IntPowers

VCCAAS · WEB ACD

Guía rápida para agentes de videollamada

Lo esencial para atender por vídeo, de principio a fin. Cada servicio añade su guion y sus reglas.



Interactive Powers · Octubre 2026

DE UN VISTAZO

Siete pasos para cada videollamada

Del puesto preparado al registro final. Cada paso tiene su lámina.



1 **Antes de conectarte**

2 **Tu imagen**

3 **Al empezar**

4 **Durante la llamada**

5 **Si algo falla**

6 **Seguridad**

7 **Al cerrar**

Tres hábitos que lo cambian todo: mira a la cámara · narra lo que el cliente no ve · registra antes de seguir

PASO 1

Antes de conectarte

La mayoría de los fallos se evitan antes de la primera llamada.

Probador de Web ACD en verde
Requisitos de la cuenta: todo en verde antes de empezar

Una sola sesión, en Chrome actualizado
cerrar la pestaña no basta: cierra sesión

Diadema con cancelación de eco
nunca el altavoz del portátil

Cámara a la altura de los ojos
luz de frente, nunca una ventana detrás

Cierra lo que no uses
apps con micrófono o cámara, vídeos, notificaciones



PASO 1 · TU EQUIPO

Lo que necesita tu puesto

Mínimos para que la videollamada funcione bien. Si tu equipo no llega, avisa a TI.

Chrome

Última versión estable. Firefox, como alternativa

8 GB RAM

Recomendado. Mínimo 4 GB

HD 720p

Cámara. Mínimo 640 × 480

512 kbps

De subida y de bajada, como mínimo

Full HD

Pantalla. Mínimo 1024 × 768

Diadema

Con cancelación de eco

En el navegador, evita

- Bloqueadores y extensiones de privacidad: AdBlock, Ghostery, WebRTC Network Limiter
- El traductor automático: Web ACD ya está en tu idioma
- Varias pestañas o equipos con la misma cuenta
- Fondos o efectos de vídeo del sistema

PASO 1 · TU ESTADO

El estado de tu Webphone

Lo ves en la esquina superior derecha de Web ACD. Compruébalo antes de cada turno.



VERDE

Listo

Puedes recibir llamadas y videollamadas

AMARILLO

Ocupado

Estás en una llamada o videollamada



ROJO

Desconectado

Sin red o con un problema de conexión



AZUL

Pausa

Descanso, backoffice, comida



¿Ves una X roja en el micrófono o la cámara de la barra de direcciones?

Haz clic en ella, elige «Permitir siempre» y recarga la página. Si sigue, cierra sesión, cierra el navegador y vuelve a entrar.

PASO 2

Tu imagen

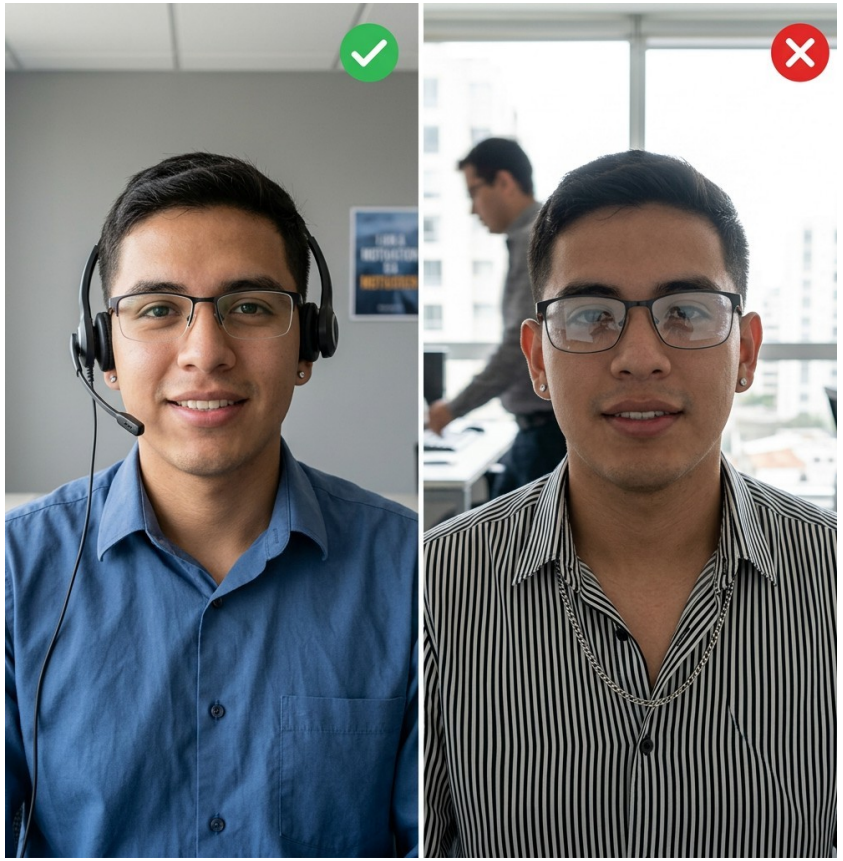
La cámara exagera los contrastes, los patrones finos y los brillos.

Sí

- Ropa lisa de tono medio: azul, gris, burdeos
- Joyas discretas que no suenen
- Gafas con antirreflejo
- Fondo del servicio sin modificar

Evita

- Blanco o negro puros
- Rayas finas y cuadros pequeños
- Pulseras y pendientes que suenan
- Desorden o personas detrás del fondo



PASO 3

Al empezar

Los primeros segundos confirman que la conexión funciona y que hay una persona que ya sabe por qué llamas.

Sonríe y preséntate
«Hola, soy Laura, del equipo de Seguros»

Comprueba que os veis y os oís
«¿Me ves y me oyes bien?»

Usa los datos que ya te llegan
confírmalos, no los vuelvas a pedir

Avisa antes de actuar
grabar, compartir pantalla o pedir un documento



PASO 4

Durante la llamada

El vídeo añade retardo y oculta parte del lenguaje corporal: compénsalo.

Mira a la cámara cuando hables
no a la imagen del cliente

Espera un segundo antes de responder
el vídeo tiene retardo

Si apartas la vista, di qué haces
«Estoy revisando tu póliza en la otra pantalla»

Frases cortas
resume y confirma cada paso



PASO 4 · HERRAMIENTAS

Herramientas de colaboración

Úsalas cuando ahorren explicación. Anuncia cada una antes de usarla.

Compartir tu pantalla
Formularios, simulaciones, dónde pulsar. Solo la ventana necesaria

Captura (snapshot)
Un documento o un daño. Pide permiso y di para qué

Ver la pantalla del cliente
Guíale en su app o web. Que oculte datos ajenos

Cambio de cámara
Que muestre un objeto con la cámara trasera. Guíale con calma

Enviar y recibir archivos
Documentos y justificantes que admite el servicio

Imagen en imagen
Sigue viéndote mientras navega en su móvil, sin colgar

Chat en vivo
Números, referencias y enlaces: lo que se dicta mal

Regla de oro
«Te voy a compartir mi pantalla, ¿de acuerdo?»



PASO 4 · TRANSFERIR

Transferir sin que el cliente repita

Una buena transferencia es invisible: el cliente sabe qué pasa y no vuelve a empezar.

1. **Explica a quién y por qué**
   «Te paso con una especialista en siniestros, que ya tendrá tus datos»

2. **Deja el contexto en Web ACD**
   Motivo, lo verificado y lo pendiente, antes de transferir

3. **Elige el destino adecuado**
   Si la gestión no necesita imagen, pasar a voz es válido

4. **Si no hay nadie disponible**
   Ofrece rellamada o cita. Nunca una espera sin fin



PASO 5

Si algo falla

Primero mantén la atención; después busca la causa.



Imagen congelada

Sigue solo por audio.



Llamada cortada

Aplica el protocolo de rellamada del servicio.



Nunca culpes al cliente

«Parece que la conexión se ha resentido».



¿Falla tu equipo o tu red? Ponte en no disponible, avisa a supervisión y repite la prueba de red antes de aceptar más llamadas.

PASO 5 · SOPORTE

Antes de llamar a soporte

Siete comprobaciones en orden. Anota cuál resolvió el problema, o hasta dónde llegaste.

1. **Recarga la página**
   Botón de recarga del navegador
2. **Borra la caché y recarga**
   Ctrl + Mayús + R
3. **Cierra apps con micrófono o cámara**
   Otras videollamadas, grabadores, vídeos
4. **Cierra sesión y vuelve a entrar**
   Cerrar la pestaña no basta
5. **Prueba en otro puesto**
   ¿Pasa también en otro equipo?
6. **Prueba con otra cuenta**
   ¿Le pasa también a otro agente?
7. **Reinicia el equipo**
   Sobre todo si llevaba días encendido



¿Sigue fallando?

Genera el reporte técnico
En Web ACD, abre los requisitos de la cuenta y pulsa «Generar reporte». Se descarga un archivo TXT.

Envíalo a soporte
Junto con el resultado de las siete comprobaciones.

Correo support@ivrpowers.com
Help Center support.ivrpowers.com
Tel. ES +34 911 599 846
Tel. US +1 786 329 7177

PASO 6

Seguridad

Ver al cliente no equivale a haberlo identificado.

Verifica la identidad
según el procedimiento, aunque veas al cliente

Nunca pidas contraseñas, PIN ni códigos
ni por voz, ni por chat, ni en pantalla

Al compartir pantalla
solo la ventana necesaria



PASO 7

Al cerrar

El cierre fija lo acordado y deja la gestión trazable.

Resume lo hecho
y los siguientes pasos

Abre la puerta a dudas
«¿Qué otras dudas tienes?»

Agradece y anuncia la encuesta
si el servicio la tiene

Registra en Web ACD
antes de volver a estar disponible



REFERENCIA

Frases que funcionan

No son un guion: son formulaciones para los momentos en que el vídeo pide más tacto.

MOMENTO	EN LUGAR DE	PRUEBA CON
Apartas la vista	(silencio)	«Estoy revisando tu expediente en la otra pantalla, enseguida te miro»
La consulta tarda	«Un momento»	«Esto tarda unos 30 segundos; mientras, te cuento qué estoy comprobando»
Falla la conexión	«Tu internet va mal»	«Parece que la conexión se ha resentido; sigamos por audio»
Necesitas ver algo	«Enséñame eso»	«¿Puedes acercar el documento a la cámara, con la luz de frente?»
Comprobar que se entendió	«¿Me explico?»	«Para asegurarme de que lo expliqué bien, ¿qué harás primero?»
Cliente molesto	«Tranquilo»	«Entiendo que esto te ha hecho perder tiempo; vamos a resolverlo ahora»
Cierre	«¿Algo más?»	«¿Qué otras dudas tienes antes de terminar?»

ANTES DE CADA TURNO

Checklist de un minuto

- [ ] Probador de Web ACD todo en verde
- [ ] Una sola sesión abierta
- [ ] Cámara a la altura de los ojos
- [ ] Fondo del servicio correcto
- [ ] Webphone en verde: listo
- [ ] Diadema puesta y micrófono probado
- [ ] Luz de frente, sin ventana detrás
- [ ] Notificaciones en silencio