IntPowers

VIDEO AGENTE · WEB ACD

Ajustes y resolución de problemas

Guía del usuario para agentes, supervisores y TI

Servicio: **[CLIENTE]**



Interactive Powers · Versión 2026.1 · Octubre de 2026

FICHA DEL DOCUMENTO

Antes de empezar

Esta guía reúne los requisitos del puesto y los pasos para resolver los problemas más habituales al atender videollamadas con Web ACD. Los campos resaltados se completan para cada servicio.

DATO	VALOR
Servicio / cliente	**[CLIENTE]**
Dirección de acceso a Web ACD	**[URL DE WEB ACD]**
Probador de equipo y red	**[URL DEL PROBADOR]**
Soporte de primer nivel	Ver capítulo 2 · Contacto de soporte
Responsable de TI del cliente	**[CONTACTO DE TI]**
Versión de la guía	2026.1 · octubre de 2026

Cómo usar esta guía

SI ERES…	EMPIEZA POR
Agente o supervisor con un problema en una llamada	Capítulo 3 · Diagnóstico por síntomas
Agente que prepara su puesto por primera vez	Capítulo 1 · Requisitos del puesto
Agente que no consigue resolverlo	Capítulo 2 · Antes de llamar a soporte
Departamento de TI	Anexo A · Requisitos de red y cortafuegos

Web ACD funciona en el navegador

No hay nada que instalar. La mayoría de los problemas vienen del equipo, de la red o de la configuración del navegador, y se resuelven en pocos minutos siguiendo esta guía.

ÍNDICE

Contenido

Capítulo 1 · Requisitos del puesto 4
1.1 Equipo 4
1.2 Sistemas operativos 4
1.3 Navegadores 4
1.4 Red y ancho de banda 5

Capítulo 2 · Antes de llamar a soporte 6
Si el problema continúa 6

Capítulo 3 · Diagnóstico por síntomas 7

Capítulo 4 · Comprobar el equipo 8
4.1 Primeros pasos 8
4.2 Probar los dispositivos 8
4.3 Mejorar el rendimiento 8
4.4 Navegador predeterminado 8
4.5 Conexión a Internet 9

Capítulo 5 · Comprobar el navegador 10
5.1 Primeros pasos 10
5.2 Permisos de cámara y micrófono 10
5.3 Extensiones y traductor 11
5.4 Una sola sesión abierta 12
5.5 Borrar la caché 12
5.6 Antivirus y aplicaciones de terceros 13

Capítulo 6 · Comprobar Web ACD 14
6.1 Acceso 14
6.2 Perfil 14
6.3 Comprobación de la cuenta y reporte técnico 15
6.4 Estado del Webphone 16

Anexo A · Requisitos de red y cortafuegos 18

Anexo B · Glosario 19

CAPÍTULO 1

Requisitos del puesto

Web ACD es una aplicación en la nube: el puesto solo necesita un navegador actualizado, un equipo con recursos suficientes y una red estable. En este documento, «equipo» incluye PC de escritorio, portátil y tableta.

1.1 Equipo

COMPONENTE	MÍNIMO	RECOMENDADO
Procesador	Doble núcleo	Cuatro núcleos o más
Memoria RAM	4 GB	8 GB
Espacio libre en disco	8 GB	8 GB o más
Pantalla	1024 × 768	Full HD (1920 × 1080) o superior
Cámara	640 × 480	HD 720p o Full HD 1080p
Audio	Micrófono y altavoz integrados	Auriculares de diadema con cancelación de eco

Una ventana de vídeo necesita al menos 640 × 480 píxeles, y es probable que trabajes con varias ventanas o pestañas a la vez: por eso se recomienda Full HD.

> **Si usas grabación de pantalla o varios monitores**
>
> El equipo debe superar holgadamente los mínimos. Lo mismo si en el puesto se usan otras aplicaciones exigentes junto a Web ACD.

1.2 Sistemas operativos

SISTEMA	USO
Windows 11 y Windows 10	Recomendado para producción
macOS	Las dos versiones anteriores a la actual, además de la actual
Linux de escritorio	Compatible; verifica dispositivos y navegador antes de producción
ChromeOS	En portátiles concretos
iPadOS / iOS y Android	Para usuarios móviles, en dispositivos concretos

Usa siempre una versión del sistema con soporte del fabricante y con las actualizaciones al día.

1.3 Navegadores

NAVEGADOR	RECOMENDACIÓN
Google Chrome	Recomendado. Última versión estable
Microsoft Edge	Compatible. Última versión estable

NAVEGADOR	RECOMENDACIÓN
Mozilla Firefox	Segunda alternativa
Safari (macOS, iPadOS, iOS)	Compatible; viene instalado en el sistema

El navegador debe tener **JavaScript activado**, **cookies propias permitidas** y **permiso de cámara y micrófono** para la dirección de Web ACD. Recomendamos Chrome porque su soporte de WebRTC, la tecnología de las videollamadas, es el más maduro.

Descargas oficiales: google.com/chrome · microsoft.com/edge · mozilla.org/firefox

1.4 Red y ancho de banda

Puedes conectarte por cable (Ethernet) o por wifi. **El cable es siempre preferible**: el wifi introduce cortes y variaciones de calidad, sobre todo en oficinas con muchos dispositivos.

Para una buena calidad de vídeo se recomienda un mínimo de **512 kbps de subida y de bajada**. Cada modo de vídeo consume lo siguiente por participante:

MODO	CONSUMO POR PARTICIPANTE	RESOLUCIÓN
Solo voz (cámara apagada)	32 kbps	—
Vídeo bajo	64 kbps	320 × 240 (QVGA)
Vídeo medio	128 kbps	640 × 480 (VGA) · necesario para grabación SD
Vídeo alto	256 kbps	854 × 480 (FWVGA)
Vídeo ultra	Más de 512 kbps	1280 × 720 (HD) · necesario para grabación HD

Normalmente el servicio se configura en modo Vídeo ultra. En algunos entornos de producción se fija una resolución menor para no saturar la red.

Si trabajas desde una red corporativa con cortafuegos, tu departamento de TI debe revisar el **Anexo A**. En casa, con una conexión normal, no suele hacer falta configurar nada.

CAPÍTULO 2

Antes de llamar a soporte

Siete comprobaciones que resuelven la mayoría de los problemas. Hazlas en orden y anota hasta dónde llegaste: ahorrarás tiempo en la llamada con soporte.

1. **Recarga la página** con el botón de recarga del navegador.
2. **Borra la caché del navegador y vuelve a cargar** la página (apartado 5.5).
3. **Cierra las aplicaciones que puedan estar usando el micrófono o la cámara**: otras videollamadas, grabadores, reproductores de vídeo.
4. **Cierra sesión en Web ACD y vuelve a entrar.** Cerrar la pestaña no basta.
5. **Prueba en otro puesto** para saber si el problema es del equipo.
6. **Prueba con otra cuenta de agente** para saber si el problema es de la cuenta.
7. **Apaga y vuelve a encender el equipo**, sobre todo si llevaba días encendido o en suspensión.

Si el problema continúa

Genera el reporte técnico desde Web ACD (apartado 6.3) y envíalo a soporte junto con esta información:

- El **reporte técnico** en formato TXT.
- **Qué pasa**, con tus palabras, y desde cuándo.
- **Hasta qué comprobación** de la lista anterior llegaste y qué resultado dio.
- Si ocurre **en otro puesto o con otra cuenta**.
- Una **captura de pantalla** del error, si lo hay, y la **hora aproximada**.

CONTACTO DE SOPORTE

Envía el reporte y la información anterior a:

Correo	support@ivrpowers.com
Help Center	support.ivrpowers.com
Teléfono España	+34 911 599 846
Teléfono EE. UU.	+1 786 329 7177

CAPÍTULO 3

Diagnóstico por síntomas

Busca lo que te pasa en la primera columna. Si la solución propuesta no funciona, sigue con el capítulo 2.

SÍNTOMA	CAUSA PROBABLE	QUÉ HACER
El cliente no me oye	Micrófono silenciado, sin permiso o usado por otra aplicación	Revisa que no esté silenciado. Comprueba el permiso del micrófono (5.2) y cierra otras aplicaciones de audio.
No oigo al cliente	Salida de audio equivocada o volumen bajo	Elige la diadema como salida en el sistema (4.2) y sube el volumen. Pide al cliente que revise su micrófono.
Mi cámara no aparece o veo una X roja junto a la dirección	Permiso de cámara o micrófono bloqueado	Haz clic en el icono, elige «Permitir siempre» y recarga (5.2).
La imagen se congela o se pixela	Red inestable o sin ancho de banda suficiente	Pasa a cable, cierra descargas y streaming. Si persiste, continúa solo por voz.
El audio se corta o hay eco	Wifi inestable, altavoz en lugar de diadema o antivirus que inspecciona el tráfico	Usa diadema y cable. Si continúa, consulta con TI el antivirus (5.6).
No me entran llamadas	Webphone desconectado o en pausa	Revisa el color del Webphone (6.4). En rojo: recarga y comprueba la red. En azul: sal de la pausa.
Se cierra la sesión o aparece un aviso de sesión duplicada	La misma cuenta está abierta en otra pestaña, navegador o equipo	Cierra sesión en todos los sitios y entra solo en uno (5.4).
La página no carga o se ve descolocada	Caché desactualizada, extensión que bloquea o navegador antiguo	Borra la caché (5.5), desactiva extensiones (5.3) y actualiza el navegador.
Textos extraños o mal traducidos en Web ACD	Traductor automático del navegador activado	Desactiva la traducción automática (5.3). Web ACD ya está en tu idioma.
El equipo va lento durante las llamadas	Pocos recursos, batería baja o demasiadas pestañas	Conecta el cargador, cierra pestañas y aplicaciones y reinicia el equipo (4.3).

CAPÍTULO 4

Comprobar el equipo

Web ACD es solo la aplicación: el equipo y sus dispositivos deben funcionar bien por sí mismos. Estas comprobaciones no lo resuelven todo, pero son el primer paso y a menudo bastan.

4.1 Primeros pasos

- Conecta el portátil al cargador: con batería baja, el equipo reduce su rendimiento para ahorrar energía.
- Cierra las aplicaciones que puedan usar el micrófono, el altavoz o la cámara.
- Comprueba que los dispositivos están bien conectados y seleccionados en el sistema.

4.2 Probar los dispositivos

Windows 11

DISPOSITIVO	DÓNDE SE COMPRUEBA
Micrófono y altavoz o diadema	Inicio > Configuración > Sistema > Sonido
Cámara	Inicio > Todas las aplicaciones > Cámara (si hay varias, «Cambiar cámara»)
Pantalla	Inicio > Configuración > Sistema > Pantalla
Red e Internet	Inicio > Configuración > Red e Internet

macOS

DISPOSITIVO	DÓNDE SE COMPRUEBA
Micrófono y altavoz o diadema	Ajustes del Sistema > Sonido
Permisos de cámara y micrófono	Ajustes del Sistema > Privacidad y seguridad > Cámara / Micrófono
Red	Ajustes del Sistema > Red

Los nombres de los menús pueden cambiar con las actualizaciones del sistema.

4.3 Mejorar el rendimiento

- Instala las actualizaciones del sistema operativo.
- Desactiva animaciones, efectos visuales y fondos animados del sistema.
- Reinicia el equipo si ha estado encendido o en suspensión durante días.
- Si el equipo no llega a los requisitos del capítulo 1, plantea a TI su sustitución.

4.4 Navegador predeterminado

Comprueba que el navegador recomendado es el predeterminado del sistema:

SISTEMA	RUTA
Windows 11 y 10	Configuración > Aplicaciones > Aplicaciones predeterminadas
macOS	Ajustes del Sistema > Escritorio y Dock > Navegador web predeterminado

4.5 Conexión a Internet

Abre la dirección de Web ACD en el navegador: si carga, hay conexión. Para comprobar también la calidad de la red y los dispositivos, usa el probador:

```
[URL DEL PROBADOR]
```

Recomendamos pasar el probador al inicio de cada turno. Si no lo encuentras en tu menú de aplicaciones, pídelo a soporte.

CAPÍTULO 5

Comprobar el navegador

La mayor parte de los problemas de audio, vídeo o carga de la página se resuelven en el navegador. Las rutas corresponden a Google Chrome.

5.1 Primeros pasos

COMPROBACIÓN	CÓMO
Recargar la página	Botón de recarga. Para ignorar la caché: Ctrl + Mayús + R (Windows) o Cmd + Mayús + R (Mac)
JavaScript activado	Configuración > Privacidad y seguridad > Configuración de sitios > JavaScript
Cookies permitidas	Configuración > Privacidad y seguridad > Cookies de terceros. Las cookies propias deben estar permitidas
Navegador actualizado	Menú > Ayuda > Información de Google Chrome
Reiniciar el navegador	Cierra todas las ventanas de Chrome y vuelve a abrirlo
Probar otro navegador	Edge o Firefox, para descartar un problema del navegador

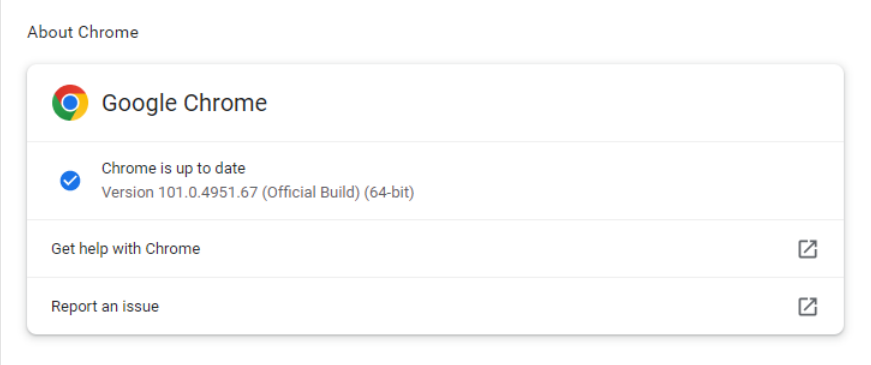


Figura 1 · «Información de Google Chrome»: indica si el navegador está actualizado

5.2 Permisos de cámara y micrófono

La primera vez que entras en Web ACD, el navegador pregunta si permite usar la cámara y el micrófono: elige **Permitir**.

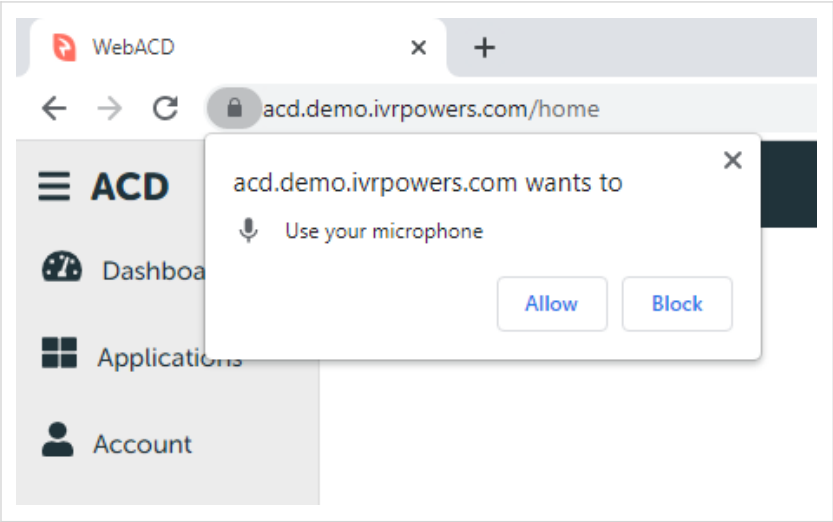


Figura 2 · Aviso de permiso del micrófono al entrar en Web ACD: pulsa «Permitir»

Si elegiste **Bloquear**, verás una X roja sobre el icono de la cámara o del micrófono en la barra de direcciones. Para corregirlo:

1. Haz clic en el icono con la X roja.
2. Elige **Permitir siempre** que la dirección de Web ACD acceda a la cámara y al micrófono, y pulsa **Listo**.
3. Recarga la página.
4. Si sigue sin funcionar, cierra sesión en Web ACD, cierra todas las ventanas del navegador y vuelve a entrar.

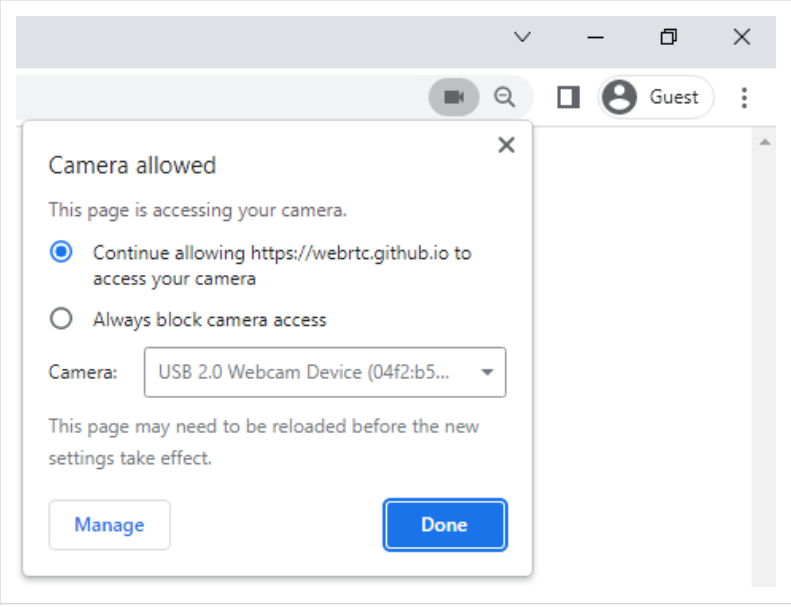


Figura 3 · Menú del icono de cámara en la barra de direcciones

5.3 Extensiones y traductor

Algunas extensiones bloquean el audio, el vídeo o partes de la interfaz de Web ACD. Desactiva o quita, como mínimo:

- Bloqueadores de anuncios: AdBlock, AdBlock Plus.
- Extensiones de privacidad y rastreo: Ghostery, Disconnect, DoNotTrackMe, ScriptSafe.

- Limitadores de WebRTC: WebRTC Network Limiter.
- Otras extensiones que modifiquen páginas o conexiones (HTTPS Everywhere, Flashblock…).

Para quitar una extensión en Chrome: Menú (⋮) > Extensiones > Gestionar extensiones > **Quitar** en la extensión y confirma.

Traductor automático. Web ACD ya está en tu idioma; la traducción del navegador altera textos y botones. Desactívala en:

```
Configuración > Idiomas > Google Traductor > desactivar «Usar Google Traductor»
```

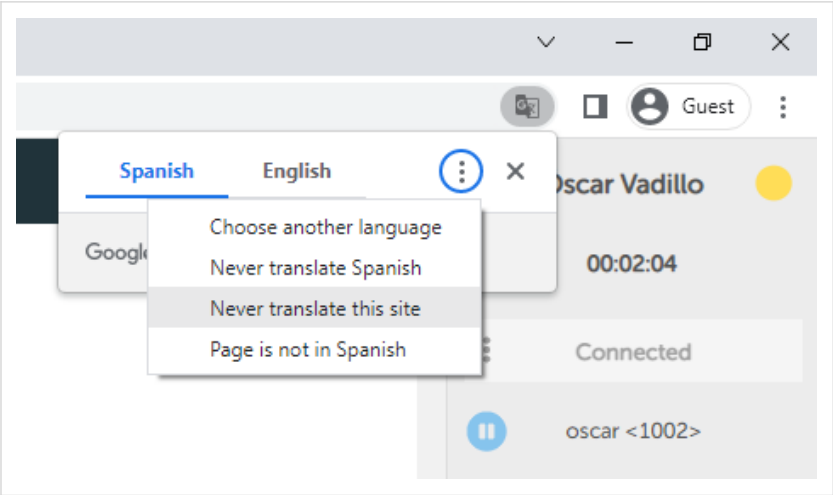


Figura 4 · Menú del traductor: «No traducir nunca este sitio»

5.4 Una sola sesión abierta

Web ACD no permite la misma cuenta en dos sitios a la vez

Ni en dos pestañas, ni en dos navegadores, ni en la aplicación de escritorio y el navegador, ni en dos equipos. **Cerrar la pestaña no cierra la sesión:** sal siempre con «Cerrar sesión» antes de entrar en otro sitio.

5.5 Borrar la caché

La caché acelera la carga de las páginas, pero cuando Web ACD se actualiza puede guardar archivos antiguos que provocan errores. Borrarla es el primer paso ante casi cualquier problema de visualización.

1. Pulsa **Ctrl + Mayús + Supr** (Windows) o **Cmd + Mayús + Supr** (Mac) para abrir «Borrar datos de navegación».
2. En **Intervalo de tiempo**, elige **Desde siempre**.
3. Marca **Cookies y otros datos de sitios** e **Imágenes y archivos en caché**.
4. Pulsa **Borrar datos**.
5. Cierra el navegador por completo y vuelve a abrirlo.

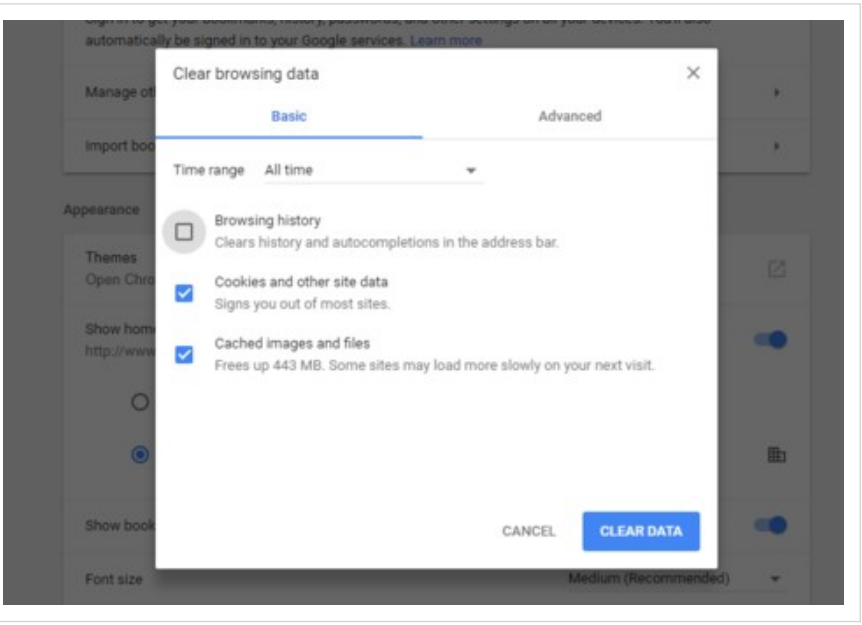


Figura 5 · «Borrar datos de navegación» con «Desde siempre» y las dos casillas marcadas

Al borrar las cookies tendrás que volver a iniciar sesión en los sitios web.

5.6 Antivirus y aplicaciones de terceros

Algunos antivirus inspeccionan en tiempo real el tráfico de audio y HTTPS, y eso reduce la calidad de las videollamadas. Si el audio o el vídeo fallan sin otra causa, pide a TI que revise la configuración del antivirus. Cierra también las aplicaciones de terceros que no uses durante el turno: vídeos en segundo plano, fondos y efectos de cámara.

Para comprobar si el equipo va justo de recursos, revisa el uso de CPU, memoria y disco con el Administrador de tareas (Windows) o el Monitor de Actividad (Mac).

CAPÍTULO 6

Comprobar Web ACD

Acceso, perfil, comprobación interna de la cuenta y estado del Webphone.

6.1 Acceso

Entra en Web ACD desde:

```
[URL DE WEB ACD]
```

- **Usuario.** Cada cuenta se identifica por un nombre de usuario, un correo, una contraseña y un perfil (agente, supervisor o administrador). El perfil determina qué puedes hacer en la plataforma.
- **Primera vez.** El correo de bienvenida incluye el enlace a tu servicio y tus datos de acceso.
- **¿Olvidaste la contraseña?** Usa el enlace «¿Olvidó su contraseña?» de la pantalla de acceso; recibirás un correo para restablecerla.

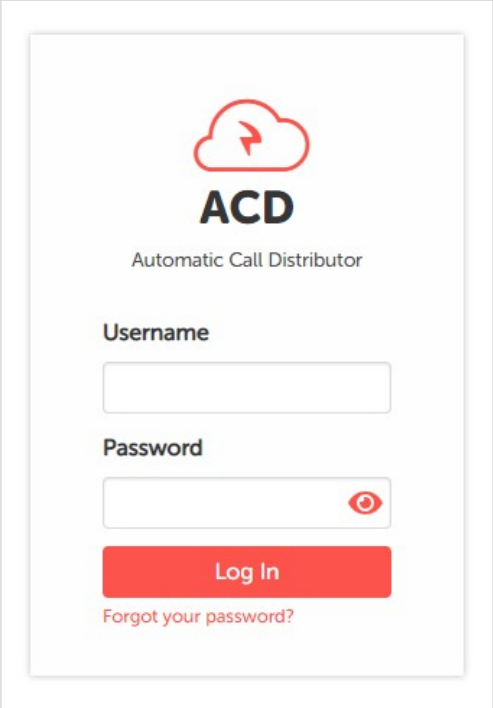


Figura 6 · Pantalla de acceso de Web ACD

6.2 Perfil

En tu perfil puedes:

- Consultar tu usuario, nombre y correo (no se pueden modificar).
- Elegir el idioma: español o inglés. También desde la barra superior (ES | EN).
- Activar o desactivar la respuesta automática.
- Cambiar la contraseña, indicando la actual.

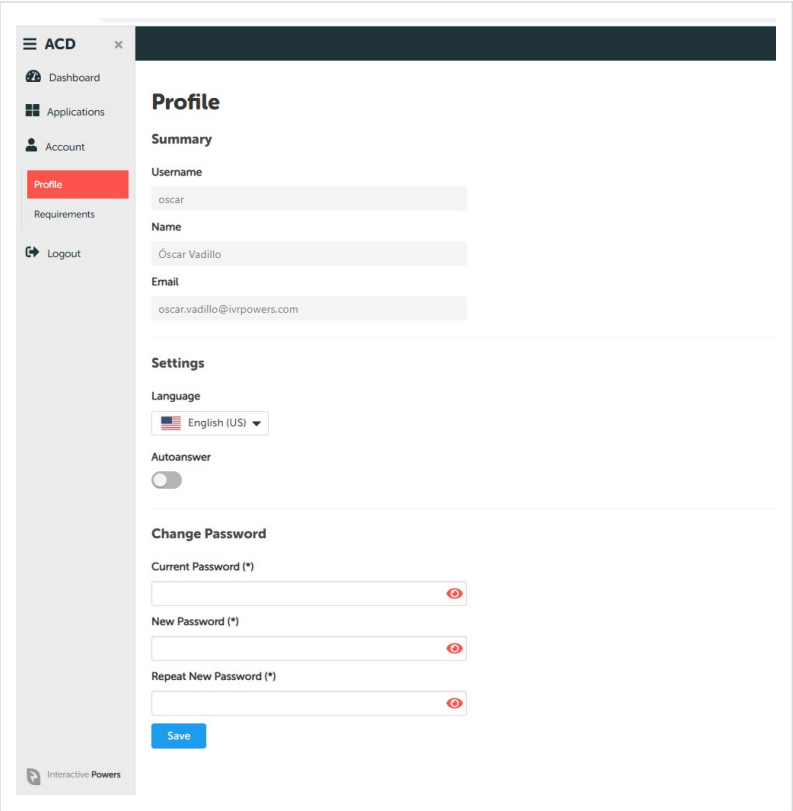


Figura 7 · Perfil: resumen, idioma, respuesta automática y cambio de contraseña

6.3 Comprobación de la cuenta y reporte técnico

Web ACD incluye un probador interno que verifica que tu puesto tiene todo lo necesario para llamadas y videollamadas. Comprueba estos elementos:

ELEMENTO	ELEMENTO
Navegador	Altavoz
Sistema operativo	WebRTC
Pantalla	Websockets
Micrófono	Conexión en tiempo real
Cámara	Conexión SIP

Todo debe aparecer en verde. Si algún elemento está en rojo, contacta con tu administrador o con TI.

Al final de la pantalla, **Generar reporte** descarga un archivo TXT con la configuración de tu equipo y navegador. Es lo primero que pide soporte.

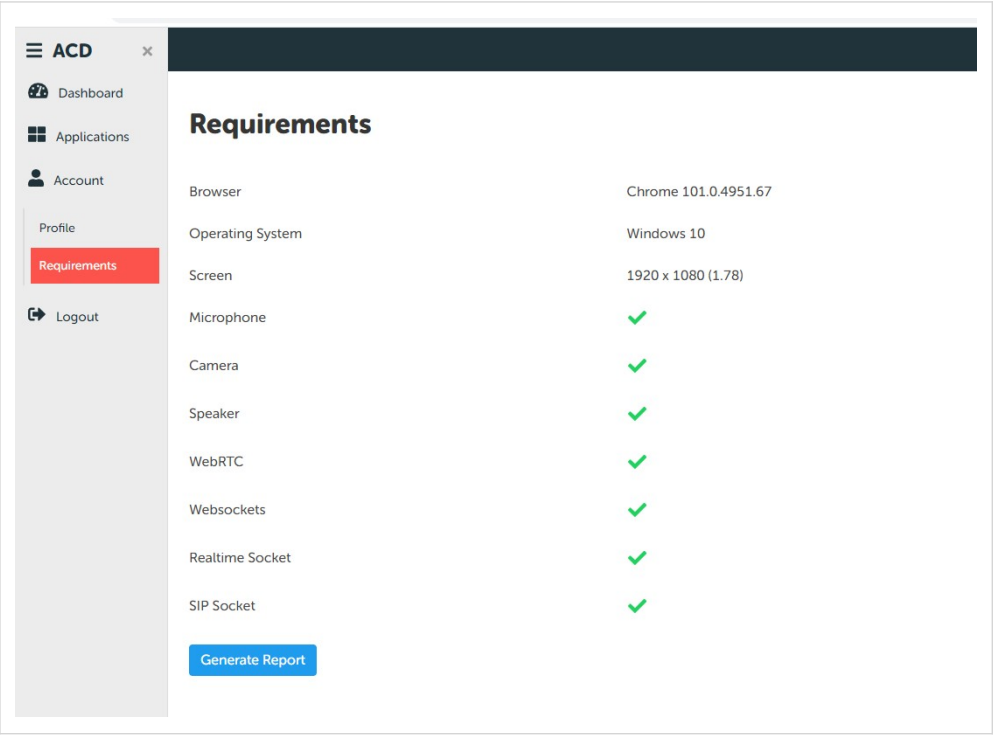


Figura 8 · Requisitos de la cuenta: todos los elementos en verde y botón «Generar reporte»

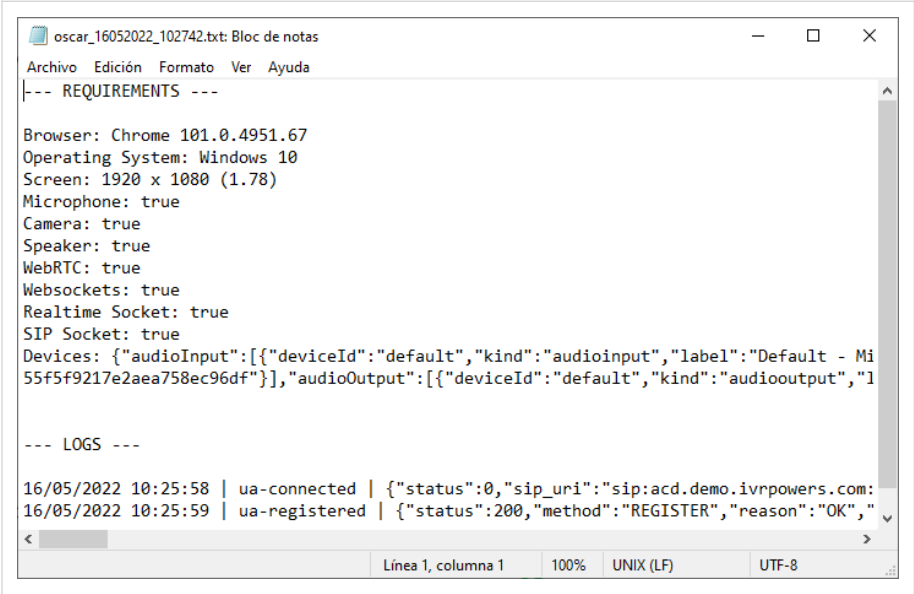


Figura 9 · Ejemplo de reporte técnico (TXT)

6.4 Estado del Webphone

El Webphone es el teléfono integrado de Web ACD. Su estado aparece en la esquina superior derecha:

COLOR	ESTADO	SIGNIFICADO
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...

Para recibir llamadas, el Webphone debe estar en **verde**. **[CONFIRMAR: comportamiento en amarillo si el servicio admite atención simultánea]**

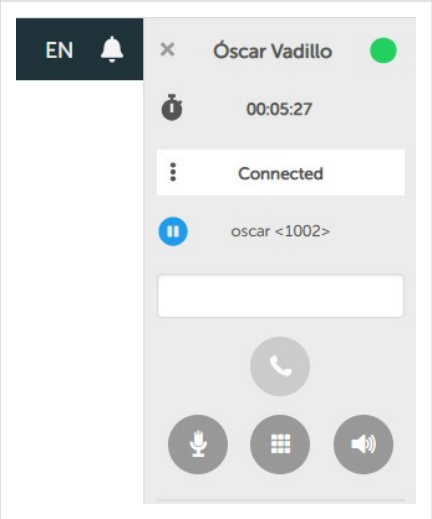


Figura 10 · Webphone conectado: el indicador verde aparece junto al nombre del agente

ANEXO

Anexo A · Requisitos de red y cortafuegos

Para el departamento de TI. En la mayoría de conexiones domésticas no hace falta configurar nada.

El puesto debe tener conectividad con los servicios en la nube de Web ACD en dos planos:

PLANO	FUNCIÓN	PROTECCIÓN
RTC · Real Time Communications	Comunicación entre el usuario y el agente (vídeo)	Señalización TLS · medios SRTP
ACD · Automatic Call Distributor	Comunicación del agente (audio y distribución)	Señalización TLS · medios SRTP

Si el puesto está en una red corporativa, TI debe verificar que el cortafuegos permite el siguiente tráfico:

Destinos IP y dominios del servicio: **[DESTINOS DE RED DEL SERVICIO]**

RTC · transmisión de vídeo

PROTOCOLO	PUERTOS	USO
TCP	`80`	HTTP · acceso web (redirigido)
TCP	`443`	HTTPS · acceso web seguro
TCP	`8989`	WebSocket · pasarela de vídeo (recomendado)
TCP	`8089`	HTTPS-API · pasarela de vídeo (alternativo)
UDP	`19099–20099`	Medios RTP (vídeo) [1]

ACD · transmisión de audio

PROTOCOLO	PUERTOS	USO
TCP	`80`	HTTP · acceso web (redirigido)
TCP	`443`	HTTPS · acceso web seguro
TCP	`8089`	WebSocket · voz sobre IP (obligatorio)
UDP	`10000–20000`	Medios RTP (audio) [1]

Servidores ICE (STUN/TURN)

PROTOCOLO	PUERTOS	USO
TCP y UDP	`80`	TURN/STUN
TCP y UDP	`443`	TURN/STUN (TLS)
UDP	`19099–20099`	Medios RTP

[1] Los servidores STUN/TURN pueden retransmitir los medios a través del NAT del router, lo que permite no abrir el rango RTP en redes con cortafuegos restrictivo. No es la opción recomendada para puestos de agente: añade latencia.

ANEXO

Anexo B · Glosario

TÉRMINO	QUÉ ES
ACD	Distribuidor automático de llamadas: reparte las llamadas entre los agentes disponibles.
Caché	Archivos que el navegador guarda para cargar más rápido las páginas.
Probador	Herramienta que comprueba equipo, dispositivos y red antes de atender.
RTP / SRTP	Protocolo que transporta el audio y el vídeo; SRTP es su versión cifrada.
SIP	Protocolo de señalización de llamadas de voz sobre IP.
STUN / TURN	Servidores que ayudan a establecer la conexión a través de routers y cortafuegos.
TLS	Cifrado de la señalización entre el navegador y la plataforma.
Web ACD	Escritorio web del agente de Interactive Powers para llamadas y videollamadas.
Webphone	Teléfono integrado en Web ACD; su color indica tu estado.
WebRTC	Tecnología del navegador que permite llamadas y videollamadas sin instalar nada.
WebSocket	Conexión permanente entre el navegador y la plataforma para la señalización.