IntPowers

SOLUCIÓN FIELD SERVICE · STANDALONE O ADDON DE WEB ACD

Field Service VGO

Notifica. Cobra. Atiende en equipo.

Un SMS o un email con un enlace: tu cliente paga o se identifica, espera en una sala con tu marca y lo atiende por videollamada el primer profesional libre del equipo. Si la red falla, el equipo le llama por teléfono.

SMS · Email
un enlace, sin app

PayPal
cobro antes de atender

Team View
sala de espera compartida

Rescate
llamada por la red telefónica

COBRO Y ATENCIÓN POR VIDEO

Del enlace de pago a la videollamada, sin agente fijo.

Se notifica con un enlace

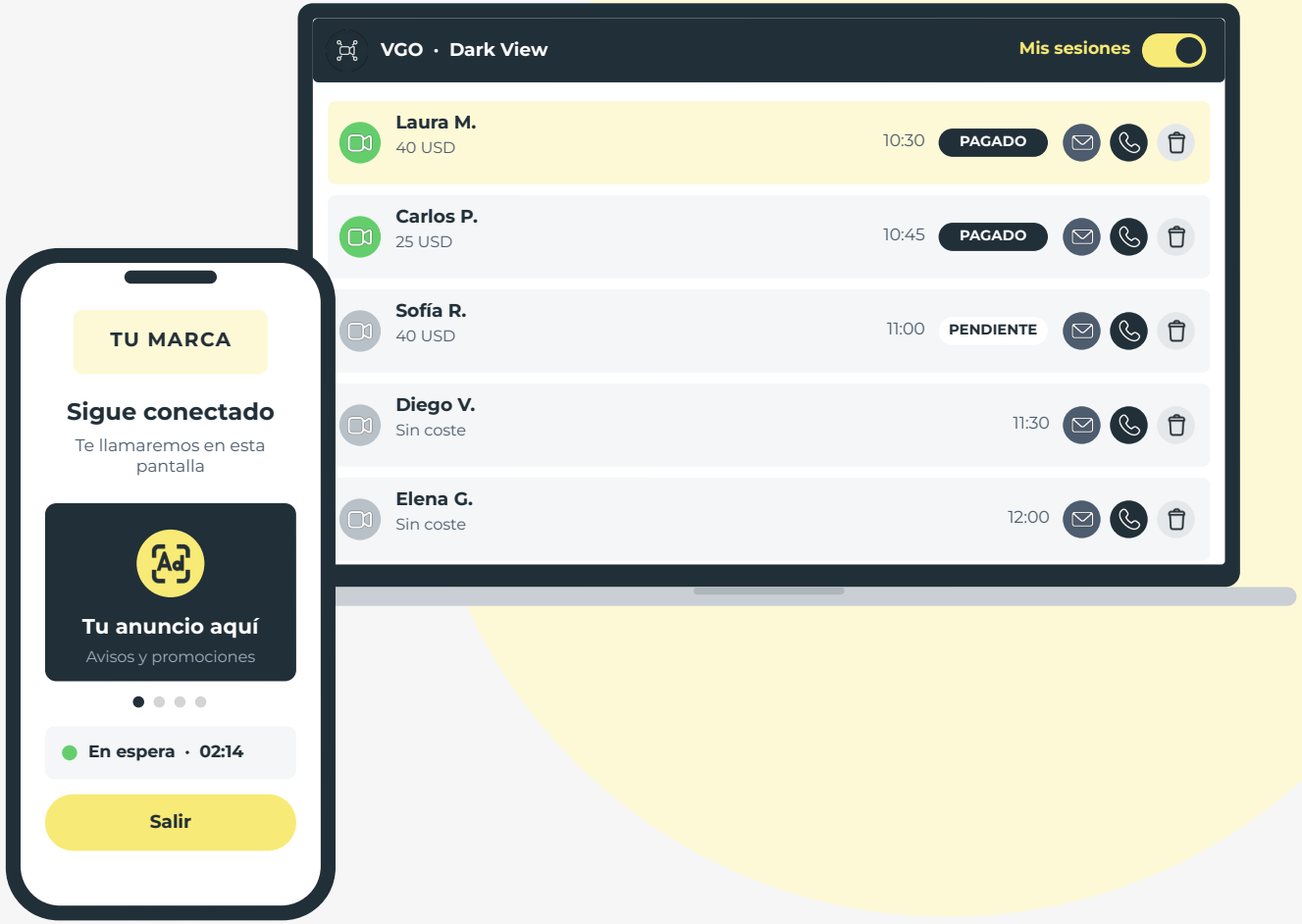
El profesional lo envía por SMS o email, para ahora o para una fecha y hora.

Se cobra o se valida en la puerta

Pago con PayPal, o un PIN o User ID, antes de pasar a la sala de espera.

La atiende quien esté libre

El cliente espera en una sala compartida y lo atiende el primer profesional disponible.



Fuente: Documentación As-Is VGO v3.0 · interactivepowers.com/es/solutions/field-service

LA BRECHA

Cobrar y atender por video: fácil por separado, difícil juntos.

Las herramientas de citas resuelven el calendario, y las pasarelas, el cobro. Lo difícil llega a la hora de atender: quién atiende, quién ha pagado y qué pasa si el cliente no consigue conectarse.

La cita tiene dueño

Se asigna a una persona al reservar. Si esa persona se retrasa o está ocupada, el cliente espera ante un enlace vacío.

Cobro y acceso van por separado

Cobrar antes de atender, o dejar pasar solo con un código, suele depender del plan contratado o de otra herramienta.

Si no conecta, se pierde

Si el cliente no logra entrar por cobertura, cámara o navegador, la cita se reprograma o se marca como ausencia.

VGO parte del otro extremo.

Un solo enlace y un equipo, no una agenda: el cliente paga o se identifica antes de pasar, espera en una sala compartida y lo atiende el primer profesional libre. Y si no llega a conectarse, se le llama por teléfono en un clic.

LA SOLUCIÓN

Notificación, cobro y videollamada en una sola aplicación

VGO es la solución Field Service de Interactive Powers: una aplicación web responsive que funciona standalone o como addon de Web ACD. Tu cliente no descarga nada ni se registra: le basta un enlace y un navegador.

Notificación con enlace

El profesional crea la sesión y la envía por SMS o email, con enlace corto o en tu propio dominio.

Cobro o acceso previo

La sesión puede exigir un pago con PayPal, un PIN o un User ID antes de entrar a la sala de espera.

Atención en equipo

Team View reúne a los clientes en espera: cualquier profesional libre puede atenderlos.

Llamada de rescate

Si el cliente no conecta, se le llama por teléfono desde la misma lista, en un clic.

0 descargas

ni apps ni registro para el cliente

2 vistas

Team View compartida y Dark View privada

4+ idiomas

ES · EN · PT · FR y más

1 enlace

para pagar, esperar y ser atendido

Fuente: Documentación As-Is VGO v3.0 (producción, octubre de 2026) · Guía de On Boarding VGO

CÓMO FUNCIONA

De la notificación a la videollamada, en cinco pasos

Cada sesión sigue el mismo recorrido, tanto si la crea un profesional para sí mismo como si la crea un administrador para el equipo.

01

Notificación

Nombre del cliente, ahora (o en 15 min a 2 h) o fecha y hora, y canal: SMS o email.

02

Enlace

URL corta o en tu dominio. Conexión en un clic o en dos pasos.

03

Acceso

Pago con PayPal, PIN o User ID antes de entrar, si la sesión lo pide.

04

Sala de espera

Con tu marca y tus anuncios. Si llega antes de la hora, ve una cuenta atrás.

05

Videollamada

La atiende el primer profesional libre. Si no conecta, llamada de rescate.

Ahora o con fecha

La notificación abre la sesión al momento o la fija para un día y una hora.

Con o sin cobro

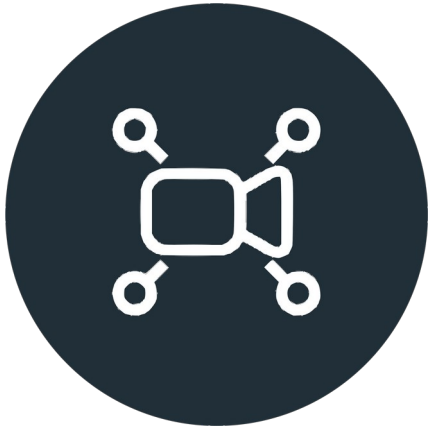
El pago, el PIN o el User ID solo se piden cuando la sesión lo exige.

Con o sin agente fijo

La atiende su profesional o cualquiera del equipo desde Team View.

Al pagar el cliente, el profesional recibe un aviso por email. Después de la llamada, le envía documentos y comentarios desde la misma sesión.

Fuente: Documentación As-Is VGO v3.0 — Notificación, Team View, Email con adjuntos



¿Sabías que una videollamada de pago puede atenderla quien esté libre en tu equipo, y no solo quien la envió?

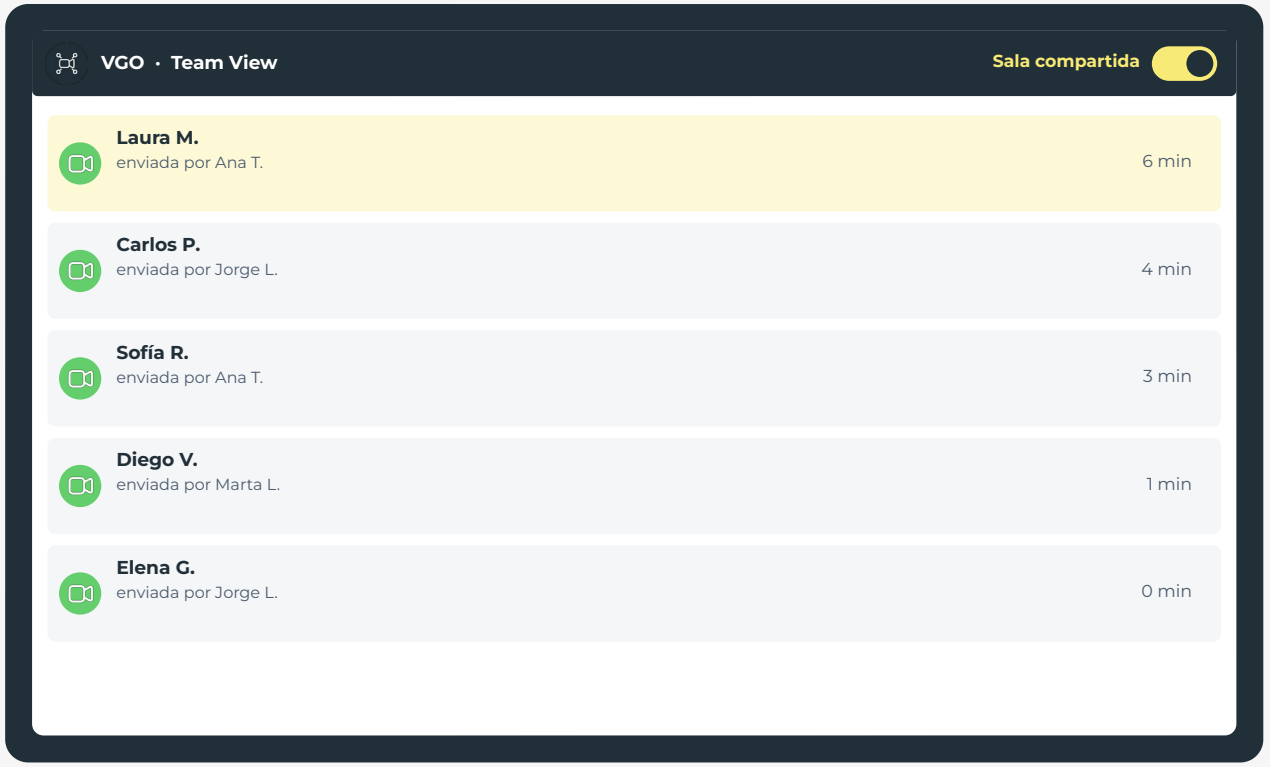


Interactive **Powers**

TRABAJO EN EQUIPO

Una sala de espera compartida por todo el equipo

La sesión no necesita que un agente concreto esté disponible: la resuelve el pool de profesionales conectados.



Cada fila: un cliente conectado, el profesional que le envió la sesión y los minutos que lleva en la sala. Pulsar la fila lanza la videollamada.

Team View · compartida

Todos los clientes conectados en una sola sala. Cada profesional atiende a los suyos y también a los de otros, con el tiempo de espera a la vista.

Dark View · privada

Las sesiones propias de cada profesional, con su hora, su importe pagado o pendiente y las acciones de email, rescate y borrado.

El administrador reparte

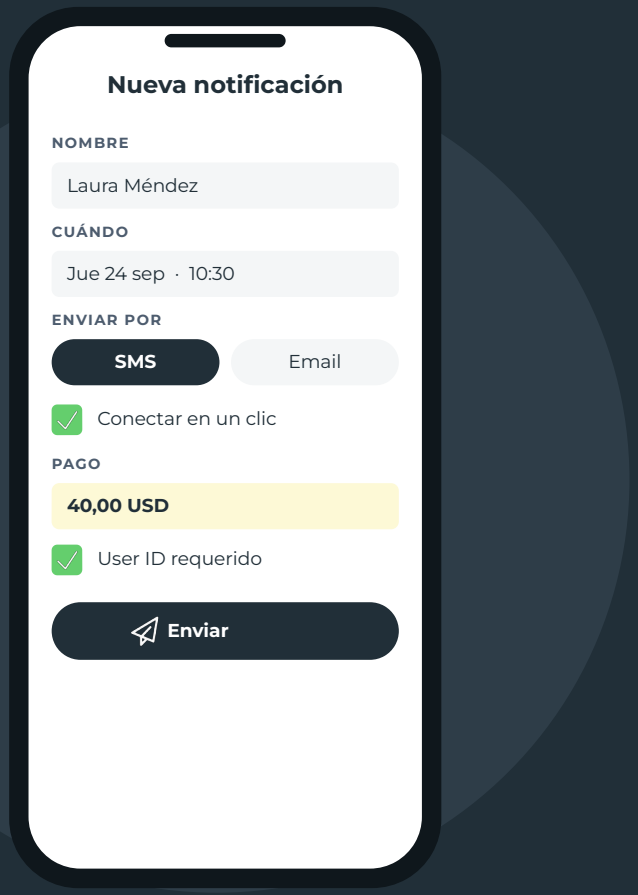
Crea las cuentas del equipo y envía notificaciones en nombre de otros profesionales.

Fuente: Documentación As-Is VGO v3.0 — Team View, Dark View, Cuentas

LA NOTIFICACIÓN

Cada sesión empieza con un SMS o un email

El formulario de notificación decide todo lo que pasa después: cuándo, por dónde, cómo se conecta el cliente y qué necesita para entrar.



- **Nombre del cliente** — aparece en la sala de espera y en la lista del equipo.
- **Cuándo** — ahora, en 15, 30 o 45 minutos, en 1 o 2 horas, o en una fecha y hora concretas.
- **Canal** — SMS o email, con tu pasarela SMS y tu cuenta de correo.
- **Conexión automática** — el cliente entra con un clic, o en dos pasos si prefieres confirmación.
- **Enlace corto** — el SMS lleva un enlace pwrs.in; con dominio propio, tu URL.
- **Pago** — marca la sesión como de pago e indica el importe; el profesional recibe un aviso al cobrarse.
- **PIN o User ID** — pide un PIN de 4 dígitos o un identificador antes de dejar pasar al cliente.

Un administrador puede enviar notificaciones en nombre de cualquier profesional del equipo.

Fuente: Documentación As-Is VGO v3.0 — Notificación

COBRO Y ACCESO

Cobra antes de atender, o da acceso solo con código

El acceso a la videollamada puede quedar bloqueado hasta que el cliente pague o se identifique. Así un servicio de pago no depende de facturar después.

PayPal, en tu cuenta

Conectas tu propia cuenta PayPal Business: el importe de cada sesión se abona a tu negocio.

Bloqueo para prepago

Mientras el pago no se completa, el cliente no pasa. El equipo lo ve como pendiente en la lista.

PayPal, Venmo o tarjeta

El cliente paga desde el móvil con PayPal o Venmo, o con Visa, Mastercard, American Express o Discover.

PIN o User ID

Sin pago de por medio, la sesión puede pedir un PIN de 4 dígitos o un identificador: número de cliente, expediente o póliza.



Fuente: Guía de On Boarding VGO — Pagos con PayPal · Documentación As-Is VGO v3.0

SALA DE ESPERA

La espera también trabaja para tu marca

Mientras un profesional queda libre, el cliente ve tu logo, tus avisos y tus promociones — y sabe que sigue conectado.

Carrusel de anuncios

Imágenes con avisos, promociones o los requisitos del servicio, mientras el cliente espera.

Tu marca, no la nuestra

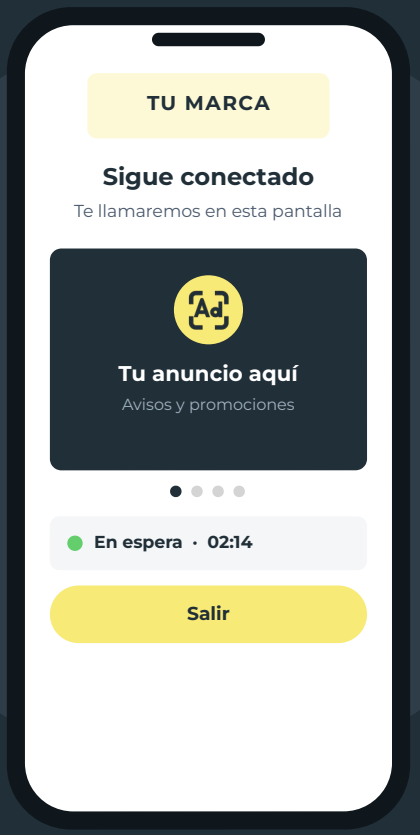
Nombre del servicio, logo, fondo y favicon propios, en el idioma del cliente.

Presencia a la vista

El cliente ve que está conectado; el equipo ve cuánto tiempo lleva esperando.

Reconexión o rescate

Mientras el cliente siga en la sala, el equipo puede volver a llamarle; si no, llamada de rescate por teléfono.



ESPECIFICACIONES DE LA SALA

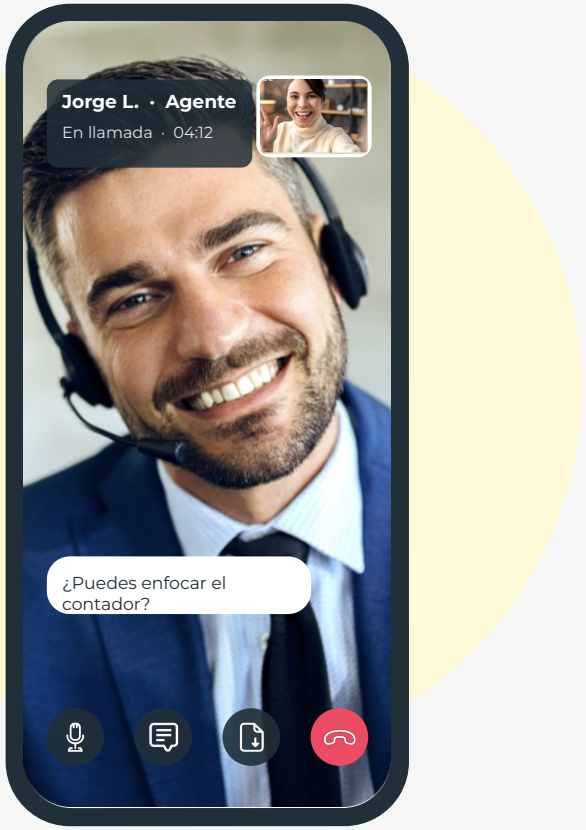
Logo principal	Fondo	Favicon	Anuncios
900 × 628 px	1000 × 1000 px	64 × 64 px	1080 × 1080 px

Fuente: Guía de On Boarding VGO — Sala de espera y anuncios

LA VIDEOLLAMADA

Cara a cara desde el navegador, en cualquier red

La videollamada se abre con un clic, sin descargas, apps ni registros, y funciona con WiFi, 3G, 4G o 5G desde el escritorio, la tableta o el móvil.



Chat en burbuja

Mensajes y emojis sobre el video, sin salir de la llamada.

Documentos y comentarios

Envía archivos y notas por email, antes, durante o después de la llamada.

Addon Remote Viewer

Como elemento auxiliar: pantalla compartida en ambos sentidos y transferencia de archivos.

Grabación con Video REC

La videollamada se graba con Video REC cuando el servicio lo requiere, con almacenamiento y archivo.

Sin descargas, apps ni registro: el cliente entra con el enlace de la notificación.

Fuente: Documentación As-Is VGO v3.0 · interactivepowers.com/es/solutions/field-service

LLAMADA DE RESCATE

Si el cliente no conecta, el equipo le llama

Una sesión pagada no debería perderse porque fallen la cobertura, la cámara o el navegador. VGO deja una salida telefónica a un clic.



Un clic desde la lista

El botón de rescate está en cada sesión, junto al email y al borrado: no hay que buscar el número.

Por la red telefónica

La llamada sale por tu cuenta VoIP/SIP a la red telefónica (PSTN), hacia el fijo o el móvil del cliente.

La atención se cumple

El profesional resuelve por voz lo que no pudo por video, sin reprogramar ni perder el turno del cliente.

Fuente: Documentación As-Is VGO v3.0 — Llamada de rescate · Guía de On Boarding (cuenta VoIP/SIP)

ADMINISTRACIÓN

Cuentas, roles y actividad desde la misma consola

Un administrador — el responsable del servicio o la secretaría — gestiona el equipo; cada profesional gestiona sus propias sesiones.

Dos roles

Administrador: crea y borra usuarios según tu plan y envía notificaciones por otros. Profesional: gestiona sus sesiones.

Estadísticas de uso

Recuento de emails, SMS y llamadas, con informes de actividad y descargas mensuales.

Gestión de sesiones

Activar o desactivar la videollamada, borrar una sesión o compartir un archivo con el cliente.

Acceso del equipo

Usuario y contraseña por profesional, con recuperación y cambio de contraseña desde la consola.

Pensado para equipos que se mueven

La consola es web responsive: el profesional atiende desde el portátil en la oficina o desde el móvil en una visita de campo, con la misma cuenta y la misma lista.

Fuente: Guías VGO — Cuentas, Contraseña, Stats · interactivepowers.com/es/solutions/field-service

HIPERPERSONALIZACIÓN

Tu servicio, con tu nombre, tu dominio y tus canales

VGO se adapta sin tocar el producto: cada servicio se da de alta con su propia identidad y conectado a tus cuentas.

Nombre del servicio

De 8 a 16 caracteres; da nombre a la sala y a los avisos.

Logo y fondo

Logo principal, imagen de fondo y favicon propios.

Idiomas

Español, inglés, portugués, francés y más.

Dominio propio

Por ejemplo video.tudominio.com, en lugar de la URL por defecto.

Correo SMTP

Las notificaciones salen de tu cuenta de correo.

Pasarela SMS

Los SMS salen por tu proveedor, con enlace corto.

Cuenta VoIP/SIP

Para las llamadas de rescate por teléfono.

PayPal Business

Tus claves de aplicación, para cobrar en tu cuenta.

Alta en cinco pasos

1. **Elige el nombre**
2. **Comprueba navegadores**
3. **Personaliza**
4. **Carga los anuncios**
5. **Conecta PayPal**

Fuente: Guía de On Boarding VGO — 5 pasos e Hyper Personalización

DESPLIEGUE

Como addon de Web ACD, o standalone

El producto es el mismo; cambia dónde vive. Elige según quién atiende: un contact center o un equipo de campo.

Addon de Web ACD

Para contact centers que operan Web ACD

- **Se carga en Web ACD** — en la sección Aplicaciones, sin otra herramienta aparte.
- **Una sola consola** — el agente no cambia de entorno para atender una sesión de VGO.
- **Grabación con Video REC** — como el resto de videollamadas del contact center.

Standalone

Para equipos de campo y servicios profesionales

- **Sin contact center** — basta la aplicación web y un navegador.
- **En movilidad** — el profesional atiende desde el móvil o la tableta.
- **Tu dominio y tu marca** — el servicio se publica como propio.
- **Grabación con Video REC** — también sin contact center.

NAVEGADORES

Chrome · Safari · Firefox · Edge · Opera

SISTEMAS

Windows · macOS · iOS · Android · ChromeOS · Linux

REDES

WiFi · 3G · 4G · 5G

ALOJAMIENTO

Nube de AWS

Fuente: Documentación As-Is VGO v3.0 · Guía de On Boarding VGO — Navegadores

CASOS DE USO

Para servicios que se cobran y se atienden por video

Field Service nació para profesionales en movilidad, pero el patrón — enlace, cobro o acceso controlado, atención en equipo — sirve en cualquier sector que vende o atiende a distancia.

Servicio técnico

Diagnóstico por video antes de desplazar a un técnico: atiende el primero libre del equipo.

Salud

Teleconsulta o triaje por video con cobro previo, atendido por el primer profesional libre.

Banca y seguros

Asesoría o peritaje por video, con ID de cliente o número de póliza para entrar.

Turismo y eCommerce

Servicios vendidos por un asesor, pagados desde el enlace y atendidos después por video, con vouchers por email.

Sector público

Atención por video con identificación previa, por el equipo disponible.

Una edición por sector, el mismo producto

VGO ya opera en ediciones de negocio, salud y turismo sin cambiar el producto: cambian los textos, la terminología, los mensajes y la configuración de cada instancia.

SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

Privacidad por diseño en cada sesión

Una videollamada con un cliente es un dato personal. VGO minimiza lo que guarda y cifra lo que transmite.

Cifrado en tránsito

Conexión SSL con cifrado de 256 bits para la señalización y el video.

Sin cuenta para el cliente

Entra con un enlace, sin registro ni contraseña; VGO guarda solo los datos de la sesión.

RGPD e HIPAA

Compatible con el Reglamento General de Protección de Datos y con las normas y protocolos HIPAA en salud.

Acceso controlado

PIN o User ID antes de entrar, una sesión por navegador y bloqueo de cuentas por intentos fallidos.

Pagos fuera de VGO

El cobro se procesa en PayPal y VGO valida orden e importe; los datos de tarjeta no pasan por VGO.

Alojado en AWS

Infraestructura en la nube de AWS; sus certificaciones son de AWS, no de Interactive Powers.

Fuente: Documentación As-Is VGO v3.0 · brochures Field Service 2021 · Seguridad y Cumplimiento 2026

LA SUITE

VGO se apoya en una suite completa

Cada plataforma funciona por sí sola. VGO trabaja standalone o se suma a Web ACD como addon, y graba sus videollamadas con Video REC.



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.

+ Field Service VGO



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.

SOLUCIONES

Remote Viewer · RMV | **CoBrowsing** | **Field Service · VGO** | **Web Caller**

Remote Viewer se suma a VGO como addon auxiliar para compartir pantalla y archivos durante la videollamada.

Fuente: interactivepowers.com — plataformas y soluciones

COMPARACIÓN

En qué se distancia VGO de una herramienta de citas típica

	Una herramienta de citas típica	Field Service VGO
Quién atiende	La persona asignada al reservar, por agenda o por turno rotatorio	**El primer profesional libre del equipo, en el momento de atender**
Sala de espera	Normalmente, una por profesional	**Compartida (Team View) o privada (Dark View)**
Acceso a la llamada	El enlace basta; cobro y control, según el plan	**Pago con PayPal, PIN o User ID antes de entrar**
Si el cliente no conecta	Reprogramar, o un número al que llama el cliente	**Llamada de rescate saliente, en un clic**
Marca y dominio	Personalización según plan, en el dominio del proveedor	**Tu nombre, tu logo, tus anuncios y tu dominio**
Contact center	Herramienta aparte	**Standalone o addon de Web ACD, con grabación en Video REC**

«Una herramienta de citas típica» resume patrones publicados en páginas de ayuda y producto de herramientas de agendamiento y videovisita, revisadas en septiembre de 2026. Comparativas por proveedor disponibles bajo petición.

COMERCIAL

Por plan de canales o por proyecto

VGO se contrata con planes de canales en packs mensuales o anuales, standalone o como addon de Web ACD. En operaciones con partners, también por proyecto: setup, soporte mensual y una cuota por transacción. Las tarifas se entregan con la propuesta.

Suscripción por canales

Packs mensuales o anuales, dimensionados por la capacidad de video que atiende tu equipo.

Por proyecto

Setup, soporte mensual mínimo y cuota por transacción, para operaciones con partners.

Tus propios canales

Correo, SMS, VoIP/SIP y PayPal se conectan a tus cuentas; los cobros llegan a tu negocio.

Soporte por correo y teléfono

Desde equipos que cubren el horario laboral en CET y EST.

Qué significa esto en la práctica

Pagas por la capacidad que usa tu equipo o por la actividad del proyecto. Y el cobro de cada servicio no pasa por nosotros: va de tu cliente a tu cuenta PayPal.

FIELD SERVICE VGO · STANDALONE O ADDON DE WEB ACD

Que ningún cliente se quede sin atender.

Te enseñamos una sesión completa sobre tu propio caso: notificada por SMS, cobrada antes de entrar, atendida por el primer profesional libre y rescatada por teléfono si hace falta.



Hablar con Ventas

Solicitar una Demo

IntPowers

interactivepowers.com