IntPowers

GUÍA DE USUARIO · FIELD SERVICE

Field Service VGO

Agenda, cobra y atiende videollamadas en equipo, desde el navegador

Servicio: **[CLIENTE]**



Interactive Powers · Versión 2026.1 · Octubre de 2026

QUÉ ES

VGO en una lámina

El profesional envía un enlace; el cliente paga si procede, espera en una sala con tu marca y le atiende el primer profesional libre.

Notificación por SMS o email

Para ahora, en unos minutos o para una fecha y hora

Cobro o identificador

Pago previo con PayPal, o un User ID antes de entrar

Sala de espera con tu marca

Logo, temporizador y anuncios mientras espera

Dark View y Team View

Tus sesiones, o la sala compartida por el equipo

Llamada de rescate

Si el vídeo no conecta, llamas a su teléfono

Sin descargas ni registro

El cliente entra desde el móvil, la tableta o el PC

CÓMO FUNCIONA

De la notificación a la videollamada

Tú decides las condiciones al crear la notificación; VGO la envía, cobra si procede y aloja la sala. El cliente solo abre un enlace.

01

Creas la sesión

Rellenas la notificación: cliente, cuándo, canal y, si quieres, precio o User ID.

02

El cliente recibe el enlace

Por SMS o email. Lo abre en su navegador, sin instalar nada.

03

Paga o se identifica

Si la sesión tiene precio, paga con PayPal. Si pides User ID, lo introduce.

04

Espera en la sala

Ve tu marca, un temporizador y tus anuncios. Tú lo ves conectado en la lista.

05

Le llamas y responde

Pulsas su fila para llamar; el cliente desliza para responder.

¿No conecta? Llámale por teléfono con la llamada de rescate, desde su fila.

Dónde lo usas Como web app propia, con tu marca y tu dominio, o como aplicación dentro de Web ACD.

ACCESO

Entrar en VGO

Hay dos perfiles: profesional y administrador. Ambos entran en la pantalla «Professional» con su usuario y contraseña.

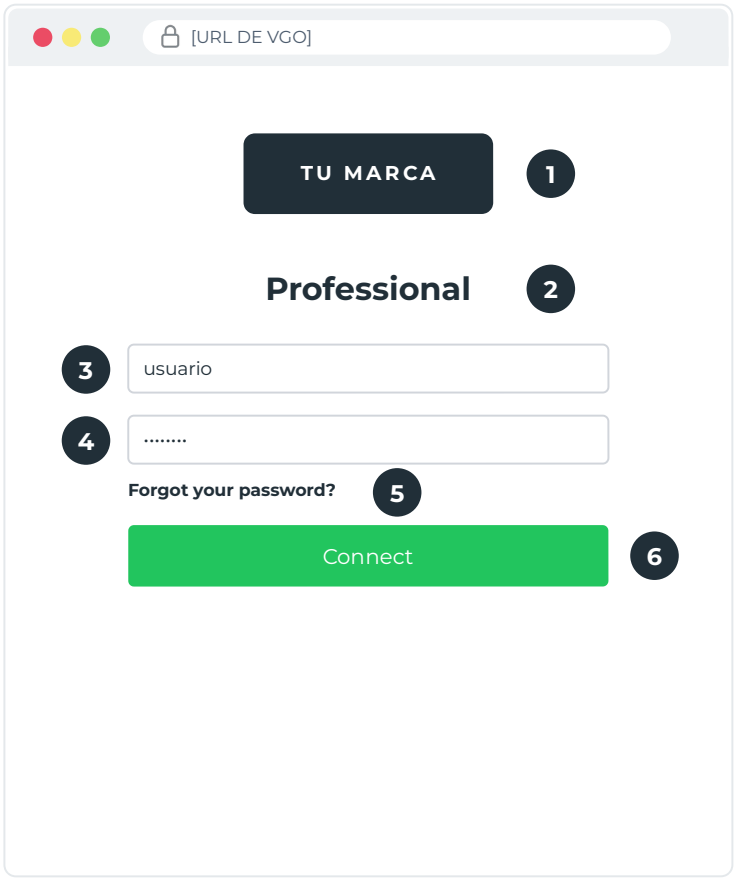
Para entrar necesitas

- Tu usuario y tu contraseña: llegan en el correo de alta de tu cuenta. Cámbiala en tu primer acceso.
- ¿La olvidaste? Pulsa «Forgot your password?» y te llegará una contraseña nueva por correo.
- Un navegador actualizado: Chrome, Safari, Firefox, Edge u Opera.
- Solo una sesión abierta a la vez: si entras desde otro navegador, VGO te avisa.

Dirección de acceso: [URL DE VGO]

NAVEGADORES COMPATIBLES

Safari · Firefox · Chrome · Edge · Opera



1. **Logo** de tu servicio
2. **Professional** acceso del equipo
3. **Usuario**
4. **Contraseña**
5. **Forgot your password?** te llega una nueva por correo
6. **Connect** entras en VGO

Lo primero que ves al entrar

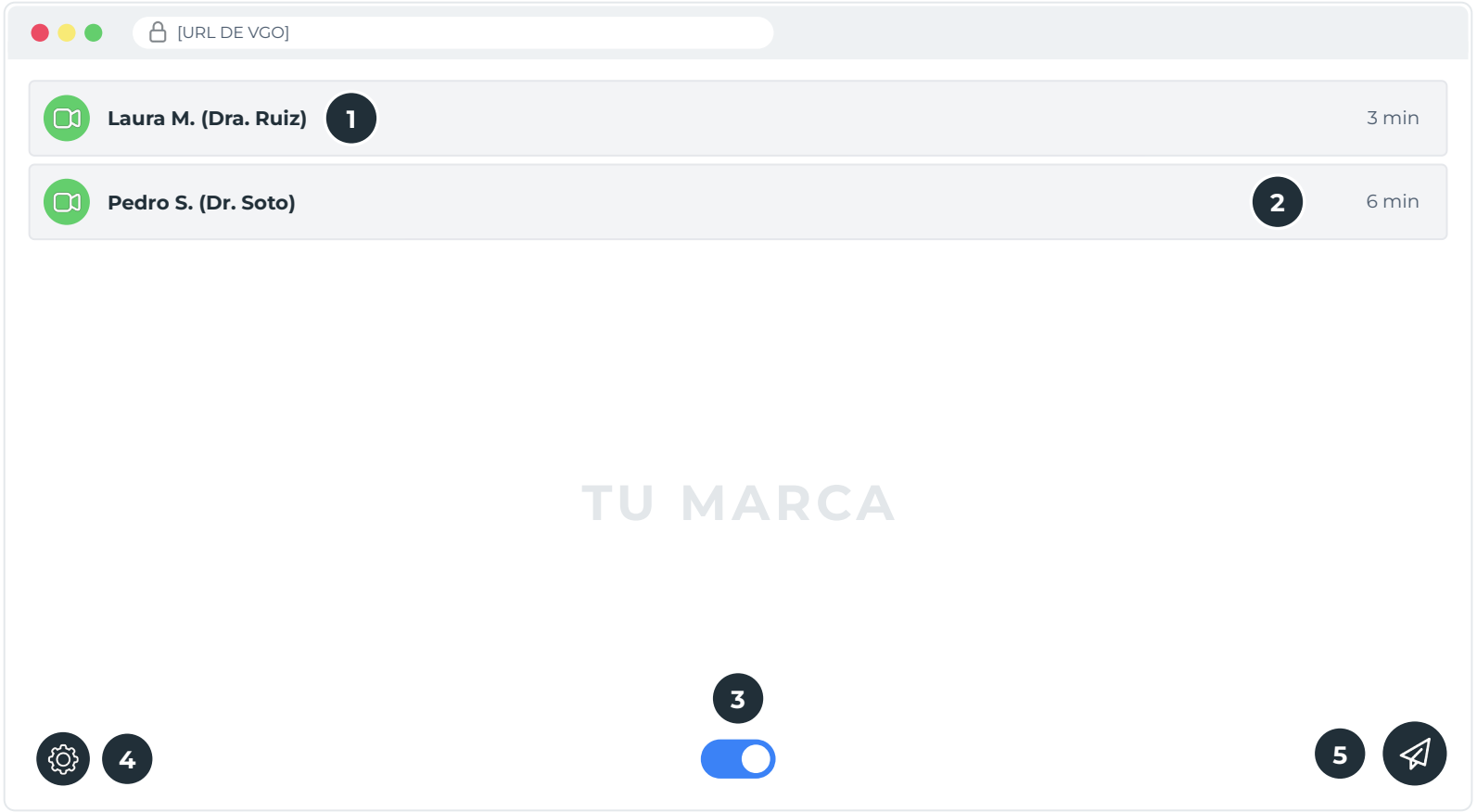
VGO abre en Dark View: tus sesiones, con su hora, su estado y sus acciones. Abajo, ajustes, cambio de vista y nueva notificación.



1. **Cliente conectado** icono de vídeo verde: pulsa la fila para llamar
2. **Cliente desconectado** icono gris: aún no ha entrado
3. **Pagada** importe y etiqueta Paid
4. **Hora** programada de la sesión
5. **Email** envía archivos y comentarios
6. **Llamada de rescate** a su teléfono
7. **Borrar sesión** el cliente recibe la cancelación
8. **Marca de agua** el logo de tu servicio
9. **Ajustes** abre el menú
10. **Profile** cambia tu contraseña
11. **Log out** cierra tu sesión
12. **Dark View / Team View** cambia de vista
13. **Nueva notificación** crea una sesión

La sala de espera compartida

Con el interruptor activado ves a todos los clientes conectados del equipo, con su profesional entre paréntesis y su tiempo de espera.



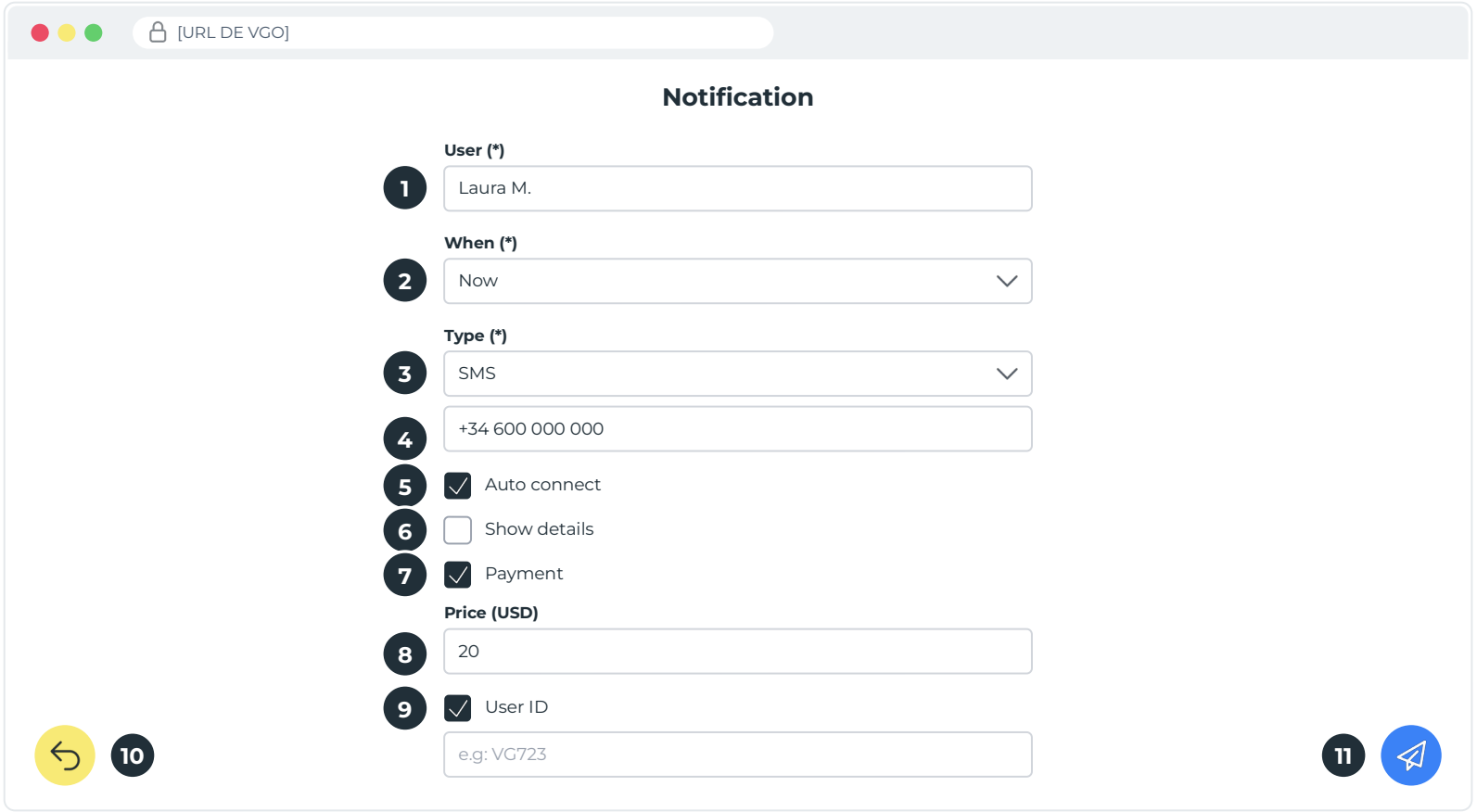
1. **Cliente en la sala** y su profesional
2. **Tiempo de espera** desde que entró
3. **Interruptor activo** Team View
4. **Ajustes** Profile y Log out
5. **Nueva notificación** crea una sesión

Cómo se usa

- Pulsa la fila de un cliente para llamarle, sea tuyo o de otro profesional.
- Empieza por quien más tiempo lleva esperando.
- Solo aparecen los clientes conectados: si nadie espera, la vista está vacía.

Crear una sesión: la notificación

Cada videollamada empieza aquí. Los campos con (*) son obligatorios; el resto activa opciones de acceso y cobro.



1. **User** nombre del cliente en la sala
2. **When** Now, +15 min a +2 h, o More… para fecha y hora
3. **Type** Email o SMS
4. **Contacto** el correo o el teléfono del cliente
5. **Auto connect** marcado: entra en un clic; desmarcado: en dos pasos
6. **Show details** muestra la notificación para copiar el enlace
7. **Payment** la sala queda bloqueada hasta el pago
8. **Price (USD)** importe de la sesión
9. **User ID** identificador que el cliente debe introducir
10. **Volver** a la sala sin enviar
11. **Enviar** el cliente recibe el enlace

Del enlace a la videollamada, sin instalar nada

El recorrido del cliente en su móvil. Los textos de pantalla aparecen en el idioma de tu servicio; aquí, en inglés.



1 Abre el enlace

Por SMS o email, con fecha y hora.

2 Paga si procede

PayPal o tarjeta, con «Price» y «Unpaid».

3 Espera en la sala

Temporizador y tus anuncios.

4 Responde

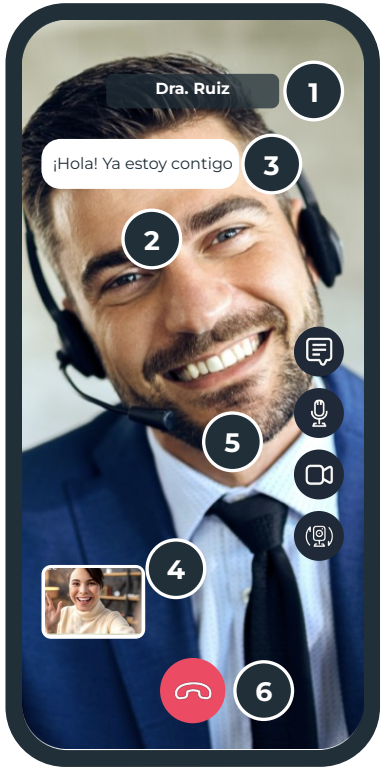
Desliza «Slide to Answer» y permite cámara y micro.

5 Videollamada

Cara a cara con el profesional.

La videollamada

Cara a cara desde el navegador. Esta es la vista del cliente en su móvil.



1. **Profesional** nombre de quien atiende
2. **Vídeo remoto** el profesional, a pantalla completa
3. **Chat en burbuja** mensajes escritos sobre el vídeo
4. **Vídeo local** el propio cliente
5. **Controles** chat, micrófono, cámara y girar cámara
6. **Colgar** pide confirmar: «End call?»

Durante y después

- **Chat** datos, enlaces o referencias sin cortar la conversación.
- **Al colgar** el cliente confirma y vuelve a la pantalla de acceso.
- **La sesión sigue abierta** en tu Dark View hasta que la borras.
- **Documentos** envíalos por email desde la fila del cliente, también después.

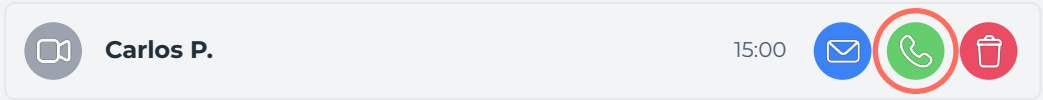
Anuncia lo que vas a hacer antes de enviar un documento: «Te envío el informe por correo, ¿de acuerdo?».

Rescatar la sesión y enviar archivos

Dos acciones de cada fila de Dark View: llamar por teléfono si el vídeo no conecta, y escribir al cliente con archivos.

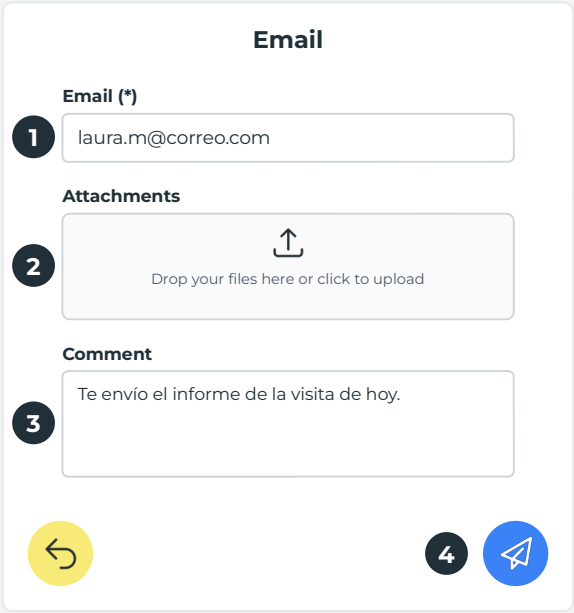
Llamada de rescate

Si el cliente no logra conectar por vídeo —cobertura, cámara o navegador—, le llamas por teléfono en un clic.



1. En Dark View, pulsa el botón verde del teléfono en la fila del cliente.
2. VGO llama a su teléfono a través de la cuenta VoIP/SIP del servicio.
3. Atiendes por voz y, si se puede, le invitas a volver a la sala.

Email con archivos

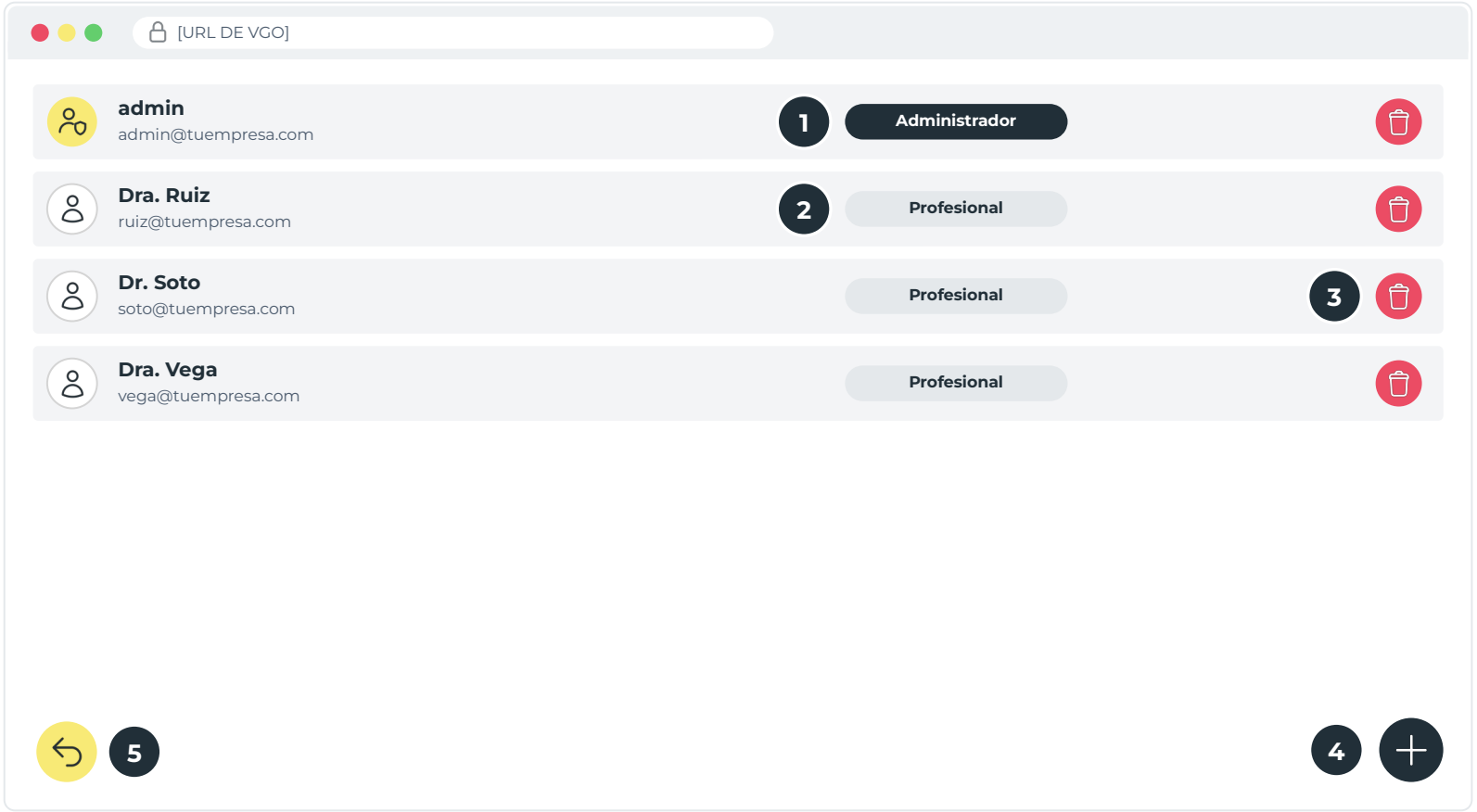


1. **Email** el del cliente, ya relleno
2. **Attachments** arrastra o sube los archivos
3. **Comment** obligatorio, hasta 255 caracteres
4. **Enviar** le llega por correo

Disponible con la sesión creada, con el cliente conectado o después de la videollamada.

Cuentas y roles del equipo

Para cuentas con rol de administrador: alta y baja de profesionales dentro de los puestos de tu plan.



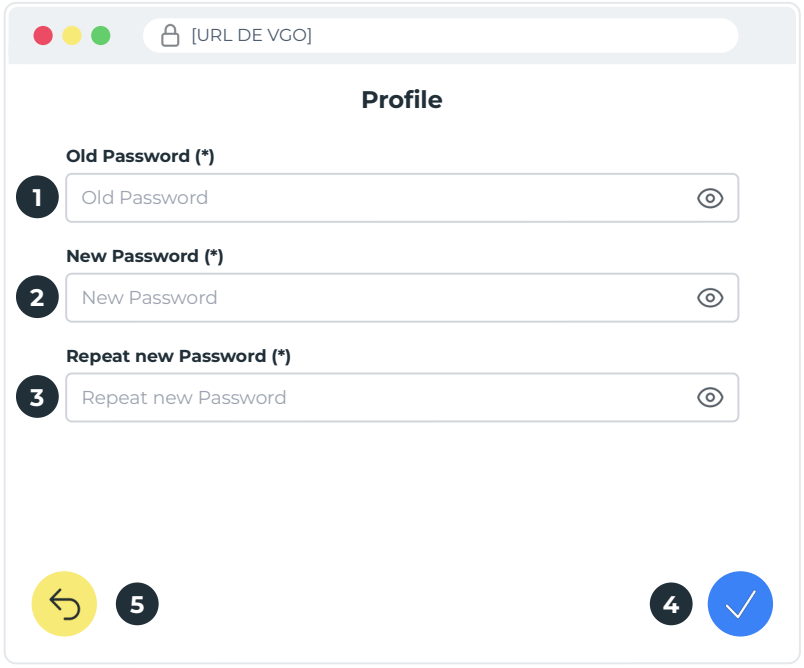
1. **Administrador** responsable o secretaría
2. **Profesional** usuario estándar
3. **Borrar usuario** nadie puede borrarse a sí mismo
4. **Crear usuario** según tu plan
5. **Volver** a la sala

Al crear un usuario

- **Usuario** sin espacios; usuario y email únicos.
- **Alias** el nombre visible, hasta 120 caracteres.
- **Alta** VGO envía un correo con el sitio, el usuario y una contraseña que se cambia en el primer acceso.

Contraseña y salida

Desde el engranaje de abajo a la izquierda: Profile para la contraseña y Log out para salir.



Profile: cambiar la contraseña

1. **Old Password** tu contraseña actual
2. **New Password**
3. **Repeat new Password** para evitar errores
4. **Confirmar** botón azul
5. **Volver** a la sala

Ajustes

El engranaje despliega Profile (llave) y Log out (rojo).

Log out

Pide confirmación. Sal al terminar el turno, sobre todo en equipos compartidos.

Seguridad de acceso

Una sola sesión abierta por usuario, y bloqueo tras varios intentos fallidos.

¿Olvidaste la contraseña? En la pantalla de acceso, pulsa «Forgot your password?» y te llegará una nueva por correo.

Antes y durante el turno

Hábitos sencillos que evitan esperas y sesiones perdidas.

Revisa tu puesto

Cámara, micrófono y navegador antes de empezar. Detalle en «Requisitos de conectividad de red».

Envía con margen

Para una cita, usa When con fecha y hora y comprueba el teléfono o el correo del cliente.

Atiende por orden

En Team View, el tiempo de espera de cada cliente te dice a quién llamar primero.

Mira el estado

Antes de llamar, comprueba que el icono está en verde y, si la sesión es de pago, que figura Paid.

Borra con criterio

Al borrar una sesión, el cliente recibe un aviso de cancelación. Hazlo cuando ya esté atendida.

Cierra al terminar

Log out al acabar el turno: solo puede haber una sesión abierta por usuario.

MÁS DOCUMENTACIÓN

Para seguir

Guía de configuración

Marca, anuncios, mensajes, servicios y pagos de tu instancia de VGO.

Requisitos de conectividad de red

Navegadores, ancho de banda y puertos para el puesto y la red.

Soporte

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