IntPowers

SOLUCIÓN REMOTE VIEWER · ADD-ON PARA WEB ACD Y CCAAS

Remote Viewer RMV

La llamada sigue. Ahora también se ve.

Pantalla, cámara, archivos y chat sobre una llamada telefónica en curso. El agente abre la sesión desde su escritorio, el cliente entra con un PIN o un enlace corto y la voz sigue por el teléfono — en Web ACD, en tu CCaaS o como extensión Web App.

PIN · enlace corto
acceso en un paso

Pantalla doble
comparten agente y cliente

Cámara trasera
lo que el cliente tiene delante

0 descargas
solo un navegador

COLABORACIÓN SOBRE LA LLAMADA

Ver el problema sin cambiar de llamada.

El agente abre la sesión

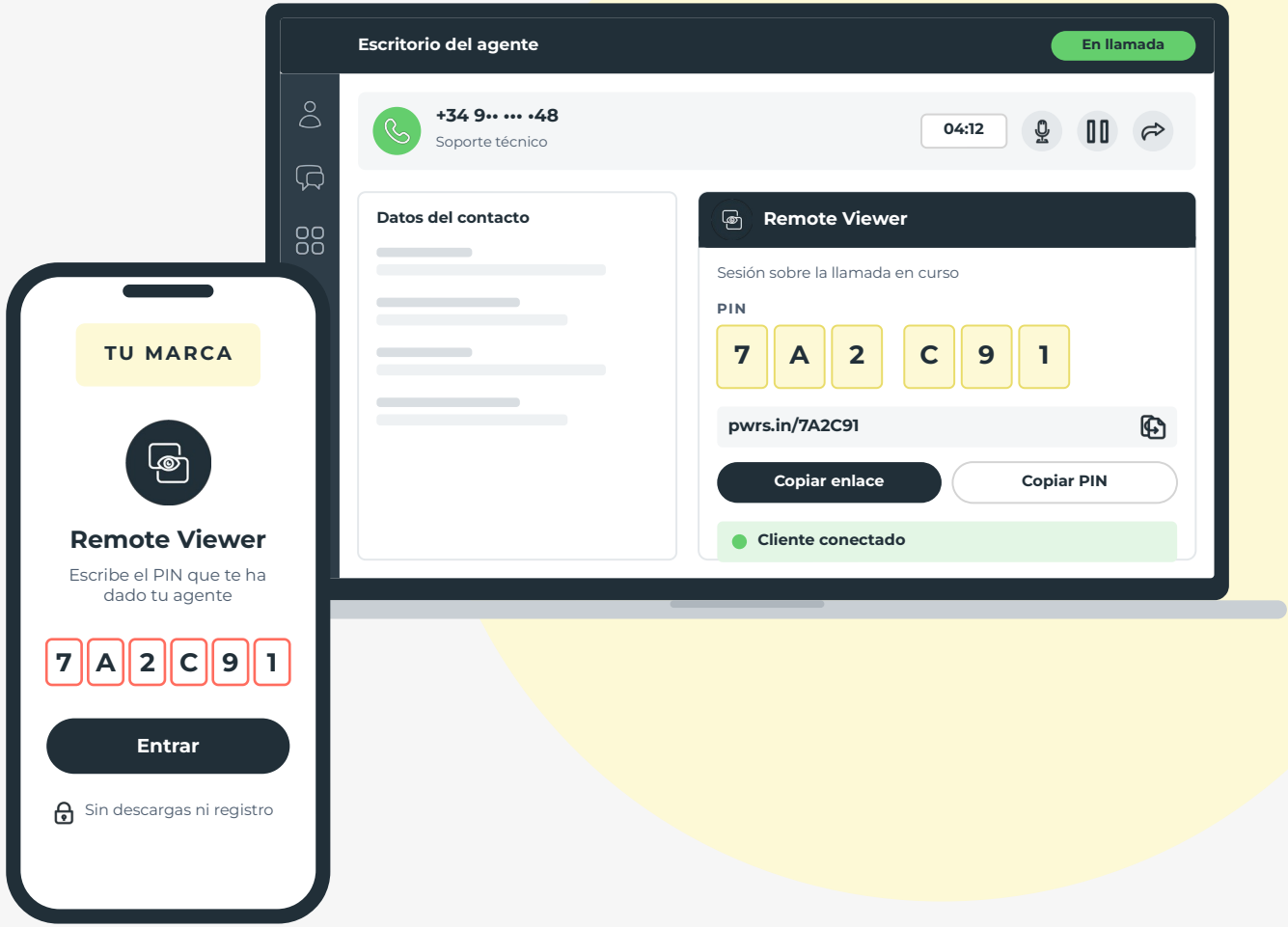
Un clic en el widget de su escritorio, sin salir de la llamada que está atendiendo.

El cliente entra con un PIN

El agente le dicta el PIN o pega el enlace corto en un SMS, email o chat. Sin apps ni registro.

Los dos ven lo mismo

Pantalla, cámara, archivos y chat, mientras la voz sigue por el teléfono.



Fuente: brochure Remote Viewer · interactivepowers.com/es/solutions/remote-viewer

LA BRECHA

Por teléfono no se puede enseñar nada.

Cuando el agente necesita ver un número de serie, un error en pantalla o un contador, la llamada se queda corta. Las salidas habituales alargan el contacto o cambian de canal.



Describirlo con palabras

El cliente intenta explicar lo que ve y el agente lo imagina. La llamada se alarga y la solución llega tarde.



Una foto por correo y otra llamada

Se pide una foto o un documento, se cuelga y se vuelve a llamar: dos contactos para un solo problema.



Cambiar a otra herramienta

Una reunión, una app de soporte o una plataforma aparte: otro enlace, otra consola y, a menudo, otro audio.



RMV parte de la llamada que ya está en curso.

El agente abre la sesión desde su escritorio, el cliente entra con un PIN o un enlace corto y los dos ven y comparten lo mismo. La voz sigue por el teléfono: sin cambiar de canal ni de herramienta.

LA SOLUCIÓN

Colaboración web para la llamada telefónica

RMV es la solución Remote Viewer de Interactive Powers: una aplicación web que se carga como widget en el escritorio del agente — en Aplicaciones de Web ACD o en tu CCaaS — o funciona como extensión Web App. El cliente no descarga nada: le basta un navegador.

Sesión desde el escritorio

El agente pulsa Conectar en el widget y RMV crea la sesión, con su PIN y su enlace corto.

Acceso por PIN o enlace

El PIN se dicta por teléfono; el enlace corto se pega en el SMS, email o chat que ya uses.

Pantalla y cámara

Pantalla compartida en los dos sentidos, y la cámara frontal o trasera del cliente.

Archivos y chat

Documentos, fotos, mensajes y enlaces, en los dos sentidos y sin salir de la llamada.

0 descargas
ni apps ni plugins para el cliente

2 sentidos
agente y cliente comparten

6 caracteres
el PIN que se dicta por teléfono

3 modos
Web ACD, tu CCaaS o Web App

Fuente: interactivepowers.com/es/solutions/remote-viewer · documentación técnica de Remote Viewer

CÓMO FUNCIONA

De la llamada a la sesión compartida, en cinco pasos

La sesión web se suma a la llamada sin tocarla: son dos canales independientes. Si uno se corta, el otro sigue.

01

La llamada

El cliente ya está al teléfono con el agente, por la línea de siempre.

02

El widget

El agente pulsa Conectar y RMV crea la sesión con su PIN y su enlace.

03

El acceso

El agente dicta el PIN o pega el enlace en el SMS, email o chat de su sistema.

04

La presencia

El agente ve cuándo entra el cliente y si sigue conectado.

05

La colaboración

Pantalla, cámara, archivos y chat, con la conversación en el teléfono.

Con o sin video

La cámara se activa por rol, o la sesión se queda en colaboración web.

Audio web silenciado

El micrófono del navegador empieza en silencio: la voz no se duplica.

Entrada automática o manual

Cada rol entra al abrir la página o con un clic, según la configuración.

Cuando el agente cierra la sesión, el enlace y su PIN dejan de existir.

Fuente: documentación técnica de Remote Viewer — primeros pasos y configuración del caso de uso



¿Sabías que tu agente puede ver lo que ve tu cliente sin que ninguno de los dos cuelgue el teléfono?

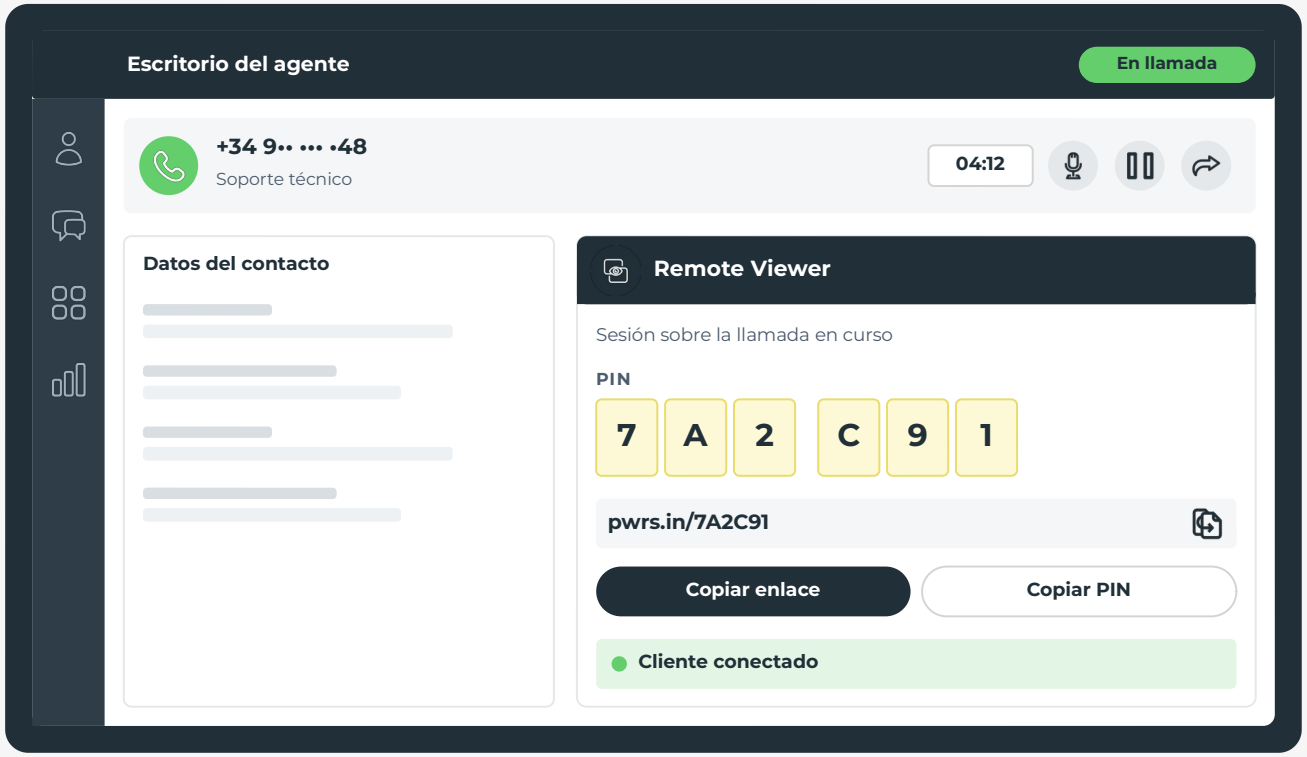


Interactive **Powers**

EN EL ESCRITORIO DEL AGENTE

Se abre donde el agente ya trabaja

RMV no es otra consola: es un widget que vive junto a la llamada, en el escritorio del agente.



Maqueta con datos sintéticos: la llamada en curso arriba y el widget de RMV con el PIN, el enlace y la presencia del cliente.

Widget en el escritorio

Se carga en Aplicaciones de Web ACD o en el escritorio de agente de tu CCaaS. Un botón, Conectar, crea la sesión.

PIN y enlace a la vista

La sesión muestra su enlace corto y su PIN, listos para dictar o para copiar y pegar.

Presencia a la vista

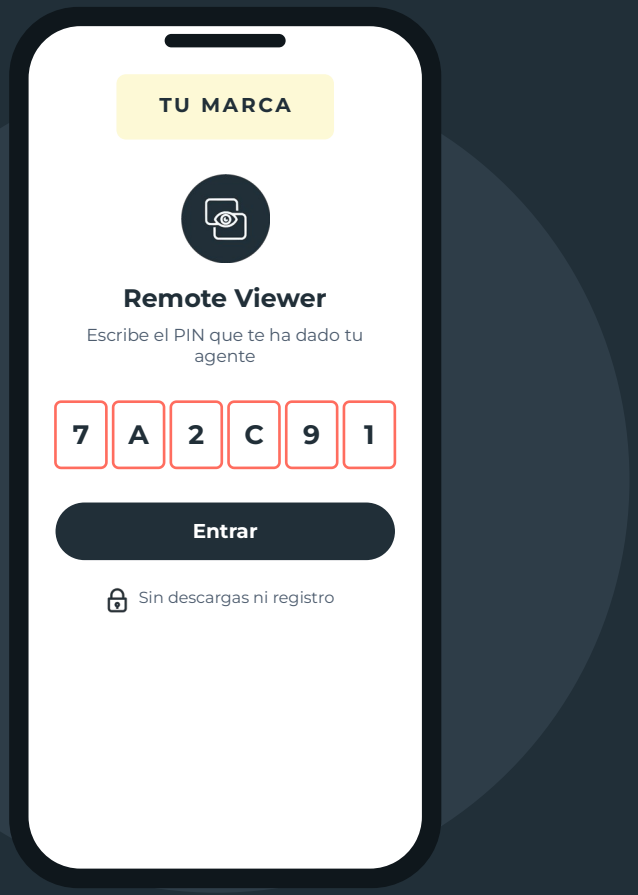
El widget avisa cuando el cliente entra y mientras sigue conectado: nadie tiene que preguntar si ya está dentro.

Fuente: widget Remote Viewer para escritorio de agente · brochure Remote Viewer

EL ACCESO

Un PIN que se dicta, o un enlace que se comparte

El cliente está al teléfono y quizá delante de su ordenador. RMV le da dos maneras de entrar, y las dos caben en la misma llamada.



- **PIN** — el código del enlace corto: se dicta por teléfono y el cliente lo escribe en la página de acceso, desde cualquier navegador.
- **Enlace corto** — se copia y se pega en el SMS, email o chat que el agente ya usa en Web ACD o en su CCaaS.
- **Tu dominio** — el acortador de Interactive Powers publica el enlace con el dominio de tu empresa.
- **Con tu marca** — la página del PIN también se personaliza: tu logo y tus colores, no los nuestros.
- **Sin registro** — el cliente no crea cuenta ni instala nada: abre la página y entra.
- **Caduca con la sesión** — cuando el agente cierra la sesión, el enlace y su PIN dejan de existir.

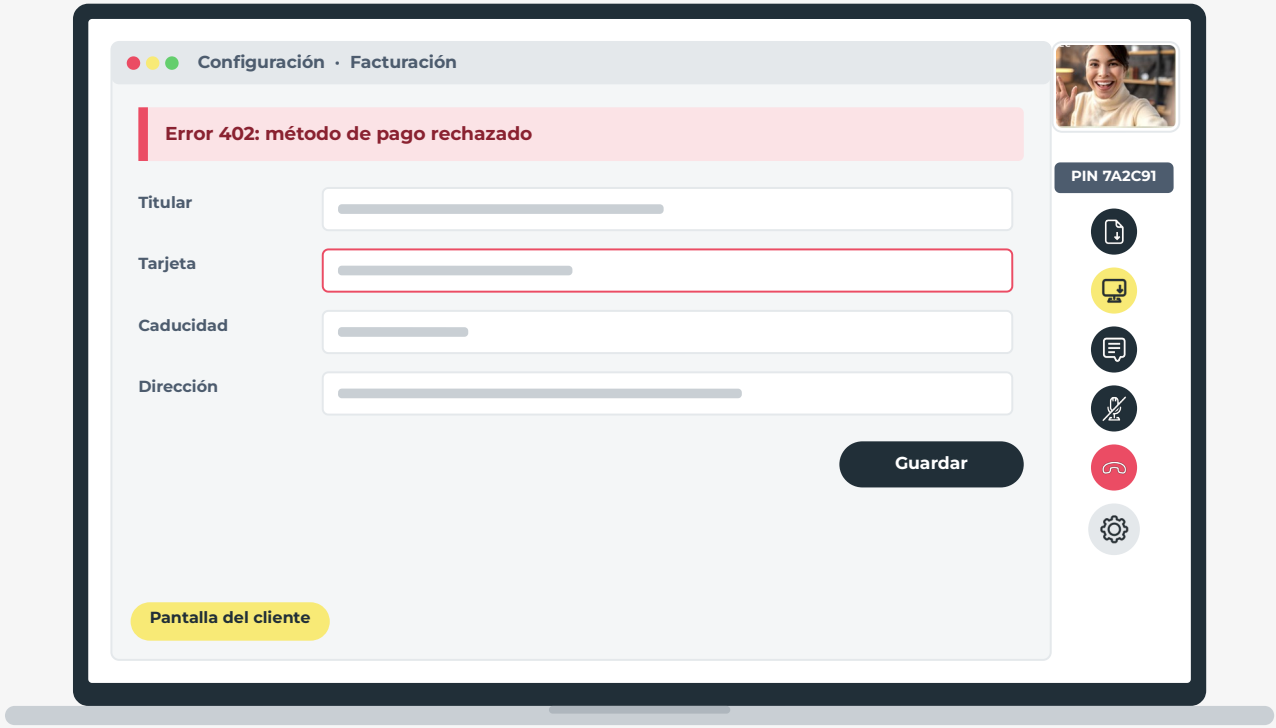
En el teléfono, mejor un PIN. En un dispositivo digital, mejor copiar y pegar el enlace.

Fuente: interactivepowers.com/es/solutions/remote-viewer — Acortador de URL y acceso PIN

PANTALLA DOBLE

Pantalla compartida en los dos sentidos

Unas veces el agente enseña un procedimiento; otras, el cliente enseña el error. RMV hace las dos cosas en la misma sesión.



A la derecha, el botón de acción flotante con el PIN de la sesión: archivos, pantalla (activa), chat, silencio, colgar y ajustes.

El agente enseña

Un formulario, un documento o los pasos de un trámite, sin enviar capturas.

El cliente enseña

El mensaje de error o la pantalla exacta donde se ha quedado atascado.

App, ventana o escritorio

El navegador pregunta qué compartir: una aplicación, una ventana o el escritorio completo.

Nada viaja sin aceptar

La otra parte acepta la solicitud antes de ver nada, y se deja de compartir en un clic.

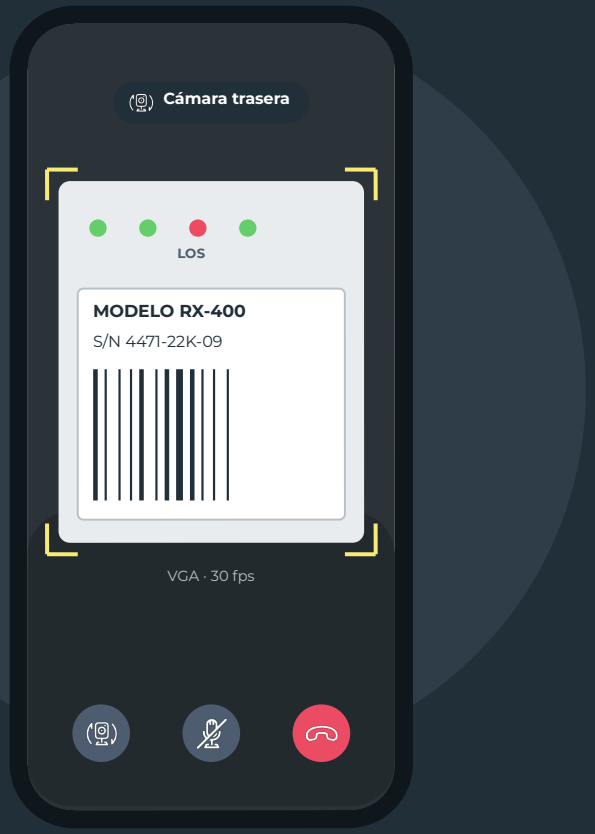
La pantalla se comparte desde un ordenador: los navegadores móviles no lo permiten. Desde el móvil, el cliente enseña la cámara.

Fuente: documentación técnica de Remote Viewer — uso: compartir pantalla

LA CÁMARA

Lo que importa es lo que el cliente tiene delante

Casi nunca hace falta ver la cara del cliente, sino un contador, una etiqueta o un piloto encendido. La cámara trasera del móvil lo resuelve.



Cámara trasera en un toque

El cliente cambia de la cámara frontal a la trasera con un botón.

Calidad a medida

Resolución de QVGA a 4K, fotogramas por segundo y calidad de sala configurables.

Cara a cara, si hace falta

El video del agente y el del cliente se activan por separado, según el proceso.

Fondo virtual del agente

Imagen de marca o desenfoque detrás del agente, cuando su cámara está activa.

Para leer un número de serie cuenta más la resolución que la fluidez: se ajusta en la configuración, no en cada llamada.

Fuente: configuración del caso de uso Remote Viewer (flipCamera, resolution, frameRate, quality, virtualBackground)

ARCHIVOS Y CHAT

Archivos y mensajes, sin salir de la llamada

Lo que se entiende mal por teléfono llega escrito: una dirección, una referencia, un número de expediente o el documento completo.

Archivos en los dos sentidos

El agente envía un documento; el cliente devuelve una foto o un justificante.

Descarga directa

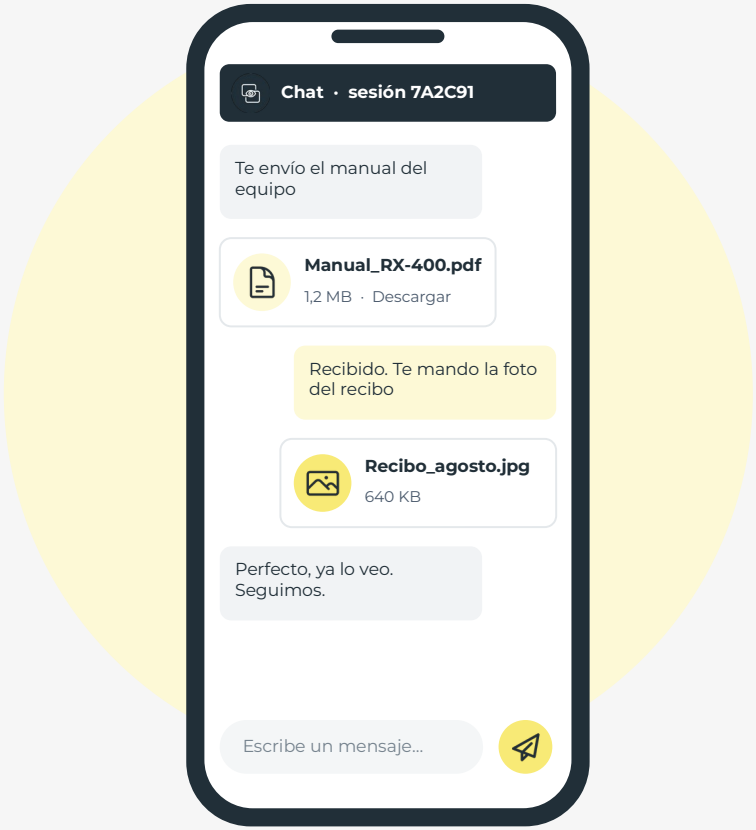
El archivo se abre o se descarga desde la sesión, sin pasar por el correo.

Chat en vivo

Texto, emojis y enlaces clicables, junto a la pantalla o la cámara compartidas.

Nada que dictar

Direcciones, referencias y números llegan escritos y sin erratas.



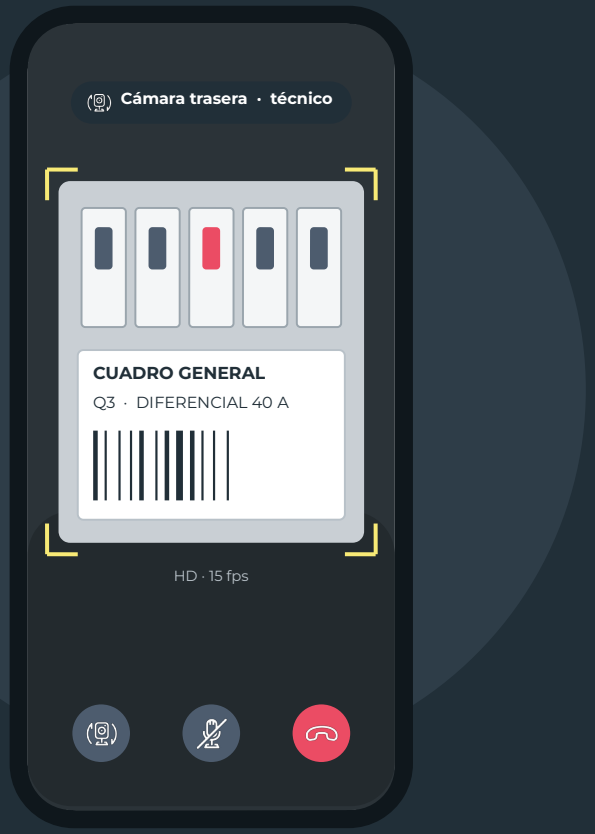
Sin adjuntos por correo ni rellamadas para confirmar que algo ha llegado: todo pasa dentro de la sesión.

Fuente: documentación técnica de Remote Viewer — uso: chat y archivos

AGENTES EN EL TERRENO

También para el técnico que está en campo

RMV no necesita un contact center al otro lado. Un técnico llama a su centro de soporte y el experto ve lo que él ve, sin desplazarse.



1 El técnico llama

Desde el móvil, a su centro de soporte o a un compañero experto.

2 El experto abre RMV

Crea la sesión y le dicta el PIN, o le pega el enlace en un mensaje.

3 Se ve la instalación

El técnico enseña con la cámara trasera lo que tiene delante.

4 Llega la documentación

El experto envía el esquema o el manual, y guía por voz.

Con Field Service VGO, RMV se suma a la videollamada agendada para compartir pantalla y archivos.

CASOS DE USO

Allí donde una llamada necesita imagen

El patrón se repite en cualquier sector que atiende por teléfono: el cliente está al aparato y lo que hay que resolver se ve, no se cuenta.

Soporte técnico

Ver el error en pantalla o el piloto del equipo antes de escalar o de enviar a un técnico.

Seguros y peritaje

El asegurado enseña el daño con la cámara trasera y envía las fotos en la misma llamada.

Banca y servicios

Revisar un documento juntos o guiar un trámite en pantalla, paso a paso.

Suministros y telecom

Leer un contador, una etiqueta o un número de serie sin que el cliente lo dicte.

Sector público

Acompañar al ciudadano en un trámite en línea sin pedirle que acuda a una oficina.

Un add-on, no un proyecto

RMV se activa sobre la operación que ya tienes: no cambia la telefonía, ni las colas, ni el escritorio del agente. Se suma a la llamada cuando hace falta imagen.

HIPERPERSONALIZACIÓN

Tu marca, tus canales y tus reglas

RMV se adapta sin tocar el producto: la marca, los idiomas y lo que puede hacer cada rol se definen en la configuración.

Logo y avisos
Tu logo y tus mensajes en la página del PIN.

Tema de marca
Colores y logo por tema, elegido en la URL.

Idiomas
La interfaz en el idioma de tu cliente.

Dominio propio
El acortador publica el enlace con tu dominio.

Copiar y pegar
El enlace va por tu SMS, email o chat.

Audio sí / no
Silenciado por defecto si hay llamada.

Video sí / no
Por rol: agente, cliente o ninguno.

Acortador y PIN
Enlace corto o PIN, según el canal.

Un solo archivo de configuración

config.json

```
{
    "startMuted": true
    "audio": false
    "video": { guest: true, admin: true }
    "screenSharing": true
    "flipCamera": true
    "resolution": "vga"
    "frameRate": 30
    "shortener": { enabled: true }
    "livechat": { emojis: true }
    "virtualBackground": "blur"
}
```

Extracto ilustrativo del archivo config.json del caso de uso.

Fuente: interactivepowers.com/es/solutions/remote-viewer — Personalización · configuración del caso de uso Remote Viewer

DESPLIEGUE

En Web ACD, en tu CCaaS o como extensión Web App

El producto es el mismo; cambia dónde lo abre el agente. Elige según la plataforma que ya opera tu servicio.

Aplicación de Web ACD

Para contact centers en Web ACD

- **En Aplicaciones** — se carga como add-on, sin otra herramienta.
- **Junto a la llamada** — el agente no cambia de entorno.

Widget en tu CCaaS

Para contact centers en otra suite

- **En el escritorio** — widget en el escritorio de agente.
- **Sin migrar** — tu telefonía y tus colas no cambian.

Extensión Web App

Para equipos sin contact center

- **Solo un navegador** — para soporte interno o técnicos.
- **En movilidad** — desde el portátil o la tableta.

Un caso de uso de Video RTC, no otro servidor

Se despliega con Video RTC — en nuestra nube o en tu infraestructura — y se configura en un solo archivo.

NAVEGADORES

Chrome · Safari · Firefox · Edge · Opera

SISTEMAS

Windows · macOS · Linux · iOS · Android

REDES

Ethernet · WiFi · 4G/LTE · 5G

PLATAFORMA

Video RTC, en nube u on-premises

Fuente: brochure Remote Viewer (navegadores y sistemas) · documentación técnica de Remote Viewer y Video RTC

SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

Privacidad por diseño en cada sesión

Ver la pantalla o la casa de un cliente es entrar en un espacio privado. RMV comparte solo lo que se acepta y no guarda lo que se ve.

Cifrado de 256 bits

Conexión cifrada con AES de 256 bits sobre SSL, sin descargas ni plugins en el equipo del cliente.

Sin grabación interna

RMV no graba la sesión: lo que se comparte se ve en directo y no queda almacenado.

Sin datos de usuario almacenados

El cliente entra con un PIN o un enlace, sin cuenta ni registro que guardar.

Nada sin permiso

Cámara, micrófono y pantalla piden permiso al navegador; la pantalla, además, a la otra parte.

Enlaces que caducan

Cuando el agente cierra la sesión, el enlace corto y su PIN dejan de existir.

RGPD y alojamiento

Preparado para el RGPD. En la nube de AWS, sus certificaciones son de AWS, no de Interactive Powers.

Fuente: interactivepowers.com/es/solutions/remote-viewer · brochure Remote Viewer · Seguridad y Cumplimiento 2026

COMPARACIÓN

En qué se distancia RMV de la alternativa habitual

	La alternativa habitual	Remote Viewer RMV
La conversación	A menudo pasa a una reunión o a otra app, con su propio audio	**Sigue por el teléfono; la sesión se suma a la llamada**
Acceso del cliente	Un enlace por SMS o email: hace falta el número o la dirección del cliente	**Un PIN que se dicta, o un enlace corto que se pega en cualquier canal**
Qué se comparte	La cámara del cliente, o su navegador dentro de tu web	**Pantalla y cámara en los dos sentidos, más archivos y chat**
Dónde trabaja el agente	Otra consola, o la integración de un tercero	**Un widget en su escritorio: Web ACD, tu CCaaS o Web App**
Despliegue	Normalmente, la nube del proveedor	**En la nube o on-premises, sobre Video RTC**
Marca	La del proveedor, personalizable según el plan	**Tu logo, tu tema, tus idiomas y tu dominio**

«La alternativa habitual» resume patrones publicados en páginas de producto de suites CCaaS y de herramientas de reuniones, asistencia visual y soporte remoto, revisadas en septiembre de 2026. Comparativas por proveedor disponibles bajo petición.

LA SUITE

RMV se apoya en una suite completa

RMV corre sobre la tecnología WebRTC de Video RTC y se abre desde Web ACD, desde tu CCaaS o como Web App.



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.

+ Remote Viewer RMV



Video RTC

PASARELA DE MEDIOS

Gateway híbrido SIP + WebRTC para navegadores, móviles y kioscos. Sobre él corre la sesión de RMV.



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**

Lo que RMV no hace: la llamada la pone tu telefonía o Web Caller; guiar el navegador del cliente es CoBrowsing; repartir llamadas es Web ACD.

Fuente: interactivepowers.com — plataformas y soluciones · documentación técnica de Remote Viewer

COMERCIAL

Suscripción por canal, sobre Video RTC

RMV opera con Video RTC y se contrata por suscripción, por canales — no por puestos de agente —, tanto como add-on de Web ACD o de tu CCaaS como en extensión Web App.

Suscripción por canal

La unidad es el canal de Video RTC: pagas capacidad, no una licencia nominal por cada agente.

Sobre Video RTC

RMV corre en la plataforma Video RTC, en nuestra nube o en tu infraestructura, sin otro servidor.

Sobre lo que ya tienes

Se suma a tu telefonía y a tu ACD: no hay que cambiar de plataforma para empezar.

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 de canales que usas, no por cada agente que puede abrir una sesión: el coste se ajusta al uso real del negocio. Y como la voz sigue por tu línea, no hay minutos nuevos que contratar para hablar.

REMOTE VIEWER RMV · ADD-ON PARA WEB ACD Y CCAAS

Enséñamelo, sin colgar.

Te enseñamos una sesión completa sobre tu propio caso: abierta desde el escritorio del agente, con el cliente dentro por PIN, pantalla y cámara compartidas, y la llamada intacta.



Hablar con Ventas

Solicitar una Demo

IntPowers

interactivepowers.com