



DATA OBSERVER

La plataforma omnicanal propietaria desarrollada íntegramente por ACTIONS.

Todos los canales y tus reglas de negocio, en una sola plataforma.

25+ años · 80+ profesionales · ISO 27001 · ISO 9001 · CyberVadis 922/1000

SU PARTNER TECNOLÓGICO DE CX

ACTIONS, The CX Company

Ecosistema integral de Customer Experience: transformamos interacciones en conocimiento accionable para tu negocio. Compañía especializada en mejorar la experiencia de cliente con una solución global apoyada en tecnología propia para gestionar, explotar y analizar todo el ciclo de vida del consumidor.

Mejora de CX + Eficiencia operativa + Decisiones basadas en datos.



Compañía

80+ profesionales



Trayectoria

25+ años en marketing relacional y CX



Certificaciones

ISO 27001:2022 · ISO 9001 vigentes



Seguridad

CyberVadis 922/1000 (Mature)

EN CIFRAS

25+

años de experiencia

80+

profesionales

922

/1000 CyberVadis

100%

desarrollo propio

El coste de un ecosistema fragmentado

Cuando los datos, los canales y las conversaciones viven en sistemas aislados, la eficiencia se pierde y el ROI se resiente.



Datos dispersos

Información fragmentada en múltiples sistemas: duplicidades, tareas manuales y decisiones a ciegas.



CRM sobredimensionado

Suites internacionales caras y complejas — "matar moscas a cañonazos" para muchas medianas empresas.



Canales aislados

Voz, email, SMS, WhatsApp y web sin una capa común: experiencia inconsistente en cada punto de contacto.

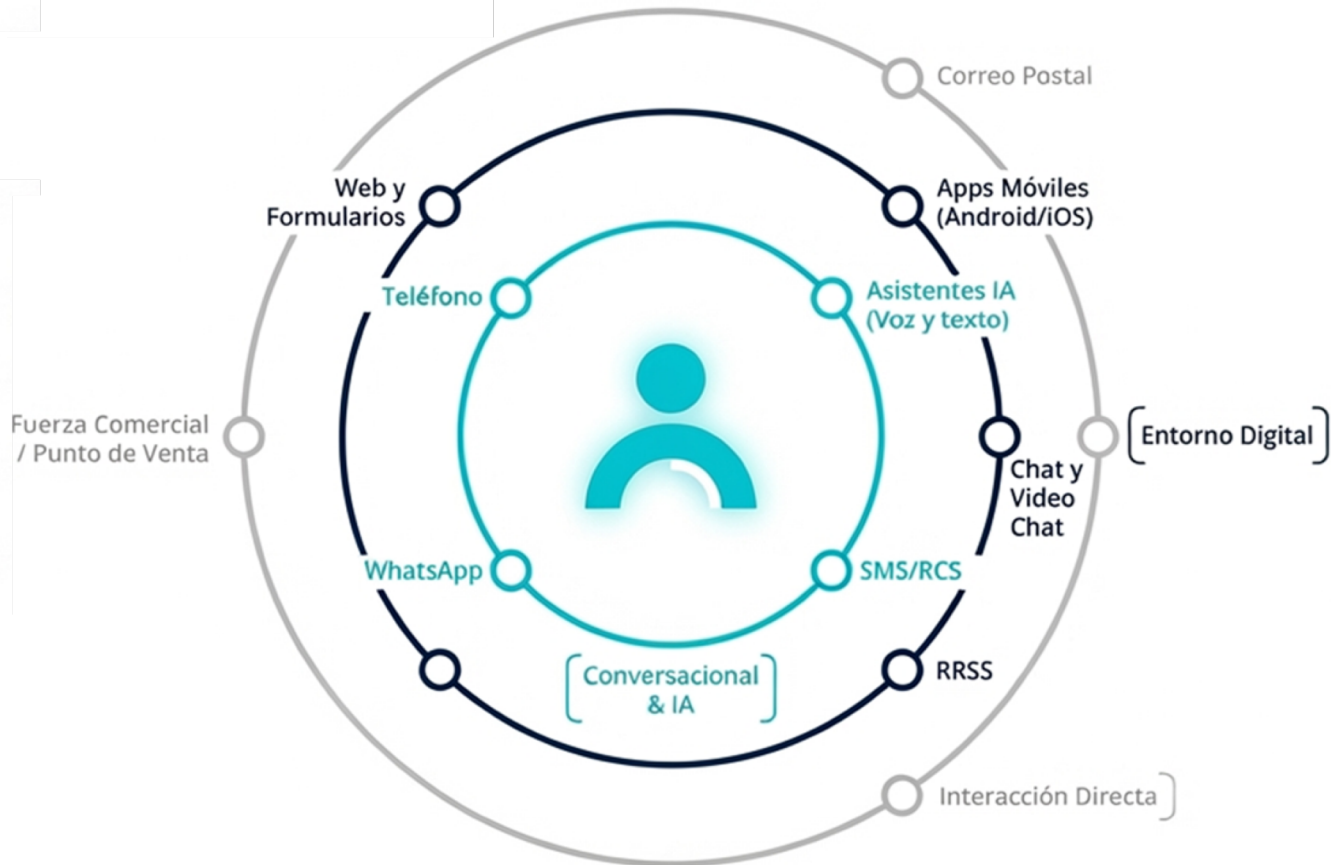


Conversaciones sin analizar

El 95–98% de las llamadas nunca se audita. Insights, riesgos y oportunidades que nadie ve.

La Órbita de Interacción: Conectados en cada punto de contacto.

Gestionamos de forma integral todos los canales, registrando cada interacción e integrándonos con sus sistemas para garantizar una información única, real y consistente.



Conectividad Total: El Ecosistema de Canales de ACTIONS

Canales Digitales y de Mensajería

WhatsApp y Redes Sociales

Gestión directa y bidireccional de la comunicación en las plataformas donde el consumidor interactúa habitualmente.



SMS y RCS

Uso de mensajería móvil tradicional y enriquecida para comunicaciones urgentes, alertas y campañas de captación.



Apps Móviles (Android/iOS)

Integración de canales de contacto dentro de las aplicaciones nativas de la marca para una experiencia de usuario fluida.



El Valor de la Integración (Core CX)

Integración con Sistemas del Cliente

Todos los canales se conectan con el CRM y sistemas propios del cliente para garantizar una base de datos única y enriquecida.



Reporting en Tiempo Real

Monitorización constante de todos los canales mediante cuadros de mando (EPI) para una toma de decisiones basada en datos.



Interacción Directa y Presencial



Teléfono y Contact Center

Servicio especializado de telemarketing y atención telefónica para la cualificación de leads y concertación de visitas.



Fuerza Comercial y Punto de Venta

Gestión de la comunicación y soporte en el entorno físico para captación B2B y atención presencial.



Correo Postal

Inclusión de canales tradicionales para estrategias de marketing directo que requieren un soporte físico.

Soporte Tecnológico y Web



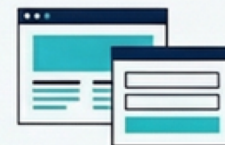
Asistentes de IA (Voz y Texto)

Implementación de chatbots y asistentes inteligentes para la resolución automatizada de incidencias y soporte 24/7.



Chat y Video Chat

Herramientas de comunicación en tiempo real para proporcionar asistencia visual y personalizada a través de la web.



Web y Formularios

Gestión de los puntos de entrada digitales básicos para la captación de datos y el inicio del proceso de nutrición de leads.

Qué es DATA OBSERVER

DataObserver es la plataforma omnicanal propietaria, desarrollada íntegramente por ACTIONS, para la gestión integral de datos y relaciones con clientes en B2B y B2C. Integra todos los canales sobre una única capa de datos y se adapta a las reglas de negocio de cada cliente, sumando CRM, automatización con IA, analítica/BI y fidelización, con integración llave en mano vía su API propia (APIDO).



QUÉ ES

- Plataforma omnicanal: todos los canales sobre una única capa de datos.
- Se adapta a las reglas de negocio y procesos de cada cliente.
- Cloud privado dedicado (no multi-tenant) y soberanía del dato en España.
- Desarrollo propio sobre motores de IA de última generación.



QUÉ NO ES

- No es Salesforce ni un SaaS internacional reempaquetado.
- No es una plataforma multi-tenant genérica: cada cliente tiene su instancia.
- No es una caja negra: propiedad del código de los desarrollos a medida.
- No obliga a licencias ni consultoría de implantación prohibitivas.

Omnicanalidad real, una única capa de datos

Todos los canales de entrada y salida conectados a la misma capa de datos: la misma ficha de cliente, la misma trazabilidad y una experiencia consistente en cada punto de contacto.



Entrada y salida (inbound y outbound) unificadas



Ficha de cliente 360º compartida por todos los canales



Enrutamiento inteligente (ACD) y scripting dinámico



Monitorización en tiempo real y alertas automáticas



Voz / Call Center



WhatsApp



SMS



RCS



eMail



Chat / Chatbot



Web / Landing



eCommerce



Firma digital

DIFERENCIAL

Se adapta a tus reglas de negocio

DataObserver es desarrollo 100% propio: se moldea a tu modelo y a tus procesos con módulos predefinidos, adaptados o creados a medida. No adaptas tu empresa al software — el software se adapta a tu empresa.



El mismo motor, tus reglas

SIR clasifica en tu taxonomía (hasta 294 categorías), el Voicebot puntúa con tus criterios y las campañas siguen tu mecánica. La lógica de negocio vive fuera del modelo, gobernada por ti.



Flujos y procesos



Scoring y
cualificación



Taxonomías a
medida



Roles y
jerarquías



Argumentarios /
scripting



Reglas de
escalado

Una plataforma, una suite de productos

ACTIONS ▶ **DataObserver** (plataforma omnicanal) ▶ Suite de productos IA



PRODUCTOS

Voicebot · Speech Analytics · SIR · auditorIA · WhatsApp+RAG



CAPAS TRANSVERSALES

RAG · Motores de voz IA (OpenAI) · APIDO (API REST) · Analítica y BI



PLATAFORMA BASE

Capa de datos unificada · CRM · Omnicanalidad · Cloud privado · Seguridad

CRM y datos unificados



Segmentación multivariable

Targets por datos demográficos, geográficos, histórico de compra e interacciones.



Control de ventas

Registro, objetivos, comisiones, facturación y análisis de la fuerza de venta.



Gestor de productos

Propiedades, stock, catálogos, campañas y distribución a usuario final y red comercial.



Usuarios, roles y jerarquías

Perfiles, permisos por módulo, estructuras jerárquicas y trazabilidad de auditoría.



KPIs y OLAP dinámicos

Cuadros de mando en tiempo real y análisis multidimensional de datos (Metabase).



Fidelización

Clubs, loyalty, MGM y campañas promocionales integradas sobre la misma base.

DATA OBSERVER Voicebot

Agente de voz con Inteligencia Artificial que atiende, cualifica y convierte leads en tiempo real, con la naturalidad de una conversación humana. Convierte conversaciones en clientes.

CÓMO FUNCIONA

- 1 Ingreso del lead por voz desde web, landing o canal integrado.
- 2 Respuesta inmediata sin IVR ni menús: conversación natural.
- 3 Cualificación inteligente: detecta intención y captura datos clave.
- 4 Resolución: transfiere al agente idóneo o agenda en el CRM.



Diferencial: procesamiento speech-to-speech nativo, sin transcripción intermedia — latencia por debajo de 1 segundo.

IMPACTO

<1s

tiempo de respuesta

24/7

disponibilidad total

+60%

rendimiento comercial

3x

más leads contactados

Caso: captación y cualificación en inmobiliarias, automoción, seguros y educación.

DATA OBSERVER Speech Analytics

Inteligencia conversacional para el Contact Center: transcribe el 100% de las llamadas, las analiza con IA y transforma cada conversación en insights accionables para agentes, supervisores y dirección.

CÓMO FUNCIONA

- 1 Grabación automática (telefonía IP, CTI y CCaaS).
- 2 Speech-to-Text con motor Whisper (OpenAI) y diarización multiidioma.
- 3 Análisis IA: motivo, sentimiento, cumplimiento y oportunidades.
- 4 Dashboard con KPIs, scoring QA y alertas en tiempo real.



Diferencial: pasa del 2–5% auditado manualmente al 100% de las llamadas analizadas de forma automática y consistente.

IMPACTO

100%

llamadas analizadas

<2s

latencia de transcripción

-60%

tiempo de auditoría

+25%

First Contact Resolution

Caso: análisis de llamadas de captación y televenta en automoción (+18% conversión).

SIR · Smart Inbox Router

Plataforma SaaS nativa, basada en DataObserver, que despliega un motor de IA para gobernar el buzón corporativo masivo. Resuelve autónomamente la mayoría de casos y actúa como copiloto del equipo humano.

CÓMO FUNCIONA

- 1 Recepción e ingesta del buzón en tiempo real (SMTP/IMAP).
- 2 Categorización IA en una taxonomía de hasta 294 categorías.
- 3 Respuesta automática (AL_RAG) a consultas estándar en segundos.
- 4 Escalado inteligente: naturaleza del caso + umbral de confianza.



Diferencial: cuando escala, el agente nunca parte de cero: recibe sugerencia, categoría y razonamiento de la IA.

IMPACTO

60,6%

tasa de automatización

84,7%

precisión media

294

categorías activas

39,4%

solo casos críticos

Caso: gestión de reclamaciones de pasajeros en entornos aeroportuarios multiaeropuerto.

auditorIA · RAG + gestión documental

Asistente que combina un motor RAG con gestión documental: convierte tu documentación homologada (normas ISO, procedimientos, políticas) en respuestas en lenguaje llano, con acceso autenticado y fuentes siempre citables.

CÓMO FUNCIONA

- 1 Gestión documental: subida, versionado y alertas de caducidad.
- 2 Acceso autenticado por empleado (SSO/LDAP), conoce su perfil.
- 3 El motor RAG responde solo desde la documentación aprobada y vigente.
- 4 Enlace directo al documento exacto + trazabilidad para auditoría.



Diferencial: cero fugas (sin internet) + panel de administración sin programación: documentos, prompts, accesos e historial.

IMPACTO

100%

del equipo consulta la norma

<5s

tiempo de resolución

24/7

especialista siempre activo

1 clic

a la fuente original

Caso: consulta normativa ISO 27001/9001 y gestión documental en empresas certificadas.

WhatsApp Business + RAG

Agente conversacional de IA que cualifica leads por WhatsApp Business combinando RAG y lenguaje natural. Conversa en el idioma del cliente —texto o voz— y devuelve al CRM un resumen y un JSON estructurado listo para el comercial.

CÓMO FUNCIONA

- 1 El lead entra (web, formulario o campaña) y dispara la conversación.
- 2 Primer contacto con plantilla aprobada de Meta, en el idioma del lead.
- 3 Conversación natural por texto o nota de voz; el RAG resuelve y cualifica.
- 4 Devuelve al CRM resumen narrativo + JSON estructurado + nivel de interés.



Diferencial: combina RAG, notas de voz (speech-to-text) y multiidioma automático — sin árboles ni menús rígidos, con RGPD y handoff humano.

IMPACTO

<5 min

para cualificar un lead

24/7

incluso fuera de horario

100%

de leads cualificables

Multi

idioma · texto y voz

Caso: cualificación conversacional de leads en seguros, banca, automoción, educación e inmobiliarias.

Comunicación y canales

Todos los canales de salida y entrada nativos en la plataforma, sobre la misma capa de datos.



SMS y SMS Certificado

Masivo o transaccional, con prueba fehaciente de validez jurídica.



eMailing

Masivo y transaccional, con segmentación y analítica de aperturas y clics.



Chatbots IA

PLN y Machine Learning 24/7, integrados con CRM/ERP para contexto en tiempo real.



Firma digital

4 modalidades (básica, OTP, biométrica, cualificada) con validez jurídica y custodia legal.



eCommerce y pagos

Adyen, PayPal, Zettle, Bizum y Wanme; Pay by Link por RCS/SMS/email.



Voz / Call Center

ACD Cloud con IA, marcador progresivo, grabación y Branded Call Display.

RCS: la evolución del SMS

El sucesor natural del SMS, integrado en DataObserver: mensajería enriquecida dentro de la app nativa de mensajes del móvil.



SMS tradicional

- Limitado a 160 caracteres.
- Solo texto plano, sin multimedia.
- Sin confirmación de entrega fiable.
- Sin indicadores de estado.
- Requiere señal móvil.



RCS enriquecido

- Mensajes sin límite práctico de caracteres.
- Contenido multimedia en alta calidad y carruseles.
- Confirmación de lectura.
- Indicadores de escritura en tiempo real.
- Funciona con datos móviles o WiFi.



Identidad de marca verificada (branded)



Tarjetas, carruseles y botones CTA



Mejores tasas de respuesta

Gestión de eventos, de la invitación a la puerta

Solución integral y 100% responsive para eventos presenciales, híbridos y online — con identidad de marca totalmente adaptable.



Validación sin barreras

- Escaneo de código QR en tiempo real.
- Tarjetas físicas por aproximación (NFC).
- Búsqueda manual, altas espontáneas y accesos VIP.

Panel en tiempo real

- Calendario de eventos próximos y pasados.
- Asistencia, ubicaciones y listas de asistentes en vivo.
- Encuestas en vivo e identidad de marca adaptable.

Fidelización, loyalty y campañas



Clubs de fidelización

Programas premium con niveles, beneficios exclusivos, eventos y e-commerce para socios.



Campañas promocionales

Parrilla de premios, códigos EAN/Track & Trace, momento ganador y sorteos.



MGM (Member Get Member)

Recomendación entre clientes con recompensa a referido y referente. Crecimiento orgánico.



Programas de matriculación

Funnel completo de captación y gestión documental (p. ej. fondos europeos).



Gestión promocional

Descuentos, ofertas por temporada, bonificaciones y reporting a medida.

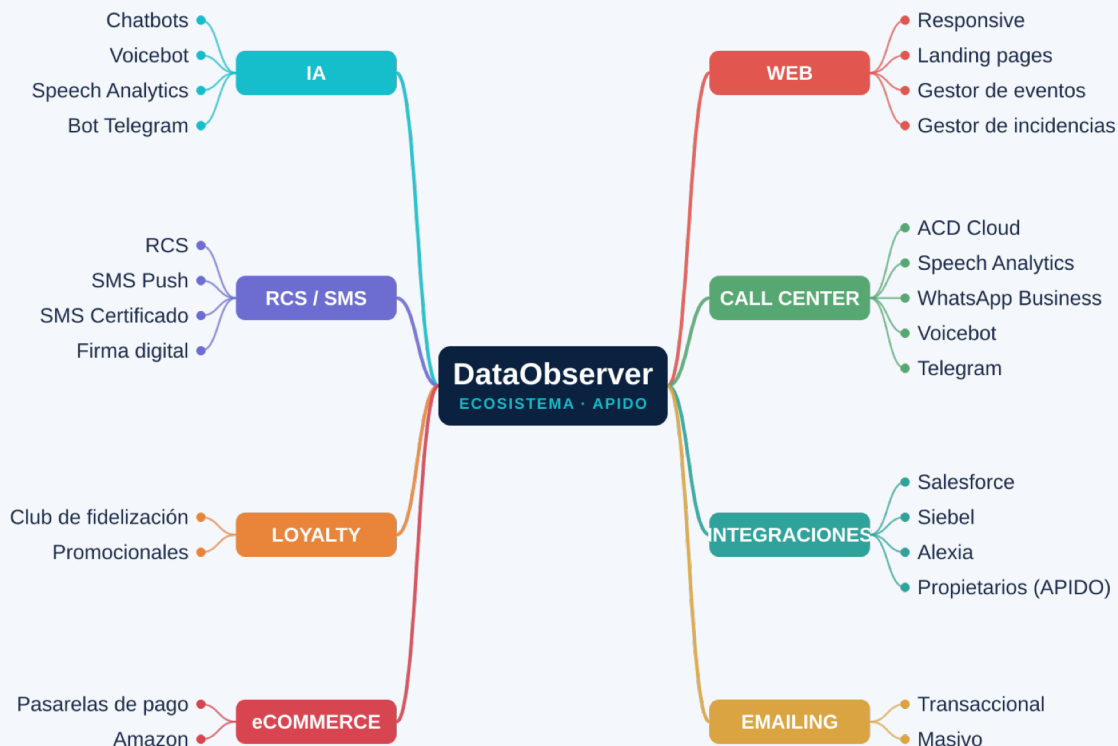


Reporting y KPIs

Cuadros de mando en tiempo real, KPIs ad-hoc y ROI por tipo de incentivo.

Caso de referencia: Club Pasión Habanos — programa de fidelización premium de Habanos S.A.

El ecosistema DATA OBSERVER, conectado por APIDO



APIDO

La API REST de DataObserver, adaptable al 100%: conecta todo el ecosistema y se integra llave en mano con cualquier plataforma del mercado.

Integramos, no competimos

Salesforce, HubSpot y otros grandes SaaS no son competidores: son conectores. Integración bidireccional, sin cautividad.

Salesforce · Siebel · Alexia · Amazon · PayPal · Bizum · WhatsApp · Trustly · Halcash

CONFIANZA

Infraestructura, seguridad y cumplimiento



Cloud privado dedicado

Acens Cloud Privado VMware.
Despliegue dedicado, no multi-tenant.



Soberanía del dato

Infraestructura en territorio español, cifrado de extremo a extremo.



Alta disponibilidad

SLA del 99,9% con redundancia y soporte 24/7.



SENTINEL

Bot de monitorización que alerta en tiempo real de la infraestructura.

CREDENCIALES VERIFICABLES

ISO 27001:2022

Seguridad de la información (AENOR)

ISO 9001

Gestión de la calidad (AENOR)

922/1000

CyberVadis · nivel Mature

EcoVadis

Reconocimiento Bronze

DATA OBSERVER frente al mercado

Criterio	DataObserver	Salesforce	Onesait (Minsait)	Sngular
Modelo	Plataforma omnicanal propia	SaaS licencia	Consultoría/plataforma	Integrador a medida
Adaptación a reglas de negocio	Total (código propio)	Requiere consultoría	Según proyecto	Según proyecto
Propiedad del código	Del cliente	No	Según proyecto	Según proyecto
Soberanía del dato	España, dedicado	Nube global	Variable	Variable
Coste de implantación	Ajustado, sin licencias	Elevado	Elevado	Medio-alto
Omnicanalidad + IA nativa	Integrada	Add-ons	Según módulo	A medida
Interlocución	Directa con el equipo técnico	Partner/capas	Consultora	Equipo proyecto

Sngular incorporado como competidor real prioritario. Salesforce y HubSpot se relacionan como integraciones, no como competidores directos.

Las preguntas que todo comprador hace



¿Sustituye o complementa a Salesforce?

Ambas. Para muchas medianas empresas Salesforce está sobredimensionado; DataObserver cubre los módulos esenciales de forma integrada, como sustituto o como complemento según el caso.



¿Es seguro frente a un hyperscaler?

Sí: cloud privado dedicado en España, SLA 99,9%, ISO 27001:2022, ISO 9001 y CyberVadis 922/1000. Modelo dedicado, no multi-tenant.



¿Qué riesgos asumo al externalizar?

Propiedad del código del cliente, APIDO REST documentado (sin cautividad), 25 años de continuidad y auditorías de seguridad certificadas.



¿Integrador español o agencia internacional?

Interlocución directa con el equipo técnico, tiempos de respuesta menores, soberanía del dato y sin capas comerciales intermedias.

Confían en **ACTIONS** y DATA OBSERVER



Automoción

Nissan · Suzuki — captación, cualificación y análisis de llamadas.



Gran consumo

Club Pasión Habanos (Habanos S.A.) — fidelización premium y eventos.



Aeropuertos

Gestión inteligente de reclamaciones de pasajeros (SIR).



Educación

Escuelas de negocio con Bankinter como prescriptor — matriculación.



Social

Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL).



Retail / Distribución

Obramat — eventos, activación y relación con cliente.

EN SÍNTESIS

Por qué DATA OBSERVER



Omnicanalidad nativa

Todos los canales sobre una única capa de datos, con experiencia consistente.



Se adapta a tus reglas

Desarrollo propio que se moldea a tu modelo de negocio y procesos.



Desarrollo 100% propio

Framework propietario de ACTIONS, sin dependencia de terceros para el core.



IA de vanguardia

Voz speech-to-speech, RAG y analítica sobre motores de última generación.



Soberanía del dato

Infraestructura dedicada en España, bajo control del cliente.



Interlocución directa

Hablas con el equipo que construye, sin capas comerciales intermedias.

EXPERIENCIA / EDUCACIÓN

CAPTACIÓN

- Nurturing y seguimiento continuo de leads
- Atención telefónica
- Encuestas satisfacción

ADMISIONES

- Resolución incidencias
- Gestión documental

SECRETARÍA

- Soporte transversal
- Resolución de PAQs

EVENTOS

- Gestión de Open Days
- Soporte a ferias
- Encuentros con colegios

ANÁLISIS

- Categorización de leads
- Geomarketing
- Análisis de canales



EXPERIENCIA AUTOMOCIÓN / FABRICANTES

DATOS Y ESTRATEGIA

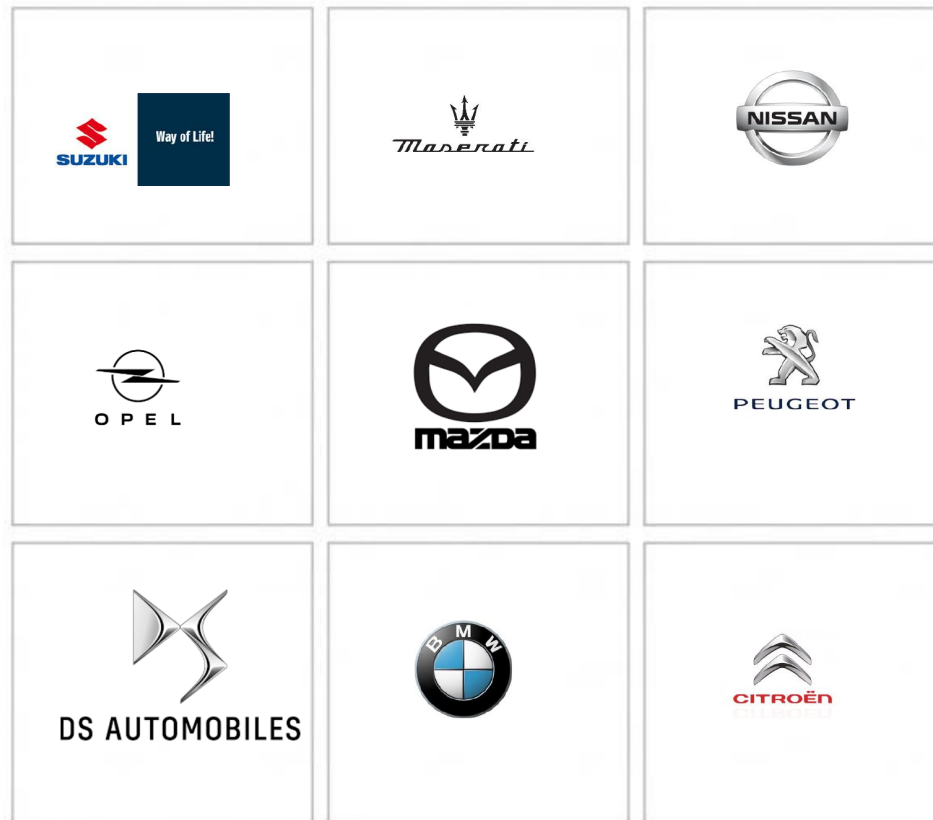
- CRM, BBDD y reporting
- Análisis de clientes y concesionarios
- Targeting para captación

MARKETING Y CAPTACIÓN

- Posicionamiento de modelos
- Campañas de captación
- Análisis cross selling
- Captación B2B

EXPERIENCIA DE CLIENTE (CX)

- Fidelización de clientes
- Chatbot
- Satisfacción de clientes
- Gestión integral de comunicaciones



EXPERIENCIA AUTOMOCIÓN / **SERVICIOS**

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES

- Cualificación y generación de leads para fuerza de ventas
- Identificación y captación de prospects
- Servicios de Telemarketing

SOPORTE COMERCIAL

- Concertación de visitas comerciales
- Aplicaciones para gestión de fuerza de ventas
- Servicio Televenta

ANÁLISIS Y EXPANSIÓN

- Análisis de fugas
- Gestión de comunicaciones y análisis de campañas
- Implantación de delegaciones

BMW
GROUP
Financial Services

GOODYEAR  DUNLOP



 **Santander**
Consumer Finance

 **ALD**
Automotive

 **Alphabet**

AVIS
 Budget

 **LeasePlan**

STELLANTIS
FINANCIAL SERVICES US

EXPERIENCIA MULTISECTORIAL / OTROS CLIENTES



ACTIONS
THE CX COMPANY

¿LISTO PARA VERLO EN ACCIÓN?

Solicita tu demo de DATA OBSERVER

Comprueba en primera persona cómo DataObserver convierte datos y conversaciones en oportunidades reales de negocio.



Solicitar demo

dataobserver.eu



Avda. de la Victoria 50, Madrid

actions.es · dataobserver.eu

Gracias.