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

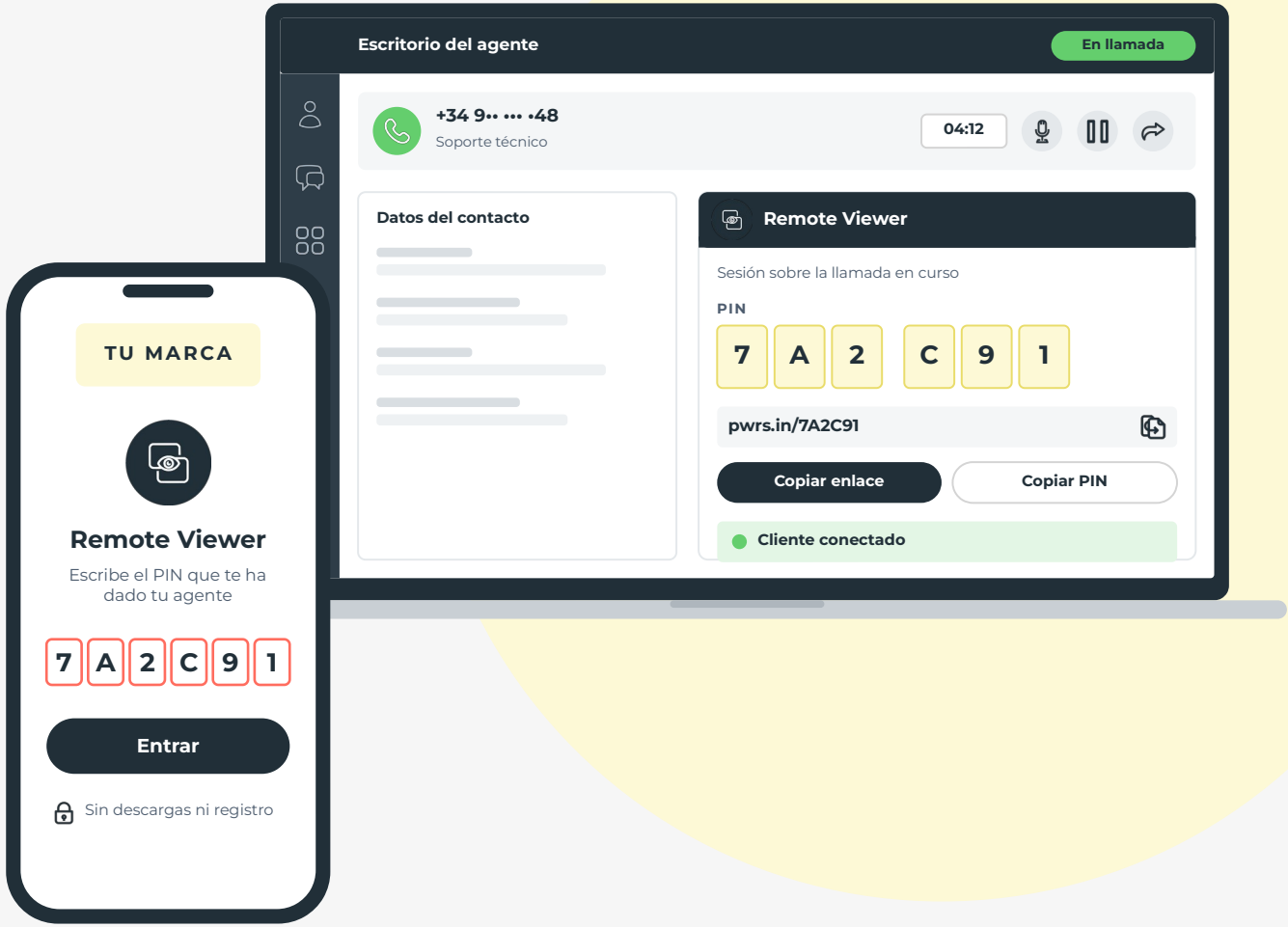
Un clic en el widget de su escritorio, sin salir de la llamada que está atendiendo.

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**

CAPACIDADES

Escritorio, acceso, pantalla y cámara en una sola sesión

Todo lo que necesita una llamada que tiene que verse, desde el widget del agente hasta el archivo que llega al cliente.

Widget en el escritorio

Conectar, en Aplicaciones de Web ACD o en tu CCaaS, crea la sesión con la presencia del cliente a la vista.

PIN o enlace corto

El PIN se dicta por teléfono; el enlace se pega en tu SMS, email o chat. Caduca al cerrar la sesión.

Pantalla doble

Agente y cliente comparten una app, una ventana o el escritorio completo, siempre con aceptación previa.

Cámara trasera

El cliente enseña lo que tiene delante, con la calidad ajustada de QVGA a 4K.

Archivos y chat

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

Técnicos en el terreno

Un técnico llama a su centro de soporte y el experto ve lo que él ve, sin desplazarse.

Y además: botón de acción flotante, fondo virtual del agente, audio y video por rol, y RMV como add-on de Field Service VGO.

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

DESPLIEGUE, MARCA Y SEGURIDAD

Tu plataforma, tu marca y tu privacidad

RMV se abre en Web ACD, en tu CCaaS o como extensión Web App, y corre sobre Video RTC en nuestra nube o en tu infraestructura.

Aplicación de Web ACD

Se carga en Aplicaciones, junto a la llamada.

Widget en tu CCaaS

En el escritorio de agente, sin migrar nada.

Extensión Web App

Solo un navegador, para soporte o técnicos.

Tu marca

Logo, tema, idiomas y la página del PIN con tus colores.

Dominio propio

El acortador publica el enlace con el dominio de tu empresa.

Cifrado y privacidad

AES de 256 bits sobre SSL, sin grabación interna ni datos de usuario almacenados.

Enlaces que caducan

Al cerrar la sesión, el enlace y su PIN dejan de existir.

Chrome, Safari, Firefox, Edge y Opera · Windows, macOS, Linux, iOS y Android · Ethernet, WiFi, 4G/LTE y 5G

Fuente: brochure Remote Viewer · documentación técnica de Remote Viewer y Video RTC · 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.

CASOS DE USO Y COMERCIAL

Dónde encaja y cómo se contrata

El patrón de RMV — una llamada en curso que necesita imagen — se repite en cualquier sector que atiende por teléfono.

Allí donde una llamada necesita imagen

- **Soporte técnico**
- **Seguros y peritaje**
- **Banca y servicios**
- **Suministros y telecom**
- **Sector público**

Escenarios de aplicación, no referencias de clientes.

Suscripción por canal, sobre Video RTC

RMV opera con Video RTC y se contrata por suscripción, por canales — no por puestos de agente —, en Web ACD, en tu CCaaS o como Web App. Pagas por la capacidad de canales que usas, no por cada agente que puede abrir una sesión; 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