTC		✓
Llamadas de video con tecnología Web RTC		✓
Compartir pantalla		✓
Solicitar pantalla del cliente		✓
Correo electrónico		
Campañas masivas & uno-a-uno		✓
Enviar & recibir archivos multimedia		✓
Plantillas personalizables		✓
SMS & MMS		
Campañas masivas & uno-a-uno		✓
Servicio de Mensajería Multimedia (MMS)		✓
Panel de chat		✓
Herramientas de desarrollo		
Diseñador de flujos	✓	✓
Diseñador & Generador de Reportes	✓	✓
Diseñador de formularios	✓	✓

^{*}Requiere integración de terceros con el proveedor empresarial de WhatsApp certificado por Facebook (Gupshup, Infobip, Wavy u otros), con costo adicional.

Workforce Management	✓	✓
Grabación omnicanal		✓
Grabación de llamadas	✓	✓
Grabación de pantallas	✓	✓
Entrenamiento de agentes (espía & feedback en tiempo real)	✓	✓
Encuestas de satisfacción	✓	✓
Reportes & Analítica	✓	✓
Dashboards en tiempo real	✓	✓
Reportes históricos de actividad	✓	✓
Alertas gráficas	✓	✓
Reportes omnicanales	✓	✓
Reportes estándar y/o personalizables	✓	✓
Programación de Reportes	✓	✓
Supervisión en tiempo real	✓	✓
Reportes de encuestas de satisfacción	✓	✓
Descarga/exportación de reportes (pdf, csv, xls)	✓	✓
Gamificación		✓
Desafíos diarios & personalizables		✓
Objetivos por agente, por grupo o por área		✓
Premios & Reconocimientos		✓
Avatars personalizables		✓
Objetivos personalizables		✓
Insignias		✓
Rankings		✓
Consultas dinámicas		✓

Seguridad & Monitoreo de calidad		
Monitoreo de Calidad	✓	✓
COPC estándar	✓	✓
Encriptación	✓	✓
Permisos por tipo de usuario	✓	✓
Aspectos generales/técnicos		
CRM Lite	✓	✓
100% basado en el navegador	✓	✓
Modalidad remoto	✓	✓
Descansos & Estados personalizables	✓	✓
Configuración simple	✓	✓
Lenguajes múltiples (Inglés, Español, Portugués e Italiano)	✓	✓