IntPowers

MANUAL DE DISEÑO · SOLUCIÓN KMS

Página móvil del QR

Identificación, servicios y botones de acción

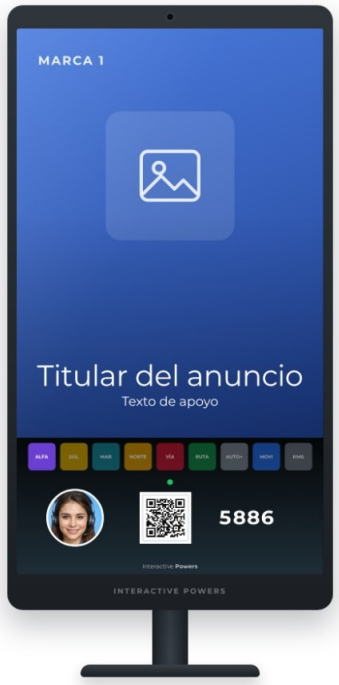
Qué ve el visitante al escanear el QR de un Video Quiosco y cómo elige hablar:
en la pantalla del quiosco, en su móvil o fuera de la página.

Interactive Powers · Versión 2026.1 · Octubre de 2026 · Borrador para revisión

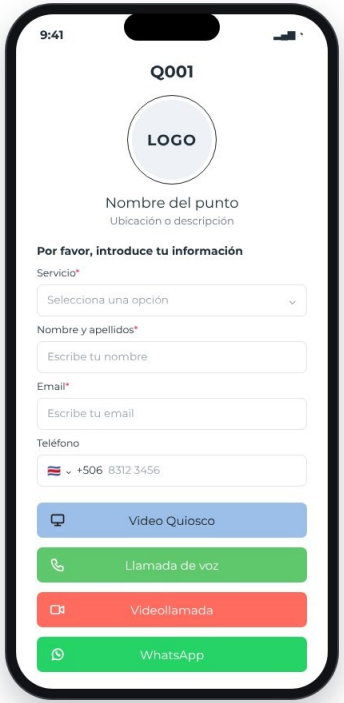
DEL QR AL MÓVIL

Tres pasos: escanear, identificarse y elegir canal

La página móvil es la continuación del quiosco: no hay app que instalar. Cada quiosco tiene su propia página, con su logo, sus servicios y sus botones.



1 · Escanea el QR
Quiosco en reposo



2 · Se identifica
Servicio y datos



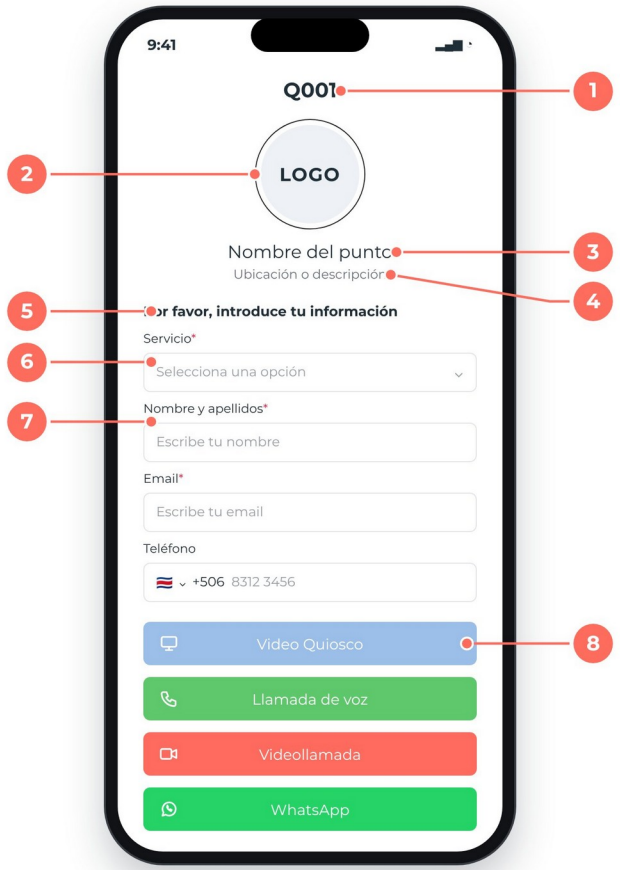
3 · Elige cómo hablar

- **Una URL por quiosco:** el QR abre .../<cliente>/user/<código>; el PIN solo se pide al elegir Video Quiosco.
- **Siete botones posibles;** cada quiosco muestra los que tiene configurados, en su orden.
- **Tres destinos:** la pantalla del quiosco, el propio móvil o una app o web externa.
- **Los datos del formulario** llegan al agente junto con la llamada.

ANATOMÍA

Ocho elementos, de arriba abajo

Cabecera fija, formulario y botones de acción. El orden no cambia; lo que varía es el contenido de cada quiosco.



Página móvil
Lo que abre el QR del quiosco

1. **Código del quiosco**
   Identifica el punto (EM002, SJO001). Útil para soporte y para distinguir quioscos de un mismo cliente.

2. **Logo**
   Logo de la marca en círculo con aro fino. Kiosk Assets › Logo, 1000×1000, sin texto pequeño.

3. **Nombre del punto**
   Marca o nombre comercial del punto, tal como lo conoce el visitante.

4. **Ubicación o descripción**
   País, sede, terminal o planta. Una línea.

5. **Instrucción**
   Una sola línea que pide los datos, en el idioma de la página.

6. **Selector de servicio**
   Solo si el quiosco tiene más de un servicio. Obligatorio; decide la cola a la que va la llamada.

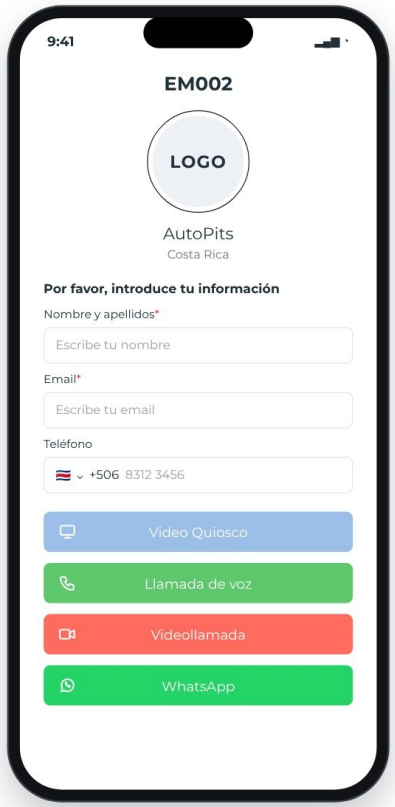
7. **Campos del visitante**
   Nombre, email y teléfono; qué se muestra y qué es obligatorio se fija por quiosco.

8. **Botones de acción**
   Uno por canal, a todo el ancho y en el orden configurado. El primero es el canal principal del punto.

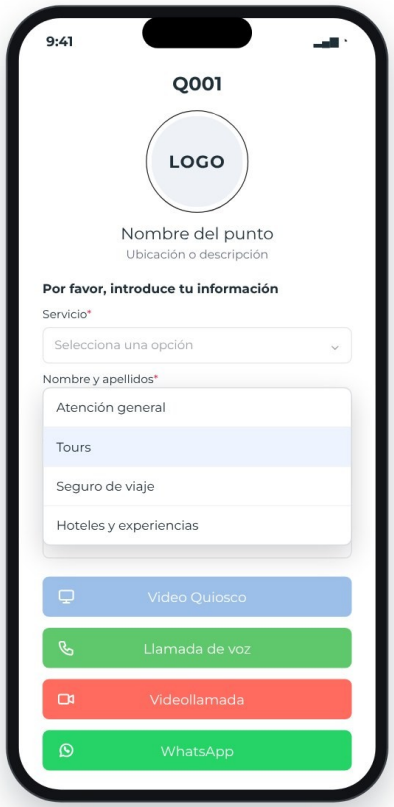
CABECERA Y SERVICIOS

El visitante confirma dónde está y elige qué necesita

La cabecera repite la identidad del quiosco. El selector de servicio aparece cuando el quiosco atiende varias colas.



Un solo servicio
Sin selector



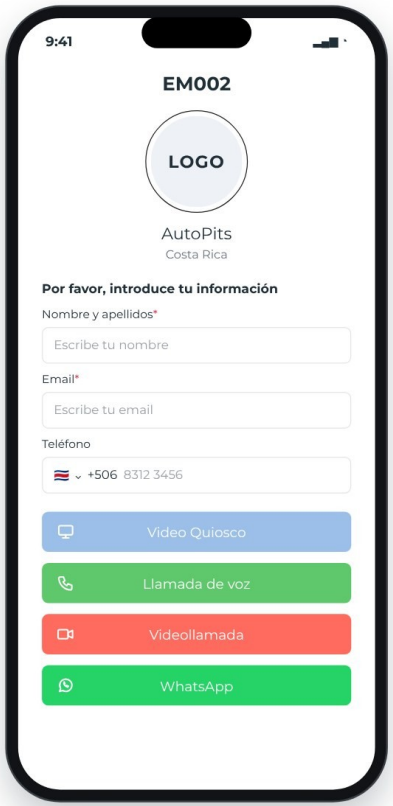
Varios servicios
Selector obligatorio · enruta a la cola

- **Cabecera:** código, logo, nombre y ubicación salen de la ficha del quiosco en KMS; no se escriben en la página.
- **Un servicio:** no hay selector; la llamada va directa a su cola.
- **Varios servicios:** lista obligatoria; cada opción enruta a su cola o equipo en Web ACD o el contact center.
- **Nombres de servicio** cortos y en el idioma de la página: «Tours», «Seguro de viaje».
- **Los botones no cambian** con el servicio: se configuran por quiosco.

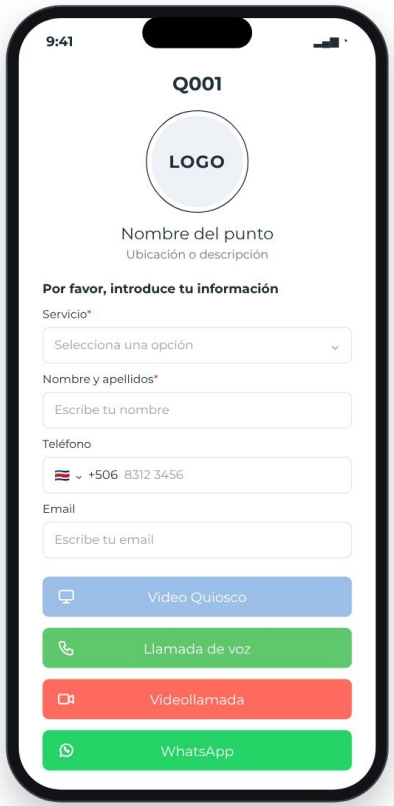
CAMPOS DEL VISITANTE

Pedir solo lo que el agente necesita

Tres campos, configurables por quiosco: cuáles se muestran y cuáles son obligatorios (asterisco rojo).



Nombre y email obligatorios
Teléfono opcional



Solo el nombre obligatorio
Teléfono y email opcionales

CAMPO	USO	RECOMENDACIÓN
Nombre y apellidos	Saludo y ficha del agente	Siempre obligatorio
Email	Envío de documentos y seguimiento	Obligatorio si hay venta, reserva o envío
Teléfono	Devolver la llamada; selector de país con prefijo	Opcional; prefijo del país del quiosco por defecto
Servicio	Enrutamiento a la cola	Solo con varios servicios; obligatorio

Etiquetas y textos de ayuda en el idioma de la página. No mezclar idiomas en un mismo formulario.

BOTONES DE ACCIÓN

Siete canales; cada quiosco elige los suyos

Se configuran en Kiosk Services (KMS), por quiosco: cuáles aparecen, en qué orden y con qué texto. El color de cada botón también se configura; aquí, los colores por defecto.

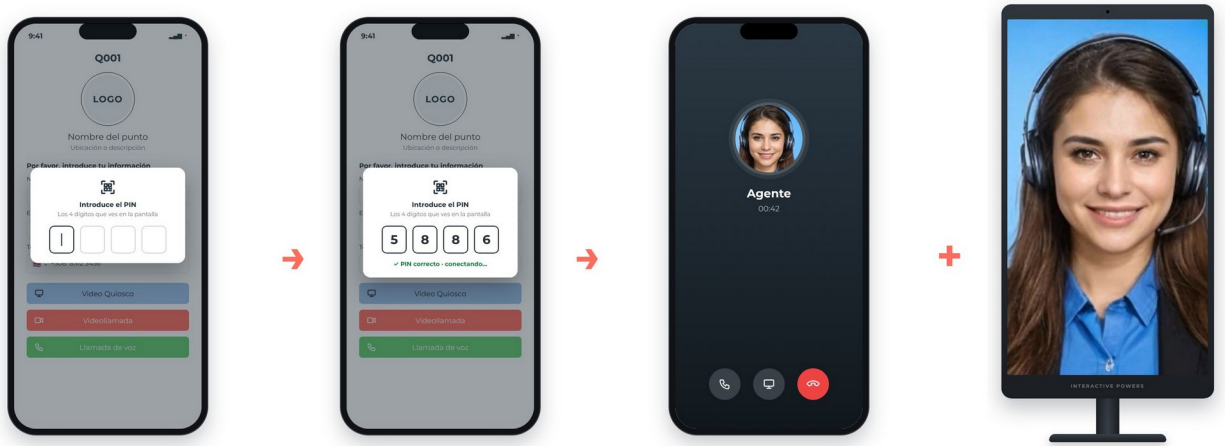


BOTÓN	DÓNDE OCURRE	QUÉ PASA	NECESITA
Video Quiosco	Pantalla del quiosco	Pide el PIN en una ventana flotante, se valida solo y abre la llamada de voz en el móvil; el agente aparece en el quiosco	Quiosco libre
Videollamada	Móvil	Videollamada en el navegador del móvil, sin app	Video RTC
Llamada de voz	Móvil	Llamada de voz WebRTC, sin número de teléfono	Video RTC · Web Caller
Agente IA	Móvil	Asistente de voz y texto; escala a una persona	Agente IA configurado
Video Avatar	Móvil	Avatar de un partner por voz y video, abierto por enlace	Servicio del partner
WhatsApp	App externa	Abre un chat con el número de WhatsApp de la marca	Número de empresa
Web App	Web externa	Abre una web o app web: tienda online, banca digital o cualquier URL	URL

BOTÓN · VIDEO QUIOSCO

La conversación se ve en el quiosco

Es el flujo propio del Video Quiosco: el PIN se abre en una ventana flotante, se valida solo y el móvil pasa a ser el teléfono de la llamada; el agente aparece en la pantalla del quiosco.



1 · Pulsa Video Quiosco
Se abre el PIN en una ventana flotante

2 · Escribe los 4 dígitos
Se valida solo, sin botón

3 · Llamada de voz en el móvil
El micrófono del celular

El agente, en la pantalla
Video en el modo de servicio

1 · Ventana del PIN

Al pulsar Video Quiosco se abre un modal flotante sobre el formulario con cuatro casillas. El resto de la página queda atenuado.

2 · Validación automática

Al escribir el cuarto dígito el PIN se comprueba solo: no hay botón «Aceptar». Si no coincide, las casillas se vacían para reintentar.

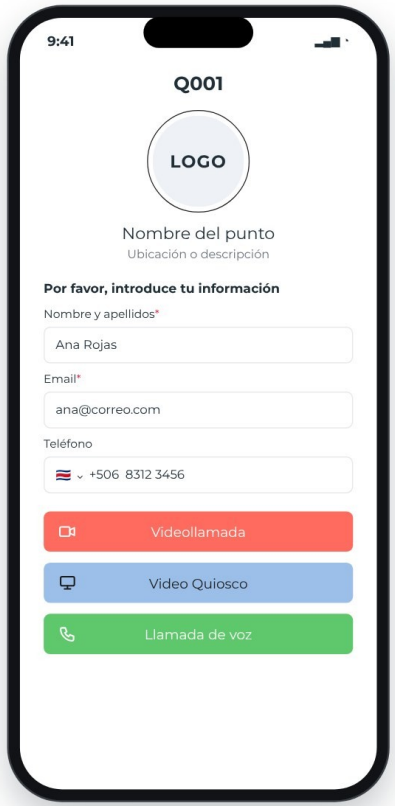
3 · Voz en el móvil, video en el quiosco

Se abre el widget de llamada de voz con el micrófono del celular; el visitante habla por su móvil y ve al agente en el quiosco, en el modo de servicio configurado.

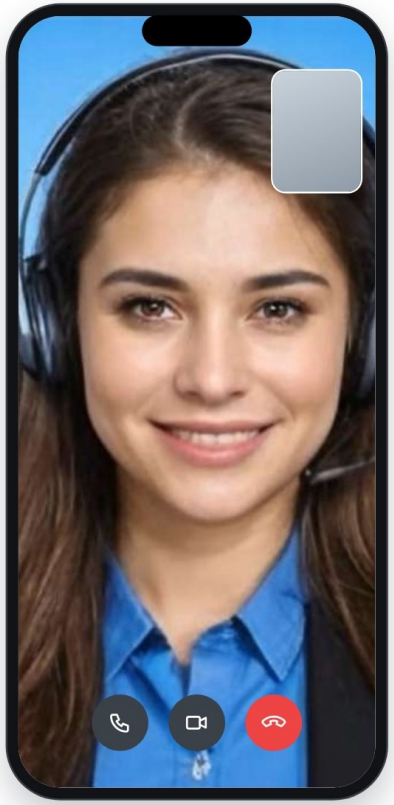
BOTÓN · VIDEOLLAMADA

Video en el propio móvil

El visitante ve al agente y el agente le ve a él, sin depender de la pantalla del quiosco.



Pulsa Videollamada



Videollamada
Agente a pantalla completa · autovista arriba

- **Video bidireccional** en el navegador del móvil, sin instalar nada.
- **El agente ve al visitante:** útil para identificarle o para que muestre un documento o un producto.
- **Cuándo usarlo:** el quiosco está ocupado, el visitante tiene prisa o prefiere seguir mientras se mueve.
- **Misma cola y mismos agentes** que el Video Quiosco (Web ACD o el contact center del cliente), con Video RTC.

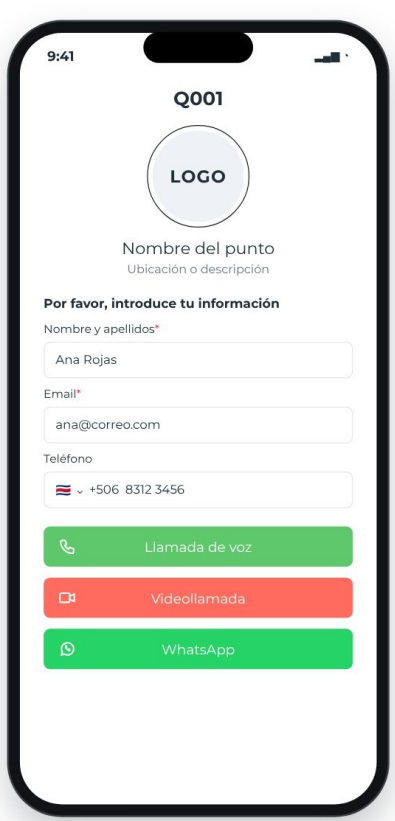
Se configura en Kiosk Services

- Etiqueta, color y posición del botón.
- Servicio de Video RTC y cola de destino.
- En el móvil: el navegador pide permiso de cámara y micrófono la primera vez; la página debe servirse por HTTPS.

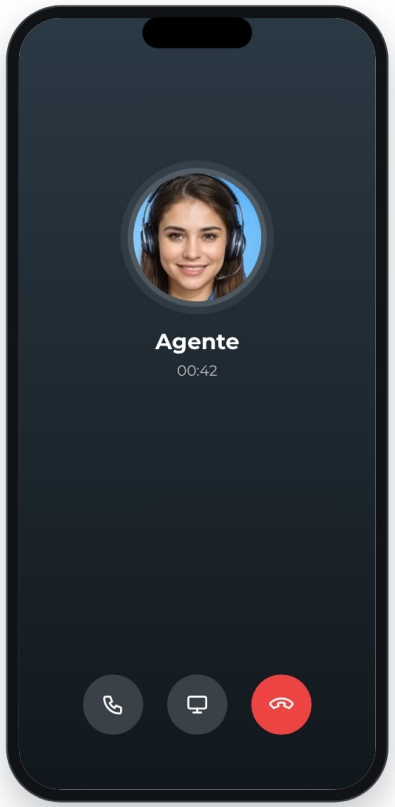
BOTÓN · LLAMADA DE VOZ

Solo voz, desde el navegador

Una llamada de voz WebRTC: sin marcar un número, sin coste de llamada para el visitante y sin app.



Pulsa Llamada de voz



Llamada de voz
Solo audio · sin número ni app

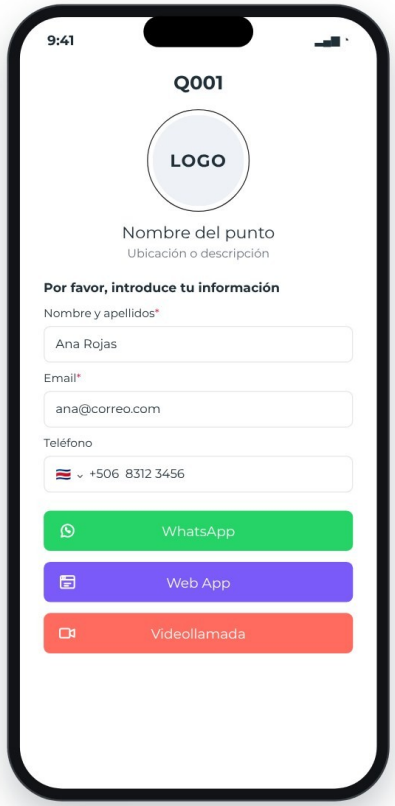
- **Llamada de voz WebRTC** con la tecnología de Web Caller; entra en la misma cola que el resto de canales.
- **Sin cámara:** para quien no quiere salir en imagen o está en un lugar concurrido.
- **Menos datos que el video:** funciona mejor con poca cobertura.
- **Los datos del formulario** llegan al agente igual que en una videollamada.
- **Buena segunda opción** detrás de Video Quiosco o Videollamada.

Se configura en Kiosk Services

· Etiqueta, color y posición del botón.
· Servicio de voz (Web Caller) y cola de destino.
· En el móvil: solo pide permiso de micrófono. Si el servicio tiene horario, fuera de él el botón debe ocultarse o avisar.

Botones de salida: llevan fuera de la página

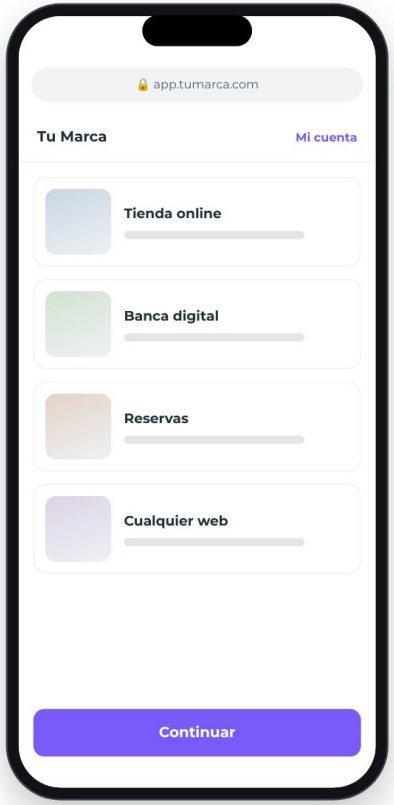
No abren una llamada: llevan a la app de WhatsApp o a una web de la marca.



Botones de salida



WhatsApp
Chat con el número de la marca



Web App
Tienda, banca digital o cualquier web

- **WhatsApp:** chat con el número de empresa de la marca, por enlace wa.me.
- **Web App:** abre cualquier URL en el navegador: tienda online, app bancaria, reservas o la web de la marca.
- **Nunca en primera posición:** sacan al visitante del canal asistido.
- **Combinar con** Videollamada para quien prefiera hablar con alguien.

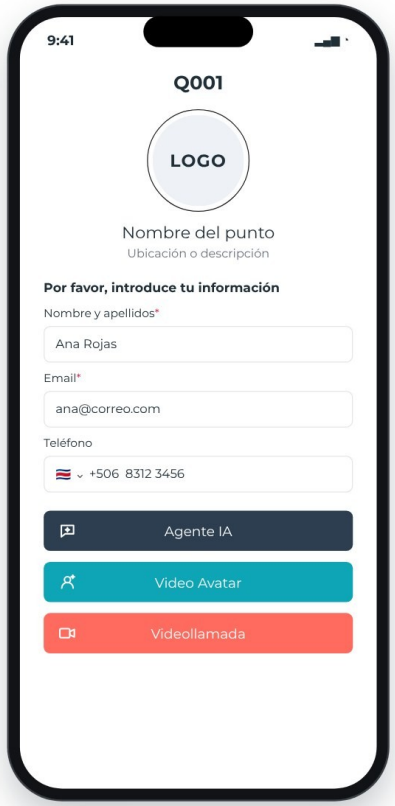
Se configura en Kiosk Services

· WhatsApp: número de empresa en formato internacional (enlace wa.me).
· Web App: URL completa, con https.
· Los dos abren fuera de la página: el visitante no vuelve solo al formulario.

BOTONES · AGENTE IA · VIDEO AVATAR

Atención automatizada, con salida a una persona

Resuelven lo repetitivo en el móvil. Si no basta, el visitante pasa a una persona sin volver a empezar.



Atención automatizada



Agente IA
Voz y texto · escala a una persona



Video Avatar
Avatar 3D de un partner · voz y video

- **Agente IA:** asistente de voz y texto que escala a llamada o videollamada con un agente.
- **Video Avatar:** avatar de IA de un partner, por voz y video, que se abre por enlace.
- **Siempre con** un botón de persona en la misma página (Videollamada o Video Quiosco).
- **Decir que es IA:** el nombre del botón y el saludo lo dejan claro.

Se configura en Kiosk Services

· Agente IA: agente configurado y cola a la que escala.
· Video Avatar: enlace del servicio del partner.
· En los dos, un botón de persona en la misma página.

COMBINACIONES

Tres o cuatro botones por quiosco, según el punto

Propuestas de partida. El primer botón es el canal principal; los de salida, al final.

PUNTO	SERVICIOS (EJEMPLO)	BOTONES, EN ORDEN	POR QUÉ
Hotel · lobby	Recepción, spa, restaurante	Video Quiosco · Videollamada · WhatsApp · Web App	Atención en el lobby y reserva desde la habitación
Clínica · admisión	Admisión, especialidades	Video Quiosco · Videollamada · Llamada de voz · Agente IA	Privacidad: el móvil para temas personales
Aeropuerto · llegadas	Alquiler, tours, seguros	Video Quiosco · Videollamada · WhatsApp	Mucho tráfico: seguir en el móvil camino a la salida
Concesionario	Ventas, posventa, financiación	Video Quiosco · Videollamada · Video Avatar	Avatar para dudas de catálogo; persona para la venta
Retail · ferretería	Herramientas, pintura, envíos	Videollamada · Llamada de voz · WhatsApp · Web App	Asesoría en el pasillo y compra online
Banca · oficina	Cuentas, hipotecas, empresas	Video Quiosco · Videollamada · Agente IA · Web App	Asesor por video; IA para consultas rápidas; Web App a la banca digital

BUENAS PRÁCTICAS

Una página clara se completa en menos de un minuto

Lo que se configura en KMS para cada quiosco, y lo que conviene evitar.

HACER	NO HACER
Un solo idioma en toda la página, el del quiosco	Mezclar «Name / Last Name» con «Por favor, introduce…»
Nombres de botón estándar (ver tabla de botones)	Variantes como «Video Kiosko», «Videokiosk», «LLamada Digital»
Tres o cuatro botones; el principal, primero	Los siete a la vez, o un botón de salida en primer lugar
Pedir solo los datos que el agente usa	Hacer obligatorio el teléfono «por si acaso»
Revisar la ortografía de servicios y botones	Publicar erratas como «Sourvenirs»
Colores de botón de la marca, con buen contraste con el texto	Texto blanco sobre amarillo o tonos muy claros
Con IA, ofrecer siempre una persona	Dejar al visitante sin salida a un agente
Video Quiosco solo donde hay una pantalla delante	Mostrarlo en un QR de cartel o campaña sin quiosco
Probar cada botón desde un móvil ajeno, con datos	Dar por buena la página desde el escritorio

ANTES DE PUBLICAR

Lista de comprobación y puntos abiertos

- [ ] El QR abre la página del quiosco correcto (código y logo)
- [ ] Logo nítido en el círculo; nombre y ubicación correctos
- [ ] Lista de servicios completa, revisada y enrutada a su cola
- [ ] Campos obligatorios marcados y validados
- [ ] Cada botón abre su canal: quiosco, móvil o externo
- [ ] Video Quiosco: el PIN se valida al cuarto dígito y abre la llamada de voz
- [ ] WhatsApp abre el número de empresa y Web App la URL correcta
- [ ] Agente IA y Video Avatar ofrecen salida a una persona
- [ ] Página probada en iPhone y Android, con datos móviles

Puntos abiertos

- Qué muestra la página fuera de horario o sin agentes conectados.
- Si WhatsApp y Web App exigen rellenar antes los campos.
- Idioma de la página: si se fija por quiosco o sigue al navegador.
- Video Avatar: partners admitidos y cómo vuelve el visitante a una persona.
- Agente IA: a qué cola escala y si pasa el contexto de la conversación.

ANEXO

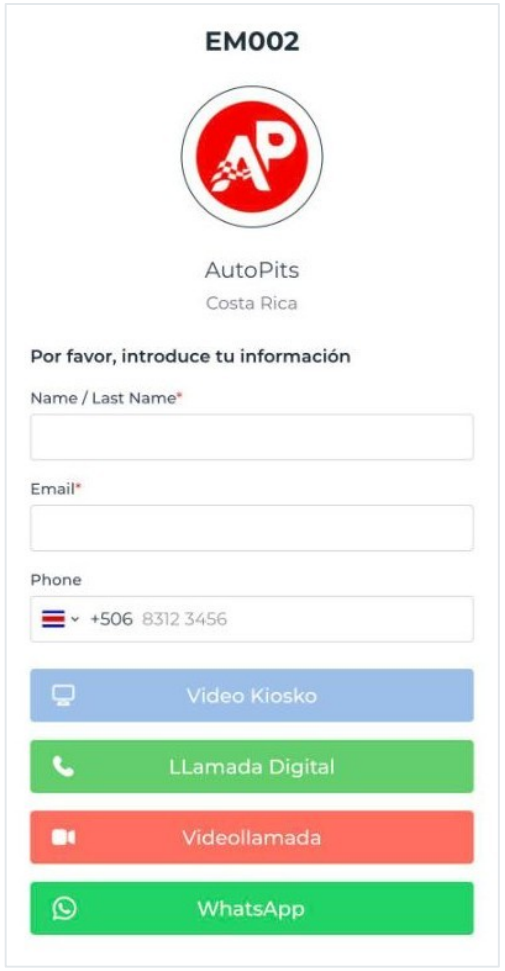
Casos reales y ejemplos

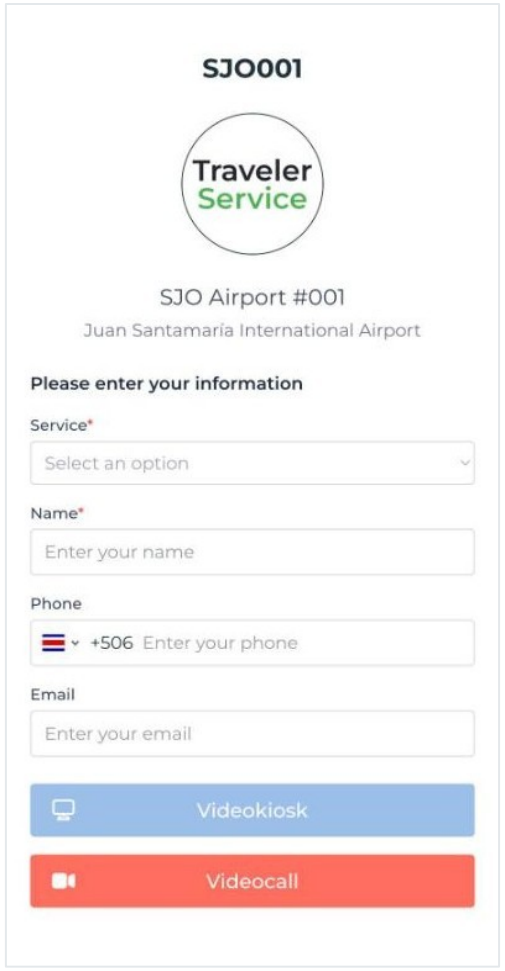
Dos páginas en servicio y cuatro ejemplos con las marcas ficticias del manual de Video Quioscos.

ANEXO · CASOS REALES

Dos configuraciones en servicio

Misma estructura, distinto contenido: un servicio y cuatro botones, frente a seis servicios y dos botones.





	AUTOPITS · EM002	TRAVELER SERVICE · SJO001
Servicios	Uno (sin selector)	Seis, con selector obligatorio
Obligatorios	Nombre y email	Servicio y nombre
Botones	Video Quiosco, Llamada de voz, Videollamada, WhatsApp	Video Quiosco, Videollamada
A corregir	Idioma mezclado; «LLamada Digital»	«Sourvenirs»; «Videokiosk» frente a «Video Kiosko»

Capturas de kiosks.demo.ivrpowers.com, 31 de octubre de 2026

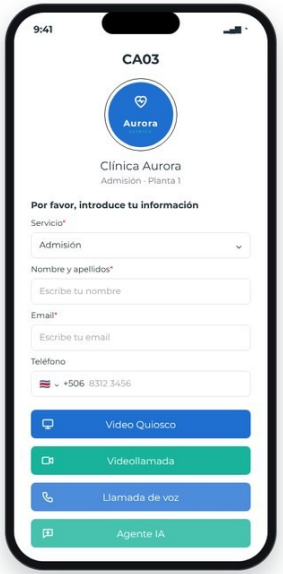
ANEXO · EJEMPLOS

La misma página con cuatro marcas

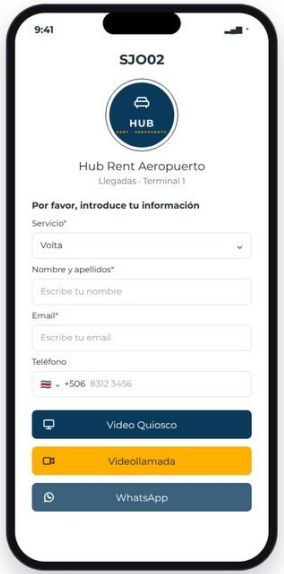
Logo, nombre, servicios, botones y colores de los botones cambian por quiosco; la estructura, no.



Marea Resort & Spa
Video Quiosco · Videollamada · WhatsApp · Web App



Clínica Aurora
Video Quiosco · Videollamada · Llamada de voz · Agente IA



Hub Rent Aeropuerto
Video Quiosco · Videollamada · WhatsApp



Bisagra Ferreterías
Videollamada · Llamada de voz · WhatsApp · Web App

MÁS DOCUMENTACIÓN

Para seguir

Manual de diseño de los Video Quioscos KMS · Guía de usuario y Guía de instalación y configuración de Kiosk Manager 2026.1 · Folleto Video RTC 2026

Soporte: support@ivrpowers.com · support.ivrpowers.com · ES +34 911 599 846 · US +1 786 329 7177



IntPowers

interactivepowers.com