IntPowers

PRESENTACIÓN CORPORATIVA · 2026

Interactive Powers

La capa de video para el contact center.

Construimos las plataformas de voz y video que permiten a los contact centers atender a sus clientes cara a cara — añadidas a la plataforma que ya operas, o entregadas como suite completa. Ingeniería y operación desde Madrid y Miami desde 2015.



400K+
videollamadas al mes

4M+
minutos de video al mes

15+
plataformas CC integradas

2
regiones · Madrid y Miami

EL CAMBIO

Tus clientes ya no aceptan una voz que no pueden ver.

Durante una década los contact centers sumaron canales — chat, correo, SMS, redes, mensajería. Todos ellos quitaron una persona de la conversación. Mientras tanto, las interacciones que de verdad implican riesgo se mudaron a una pantalla y ahí se quedaron.

Más canales, menos presencia

Los canales de texto abarataron el servicio y lo alejaron del cliente. Subió el volumen; bajó la relación.

Los momentos decisivos se volvieron remotos

Altas, verificación de identidad, siniestros, consultas y soporte en campo se resuelven hoy sin que nadie se desplace — ante la cámara.

El contact center no siguió el paso

La plataforma que enruta todos los demás canales sigue tratando el video como algo que ocurre en otro sitio, en la herramienta de otro.



El video es el único canal digital que devuelve una persona a la conversación

Y es también el único que la mayoría de plataformas de contact center todavía no puede encolar, transferir, dotar, supervisar, grabar ni reportar. Esa brecha es la que nuestra compañía soluciona, y construimos operativas eficientes que mejoran los negocios.

Posicionamiento basado en las páginas públicas de capacidades y precios de las principales suites CCaaS, revisadas en agosto de 2026.

LA BRECHA

Todos dicen omnicanalidad. Casi nadie enruta video.

Basta leer las páginas de capacidades y precios de las principales suites de contact center para ver los mismos cuatro patrones. Ninguno es un descuido: enrutar, dotar y almacenar video es realmente difícil. Sencillamente no es para lo que se construyeron esas plataformas.

Ausente de la lista de canales

El video no figura entre los tipos de interacción enrutables. No hay nada que encolar, nada que dotar, nada que reportar.

Tarifado como add-on de pago

Donde existe, el video queda fuera del paquete y se mide aparte, lo que desincentiva en silencio a los equipos que más lo usarían.

Delegado a un tercero

El video llega vía un plug-in de marketplace, con su propia consola, su propia grabación y su propia vía de soporte.

Una herramienta de reuniones, no un canal

Lo que se entrega como «video» es un producto de reuniones agendadas para uso interno, no una interacción entrante que gobierne un distribuidor.

La consecuencia para el negocio, no para TI

La interacción de mayor valor por minuto — aquella en la que se identifica, se convence, se asesora o se tranquiliza a un cliente — es la única que el contact center no puede medir. Ocurre fuera de la plataforma, así que nunca llega a un informe de colas, a una revisión de calidad ni a un archivo de cumplimiento.

Posicionamiento basado en las páginas públicas de capacidades y precios de las principales suites CCaaS, revisadas en agosto de 2026.

LA COMPAÑÍA

Una compañía de software que hace una sola cosa, y bien

Interactive Powers diseña, licencia y opera las plataformas de voz y video que hay detrás de los contact centers transaccionales. Cuatro plataformas de software propias, operadas como CPaaS gestionado sobre AWS o instaladas dentro de tu propio perímetro.

Software propio, no reventa

Cuatro plataformas desarrolladas en casa — IVR, video en tiempo real, distribución y grabación. Un roadmap, una línea de soporte, un proveedor.

Dos regiones, seguimiento local

Madrid para Europa en CET y Miami para América en EST, con servicios aprovisionados y monitorizados región por región.

CPaaS gestionado sobre AWS

Nodos dedicados por cliente que no comparten acceso entre sí, monitorizados por nuestra propia capa ITSM sobre AWS.

Estándares, no cautiverio

SIP, WebRTC, VoiceXML, SAML y SFTP — la suite se conecta a lo que el contact center ya opera en lugar de sustituirlo.

2015
primera plataforma en producción

5+
regiones AWS en el mundo

4 + 5
plataformas y soluciones

30+
partners y proveedores en el mundo

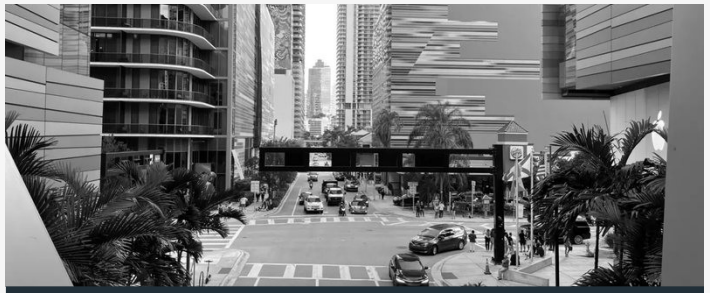
79
organizaciones cliente

Interactive Powers, SL (Europa) o LLC (América) operan como IntPowers o IVRPowers.



Madrid Europa · CET

Calle Núñez de Balboa 120
28006 Madrid, España



Miami América · EST

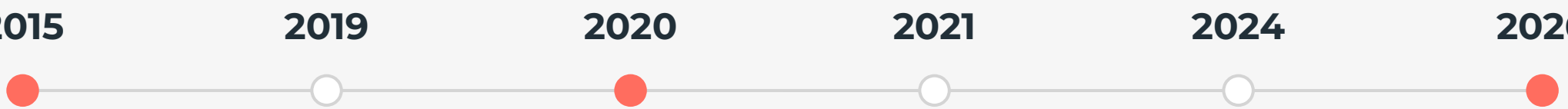
1001 Brickell Bay Drive, Suite 2700 PMB 16
Miami FL 33131, EE. UU.

Fuente: wiki.ivrpowers.com, interactivepowers.com

TRAYECTORIA

Diez años construyendo lo mismo, en el orden correcto

La suite no se armó por adquisiciones. Cada plataforma se construyó cuando la anterior la hizo necesaria — primero la llamada, luego el video, luego la distribución, luego el registro.



2015 — Smart IVR · Video RTC

El IVR de nivel operador y la pasarela SIP + WebRTC, lanzados juntos.

2019 — CoBrowsing

Colaboración web sobre una conversación en curso.

2020 — Web ACD · Video REC

El distribuidor y el grabador: el video ya se podía encolar y archivar.

2021 — Remote Viewer

Una capa visual sobre una llamada telefónica convencional.

2024 — Video RTC 6.0

La generación actual de la pasarela de medios.

2026 — PWA · 2FA · pasarela IA

App de agente instalable, login de doble factor y AI Agent Gateway.

Lo que compró ese orden

Como el video llegó antes que el distribuidor, el distribuidor se diseñó alrededor de él. Una interacción de video no es un canal añadido después a Web ACD: es la interacción para la que se dibujó la plataforma, y por eso se encola, se transfiere, se graba y se reporta sin consola aparte ni segundo proveedor.

Fuente: wiki.ivrpowers.com, interactivepowers.com

A ESCALA

Lo que mueven las plataformas cada mes

Tráfico agregado de producción en los despliegues CPaaS gestionados. Aquí el video no es un piloto: es la carga.

400K+
videollamadas
al mes

4M+
minutos de video
al mes

300K
grabaciones de video
al mes

600+ TB
de grabaciones archivadas
al año

1.000+
agentes de video concurrentes
en producción

99,9%
disponibilidad en nube
en todas las regiones

Más de 600 TB de video archivados cada año no son un entorno de demo: son una obligación de cumplimiento que se está atendiendo.

Fuente: cifras de producción de Interactive Powers, Sales Presentation 2025.

LA PROPUESTA

Dos maneras de meter video en tu contact center

Ambas corren sobre el mismo motor de medios, así que la decisión es comercial y arquitectónica — no una apuesta por una tecnología de la que no puedas salir.



VÍA A

Añade video a la plataforma CCaaS que ya operas hoy

Video RTC se conecta a tu contact center o suite CCaaS actual mediante el protocolo SPLIT. Tus colas, tus agentes, tu reporting — con un canal de video que se comporta como una llamada.

- **Sin cambio de plataforma ni segundo escritorio de agente**
- **Troncal SIP estándar y WebRTC, nada propietario en el borde**
- **Ya funcionando junto a 15 plataformas de contact center**
- **Grabación incluida vía Video REC, sobre el mismo rastro**



VÍA B

Opera todo el video contact center sobre nuestra suite

Smart IVR atiende, Web ACD distribuye, Video RTC transporta los medios y Video REC los archiva. Un proveedor, un modelo de licencia, una línea de soporte, un roadmap.

- **Del IVR al archivo en un único proyecto de integración**
- **Nube, on-premises, virtualizado o híbrido — tú eliges**
- **Suscripción por puerto y por puesto. Licencias propias.**
- **En producción en bancos, aseguradoras y organismos públicos**

El camino es reversible

Empieza añadiendo el canal a la plataforma que tienes. Si el volumen de video crece lo suficiente para justificar tener la suite propia, el mismo motor de medios ya está debajo — así que pasar a la Vía B es una decisión de licenciamiento, no un proyecto de migración.

Fuente: wiki.ivrpowers.com, interactivepowers.com

LA SUITE

Cuatro plataformas, un motor de medios

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

v2.x

IVR VoiceXML de nivel operador con los motores ASR, TTS y NLU que elijas, que atiende la llamada antes de que haga falta un humano.



Web ACD

CAPA DE DISTRIBUCIÓN

v1.x

Encola, enruta y distribuye voz y video al agente correcto, y opera el escritorio de navegador en el que trabaja.



Video RTC

PASARELA DE MEDIOS

v6.x

Pasarela híbrida SIP + WebRTC para navegadores, móviles y video quioscos, diseñada para alta disponibilidad y multi-tenancy.



Video REC

CAPA DE GRABACIÓN

v2.x

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

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

Las mismas cuatro plataformas se pueden licenciar e instalar en tu propia infraestructura, o consumirse como servicio gestionado en nodos AWS dedicados con nuestra capa de monitorización ITSM encima. Video REC se entrega como servicio gestionado por diseño.

Fuente: wiki.ivrpowers.com, interactivepowers.com

SOLUCIONES

Cinco maneras listas para empezar una conversación de video

Las Soluciones son puertas de entrada empaquetadas sobre las mismas plataformas. Se diferencian en dónde está el cliente cuando arranca la conversación — no en cómo se gestiona una vez arranca.



Remote Viewer

Una capa visual sobre una llamada telefónica convencional, a un clic desde el teléfono.



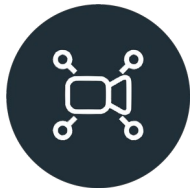
CoBrowsing

Navega el sitio web junto al cliente — desplazad, haced clic y rellenad formularios juntos.



Web Caller

Un teléfono de navegador embebido en cualquier web, conectado a tu propia telefonía.



Field Service

Videollamada rápida para técnicos que necesitan enseñar un problema a un experto.



Kiosk Manager

Video quioscos como punto de entrada de video, con emparejamiento QR y PIN dinámico.

Todas llegan a la misma cola

Un cliente que empieza en una web, en una app móvil, en un video quiosco de oficina o desde el móvil de un técnico llega al mismo distribuidor, se supervisa en el mismo panel y aparece en el mismo informe. Cambia la puerta de entrada; no cambia el modelo de operación.

Fuente: interactivepowers.com (Solutions), wiki.ivrpowers.com

EL PROTOCOLO

SPLIT: lo que hace que una videollamada se comporte como una llamada

Video RTC opera con un protocolo llamado SPLIT que combina enlaces SIP y WebRTC de forma síncrona — una conexión híbrida basada en estándares, compatible e interoperable con la mayoría de contact centers y plataformas CCaaS.

SPLIT Forward · entrante

El cliente inicia la videollamada y entra en distribución entrante, exactamente igual que una llamada telefónica.

SPLIT Reverse · saliente

El agente inicia la videollamada hacia el usuario, desde el mismo escritorio y la misma lógica de campaña.

SPLIT Scheduled · saliente

Una videollamada agendada para más adelante, con fecha de caducidad en el enlace para que no se reutilice.

Los mismos registros y logs

Una videollamada SPLIT produce los mismos registros, grabaciones y logs que una llamada — el reporting no se parte en dos.

Metadatos por SPLIT ID

Los parámetros y metadatos viajan con un SPLIT ID único, así un CRM, un ERP o el script del agente se alimentan en plena llamada.

Grabación sobre el mismo rastro

La captura se entrega a Video REC con el mismo identificador, así el archivo casa con el CDR sin conciliación.

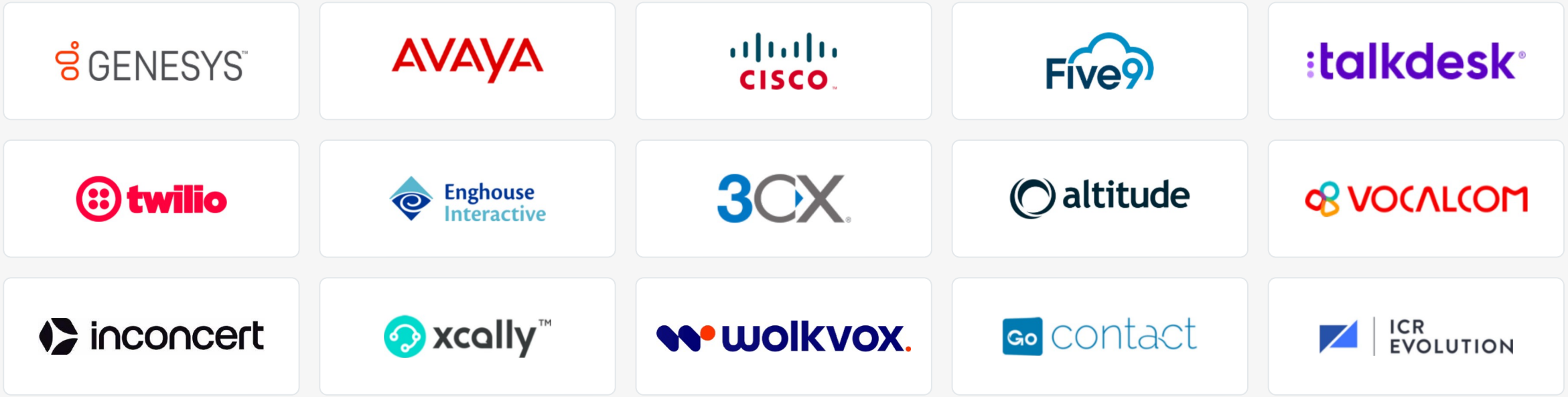
Por eso añadir video no significa añadir un segundo stack de reporting, un segundo proceso de calidad ni un segundo archivo de cumplimiento.

Fuente: Interactive Powers Security — Videocall Services, edición 2025.

INTEROPERABILIDAD

Las plataformas que ya llevan nuestro video

Video RTC se despliega junto a las plataformas que nuestros clientes ya tenían antes de tener video. Añadir el canal nunca ha exigido sustituir la plataforma.



Genesys AppFoundry Premium Partner

Video RTC está publicado en el Genesys Marketplace desde 2019.

SIP y WebRTC estándar en el borde

Troncal hacia cualquier operador o PBX; ningún conector propietario que mantener.

Tu plataforma conserva la relación

La suite existente sigue siendo el sistema de registro; el video se añade a su lado.

Fuente: interactivepowers.com, ficha de Genesys AppFoundry (Video RTC, publicada desde 2019).

POR QUÉ VIDEO

Siete cosas que cambia un rostro en una conversación

Estas son las razones que dan nuestros clientes cuando justifican la inversión internamente — ninguna habla de tecnología.

Ubicuidad

La distancia física y geográfica deja de ser una restricción: oficina, sede y campo se vuelven una sola cola.

Resiliencia

Continuidad operativa cuando no se puede llegar en persona a una sede, una región o un equipo.

Autenticidad

Una persona visible hace la conversación más eficaz y más creíble por ambas partes.

Colaboración web

Documentos, pantallas y formularios compartidos dentro de la llamada — no por correo después.

Verificación de identidad

Un rostro, un documento y una captura en la misma sesión elevan la seguridad transaccional.

Atención personalizada

Al cliente se le atiende en vez de procesarlo, y la satisfacción se mide después de la videollamada.

Protección ante el fraude

Detectar y disuadir es más simple cuando la interacción se ve, se graba y se puede recuperar.



Todo esto es medible después de la llamada — porque la llamada la enrutó y la grabó la misma plataforma que gestiona la voz.

Fuente: cifras de producción de Interactive Powers, Sales Presentation 2025.

DESPLIEGUE

Las mismas plataformas, allí donde tus datos deban residir

La mayoría de plataformas de contact center que se venden hoy existen en un solo sitio: la nube del proveedor. Las nuestras no te obligan a esa elección.

Nube

Alojado y gestionado en AWS, con el modelo operativo de un servicio y sin infraestructura propia que operar.

On-premises

Empaquetado para Linux Debian 12 LTS de 64 bits en tu propio hardware, dentro de tu perímetro de red.

Virtualizado

Licenciado para Amazon EC2, VMware, Proxmox y Xen, así encaja con la virtualización que ya operas.

Híbrido

Combínalos — por ejemplo, agentes en la nube con la grabación y el archivo retenidos en tus instalaciones.

Por qué la libertad de despliegue importa especialmente en video

El video es la carga más pesada, más personal y más regulada que maneja un contact center — un rostro grabado es un dato personal cercano a lo biométrico en la mayoría de jurisdicciones. Poder mantener captura, almacenamiento y archivo dentro de tu propio perímetro convierte la objeción más dura en banca, salud, seguros y compra pública en una simple decisión de configuración.

Video REC es la única plataforma entregada como servicio gestionado por diseño — asignación regional de almacenamiento, tus claves y tus unidades de almacenamiento dedicadas.

Fuente: wiki.ivrpowers.com, interactivepowers.com

SEGURIDAD

Siete principios detrás de cada sesión que transportamos

Asegurar las videollamadas y las grabaciones forma parte de las plataformas y de los estándares — no es un documento de políticas escrito al lado.

Cifrado de extremo a extremo

Todas las comunicaciones en tiempo real van cifradas al 100% con protocolos estándar, WebRTC y transcodificación híbrida.

Certificados AES de 256 bits

Todo certificado de seguridad tiene un mínimo de 256 bits, con activación privada y renovación automática.

STUN / TURN dedicados

Servicios STUN y TURN propios en cada región, desplegables en IP dedicada allí donde tu arquitectura lo exija.

SRTP sobre SIP

El cifrado SRTP se puede activar en las troncales VoIP que conectes, según tu propia política de seguridad.

Grabación bajo tu control

La grabación nunca está operativa por defecto. Tú decides qué tipo de grabación corre en tu plataforma, servicio a servicio.

ITSM y monitorización

Las herramientas de AWS no cubren la salud de los servicios IVR, RTC, ACD y REC; añadimos monitorización propia.

Sobre infraestructura AWS con 99,9% de disponibilidad, monitorizada por una capa diseñada para estas cuatro plataformas.

Fuente: Interactive Powers Security — Videocall Services, edición 2025.

PROTECCIÓN DE DATOS

Tus datos son tuyos. No hacemos negocio con ellos.

No hacemos negocio con tus datos ni con tus comunicaciones. Tu privacidad es absolutamente tuya — y la arquitectura está construida para que esa afirmación se pueda verificar, no solo enunciar.

Los datos son del cliente

CPaaS entregado en nodos dedicados que no comparten acceso entre sí, preservando la privacidad de tus datos.

Asignación regional del dato

El almacenamiento se asigna bajo tus condiciones regionales, con opción de usar tus propias claves, cuentas y unidades.

Seguridad de producto probada

Todo acceso cifra comunicaciones y protocolos con certificados de 256 bits, bajo controles estrictos de desarrollo.

Disponibilidad y resiliencia

Diseñado para escalar y resistir, minimizando la interrupción, con cada solución dotada y monitorizada por región.

Seguridad de red y aplicación

Confidencialidad, integridad y disponibilidad monitorizadas de forma continua: firewalls, SSH, SSL, TLS y VPN.

Gestión de backups

Backups de semanas o meses bajo condiciones AWS, para restaurar rápido por región.

Sobre infraestructura AWS certificada de forma independiente en ISO 27001, ISO 27017 (controles de seguridad en nube) e ISO 27018 (datos personales en la nube).

Fuente: Interactive Powers Security — Videocall Services, edición 2025.

OPERACIÓN

Operado por personas, con seguimiento local

Extendemos el hosting de AWS con nuestro propio sistema de monitorización, para que clientes y partners tengan transparencia, control y trazabilidad de cada servicio.

Monitorización ITSM propia

Nuestro servicio vigila la mayoría de métricas ITSM por región, nodo y servicio, por encima de las herramientas de AWS.

Cuadros de mando en tiempo real

Cuadros CheckMK dimensionados a los requisitos ITSM de cada nodo, legibles por TI y por negocio.

Trazabilidad completa

Toda operación en nube es trazable. Los logs se quedan dentro de los nodos de la región y nunca se exponen a un sistema externo.

Soporte en dos husos horarios

Soporte por correo y teléfono bajo mantenimiento, desde Madrid en CET para Europa y Miami en EST para América.

Help Center

Espacio de tickets y resolución para equipos de integración y partners, con personas concretas en el caso.

Wiki técnica

Documentación completa de producto para los equipos de ingeniería de partners que hacen integraciones y configuración.

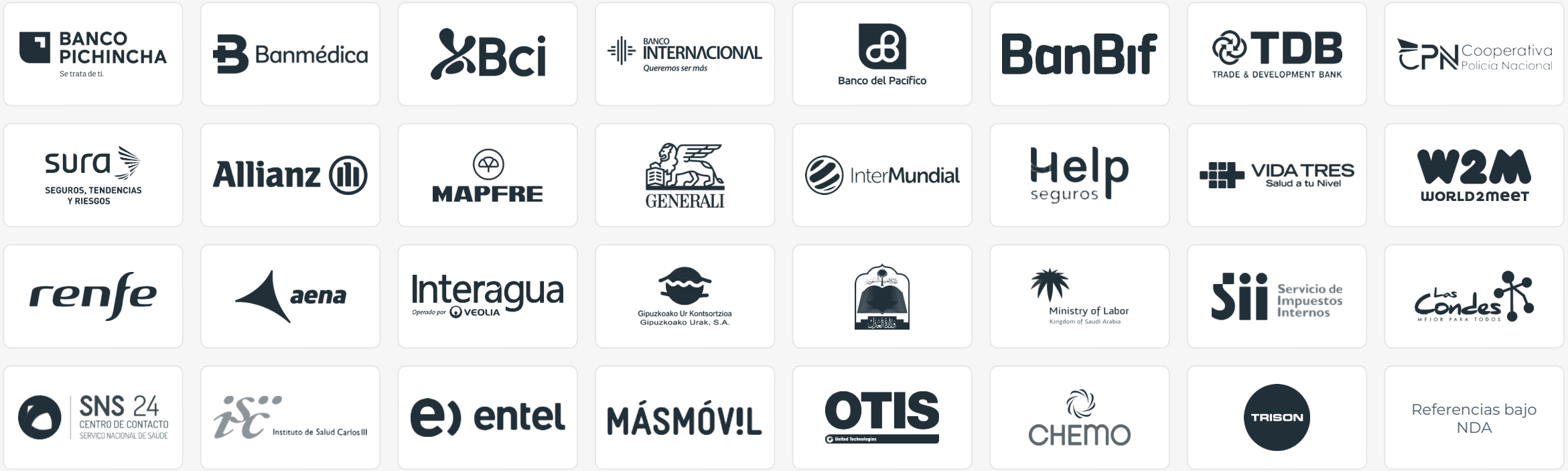
Somos una compañía cercana en un mundo global: prestamos nuestros servicios CPaaS con seguimiento local en cada país donde operamos.

Fuente: Interactive Powers Security — Videocall Services, edición 2025.

EN PRODUCCIÓN

Dónde están ya respondiendo nuestras plataformas

Organismos públicos, bancos, aseguradoras, proveedores de salud, utilities, operadores de transporte y BPOs en Europa, América Latina y Oriente Medio.



70
empresas

9
organismos públicos

30
proveedores y partners tecnológicos

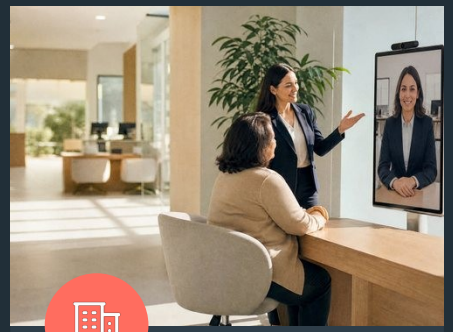
5
industrias atendidas

Fuente: interactivepowers.com (referencias de clientes). Referencias nominales, con tamaño de despliegue y resultados, disponibles bajo NDA.

INDUSTRIAS

Cinco sectores donde dejarse ver no es opcional

El hilo común no es la industria — es que la interacción es un expediente y no un ticket, y alguien tendrá que demostrar después qué se dijo y qué se mostró.



Servicios financieros

Alta remota, verificación de identidad y operaciones firmadas, grabadas como evidencia.



Sector público

Atención al ciudadano desde cualquier dispositivo, con la misma cola y el mismo registro que una llamada.



Salud

Consultas y atención al paciente ante la cámara, retenidas bajo tu propia política.



Telecom y utilities

Diagnóstico visual y soporte guiado que evita enviar un técnico.



BPO y servicios

Un canal de video revendible a clientes finales sin sostener una segunda plataforma.

Por qué la objeción es siempre la misma

En los cinco, el freno rara vez es si el video ayuda — es quién custodia la grabación, en qué país, bajo qué certificación, y si el rastro de auditoría coincide con el ya aceptado para la voz. Eso es una cuestión de despliegue y arquitectura, y por eso la respondemos con despliegue y arquitectura.

Fuente: interactivepowers.com (industrias), despliegues de clientes. Imágenes ilustrativas.

COMPARACIÓN

En qué nos distanciamos de las suites

	UNA SUITE CCAAS TÍPICA	INTERACTIVE POWERS
El video como canal	Ausente, tarifado como add-on o plug-in de marketplace	**Enrutado por el mismo distribuidor que la voz**
Grabación de video	Normalmente un producto o partner aparte	**Video REC, integrado en la misma suite**
Despliegue	Solo nube del proveedor, en la mayoría de casos	**Nube, on-premises, virtualizado o híbrido**
Dónde residen los datos de video	La región del proveedor, por arquitectura	**Donde tú quieras operar o instales**
Modelo comercial	Por agente, al mes, indefinidamente	**Suscripción o licencias**
Proveedores en la pila	Plataforma, más partner de video, más grabador	**Un proveedor para IVR, ACD, video y grabación**
Tu plataforma actual	Sustituida, o el video corre al lado sin gobierno	**Se conserva — el video se añade sobre SIP**

La versión honesta de esta tabla

Las suites nos superan en amplitud — asistencia al agente, gestión de personal, copilotos de IA nativos y número de canales. No pretendemos ganar esa comparación. Ganamos aquella en la que el video es la interacción que decide el resultado de negocio.

«Una suite CCaaS típica» resume los patrones publicados en las páginas de capacidades y precios de las principales plataformas, agosto de 2026.

COMERCIAL

Suscripción en cualquier modelo de despliegue

La suscripción es el modelo por defecto y cubre nube, on-premises e híbrido por igual. Para licitaciones públicas y entornos regulados mantenemos la licencia propia, en compra perpetua.

SUSCRIPCIÓN

En nube, on-premises o híbrido

- **Smart IVR y Video RTC** — por puerto — un puerto es una llamada o sesión de video concurrente.
- **Web ACD** — por puesto — un agente, supervisor o administrador.
- **Video REC** — se aprovisiona por nivel de almacenamiento, dimensionado a tu retención.
- **Licencia propia** — compra perpetua más mantenimiento anual, para sector público y entornos regulados.

SUSCRIPCIÓN EN NUBE

En nodos gestionados dedicados; on-premises se cotiza aparte

Planes de suscripción

Canal de voz y video

Agente / supervisor

Almacenamiento

Personalización

Activación y puesta en marcha

Desarrollo e integración

Actualizaciones

Valor añadido

Servicios de terceros

Motores de voz

Consultoría

Pruébalo antes de contratarlo

Hay licencia de evaluación con funcionalidad completa para cada plataforma: sin restricciones funcionales, con capacidad y duración limitadas, para probar la integración en tu propio entorno antes de que exista una orden de compra.

Fuente: wiki.ivrpowers.com (licenciamiento y facturación), propuesta de Cloud Services 2025.

CÓMO TRABAJAMOS

Tres maneras de trabajar con nosotros

Alrededor de un tercio de nuestras relaciones son con otros proveedores tecnológicos y no con clientes finales, y las plataformas están hechas para revenderse e integrarse.

Directo

Licenciado, aprovisionado, integrado y soportado por IntPowers desde Madrid o Miami, con un equipo de cuenta asignado.

A través de un partner tecnológico

Más de 30 proveedores y partners en el mundo revenden e integran las plataformas dentro de su propia oferta de contact center.

A través de un marketplace

Video RTC está disponible en el Genesys Marketplace como AppFoundry Premium Partner desde 2019.



Qué recibe realmente un partner

Un Help Center donde ingenieros concretos de ambos lados comparten ticket, contenido de resolución y plazos; una wiki técnica con toda la documentación de integración y configuración; una licencia de evaluación con funcionalidad completa para la prueba de concepto; y un protocolo — SPLIT — diseñado desde el principio para conectarse al contact center de otro, no para sustituirlo.

70 empresas · 9 organismos públicos · 30 proveedores y partners tecnológicos

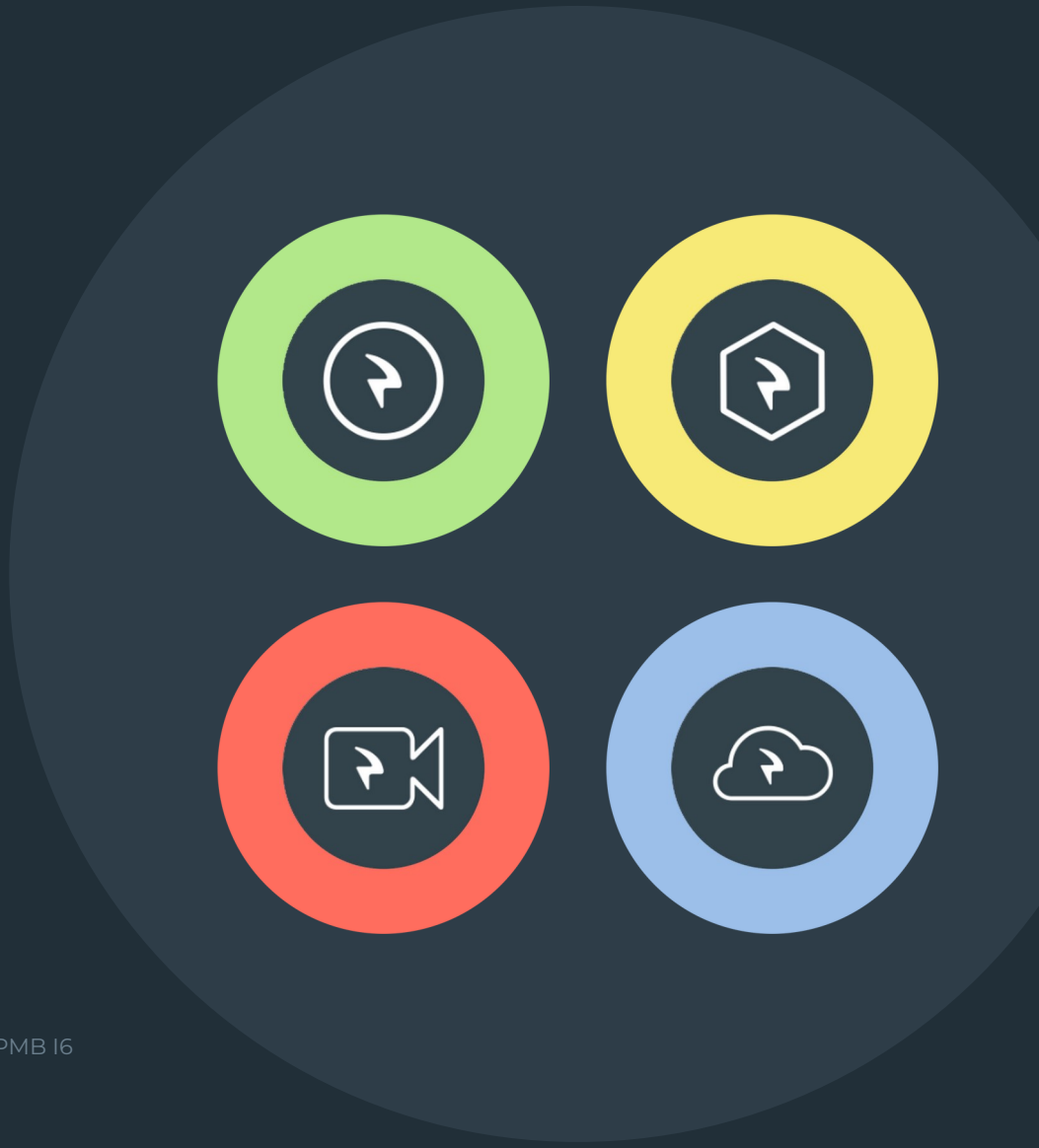
Fuente: programa de partners de Interactive Powers; ficha de Genesys AppFoundry.

INTERACTIVE POWERS · PRESENTACIÓN CORPORATIVA 2026

Añade el canal que le falta a tu plataforma.

Déjanos enseñarte una videollamada que se encola, se enruta, se graba y se reporta exactamente igual que una llamada — sobre tu propia plataforma, con licencia de evaluación completa y sin juegos de capacidad.

Hablar con Ventas **Solicitar una Demo**



IntPowers

Europa
Calle Núñez de Balboa 120
28006 Madrid, España

América
1001 Brickell Bay Drive, Suite 2700 PMB 16
Miami FL 33131, EE. UU.

interactivepowers.com