Experto en Tienda

TELESERVICIO · RETAIL

La tienda, aumentada por telepresencia

Un experto en vídeo se suma al equipo de piso cuando el cliente lo necesita: en el pasillo, en el mostrador, en el centro de corte o con la tienda cerrada.

DECK COMERCIAL · OPERACIONES Y COMERCIAL

Interactive Powers · Octubre 2026

IntPowers



Un pasillo, una pregunta y una persona experta al otro lado

0

apps que instalar

El cliente conecta desde el quiosco, una tableta o el navegador de su móvil.

1 : N

un experto, varias tiendas

La misma persona atiende su categoría en toda la red. N se mide en el piloto.

5

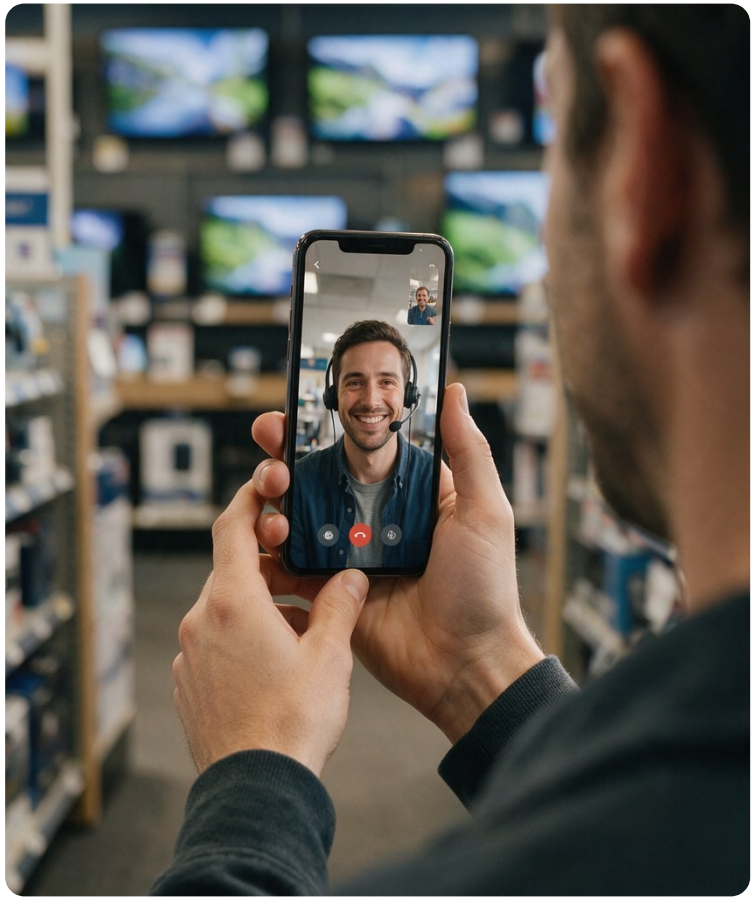
puntos de conexión

Pasillo, lineal, mostrador, centro de corte y fachada.

7

procesos de tienda

Venta técnica, financiación, pedido a medida, postventa, continuidad, red y fuera de horario.



Teleservicio: una persona asesora, la tienda vende y la plataforma registra.

01 · LA OPORTUNIDAD

El cliente llega con intención de comprar, y el especialista no está

La lavadora, la financiación o el corte a medida se deciden en el momento. Hoy esa decisión depende de que haya un especialista libre en esa tienda y en ese turno.





Lo que vive hoy el cliente en tienda, y lo que cambia

HOY	CON EXPERTO EN TIENDA
El vendedor de piso no domina la ficha técnica de la categoría.	Un experto de categoría responde en vídeo desde el pasillo.
La venta a plazos espera a que haya un asesor financiero.	El asesor financiero remoto la cierra en el mostrador.
El pedido de corte depende de un operario concreto.	El experto de proyecto toma la orden y la cobra.
A las 21:00 la tienda cierra y la consulta se pierde.	La fachada y el móvil siguen atendiendo.

Teleservicio: no es autoservicio ni e-commerce en tienda

	Pantalla táctil	E-commerce en tienda	Solo equipo de piso	Experto en Tienda
Quién atiende	Nadie: el cliente solo	Nadie: catálogo y carrito	Quien esté libre	Un experto de la categoría, en vídeo
Producto técnico	Fichas y filtros	Fichas y reseñas	Según el vendedor	Comparativa explicada en directo
Financiación y seguro	No	Formulario online	Si hay asesor en tienda	Asesor remoto en el mostrador, con grabación
Pedido a medida	No	No	Si está el operario	Orden VGO con medidas, cobro y recogida
Horario	El de la tienda	24/7 sin personas	El de la tienda	El del centro de expertos, también en fachada



Comparativa de dos modelos explicada por el experto en el Vídeo Quiosco del pasillo

02 · LA EXPERIENCIA

Siete momentos de una compra de hogar

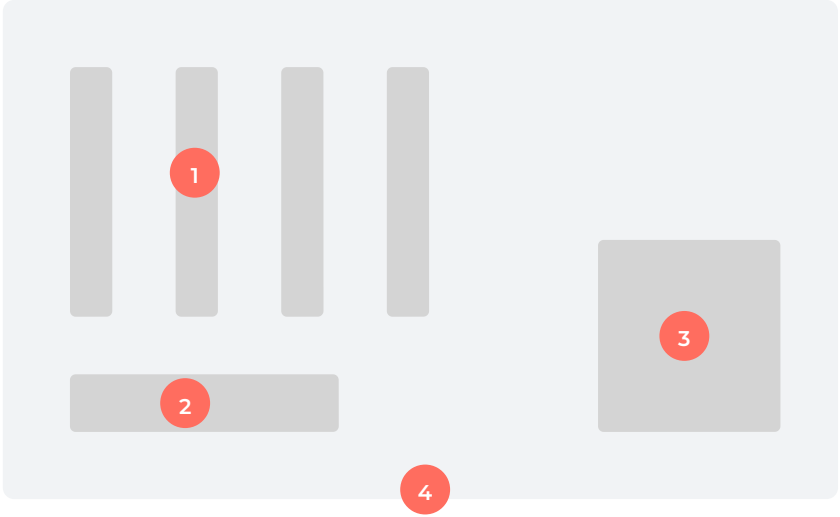
Seguimos a Laura y Andrés, que amueblan su primer piso. Cada momento pide un punto de conexión distinto; el caso es siempre el mismo.



Siete momentos, cinco puntos de conexión, un solo caso



Sáb · 10:15	Sáb · 10:40	Sáb · 11:20	Mar · 21:40	Mié · 19:05	Jue · 12:30	Día 30
Electro	**Financiación**	**Corte a medida**	**Tienda cerrada**	**Instalación**	**Recogida**	**Postventa**
Video Quiosco	Tableta en mostrador	Tableta en corte	Quiosco en fachada	Vídeo en el móvil	QR verificado	QR del ticket



1 Pasillo · 2 Mostrador · 3 Centro de corte · 4 Fachada · y el móvil del cliente

Un mismo caso para toda la compra. Cada experto ve el historial y las órdenes: Laura y Andrés no repiten lo que ya contaron, y cada venta queda atribuida al punto donde empezó.

MOMENTO 1 · SÁBADO · 10:15 · PASILLO DE ELECTRO

Video Quiosco: comparan dos lavadoras con una experta

Pedro, el vendedor de piso, atiende a otro cliente. Laura pulsa en el Video Quiosco del pasillo y se abre una videollamada con Marta, experta de electro, que atiende a varias tiendas.

Cliente Duda entre dos lavadoras: consumo, ruido y capacidad para dos personas.

Experto remoto Compara los dos modelos en pantalla y recomienda uno con argumentos técnicos.

Personal de piso Pedro se incorpora cuando queda libre y acompaña la venta hasta la caja.

PUNTO DE CONEXIÓN

Video Quiosco con contenidos de marca y QR, gestionado desde KMS.

Resultado Deciden sin esperar a un vendedor libre.



El cliente elige dónde empezar la conversación



Video Quiosco en el pasillo

Para quien está frente al producto y quiere hablar con alguien ya.



QR en el lineal

Desde su propio móvil, en cualquier pasillo: el experto ve qué producto ha escaneado.



Tableta en el mostrador

Cuando la venta necesita contratar: crédito, seguro o garantía ampliada.



MOMENTO 2 · SÁBADO · 10:40 · MOSTRADOR

Financiación en el mostrador, con un asesor remoto

Quieren pagar en 12 meses. En la tienda no hay asesor financiero ese sábado: Pedro conecta la tableta del mostrador con Javier, asesor de la financiera.

Personal de piso Pedro inicia la conexión desde la tableta y sigue en el mostrador.

Experto remoto Javier verifica la identidad, explica las condiciones y tramita el crédito.

Cliente Laura firma en el mismo acto; la operación queda grabada con sus metadatos.

GRABACIÓN

Video REC solo en la contratación de crédito o seguro, con custodia y archivo.

Resultado Venta a plazos cerrada en la tienda.

Grabación solo donde hay contratación

Identidad
Verificación del cliente en la videollamada

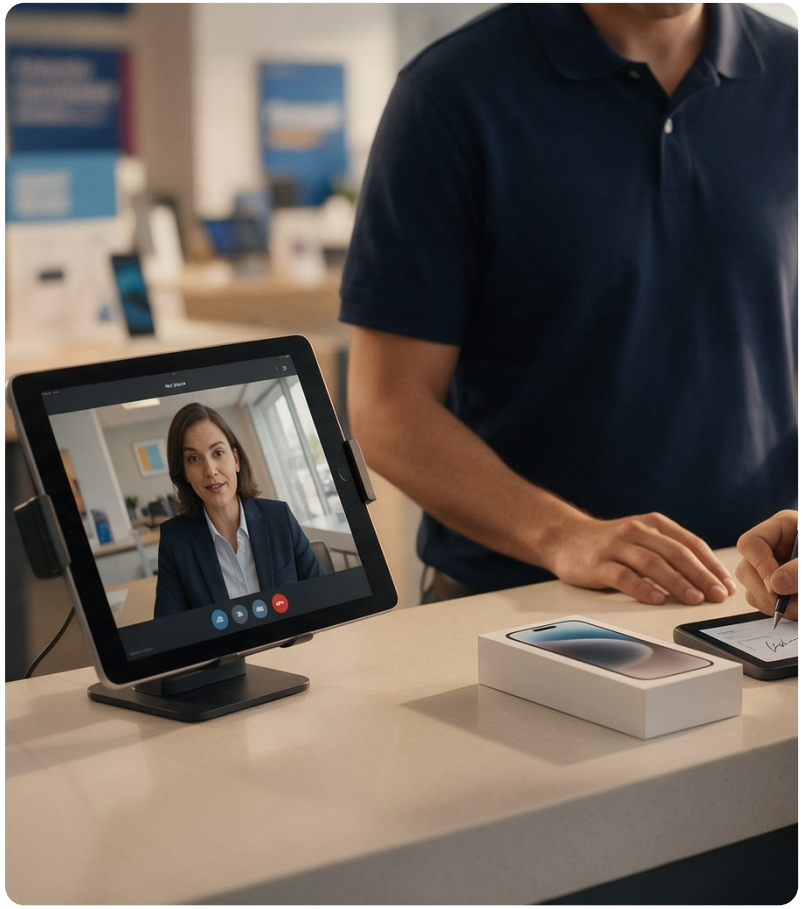
Condiciones
El asesor explica y comparte el documento

Firma
En el mostrador, en el mismo acto

Grabación
Video REC con metadatos, custodia y archivo

Para la financiera evidencia de cada contratación, con custodia y acceso según su política.

Para la tienda la venta a plazos ya no depende de que haya un asesor presente en ese turno.



La grabación no se aplica a la venta asesorada ni a la postventa: solo a la contratación.

MOMENTO 3 · SÁBADO · 11:20 · CENTRO DE CORTE

Corte a medida: la orden se toma y se cobra en vídeo

Quieren una estantería con tableros cortados a medida. El operario de turno no lleva proyectos: conecta la tableta con Raúl, experto de proyecto del centro de expertos.

Personal de piso El operario conecta la tableta y enseña los tableros disponibles.

Experto remoto Raúl revisa las medidas con Andrés y genera la orden VGO con precio.

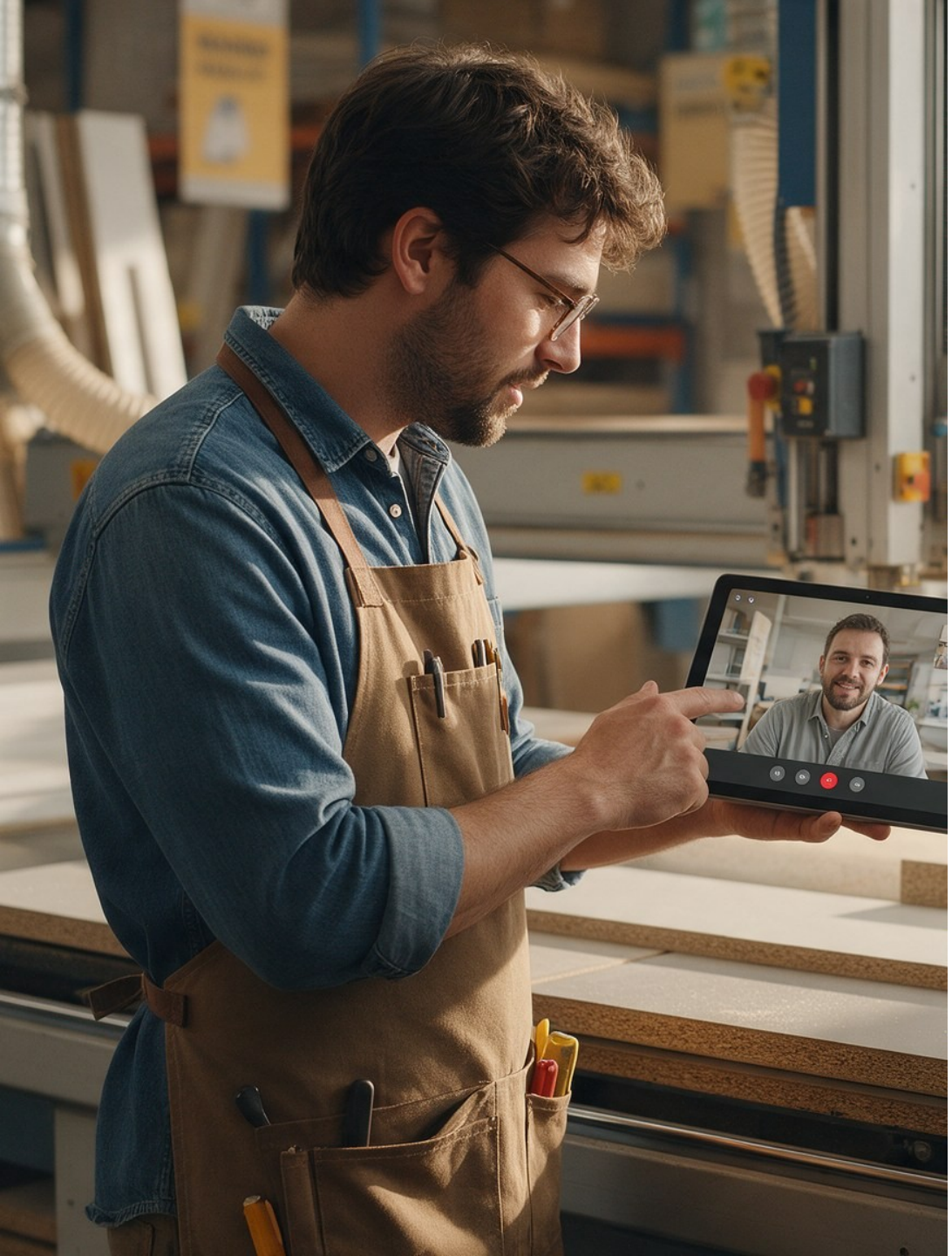
El sistema (VGO) Envía por SMS y email el enlace de pago y el aviso de recogida.

SMS-1 · LO QUE RECIBE ANDRÉS

Tu pedido está listo para pagar: estantería, 6 cortes. Paga y sigue tu pedido en pwrs.in/o/7Q4K. Código 4821.

Resultado Orden pagada antes de cortar.





VGO · PEDIDO A MEDIDA

Cada pedido a medida termina en una orden cobrada

El mismo flujo sirve para cortes de tablero, configuración de cocinas o instalación a domicilio. La conversación detecta la necesidad; la orden recoge el producto exacto.

Orden
Medidas y precio

→

Pago
Enlace por SMS

→

Preparación
Corte o pedido

→

Recogida
QR verificado

Para el centro de corte cobro antes de cortar, sin pedidos olvidados y con la recogida registrada en VGO.



MOMENTO 4 · MARTES · 21:40 · FACHADA

Tienda cerrada: la consulta se atiende desde la calle

Al volver de cenar pasan por delante de la tienda, ya cerrada. El Video Quiosco de la fachada sigue activo y conecta con Sofía, del turno de noche del centro de expertos.

Cliente Preguntan por un televisor para el salón que vieron el sábado.

Experto remoto Sofía les enseña dos opciones y crea la orden para recoger al día siguiente.

El sistema (VGO) Cobra por enlace y avisa a la tienda para preparar el pedido.

SMS-1 · LO QUE RECIBE LAURA

Tu pedido está confirmado: televisor 55". Recógelo desde el miércoles a las 10:00 con este código: 6170.

Resultado Venta cerrada con la tienda cerrada.

MOMENTO 5 · MIÉRCOLES · 19:05 · EN CASA

Instalación: la conversación sigue en el móvil

Al instalar la lavadora surge una duda con la toma de agua. Laura abre el enlace de su pedido y retoma la videollamada desde el móvil, sin app.

Cliente Enseña la toma de agua con la cámara del teléfono.

Experto remoto Marta, la misma experta del sábado, ve el caso y guía la instalación.

Personal de piso Si hiciera falta un técnico, la tienda lo programa con el caso ya documentado.

Resultado Sin visita técnica innecesaria: el mismo caso, la misma experta.





MOMENTO 6 · JUEVES · 12:30 · RECOGIDA

Recogida: el QR verifica la orden, sin papeles

Los tableros cortados y el televisor esperan en el mostrador de recogida. Luis escanea el QR del móvil de Andrés y entrega el pedido.

Cliente Llega con el QR de su orden VGO en el móvil.

Personal de piso Luis escanea el QR, comprueba el pedido y lo entrega.

El sistema (VGO) VGO cierra la orden y envía el comprobante por email.

EMAIL-6 · COMPROBANTE

Tu pedido 7Q4K se ha entregado hoy a las 12:34.
Gracias por tu compra.

Resultado Entrega registrada y orden cerrada.

MOMENTO 7 · DÍA 30 · POSTVENTA

Postventa: el QR del ticket abre la conversación

Un mes después, la cafetera que compraron hace un ruido extraño. Andrés escanea el QR del ticket y conecta con Diego, técnico del centro de expertos.

Cliente Muestra el aparato en vídeo desde la cocina.

Experto remoto Diego diagnostica y documenta el caso en la misma conversación.

Personal de piso Si procede el cambio, la tienda lo tramita con el caso ya resuelto.

Resultado Postventa sin cola en caja y sin repetir la historia.

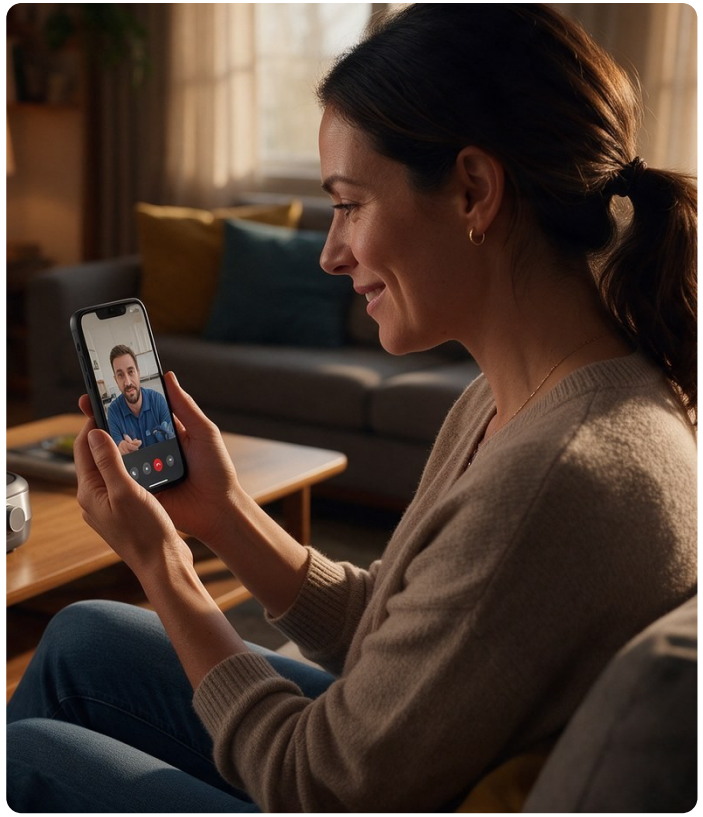


La misma conversación sirve a más clientes



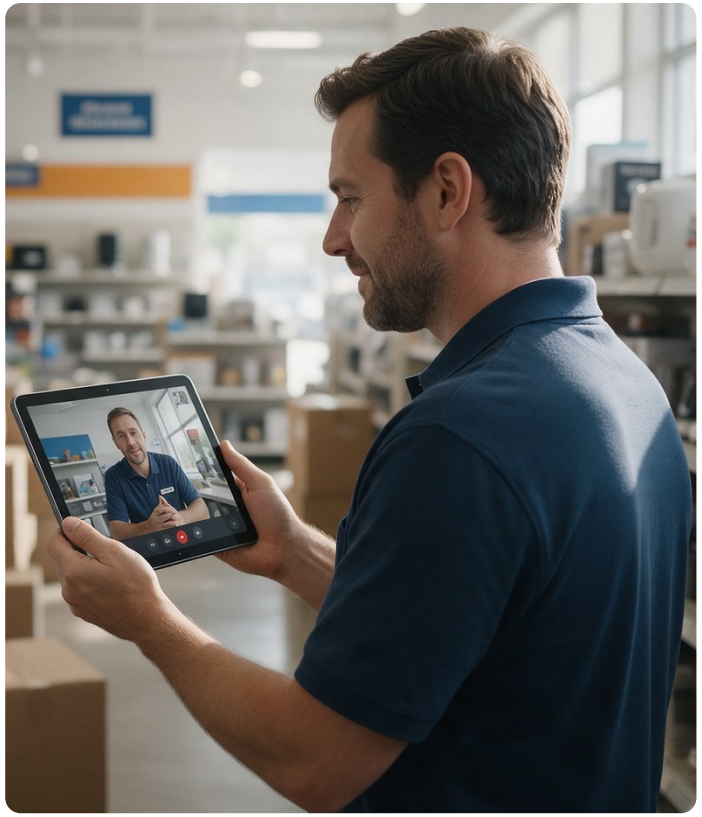
Accesibilidad e idiomas

Videointerpretación en lengua de signos o un asesor en el idioma del cliente.



Antes de ir a la tienda

Desde casa, el cliente consulta con el experto y llega con la decisión tomada.



El equipo de tiendas nuevas

El encargado consulta al experto central por el mismo canal que los clientes.

Siempre informado: SMS y email en cada estado de la orden

Evento	Cliente recibe	Experto recibe	Tienda
Orden creada	SMS y email con enlace de pago y código	—	Aviso en el panel VGO
Pago recibido	Estado actualizado en el enlace	Email con importe	Orden lista para preparar
Pedido listo	SMS con el QR de recogida	—	—
Entregado	Comprobante por email	—	Entrega registrada
Cancelación	SMS y email; reembolso al mismo medio	Aviso de cancelación	Pedido liberado



Los enlaces abren la orden y la videollamada en el navegador: el cliente no instala nada.

03 · DETRÁS DE LA EXPERIENCIA

Personas, enrutamiento y una plataforma de órdenes

Lo que el cliente vive como una conversación es, por dentro, un centro de expertos, un enrutador que elige a la persona adecuada y un sistema que cobra, avisa y controla la entrega.



El cliente decide el punto; el sistema decide el experto

Punto	Atendido por	Cuándo se usa	Qué resuelve
Video Quiosco de pasillo	Experto de categoría	Sin vendedor libre o sin especialista	Comparar y decidir
QR en el lineal	Experto de categoría	Desde el móvil, en cualquier pasillo	Ficha técnica y disponibilidad
Tableta de mostrador	Asesor financiero o técnico	Crédito, seguro o garantía	Contratar y documentar
Tableta en centro de corte	Experto de proyecto	Pedido a medida	Orden VGO cobrada
Quiosco en fachada	Pool del centro de expertos	Tienda cerrada	Reserva u orden
Móvil del cliente	El mismo experto	Después de la visita	Continuidad del caso

Web ACD enruta por categoría e idioma. El cliente no elige al experto ni espera a que alguien quede libre en su tienda: entra en la cola de su categoría.



QR en el lineal: el experto sabe desde qué producto llama el cliente.



El equipo de piso no se sustituye: se amplía

Personal de piso

Sigue al frente de la tienda y del cliente. Atiende, deriva cuando hace falta un especialista, cobra y entrega.

Experto remoto

Atiende su categoría para varias tiendas. Asesora, cierra la financiación o genera la orden.

Cliente

Empieza donde está, sin instalar nada, y continúa en su móvil cuando sale de la tienda.

DESDE DÓNDE SE ATIENDE

Quién opera el centro de expertos

La tecnología es la misma en los tres modelos. Cambia quién contrata, forma y gestiona a los expertos.

El retailer, con su contact center

Integra el vídeo en su plataforma actual, por ejemplo Genesys Cloud, donde Video RTC está disponible en AppFoundry.

Un BPO contratado

Opera el pool de expertos con los guiones, horarios y objetivos del retailer.

Un partner operador

Presta el centro de expertos como servicio (VCCaaS), dedicado o compartido.



Un experto conectado a varias tiendas a la vez



RATIO DE ATENCIÓN SIMULTÁNEA

1 : N

Un experto atiende su categoría en varias tiendas. El valor de N se mide en el piloto.

La consulta entra por orden de llegada al experto libre de la categoría.

Sin agenda ni cita previa.

Si no hay experto libre, el cliente espera en cola o pide que le llamen.

Web ACD

Tres mecanismos para no perder la venta

1. Escalado con contexto

Si el vendedor de piso no puede resolver, deriva al experto con el caso abierto. El cliente no repite nada.

2. Llamada de rescate

Si el pago de una orden no llega en el plazo configurado, salta una alerta y un experto llama para resolverlo y reenviar el enlace.

3. Continuidad en el móvil

Si el cliente tiene que irse, sigue desde su teléfono con el mismo experto y la misma orden.

Para la dirección: ninguna consulta se queda sin dueño. Cada caso tiene un experto asignado, un estado y, si hay venta, una orden.

Cuatro capas de una sola plataforma



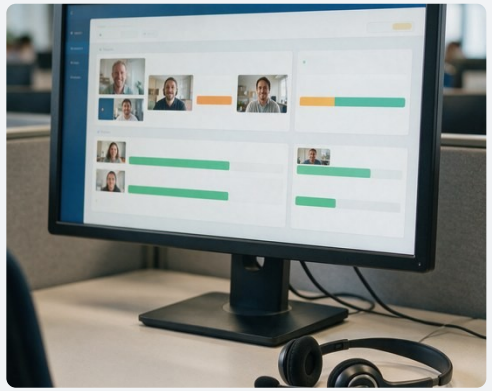
1 · Puntos de contacto

KMS: Video Quioscos con contenidos y QR, tabletas, QR en lineal y en el ticket



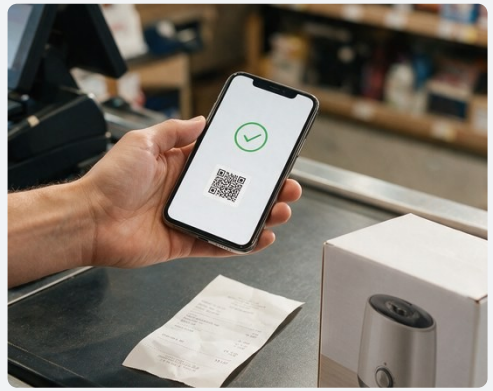
2 · Conversación

Video RTC: vídeo, voz y chat WebRTC en el navegador, sin app



3 · Operación

Web ACD: colas por categoría e idioma, enrutamiento y pool de expertos



4 · Transacción

VGO: orden, cobro, avisos y recogida · Video REC en la contratación

Resiliencia · Smart IVR conectado al centro de expertos como respaldo telefónico. Canal corporativo: WhatsApp puede ser puerta de entrada, no el canal de atención.

Seguridad y control del dato: quién garantiza qué

CERTIFICA LA INFRAESTRUCTURA · AWS

Centros de datos y red

Seguridad física, red y disponibilidad de la nube.

Certificaciones de AWS

ISO 27001, SOC 2 y otras: las acredita AWS, no Interactive Powers.

ATESTA INTERACTIVE POWERS · PLATAFORMA

GDPR y HIPAA

Atestación de Interactive Powers sobre su plataforma.

Grabación solo en contratación

Video REC con metadatos, únicamente en crédito o seguro.

Custodia y archivo

Retención y acceso a grabaciones según la política del retailer.

SSO y cifrado

Acceso de expertos con SSO; medios cifrados en tránsito (WebRTC).

Lo que certifica AWS cubre la infraestructura y no se presenta como certificación de Interactive Powers.

04 · VALOR Y MODELO

Un canal que crea valor para la tienda, las marcas y las financieras

La tienda pone los puntos de conexión y el tráfico; los expertos, el criterio; la plataforma, la orden y el cobro.



Valor tangible en cada eslabón

Dirección de tienda

Categorías técnicas cubiertas en todas las tiendas sin un especialista en cada una.

Venta a plazos y pedido a medida también en tiendas pequeñas.

Indicadores por punto de conexión y por categoría.

Marcas y financieras

Su experto presente en todas las tiendas de la red.

Contratación grabada con custodia, solo donde aplica.

Cada venta atribuida al punto y a la categoría de origen.

Cliente

Respuesta experta sin esperar a un vendedor libre.

Sin app: quiosco, tableta o su propio móvil.

El mismo caso desde la tienda hasta casa.

Socio de red: la tienda como punto de encuentro



Retailer Puntos de conexión y tráfico de tienda

Marcas Expertos de producto en toda la red

Financieras y aseguradoras Crédito y seguro contratados en tienda

Instalación y servicios Montaje, entrega y técnicos

Intérpretes Lengua de signos e idiomas

Interactive Powers Plataforma y tecnología

Modelo de relación por decidir: venta tradicional al retailer o «socio de red», donde el retailer atrae a marcas, financieras y aseguradoras.

POR QUÉ EXPERTO EN TIENDA

Cinco diferencias que nota el cliente y valora la dirección

Sin app Todo en el navegador: quiosco, tableta o el móvil del cliente.

Una persona, no un menú Un experto de la categoría, en vídeo, cuando el cliente lo pide.

Cada conversación termina en una orden VGO cobra, avisa y registra la entrega.

Canal corporativo Sin ceder números personales; WhatsApp como mucho de puerta de entrada.

Hardware libre WebRTC: el retailer elige el equipo y el proveedor.



05 · PILOTO

Medir antes de prometer

Una tienda, una categoría y cuatro indicadores con línea base. Los objetivos se fijan con datos de la propia tienda, no con promedios del sector.



Cuatro indicadores para el piloto

Conversión

Ventas cerradas sobre consultas atendidas por el experto.

Ticket medio

Importe de la venta asistida frente a la venta sin asistencia.

Cobertura

Horas y categorías con experto disponible por tienda.

Ocupación del experto

Tiempo en conversación sobre tiempo conectado.



Hipótesis a validar: línea base en las primeras semanas; objetivos acordados después con la dirección de tienda.

Para arrancar el piloto

1

Categoría y tienda piloto

Una categoría técnica en una tienda con tráfico suficiente.

2

Puntos de conexión

Video Quiosco en pasillo, tableta en mostrador y QR en lineal.

3

Expertos y horario

Quién opera el centro: retailer, BPO o partner operador.

4

Catálogo y órdenes

Productos, pedidos a medida y, si aplica, la financiera.

5

Línea base

Medición de los cuatro indicadores antes de comparar.

6

Demo en vivo

Quiosco, experto, orden y cobro, de principio a fin.

Experto en Tienda

TELESERVICIO · RETAIL

Empezar por una tienda.
Medir con datos propios.

Lo vemos funcionar en una demo: Video Quiosco, experto, orden y cobro, de principio a fin.

Interactive Powers

interactivepowers.com

Madrid · Miami

IntPowers

