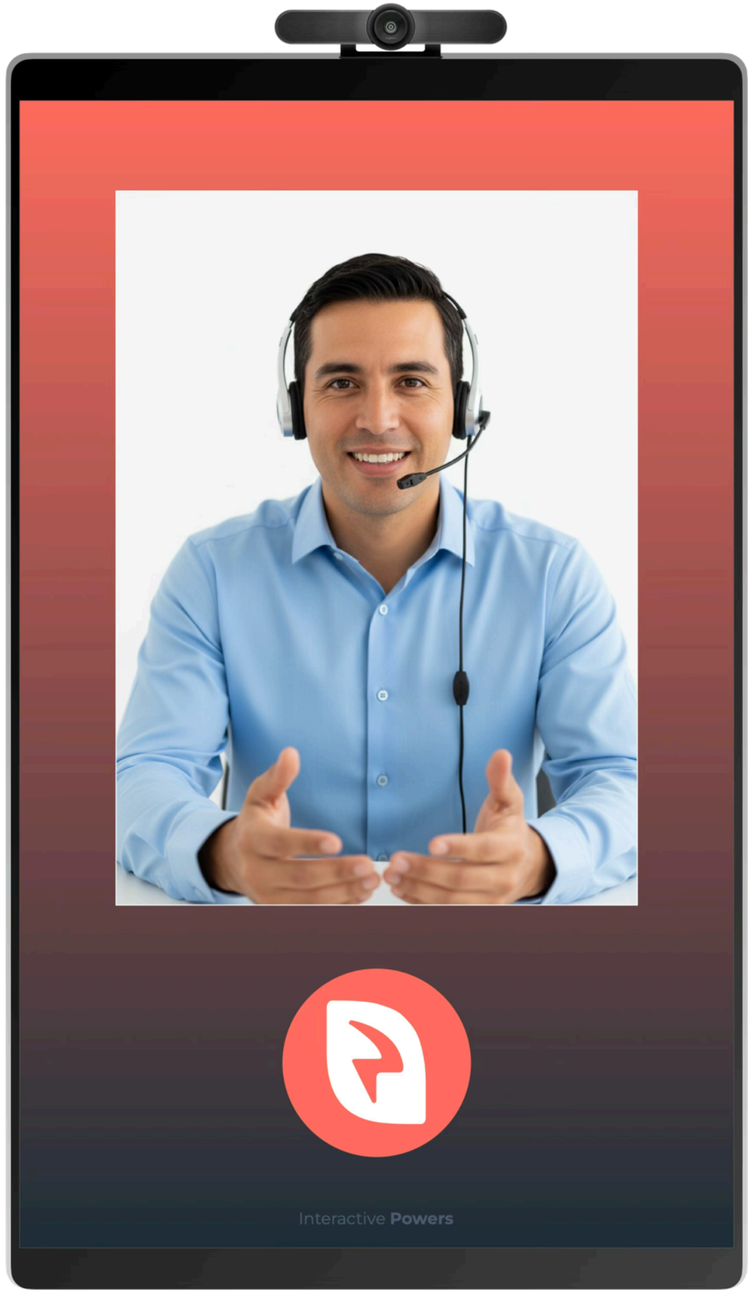
Telepresencia
Phygital

Atención presencial por video, sin necesidad de personal en el punto de servicio.

Video Kiosco Videollamada Llamada WhatsApp



La situación actual en el punto de contacto

Hoy, la mayoría de las interacciones de valor termina en uno de estos cuatro escenarios. No son fallos de ejecución: son el resultado previsible de fijar la capacidad de atender a un lugar y a un horario mientras la demanda no lo está.



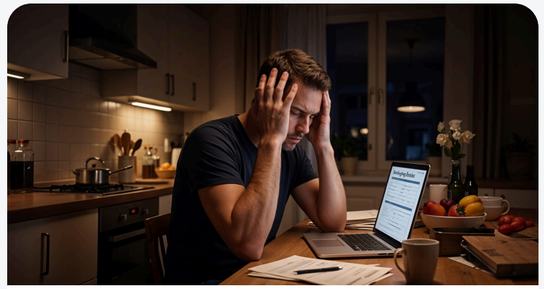
Espera y abandono

El cliente evalúa la cola al entrar y decide en segundos. La pérdida ocurre antes de cualquier interacción y no deja rastro en ningún sistema.



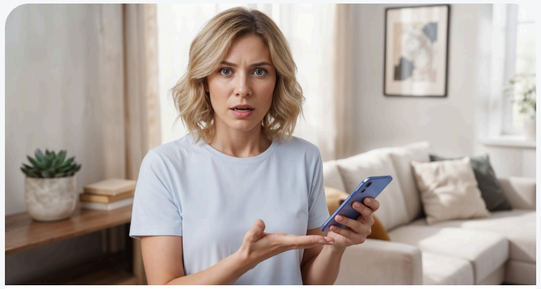
Asesoramiento aplazado

Acude para que alguien le oriente y encuentra a un generalista. La respuesta es una cita, una derivación al call center o volver otro día.



Autoservicio sin salida

El proceso digital resuelve lo simple, pero deja al cliente solo justo cuando aparece la duda o la excepción que decide la operación.



Canal remoto incompleto

El teléfono y el chat conectan, pero no permiten ver el documento, mostrar la pantalla ni acreditar y realizar una operación compleja.

En los cuatro casos ocurre lo mismo: la empresa paga el coste de la capacidad sin generar ingresos; el cliente sale en silencio con una necesidad sin resolver. Estos problemas no los resuelve la IA, ni siempre quedan reflejados en KPI.

La atención presencial no escala con el negocio

1 Coste fijo por ubicación

Cada punto de atención exige personal, espacio y horario propio. El coste crece de forma lineal con la red.

2 Cobertura desigual

Las ubicaciones de menor tráfico no justifican un especialista, y el cliente recibe un servicio inferior.

3 Capacidad rígida

Los picos de demanda no se pueden absorber: la plantilla presencial no se redistribuye en tiempo real.



El Video es el canal superior digital y humano de la atención al cliente remota

CSAT - NPS

Las notas de valoración CSAT se suelen situar entre 4.5 y 5 especialmente cuando el cliente compara otros canales.



Customer Satisfaction Score (CSAT) · 0 – 5

FCR

La tasa de resolución al primer contacto con videollamada supera los ratios de cualquier canal digital y teléfono.



First Contact Resolution (FCR) · 0 – 100%

Los datos de la comparativa de canales de atención al cliente (CSAT y FCR) corresponden a promedios y tendencias consolidados del sector en 2025-2026, de varios informes de los clientes de Interactive Powers y contrastado por estudios independientes.

El concepto

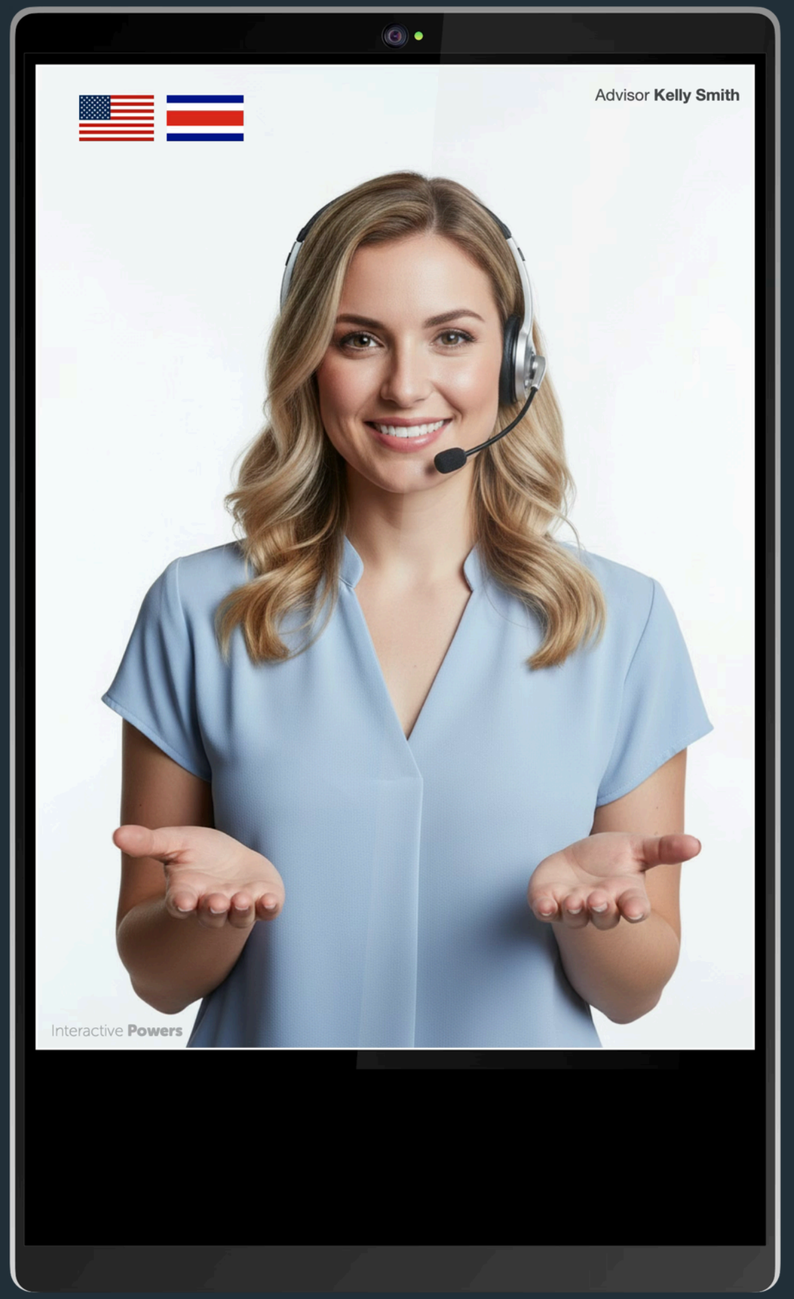
Presencia física. Operación remota.

Un punto de servicio físico —kiosco, tableta o simplemente un adhesivo QR— conecta al cliente, en segundos, con un asesor humano en video de alta definición. El asesor puede estar en cualquier centro de contacto del mundo. El cliente percibe atención cara a cara de alto valor y resolutiva.

Sin app que instalar

Sin pedir cita previa

Sin personal en sitio



3500

Escanea el código QR para contactar con un agente y completar el formulario de registro. Puedes hablar desde tu smartphone mientras interactúas aquí.



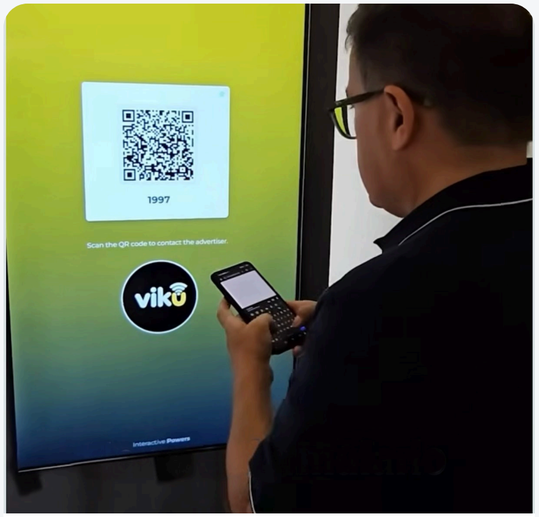


Cuatro pasos, menos de 30 segundos



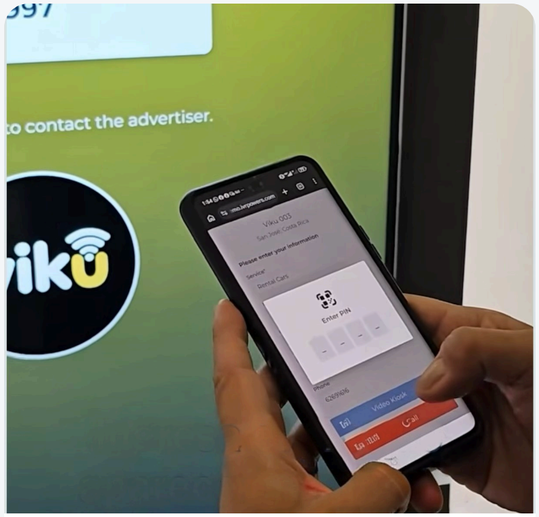
1 Escanea

El cliente escanea el QR del video kiosco, la tableta o el adhesivo con su propio teléfono móvil.



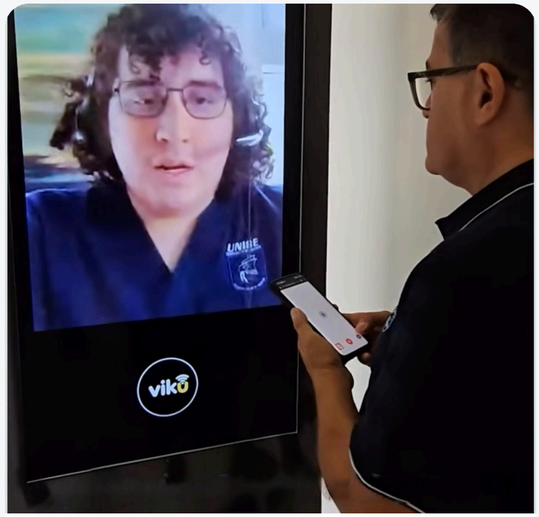
2 Identifica

Introduce los datos mínimos del servicio en su móvil: nombre, contacto, motivo, ID o código promo.



3 Conecta

Ingresa un PIN de sincronización. El sistema enruta la sesión al primer asesor disponible.



4 Conversa

El audio viaja por el teléfono del cliente: privacidad total y calidad de Video HD en cualquier entorno.

Una sola sesión repartida entre dos dispositivos

Es la pieza técnica que diferencia esta tecnología de cualquier videollamada: los flujos de la misma sesión se reparten entre la pantalla del punto de servicio y el teléfono del cliente.

Punto físico

Kiosco, pantalla o tableta

- Video HD del asesor a tamaño real
- Pantalla compartida de documentos
- Recibe el flujo de media RTP

SPLIT

Dispositivo del cliente

Su propio smartphone, sin app

- Audio bidireccional privado
- Señalización y control de sesión (RTC)
- Captura de datos y selección de servicio

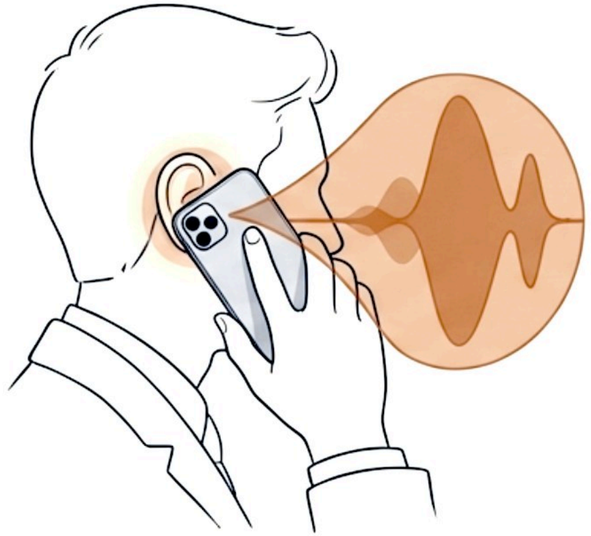
Centro de contacto · ACD · asesores en navegador web — reciben ambos flujos como una única interacción

Una sola sesión lógica · Atraviesa firewall y NAT corporativos · WiFi, 5G o LTE · Modo PWA conectar más tarde · sin VPN · sin App · sin Instalación

powered by aws

El audio no pasa por el hardware compartido

Gracias a la arquitectura SPLIT, el audio entra y sale del teléfono del propio cliente: nunca por un altavoz o micrófono del kiosco. Un mismo mecanismo resuelve la confidencialidad del dato y la inteligibilidad en entornos ruidosos.



Comunicación multimodal



Aislamiento acústico

Ni ruido ambiente en la sesión, ni molestias al entorno.

Confidencialidad del dato

Datos bancarios, médicos o personales, inaudibles para terceros.

Atención multilingüe

Enrutamiento automático al idioma del cliente.

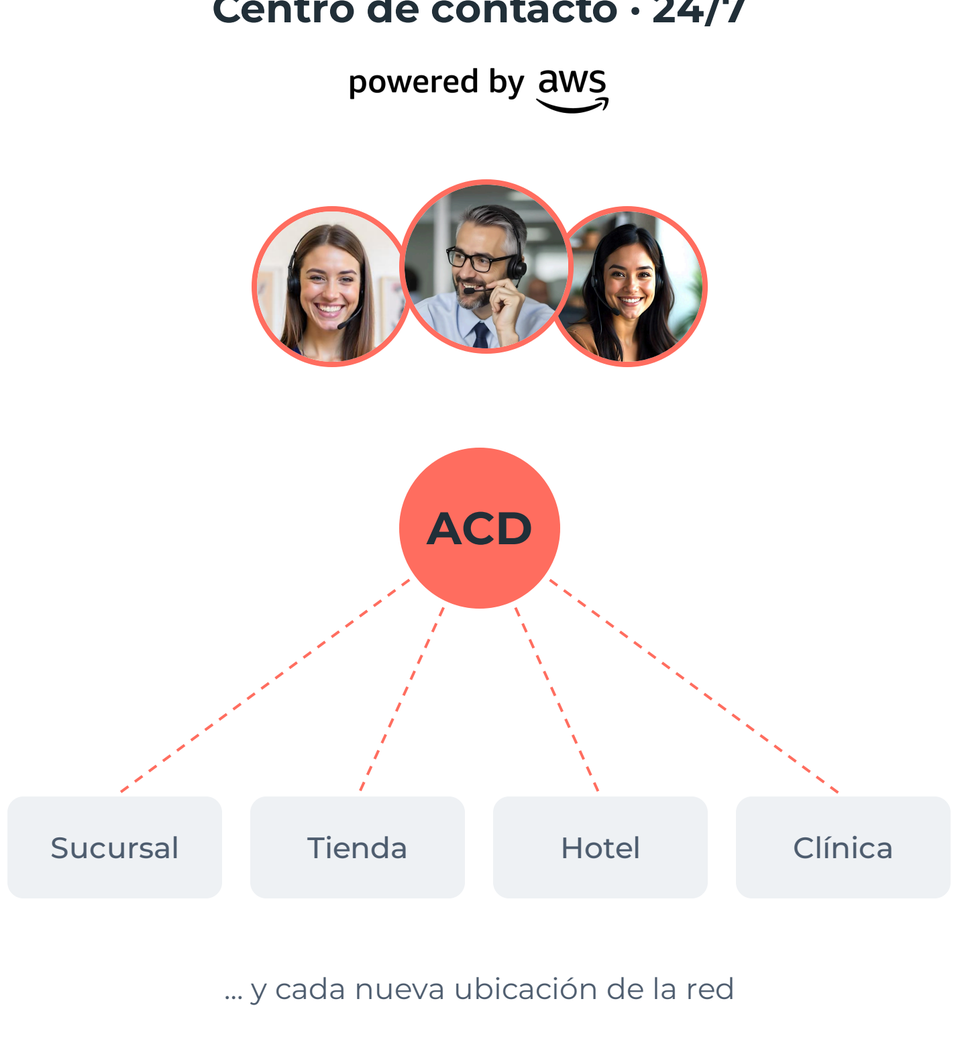
Lengua de signos

Intérprete en tiempo real para personas sordas.

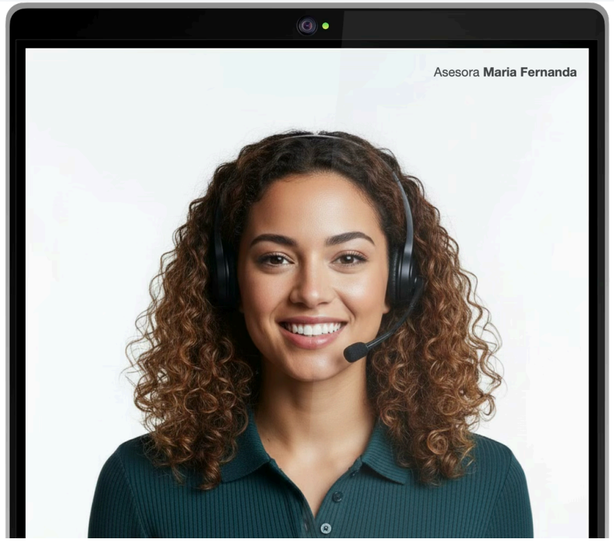
Un equipo experto atiende toda la red física o digital

La capacidad de atención deja de estar anclada a un edificio. Un mismo grupo de asesores concentrados cubre decenas o cientos de puntos de contacto, y la demanda se redistribuye por enrutamiento inteligente ACD según el tráfico real de cada ubicación.

- **Apertura de nuevos puntos sin contratar plantilla local**
- **Horario ampliado sin duplicar turnos por sucursal**
- **Especialistas ahora disponibles en toda la red**

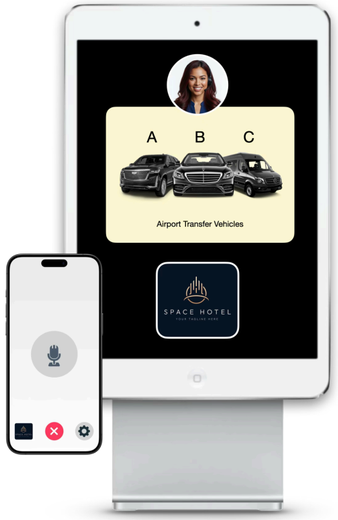


Por qué el cliente lo percibe como atención presencial



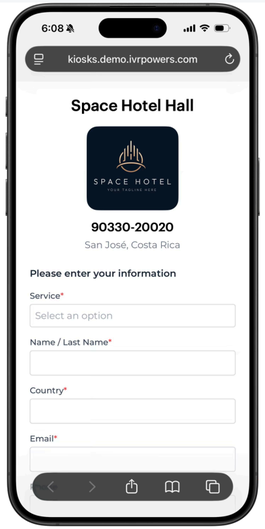
Escala humana

El asesor aparece a tamaño real, mirando a cámara. La percepción de servicio y la confianza son las de un mostrador atendido.



Visualización compartida

El asesor comparte en pantalla contratos, formularios o catálogos en tiempo real. El cliente revisa su solicitud visualmente para confirmarla.



Control desde su móvil

El cliente maneja la sesión desde su propio teléfono. Sin superficies táctiles compartidas y sin ceder el control.



Un punto, cuatro canales

El cliente elige cómo quiere ser atendido

1

Video Kiosco

Atención en la pantalla grande del punto de servicio, con audio por su móvil.

2

Videollamada móvil

La sesión completa en el teléfono del cliente, dentro o fuera del recinto.

3

Llamada digital

Solo voz sobre datos, sin consumo de minutos ni número de teléfono.

4

WhatsApp

Continuidad de la conversación en el canal que el cliente ya usa a diario.

Captura de metadatos antes de conectar

Nombre · email · teléfono · documento de identidad · código promocional · número de habitación o expediente. El asesor abre la sesión con el caso ya identificado.

PIN de sincronización entre dispositivos

Al elegir el modo kiosco, el cliente introduce un PIN de cuatro dígitos que empareja su teléfono con esa pantalla concreta. Evita cruces de sesión en instalaciones con varios puntos contiguos.

Servicio exclusivo o selector multi-servicio

Cada punto de contacto se configura como servicio exclusivo —una sola cola, una sola marca— o como selector multi-servicio, donde cada posición enruta a una cola distinta. La decisión es de configuración, no de hardware, y se cambia en remoto.



El mismo software, con el servicio y la identidad de cada punto

Servicio exclusivo

Todo el punto atiende un único proceso: alta de cliente, soporte técnico o conserjería.

Multi-servicio

El cliente elige entre varios procesos o departamentos desde la misma pantalla.

Multimarca

Un mismo punto representa varias marcas, cada una con su cola, su identidad y su contenido.



Slots de marca configurables por ubicación

El cliente no repite su conversación en ninguna transferencia

1 Cliente



Datos capturados antes de conectar: identidad, motivo y contexto del punto de servicio.

2 Asesor A



Recibe la sesión ya contextualizada. Atiende, documenta y decide si escala.

3 Supervisor B



Hereda la sesión íntegra — conversación, documentos y datos— sin cortar el video.

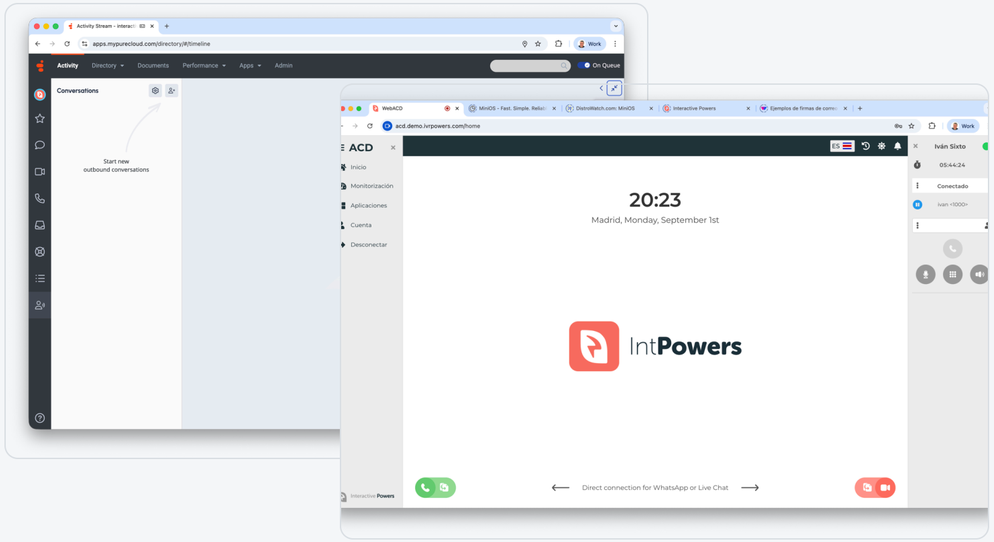
Contexto íntegro transportado en toda la cadena · cero repeticiones · enrutamiento ACD nativo (Genesys, Cisco, Five9, GoContact...)


BGR
Crédito
de Vivienda
Tasas preferenciales para
hacer realidad tu hogar
4107

Integración

Se integra con el contact center que ya tiene

La plataforma se integra con el ACD que la entidad ya tiene en producción, o funciona de forma autónoma con su propio Web ACD. No exige migración, ni sustituir la operativa existente.



GENESYS · Enghouse Interactive · 3CX · cisco · inconcert · wolkvox · AVAYA

ICR EVOLUTION · talkdesk · altitude · xcally · GoContact · Five9 · VOCALCOM

Agentes distribuidos

Aprovecha asesores ya disponibles en oficinas, concesionarios o locales, entre atenciones presenciales.

Agentes centralizados

Maximiza la operativa con más turnos, especialización por cola y externalización del centro de contacto.

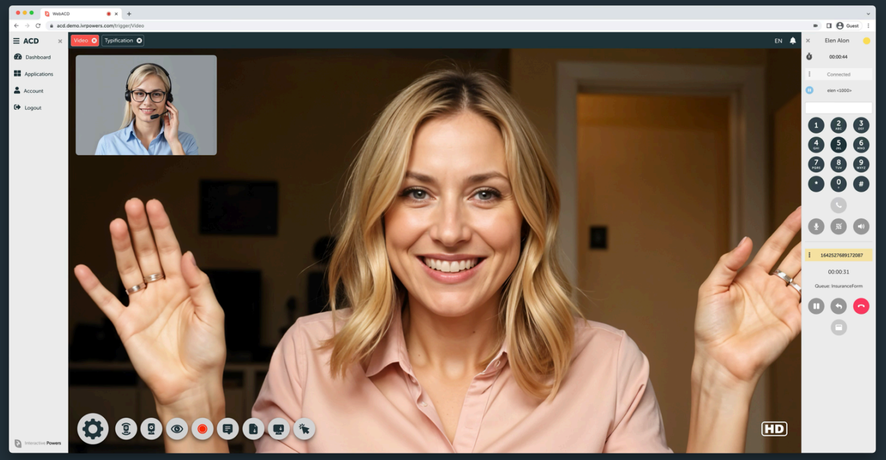
Servicio gestionado, sin despliegue en su red

VCCaaS · Video Contact Center as a Service

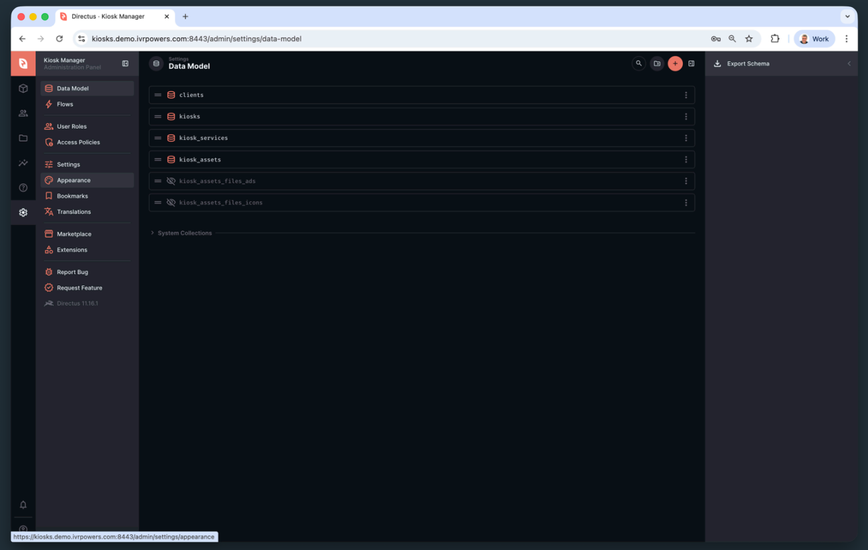
Asesores, supervisores y vendedores trabajan desde laptop, PC, Mac o tableta, únicamente con un navegador web y acceso a Internet. Sin cliente pesado, sin diademas propietarias, sin puesto dedicado.

Kiosk Manager · gestión centralizada

Supervisión de toda la red de puntos, alta y baja de ubicaciones, contenidos, logotipos y publicidad por kiosco, roles y permisos de supervisor, y ajustes de configuración remota.



Consola del asesor en navegador



Kiosk Manager · supervisión de la red

Impacto operativo

Más cobertura sobre menos infraestructura

24/7

Disponibilidad continua

Turnos y externalización cubren franjas que ninguna sucursal física puede sostener.

1 : N

Un equipo, toda la red

El mismo grupo de asesores atiende a la vez todos los puntos de contacto ahorrando costes operativos.

+0

Personal en el punto

El punto de servicio funciona incluso sin plantilla asignada: solo pantalla y conectividad.

La plataforma escala a cientos de miles de interacciones mensuales sobre la misma infraestructura, sin réplica física de puntos de atención.

Sostenible, Eco Circular
Impacto positivo ambiental

Cada punto remoto reduce los costes operativos e infraestructuras

Un especialista fijo en un punto de bajo tráfico pasa buena parte de su jornada sin atender a nadie, pero su nómina y su puesto siguen activos igual. Centralizar el recurso libera ese tiempo y esa geografía.

Modelo tradicional

Nómina activa sin interacción
Personal fijo aunque el punto no tenga tráfico en ese turno.

Infraestructura encendida igual
Climatización e iluminación dedicadas todo el turno.

Tránsito que no es atención
El desplazamiento entre sedes no produce servicio.

Bajas cubiertas punto por punto
Cada ausencia exige sustituto local o deja el punto vacío.

Talento atado a la geografía
Solo contrata donde está el punto, esté o no ahí el talento.

Modelo phygital

Capacidad por ocupación real
El equipo se dimensiona por la demanda agregada.

El punto no sostiene personal
Solo pantalla y conectividad; el coste fijo desaparece.

Cero tiempo de tránsito
El especialista atiende sin moverse de su puesto.

Bajas absorbidas por el equipo
El resto del pool cubre sin sustituto local.

Talento sin ataduras geográficas
Concentre el equipo en una sede, o llévelo a otro país.

El ahorro real es la nómina, la infraestructura y la geografía que dejan de limitar el servicio.

Seguridad y cumplimiento

Nivel empresarial, desde la infraestructura

Infraestructura desplegada sobre AWS con aislamiento total de datos, cifrado y segregación por cliente. Interactive Powers no accede a los datos de los usuarios finales.

SOC 2 | ISO 27001 | GDPR | HIPAA | PCI-DSS

Verificación de identidad en vivo

El asesor confirma visualmente al cliente y su documento: barrera directa contra suplantación y en kioscos los deepfakes no pueden operar.

Trazabilidad de la sesión

Grabación y auditoría de la interacción conforme a la política de cada entidad.
Generación de reportes, logs y metadatos de toda la actividad.



Continuidad de servicio

Si el hardware local falla, el servicio nunca se cae

El punto de contacto está desacoplado de la sesión. Ante un fallo de pantalla, red local o alimentación, la interacción continúa en el smartphone del cliente mediante el QR estático, sin intervención técnica en sitio. Puede funcionar por LTE 5G del usuario.

Modo resiliente por definición

El sistema es 100% multimodal y permite seguir operando incluso sin pantallas fijas.

Respaldo por QR estático

El adhesivo impreso funciona aunque el kiosco esté completamente inoperativo.

Sesión móvil íntegra

El cliente conserva video, audio y pantalla compartida desde su dispositivo.



Sesión activa desde móvil

Sin desplazamiento técnico · Sin ticket de soporte

Caso destacado · Banca

Atención especializada fuera del horario de sucursal



1 Llegada

El cliente accede al vestíbulo de autoservicio, dentro o fuera del horario de oficina.



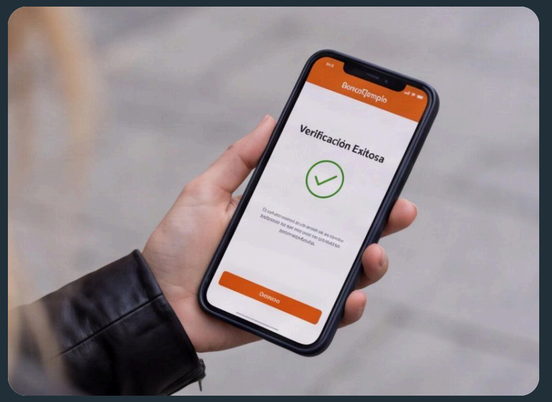
2 Conexión

Escanea el QR del kiosco y selecciona el servicio: alta, incidencia o asesoría.



3 Videoatención

Un gestor especializado atiende en video y comparte la documentación en pantalla.



4 Verificación

Identidad confirmada y operación validada en el móvil del cliente.

Procesos aplicables: alta de cuenta · verificación de identidad · contratación de crédito · resolución de incidencias · asesoría de inversión

El mismo modelo, cuatro operativas distintas



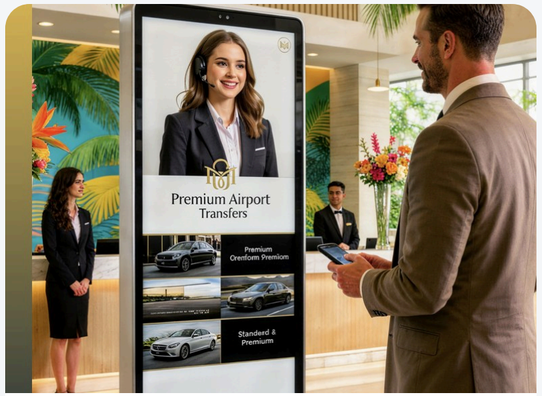
Finanzas

Peritaje asistido, alta de cuenta, póliza y apertura de siniestro con verificación visual del asegurado y del documento.



Comercio

Personal shopper y asesoría de producto en tienda: un especialista de marca cubre toda la red de puntos de venta.



Turismo

Conserjería multilingüe 24/7 en lobby de hotel, resort o punto de tours, sin mostrador atendido de madrugada.



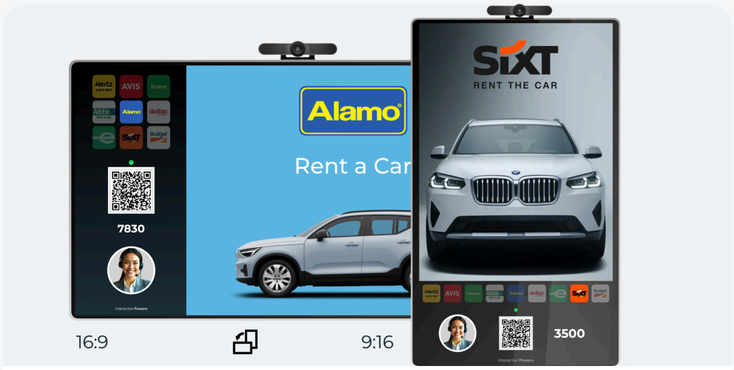
Salud

Admisión, triaje inicial y orientación al paciente en clínicas y centros sin personal administrativo permanente.

Despliegue físico

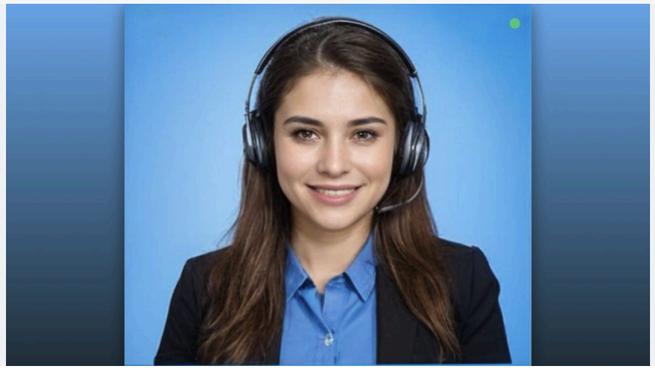
Cualquier formato, cualquier orientación

El software se adapta al soporte que ya existe en la instalación: tótem vertical, pantalla horizontal, tableta sobre mostrador o monitor empotrado. No condiciona la obra ni el mobiliario.



Pantalla vertical u horizontal

El software detecta automáticamente el tamaño de pantalla y su orientación.



Pantalla Focus o Full Screen

El sistema cambia el foco del asesor en función del tipo y uso de la pantalla.



Pantallas táctiles, PWA

El sistema también opera en dispositivos táctiles iPad o Android, ambos PWA.

Vertical 9:16 · 1080 × 1920 Horizontal 16:9 · 1920 × 1080 Desde tabletas de mostrador hasta tótems de gran formato

Su marca en cada punto de contacto

Interfaz configurable al 100 %: logotipo, paleta, tipografía, textos legales y contenidos promocionales. El cliente final nunca percibe una plataforma de terceros.

- **Logotipo, paleta y tipografía corporativos**
- **Textos, idiomas y avisos legales propios**
- **Iconografía y nomenclatura de servicios a medida**
- **Cambios aplicados en remoto a toda la red**



Ejemplo de personalización sobre el mismo software

La pantalla también trabaja cuando no hay sesión

En reposo, el punto no se apaga: reproduce carruseles de contenido y publicidad programados por ubicación desde Kiosk Manager. El activo deja de ser solo un canal de atención y pasa a ser también un soporte de comunicación.

Formatos JPG, GIF y MP4

Creatividades estáticas o en movimiento, sin reproductor adicional.

Programación por ubicación

Cada kiosco muestra la campaña que corresponde a su sede, su idioma y su horario.

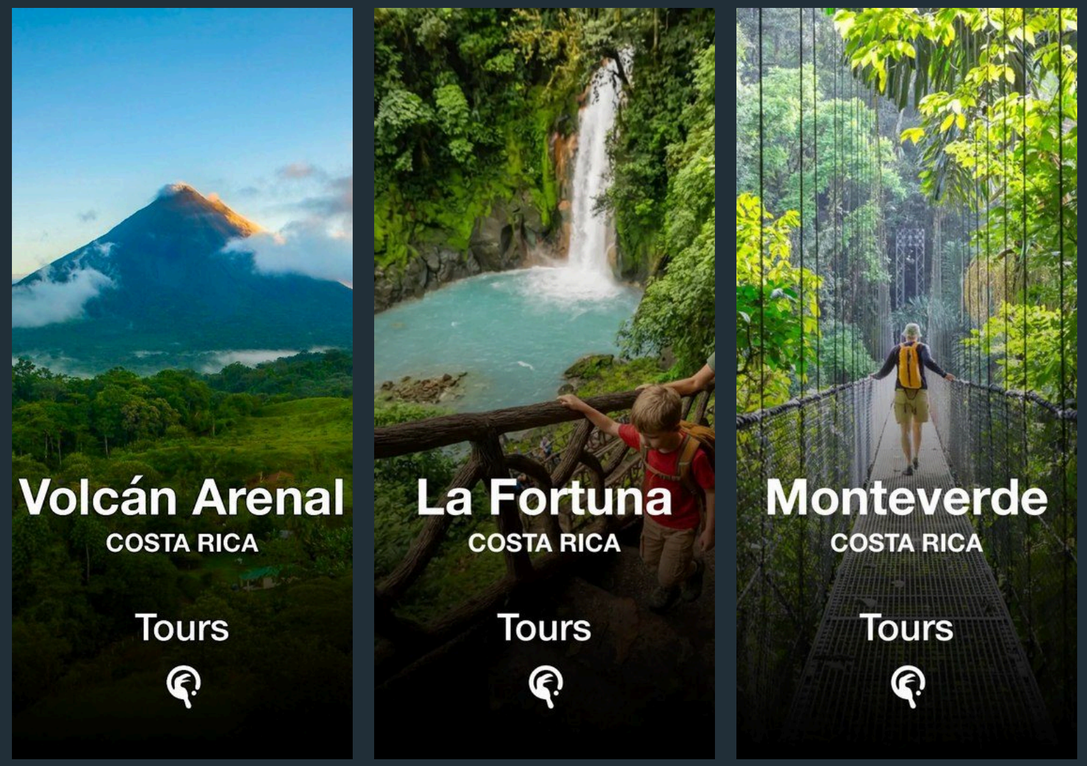
Contenido propio o externo

Campañas de la marca, de sus partners o de anunciantes locales.

Transición inmediata

Al escanear el QR, el carrusel cede el paso a la videoatención.

Slideshow ADS programable por ubicación



Carrusel publicitario en reposo · vertical y horizontal

Amortiza el punto incluso fuera del horario de atención

Resumen para el comité

Siete decisiones que ya están resueltas

Categoría propia
No es videoconferencia: es un canal de atención presencial diseñado desde cero.

Sin fricción de adopción
El cliente no instala nada; el asesor solo necesita un navegador.

Integración con su ACD
Convive con Genesys, Cisco, Avaya, Five9 o GoContact, entre otros.

Privacidad por diseño
La arquitectura SPLIT opera en entornos de alta seguridad y privacidad.

Cumplimiento normativo
Infraestructura AWS con certificaciones de nivel empresarial.

El activo se amortiza solo
En reposo, el punto emite contenido y publicidad programada.

La séptima: el punto de servicio deja de ser un coste fijo y pasa a ser capacidad flexible optimizada.

Hablemos de su caso

Analizamos un proceso concreto de su operativa y estimamos el modelo de despliegue, la integración con su contact center y el impacto sobre su red de puntos de atención.

Interactive Powers

ivan.sixto@ivrpowers.com · interactivepowers.com