SIPPULSE NIVA

El IVR que resuelve la demanda.

El SipPulse NIVA arma la atención automática de voz, WhatsApp y Telegram en un editor visual, sin código. El cliente dice el motivo, la IA elige el camino, el plan consulta sus sistemas y, cuando hace falta una persona, transfiere con el contexto. Quien opera publica, sin release de TI.

Editor visual
planes sin código, con versiones

IA en la llamada
intención, agente y transcripción

Voz y chat
SIP, WhatsApp y Telegram

Marcador nativo
campañas con ventana y DNC

EL DESAFÍO

El IVR enruta, pero no resuelve

Menú que no entiende
El cliente marca opción tras opción, cae en el lugar equivocado y repite todo al agente.

Cambiar depende de TI
Cambiar una frase, un horario o un destino depende de TI y de una ventana de release.

Abandono invisible
El IVR cuenta las llamadas, pero no muestra en qué etapa colgó el cliente ni por qué. Escuchar una muestra no cubre la base.

LA SOLUCIÓN

Cómo lo resuelve el SipPulse NIVA

Planes visuales, publicados por quien opera
Cada etapa es un bloque: mensaje, menú, captura, agenda, consulta a la API, transferencia. El plan se valida antes de publicar, cada versión queda en el historial y las llamadas en curso terminan en la versión anterior.

El cliente habla, la IA elige el camino
El Clasificador IA entiende la intención en texto libre, sin árbol de menús, y el Agente de IA conduce la conversación con un agente de SipPulse AI. Cuando hace falta una persona, la transferencia lleva los datos al destino (screen-pop).

Conectado a sus sistemas
La Solicitud HTTP consulta ERP y CRM en medio de la llamada, con las credenciales guardadas fuera del plan. Webhooks firmados llevan eventos, transcripciones y análisis a su BI.

Cada llamada, de principio a fin
El rastreo muestra el camino en el plan, la grabación, la transcripción y el resumen. Las estadísticas del plan muestran el tráfico por bloque y dónde caen las llamadas; los Signals avisan en vivo.

DIFERENCIALES

Por qué el SipPulse NIVA

1. **Calidad en toda la base**
Signals y análisis personalizados hacen las mismas preguntas a cada llamada transcrita, no a una muestra, y el resultado va al Dashboard y por webhook.

2. **El NIVA también marca**
Campañas con ventana de marcación, reintentos por resultado, detección de contestador y lista de bloqueo alimentada por el propio plan.

3. **Listo para agentes de IA**
Servidor MCP y CLI: un asistente de IA crea, valida y publica planes e investiga llamadas, con los permisos de la credencial.

4. **Licencia por línea simultánea**
La licencia sigue las líneas simultáneas de voz y chat, no los minutos. El consumo de IA tiene límites por ventana, visibles en pantalla.

PARA QUIÉN

Una plataforma, tres usos

Entrante

Atención al cliente

Triaje por intención, autoservicio con consulta a sus sistemas y transferencia con contexto.

Saliente

Cobranza, avisos y encuestas

Campañas que ejecutan el mismo plan visual: confirmación de citas, vencimientos, cobranza y encuestas.

Reventa

Operadores y proveedores

Varias organizaciones aisladas en la misma instalación, cada una con sus propios módulos y límites de líneas.

RECURSOS

Qué incluye el NIVA

Editor de planes

- Arrastrar y soltar, sin código
- Validación antes de publicar
- Versiones con notas y estadísticas
- Prueba por llamada o chat
- Plantillas, recetas y Mis bloques
- Subplanes reutilizables

Inteligencia artificial

- Clasificador IA por intención
- Agente de IA (SipPulse AI)
- Captura por voz o dígitos
- TTS y biblioteca de audio
- Transcripción posterior o en vivo
- Resumen, sentimiento y temas

Canales y telefonía

- Voz SIP por número marcado (DID)
- WhatsApp Business y Telegram
- Un plan para voz y chat
- Transferencia con screen-pop
- Agenda con feriados nacionales
- Envío de DTMF

Marcador

- Campañas con prioridad y agenda
- Ventana de marcación
- Reintento por resultado
- Detección de contestador
- Lista de bloqueo (DNC)
- Mailing por CSV con variables

Calidad y análisis

- Dashboard en vivo y Modo TV
- Rastreo con grabación y transcripción
- Tráfico y caídas por bloque
- Signals con aviso en vivo
- Análisis personalizados
- Pregunte sobre sus llamadas

Plataforma

- API REST y SDK TypeScript
- Servidor MCP y CLI
- Webhooks firmados
- Roles y permisos
- Dos pasos y passkeys
- Actualización desde el panel

TÉCNICO

Especificaciones

Plataforma	NIVA 2.1 · automatización de la atención con planes visuales
Canales	Voz (SIP), WhatsApp Business y Telegram, en el mismo plan
Telefonía	Entrada por número marcado (DID); transferencia a extensión, dirección SIP o troncal; DTMF
Módulos	Core, IA, Omnichannel, Marcador y Enterprise
Inteligencia artificial	SipPulse AI: clasificador, agente, voz, TTS, transcripción y análisis; clave de la instalación, dedicada o propia
Privacidad (LGPD)	Datos personales enmascarados en la transcripción; voz de una llamada borrada a pedido del titular
Integraciones	API REST (OpenAPI 3.1), SDK TypeScript, CLI, servidor MCP y webhooks firmados
Acceso	Roles integrados y personalizados, dos pasos, passkeys; SSO OIDC en beta (Enterprise)
Implementación	On-premise, con varias organizaciones aisladas por instalación
Licenciamiento	Por líneas simultáneas de voz y chat y por módulo; consumo de IA con límites por ventana

Más de 200 operadores confían en SipPulse.

Traiga su informe de llamadas y vea qué se puede automatizar.

sippulse.com/es/productos/ura

info@sippulse.com