



PLATAFORMA · IVR CONVERSACIONAL

Smart IVR

La voz es la puerta de entrada, no un árbol de menús.

Una plataforma IVR de nivel operador y basada en estándares que resuelve lo que puede, entiende lo que no puede, y traspasa con todo el contexto a un agente humano — o a una videollamada — en la misma suite.

VoiceXML 2.x

Estándar W3C

Cientos

de llamadas por servidor

6+

proveedores de ASR/TTS/NLU

Nube / on-prem

despliegue

Folleto de producto 2026 · Edición completa



LA PLATAFORMA DE VOZ AUTOMATIZADA

Un IVR de nivel operador que habla con el motor que tú elijas.

Basado en estándares

VoiceXML 2.0/2.1, MRCPv2 y SIP — abiertos, no propietarios.

Voz agnóstica del proveedor

Los conectores HTTP y MRCP conectan el proveedor de ASR, TTS y NLU en el que ya confías.

Despliega donde quieras

Bare metal, VMware, KVM, o AWS, Azure y Google Cloud.



Todos prometen voz con IA. Casi siempre, sigues pulsando 1.

La IA conversacional es la promesa. En la práctica, se pide al comprador elegir entre un árbol heredado y rígido, una migración forzada a la nube de otro, o una reconstrucción completa en un nuevo lienzo bot-builder.



«Pulsa 1» para los menús, para siempre

Los árboles DTMF heredados siguen rígidos porque reconstruirlos se trata como un proyecto aparte y arriesgado.



Solo nube, lo tomas o lo dejas

Microsoft está retirando el IVR Conversacional on-prem de Nuance — el soporte de mantenimiento termina en junio de 2026.



Cautiverio bot-builder

Modernizar suele significar reconstruir todo el IVR desde cero dentro de un nuevo lienzo propietario.



Smart IVR parte de la telefonía, no de un lienzo de chatbot.

Un motor VoiceXML basado en estándares con conectores abiertos de motores de voz y — desde agosto de 2026 — un AI Agent Gateway que convive con VoiceXML en lugar de sustituirlo, para que las aplicaciones existentes sigan funcionando.

Un IVR de nivel operador que habla con el motor que elijas

Smart IVR es una plataforma IVR conversacional 100% software, empaquetada, compatible con VoiceXML 2.X con etiquetas extendidas, construida sobre un núcleo de estándares abiertos. Corre en tus propios servidores, en una máquina virtual o en la nube.



Basado en estándares

VoiceXML 2.0 y 2.1 (W3C), MRCPv2 (RFC 6787) y SIP (RFC 3261 / 5552) — abiertos, no propietarios.



Nivel operador

Arquitectura multi-tenant construida para procesar cientos de llamadas simultáneas por servidor.



Voz agnóstica del proveedor

Los conectores HTTP y MRCP conectan el proveedor de ASR, TTS y NLU en el que ya confías — no un jardín amurallado.



Despliega donde quieras

Bare metal, VMware, Proxmox y KVM, o AWS, Azure, Google Cloud y OVH — tú eliges.

VoiceXML 2.0/2.1

Compatible con W3C

MRCPv2

Control de voz RFC 6787

SIP

RFC 3261 / 5552

Por puerto

suscripción o licencia

Qué significa que la voz sea de verdad una puerta de entrada

No un bot añadido delante del sistema telefónico. La capa de telefonía y la capa de conversación, diseñadas para funcionar como una sola.



Gobierna la telefonía de principio a fin

Troncal SIP, numeración DID, interconexión con PBX/CCaaS, barge-in y transferencia — de forma nativa, no añadidos después.



Traspasa con contexto

Las variables de llamada y el contexto de la conversación llegan hasta la cola de Web ACD y el escritorio del agente al escalar.



Convive con la nueva IA

El AI Agent Gateway deja que una IA conectada gobierne la conversación mientras Smart IVR sigue gobernando la telefonía — sin reconstruir nada.



Voz agnóstica del proveedor

Se conecta cualquier motor de ASR, TTS o NLU compatible con MRCP o HTTP — Nuance, Verbio, Lumenvox, Google, Amazon, Azure.



Escala a un agente real por video

Una llamada que necesita una persona puede enrutarse a la cola de Web ACD de la misma suite — por voz, o cara a cara por video.



Una capa de telefonía, un proveedor

IVR, ACD y video corren todos sobre el mismo núcleo de estándares abiertos, no cosidos a partir de SKUs separados.

Puntos de entrada: cualquier operador o sistema VoIP mediante troncal SIP estándar — sin necesidad de teléfono ni app propietarios.



¿Sabías que puedes llevar las llamadas de tu empresa al siguiente nivel con Lenguaje Natural e Inteligencia Artificial?

<vxml> version="2.x"

Interactive Powers

De los menús de teclas a la conversación real, un solo motor

El diálogo dirigido y el modo de lenguaje natural corren sobre el mismo motor VoiceXML, así que un flujo puede empezar como menú y evolucionar a conversación sin cambiar de plataforma.



Menús de diálogo dirigido

Avisos por DTMF y basados en gramáticas, con control de flujo VoiceXML estándar de principio a fin.



Conversación de iniciativa mixta

El modo de lenguaje natural, mediante el elemento nativo `<nlu>`, deja que quien llama diga lo que quiere.



Contexto que se mantiene entre turnos

El elemento `<data>` y las gramáticas de contexto de NLU mantienen el estado durante toda la conversación.



Barge-in activado

Quien llama puede interrumpir un aviso en cualquier momento — comportamiento estándar de VoiceXML, respetado en todo el flujo.



Verificación por voz y DTMF

Pasos de verificación de identidad o confirmación de transacción antes de una acción sensible, en cualquiera de los dos modos de entrada.



Grabación y captura de transcripciones

Las sesiones NLU pueden grabar y recuperar la voz de quien llama para control de calidad, entrenamiento y resolución de disputas.

Trae tu propio ASR, TTS y NLU — o usa el nuestro



ASR

Reconocimiento de voz, compatible con MRCP

Nuance

Loquendo

Lumenvox

Verbio

El sitio corporativo también lista: Deepgram · Voci · Azure SR



TTS

Texto a voz, por HTTP o MRCP

Flite (incluido)

Mbrola

Cepstral

Loquendo

Acapela

Verbio

Voxygen

Nuance

VoiceRSS

v2.x añade APIs en la nube: Google · Amazon · Azure



NLU / Diálogo

Elemento <nlu> nativo, desde v2.2.0

Google GRPC Speech API

Google Dialogflow

AI Agent Gateway (2026) añade: Azure · AWS · Deepgram · Nuance · Verbio

De NLU nativo a un voicebot en producción, en cuatro pasos

El elemento nativo <nlu> de VoiceXML llegó en la v2.2.0 (marzo de 2020) con soporte para Google GRPC Speech API, y se reforzó durante 2021–2022 con gramáticas de contexto, gestión de pausas y limpieza de sesiones. Un runbook documentado lleva un agente de Dialogflow desde el diseño hasta una troncal en producción.

1



Diseña el agente

Construye un agente conversacional en Dialogflow, cubriendo intents, entidades y respuestas.

2



Exporta e importa

Empaqueta el agente en un ZIP y entrégaselo a IntPowers para importarlo al runbook.

3



Concede acceso

Crea una cuenta de servicio de GCP con el rol Dialogflow API Client y genera una clave JSON.

4



Pasa a producción en la troncal

Envía el Project ID y las credenciales JSON a IntPowers para conectar el agente a una troncal SIP en producción.

Llamadas salientes y control de llamada, integrados

Smart IVR no es solo entrante. Las campañas salientes y el control de llamada a nivel de sistema corren sobre el mismo núcleo de estándares abiertos.



Ficheros de llamada salientes

Los ficheros .call nativos, depositados en el spool saliente, impulsan recordatorios, notificaciones y campañas proactivas — sin necesidad de un producto de marcador saliente aparte.



Control de llamada directo, sin CCXML

Las aplicaciones VoiceXML acceden directamente a las variables y comandos de control de llamada nativos — transferir, colgar o ramificar la lógica sin CCXML.



SIP estándar en todas partes

El SIP de la RFC 3261 y la RFC 5552 dedicada, «SIP Interface to VoiceXML», mantienen las llamadas salientes y entrantes en el mismo protocolo abierto que el resto de la suite.

Una sola consola para scripts, logs, licencias y estado



Editor de código VoiceXML

Crea, edita y sube archivos .vxml, .php y .wav desde el navegador, con coloreado de sintaxis.



Consola CLI

Acceso de comando en línea para control y gestión, mediante sesión SSH — para comprobaciones rutinarias y diagnósticos más avanzados.



Informes del sistema

CDR search, Call Compare, Monthly Traffic, Daily Load, y logs y estadísticas de Telefonía / VoiceXML.



Visibilidad de Fail2Ban

El estado de la protección contra fuerza bruta se muestra directamente en el panel de administración, no escondido en un archivo de log.



IVR Watchdog

Una tarea programada (cada 30 minutos por defecto) reinicia automáticamente los componentes con fallos.



Gestión de licencias

Número de canales, activación de ASR/TTS, tipo de licencia y caducidad — un solo bloque de configuración, un solo flujo de activación.

Medios cifrados, reforzado por defecto



Medios cifrados

S RTP sobre la ruta de medios RTP, añadido mediante el módulo `res_srtp` en la v2.4.0.



Instalación reforzada

La guía de SELinux y la protección contra fuerza bruta de Fail2Ban forman parte de la instalación documentada, no son un añadido de última hora.



Protección contra fuerza bruta

El estado de Fail2Ban es visible en el panel de administración, así los intentos de intrusión no pasan desapercibidos.



Capacidad controlada por licencia

El número de canales, la activación de ASR/TTS y la caducidad se aplican por licencia, en un solo bloque de configuración.



Watchdog autorreparador

El IVR Watchdog reinicia los componentes con fallos según un horario, manteniendo el servicio resiliente sin nadie de guardia.



El despliegue es un control de privacidad

Las instalaciones on-prem y virtualizadas mantienen el audio de las llamadas y los datos de la conversación dentro de tu propio perímetro.

Las instalaciones on-premises y virtualizadas mantienen el audio de las llamadas y los datos de la conversación dentro de tu propia infraestructura — para datos de voz regulados, a menudo el factor decisivo.

El mismo motor, dondequiera que tenga que correr

La mayoría de IVR conversacionales viven en un solo sitio: la nube del proveedor. Smart IVR no te ata a eso.



Nube

AWS, Azure, Google Cloud u OVH — instala el mismo paquete, o elige la opción gestionada y alojada en AWS.



On-premises

CentOS Linux en tu propio hardware, dentro de tu propio perímetro de red.



Virtualizado

VMware, Proxmox, KVM o Xen — encaja con el parque de virtualización que ya operas.



Híbrido

Corre el IVR en el borde, cerca de tu PBX, mientras el resto de la suite vive donde tenga que vivir.

Por qué importa justo ahora

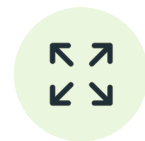
Microsoft está retirando el stack de IVR Conversacional on-premise de Nuance — las ventas de licencia empresarial se detuvieron en agosto de 2024, y el soporte de mantenimiento para instalaciones on-prem termina en junio de 2026. Quien no quiera verse forzado a un stack exclusivo de nube pública o solo por suscripción necesita un destino basado en estándares. Smart IVR está construido para serlo.

Capacidad de nivel operador, autorreparación por diseño



Cientos de llamadas por servidor

Concurrencia multi-tenant de nivel operador — la capacidad exacta depende del hardware y los códecs configurados.



Arquitectura multinodo

El posicionamiento de la compañía (ago. 2026) describe entre decenas y cientos de canales concurrentes repartidos entre nodos.



Núcleo de motor moderno

El VoiceXML Engine se construye con C++11 desde la v2.2.0, para un runtime más ligero y rápido.



Watchdog autorreparador

Los componentes con fallos se reinician automáticamente según un horario — nadie tiene que darse cuenta antes.



Preparado para escalar en AWS

Empaquetado para desplegarse en AWS, así como en infraestructura privada y otras nubes públicas.



Basado en estándares, no una caja negra

VoiceXML, MRCP y SIP son estándares abiertos, lo que mantiene honestas la planificación de capacidad y la portabilidad entre proveedores.

Las cifras exactas de puertos por servidor varían según el hardware, los códecs y la generación — pide a tu equipo de cuenta una hoja de dimensionamiento para tu perfil de tráfico.

Un motor basado en estándares, reforzado de forma continua



Llega el NLU nativo

v2.2.0 · MAR 2020

El elemento <nlu> de VoiceXML llega con soporte para Google GRPC Speech API — la primera etiqueta de lenguaje nativa del motor.



Medios cifrados y gramáticas de contexto

v2.4.0 · MAR 2021

El soporte de SRTP (res_srtp) y las gramáticas <context> para el reconocimiento NLU llegan en la misma versión.



PJSIP y captura de voz

v2.5.0 · NOV 2021

Soporte de PJSIP añadido junto con grabación y recuperación de la voz del usuario en NLU, para control de calidad y entrenamiento.



AI Agent Gateway

AGO 2026 · Posicionamiento de la compañía

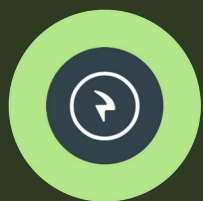
Un AI Agent conectado puede gobernar la lógica de la conversación mientras Smart IVR sigue gobernando la telefonía — conviviendo con las apps VoiceXML existentes, sin reconstruir nada.

Una trayectoria de refuerzo, no solo de funciones

Caídas aleatorias del recolector de basura resueltas al compilar Spidermonkey thread-safe (2019) · una fuga de memoria del VoiceXML Engine cerrada (2020) · limpieza de sesiones NLU y gestión de pausas a mitad de frase mejoradas (2021). Pide a tu equipo de cuenta el roadmap más reciente, más allá del changelog técnico versionado.

Smart IVR es la puerta de entrada a tres productos más

Cada plataforma funciona de forma independiente y habla protocolos estándar — pero compradas juntas se comportan como un solo sistema, sin proyecto de integración de por medio.



Smart IVR

CAPA DE AUTOMATIZACIÓN

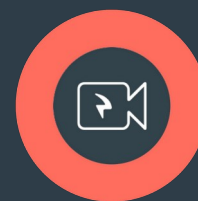
IVR VoiceXML de nivel operador con motores de voz, que atiende la llamada antes de que haga falta una persona.



Web ACD

CAPA DE DISTRIBUCIÓN

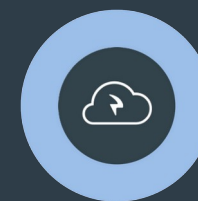
Encola, enruta y distribuye voz y video al agente correcto, y gestiona su escritorio.



Video RTC

PASARELA DE MEDIOS

Gateway híbrido SIP + WebRTC para navegadores, dispositivos móviles y kioscos, construido para alta disponibilidad.



Video REC

CAPA DE GRABACIÓN

Grabación de video en HD, almacenamiento y archivo, con exportación para analítica y cumplimiento.

Smart IVR también se conecta a cualquier operador o PBX mediante troncal SIP estándar — así es como muchas organizaciones añaden automatización a un parque de voz que ya tienen estandarizado.

Cloud Services · alojamiento, monitorización y operación gestionada en las cuatro plataformas

Estándares primero, para que encaje con lo que ya usas



Telefonía

- Troncal SIP estándar hacia cualquier operador o sistema VoIP
- Acceso directo al control de llamada nativo desde VoiceXML — sin necesidad de CCXML
- Llamadas salientes mediante Call Files nativos
- Capacidad de canales controlada por licencia, por servidor



Estándares

- VoiceXML 2.0 y 2.1, compatible con W3C y con etiquetas extendidas
- MRCPv2 (RFC 6787) para el control de recursos ASR/TTS
- SIP (RFC 3261) y «SIP Interface to VoiceXML» (RFC 5552)
- Scripting ECMA-262 dentro de las aplicaciones VoiceXML



Voz e IA

- Conectores ASR / TTS / NLU agnósticos del proveedor (HTTP o MRCP)
- Runbook documentado de despliegue de voicebot con Dialogflow
- Modelo de convivencia del AI Agent Gateway, junto a VoiceXML
- Elemento <nlu> nativo para el estado de la conversación dentro del motor

Como la plataforma habla SIP y VoiceXML estándar, Smart IVR puede colocarse delante de un contact center ya existente y asumir primero la capa de automatización.

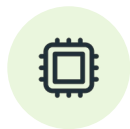
AI Agent Gateway: misma telefonía, conversación distinta

Anunciado en agosto de 2026: Smart IVR divide el trabajo en dos, así que modernizar la conversación nunca implica reconstruir la telefonía que hay debajo.



Smart IVR gobierna la telefonía

La troncal SIP, la numeración DID, la interconexión con PBX/CCaaS, el barge-in y la transferencia se quedan en la plataforma.



Un AI Agent gobierna la conversación

Las decisiones de lógica de negocio y diálogo se delegan a un AI Agent conectado, integrado junto a VoiceXML.



Sin desmontar y sustituir

La pasarela convive con las aplicaciones VoiceXML existentes, en lugar de exigir una reconstrucción.



La misma capa de voz multiproveedor

Google, Azure, AWS, Deepgram, Nuance y Verbio se conectan igual que siempre.



La voz de los agentes de IA

Así lo plantea la propia compañía, publicado el 1 de agosto de 2026: una capa de telefonía basada en estándares a la que una IA conversacional moderna puede conectarse de inmediato, sin forzar la reconstrucción de aplicaciones ya en producción. Las afirmaciones de certificación y capacidad ligadas a este anuncio deben confirmarse con tu equipo de cuenta antes de citarlas.

Cinco formas de resolverlo sin pasar por un agente



Menús de autoservicio

Flujos de diálogo dirigido y de lenguaje natural que resuelven solicitudes rutinarias sin necesidad de un agente.



Despliegue de voicebot

Un runbook documentado de Dialogflow lleva un agente conversacional desde el diseño hasta una troncal en producción.



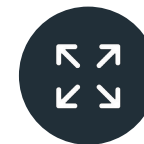
Campañas salientes

Los Call Files nativos impulsan recordatorios, notificaciones y campañas proactivas a escala.



Identidad y verificación

Pasos de verificación por voz o DTMF antes de una transacción o transferencia sensible.



Escalado a una persona

Cualquier flujo puede traspasarse — con contexto — a la cola de Web ACD de la misma suite.

Todos terminan igual si hace falta

Quien llama y empieza en un menú de autoservicio, un voicebot o una llamada de campaña saliente está a un solo traspaso de una conversación en cola con un agente concreto — por voz o por video — en la misma suite, con el contexto de todo lo ocurrido antes de la transferencia. Cambia la puerta de entrada; no cambia el modelo de operación.

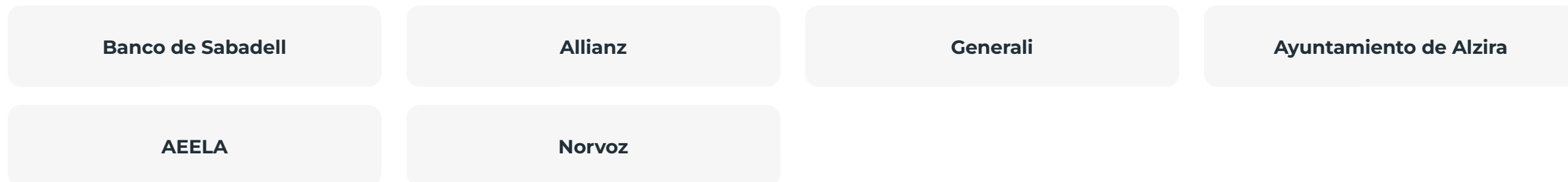
Dónde Smart IVR se separa de las plataformas bot-builder

	Una plataforma bot-builder típica	Smart IVR
Elección de motor de voz	Bot builder propietario o de un solo proveedor	ASR/TTS/NLU agnóstico del proveedor vía conectores MRCP/HTTP
Despliegue	Solo nube, cada vez más forzado	Nube, on-premises, virtualizado o híbrido
Acceso a IA / voicebot	Bloqueado tras el nivel de suscripción más alto	Incluido — sin nivel de IA aparte que desbloquear
Camino de adopción	Reconstrucción dentro de un nuevo lienzo bot-builder	El AI Agent Gateway convive con las apps VoiceXML existentes
Modelo comercial	Por agente, al mes, más tarifas por sesión	Suscripción o licencias
Traspaso a agentes humanos	Producto o SKU aparte que integrar	Misma suite que Web ACD, Video RTC y Video REC

«Una plataforma bot-builder típica» resume los patrones publicados en las páginas de capacidades y precios de Five9 IVA Studio, Genesys Cloud CX, NICE CXone, Nuance/Microsoft, Twilio Voice y Vonage, revisadas en agosto de 2026. Comparativas con proveedores concretos disponibles bajo petición.

Funcionando donde la llamada realmente importa

Smart IVR automatiza conversaciones telefónicas para bancos, aseguradoras, organismos públicos y proveedores de servicios en América Latina y Europa — organizaciones para las que una llamada es un expediente, no un ticket.



Clientes nominales por industria (base de casos de éxito publicados)



Recuento de clientes por industria según interactivepowers.com/en/success-cases. Valorado en G2 (ficha de Smart IVR). Resultados cuantificados de casos de éxito y referencias nominales disponibles bajo NDA a través de tu equipo de cuenta.

Suscripción por puerto, con licencia disponible

Smart IVR se contrata por suscripción, por puerto, en cualquier modelo de despliegue — nube, on-premises o híbrido. Para sector público y entornos regulados que necesiten propiedad de la licencia, seguimos ofreciendo compra perpetua por puerto, con el mismo mantenimiento anual.



Suscripción por puerto

Las extensiones se licencian por servidor, cotizadas al entregar el paquete binario — no un contador público por puerto.



Mantenimiento anual

Cubre nuevas versiones, actualizaciones y soporte — la ruta de actualización está incluida, no se revende.



Prueba con funcionalidad completa

Funcionalidad completa, limitada a un puerto, para evaluar antes de comprometerte con la capacidad.



Venta basada en cotización

Una conversación con ventas en lugar de un checkout de autoservicio — a cambio de un coste predecible a largo plazo.

Qué significa esto en un horizonte de cinco años

Suscripción por puerto: pagas por capacidad de canal simultáneo, no por una licencia nominal atada a cada agente. El coste se ajusta al uso real del negocio en lugar de a una plantilla de nombres — con la IA incluida, no vendida aparte. Y si tu organización necesita propiedad de la licencia, la compra perpetua por puerto sigue disponible, con el mismo mantenimiento anual.

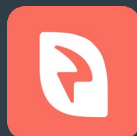
SMART IVR • IVR CONVERSACIONAL

Dale a quien te llama una puerta de entrada real.

Déjanos enseñarte una llamada resuelta, escalada y traspasada con contexto — sobre tu propio caso de uso, con una prueba de funcionalidad completa y sin tener que reconstruir nada en un bot-builder.

[Hablar con Ventas](#)

[Solicitar una Demo](#)



Int**Powers**

interactivepowers.com

