IntPowers

GUÍA DE USUARIO · SOLUCIÓN KMS

Kiosk Manager

Gestiona tus video quioscos y acompaña al cliente desde el QR hasta el agente

Servicio: **[CLIENTE]**



Interactive Powers · Versión 2026.1 · Octubre de 2026

QUÉ ES

Kiosk Manager en una lámina

Kiosk Manager (KMS) es el panel desde el que se gestionan los video quioscos: lo que muestran en reposo, cómo se empareja el móvil del cliente y a qué servicio de atención le conectan.

Pantalla en reposo

Anuncios, logo, iconos, QR y PIN

QR y PIN dinámico

El móvil del cliente se empareja con ese quiosco

Formulario en el móvil

Los datos que necesita el servicio

Atención por video

Audio en el móvil y el agente en la pantalla

Un panel web

Clientes, quioscos, servicios y contenidos

Sin app

Ni el cliente ni el quiosco instalan software propietario

CÓMO FUNCIONA

Del panel a la persona

Lo que defines en el panel es lo que el cliente ve en el quiosco y en su móvil. La llamada la atiende tu contact center.

01

Lo configuras

En el panel: el quiosco, sus servicios y sus contenidos.

02

Anuncia

El quiosco muestra el carrusel, el QR y el PIN.

03

Escanea

El cliente abre el formulario con su móvil.

04

Empareja

Teclea el PIN que ve en la pantalla.

05

Le atienden

Habla por el móvil y ve al agente en el quiosco.

Quién atiende. Los agentes de tu contact center (Web ACD u otra plataforma), con las colas de siempre.

Dónde corre. Cada quiosco es una dirección web que se abre en un navegador o como app instalada (PWA).

ANTES DE EMPEZAR

Lo que necesitas

Kiosk Manager no se instala: se usa desde el navegador. El equipo de Interactive Powers prepara la cuenta y el primer quiosco contigo.

Para administrar los quioscos

- Tu usuario del panel: correo y contraseña.
- La dirección del panel de administración de tu servicio.
- Un navegador actualizado en tu ordenador: Chrome, Edge o Safari.
- Los servicios de atención ya creados en Video RTC y tu contact center.

Panel de tu servicio: [URL DEL PANEL]

REQUISITOS DEL QUIOSCO

Equipos
Windows · macOS · Android · iPad

Navegador
Chrome o Edge (Safari en iPad)

Conexión
Internet estable, cable o WiFi

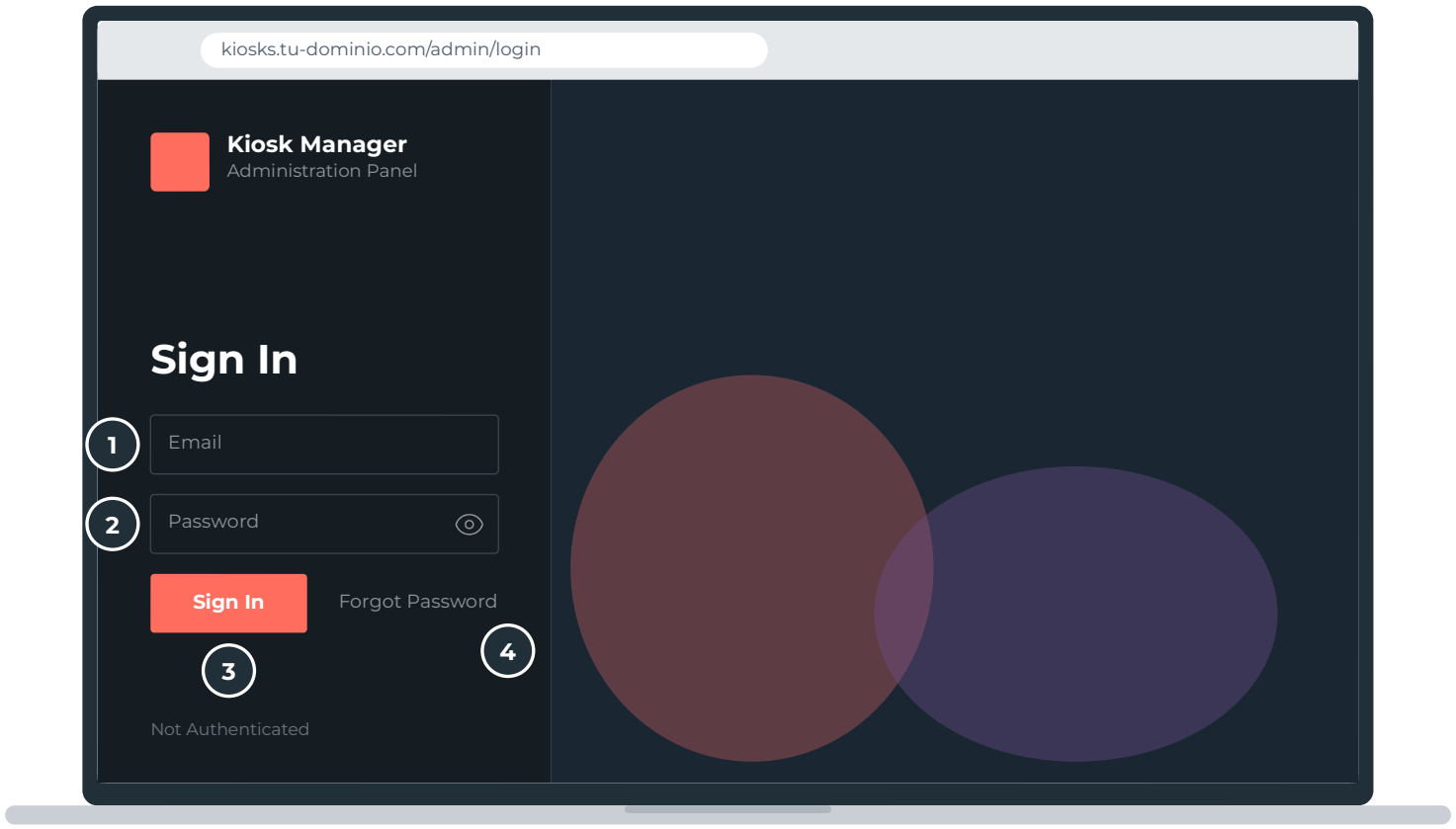
Formato
Vertical u horizontal

Interfaz en inglés. El panel muestra sus menús y campos en inglés. Esta guía los cita tal cual.

PASO 1 · ENTRAR

Acceder al panel de administración

Abre la dirección del panel en tu navegador y entra con tu correo y tu contraseña.

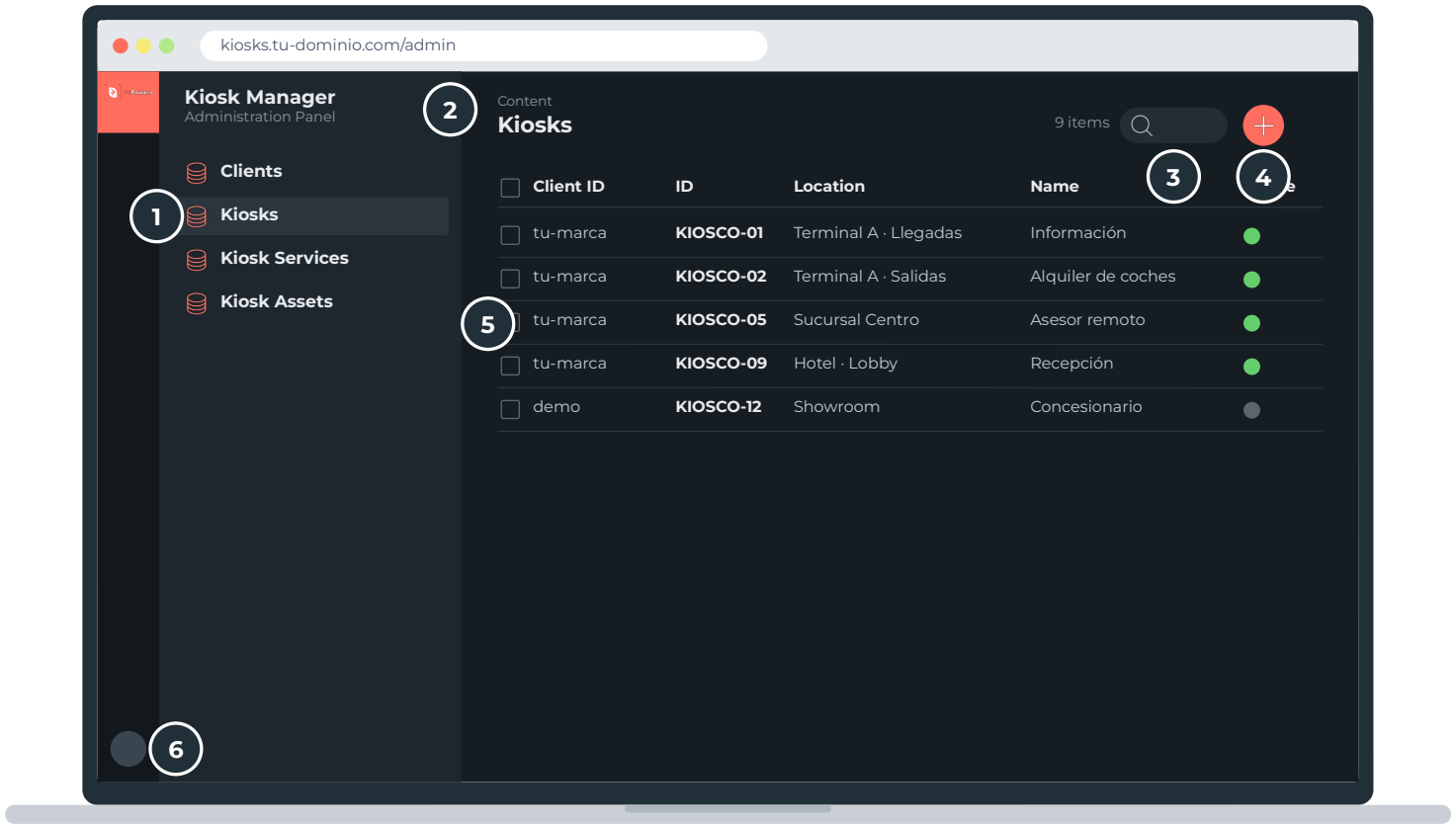


1. **Email** el correo con el que te dieron de alta
2. **Password** el ojo muestra lo que escribes
3. **Sign In** entras en el panel
4. **Forgot Password** te llega un enlace para crear una nueva

¿No te llega el enlace? Revisa la carpeta de correo no deseado o escribe a soporte.

El panel de un vistazo

A la izquierda, las colecciones. En el centro, sus registros. Arriba a la derecha, las herramientas para buscar, filtrar y añadir.



Maqueta con datos sintéticos.

1. **Menú lateral** Clients, Kiosks, Kiosk Services y Kiosk Assets
2. **La colección** que estás viendo y su número de registros
3. **Buscar y filtrar** por cualquier campo
4. **Añadir** un registro nuevo
5. **Los registros** pulsa una fila para abrir su ficha
6. **Tu perfil** datos, contraseña y salir

Clients Las organizaciones. Cada quiosco pertenece a una.

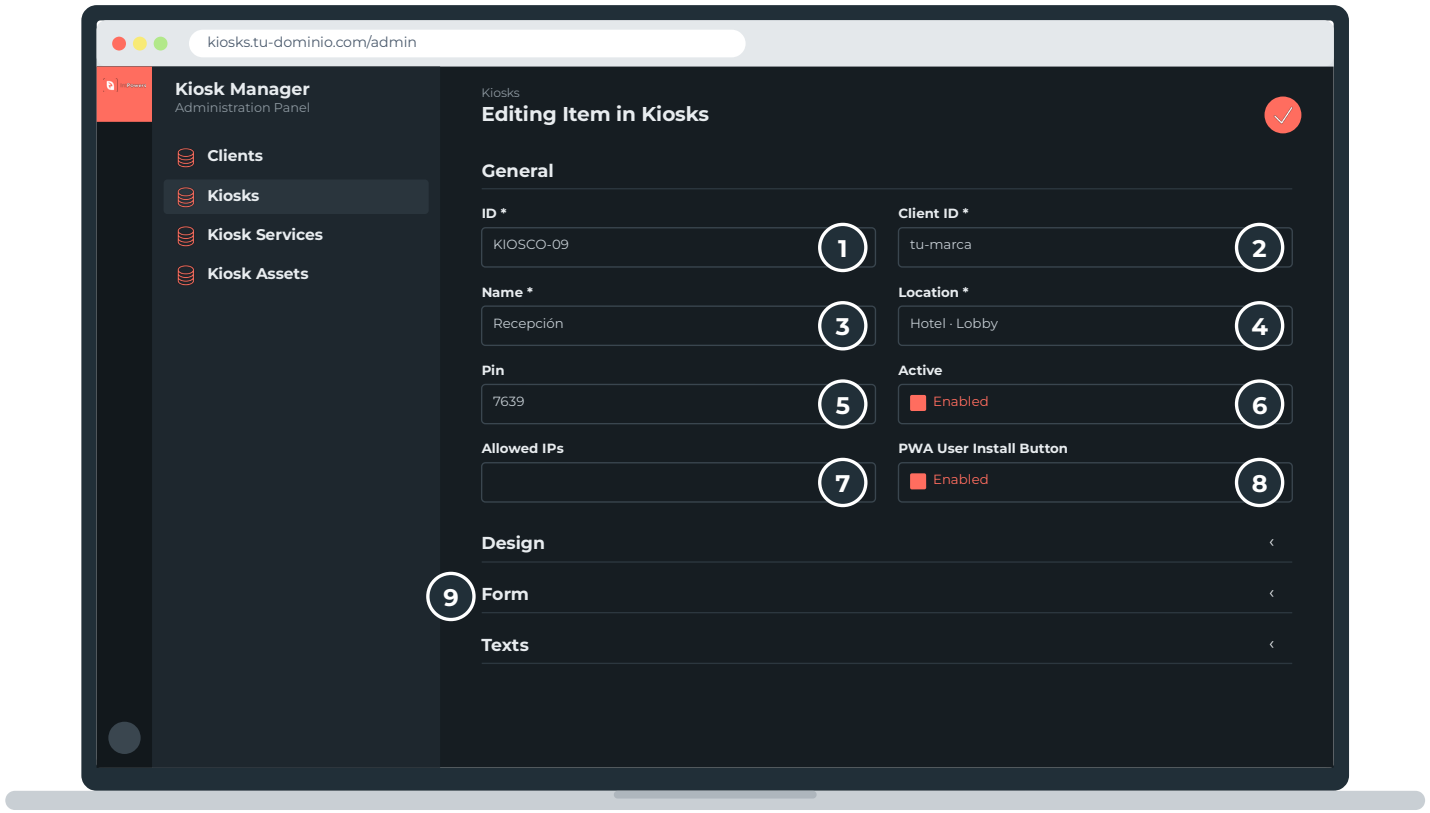
Kiosks Cada pantalla: datos, diseño, formulario y textos.

Kiosk Services Los botones de atención de cada quiosco.

Kiosk Assets Logos, anuncios e iconos de cada quiosco.

La ficha de un quiosco

En Kiosks abres un quiosco o creas uno nuevo. La sección General lo identifica y lo protege; Design, Form y Texts definen lo que se ve.

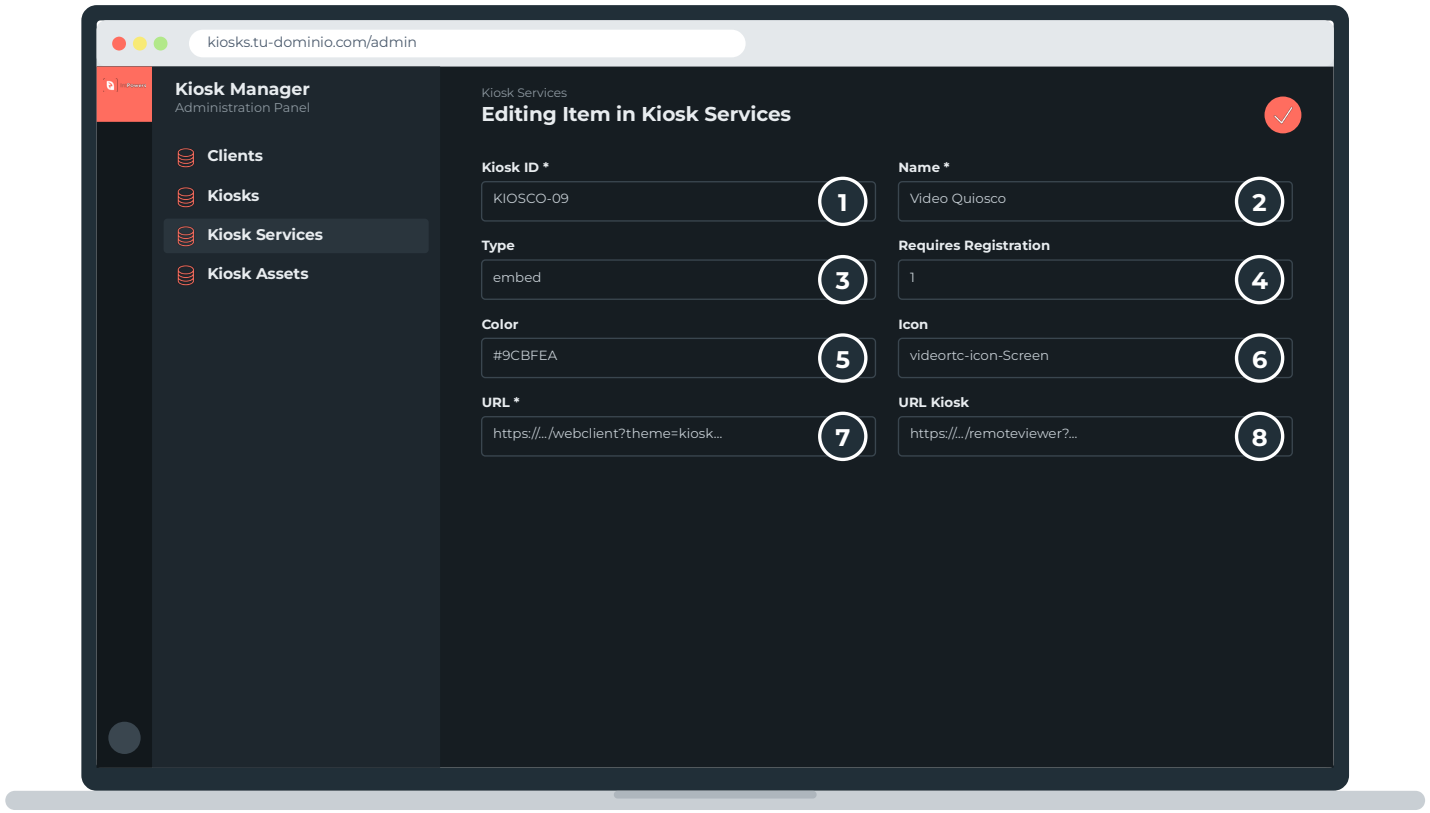


1. **ID** identificador único del quiosco
2. **Client ID** la organización a la que pertenece
3. **Name** un nombre reconocible, como «Recepción»
4. **Location** dónde está, como «Hotel · Lobby»
5. **Pin** se fija solo en el alta; luego se renueva solo
6. **Active** enciende o apaga el quiosco
7. **Allowed IPs** redes desde las que puede abrirse
8. **PWA User Install Button** botón para instalar la app en el móvil
9. **Design · Form · Texts** aspecto, formulario y textos

Guarda los cambios con el botón de confirmar de arriba a la derecha. El quiosco los toma al recargar.

Los botones de atención de cada quiosco

En Kiosk Services cada registro es un servicio de un quiosco: su nombre, cómo se abre y a dónde conecta.



1. **Kiosk ID** el quiosco al que pertenece
2. **Name** lo que lee el cliente: «Video Quiosco»
3. **Type** embed, tab o redirect
4. **Requires Registration** 1 = hay que teclear el PIN
5. **Color** el color del botón y del servicio
6. **Icon** el icono del servicio
7. **URL** el servicio de llamada en el móvil
8. **URL Kiosk** la vista con el video del agente en el quiosco

Type, en la práctica

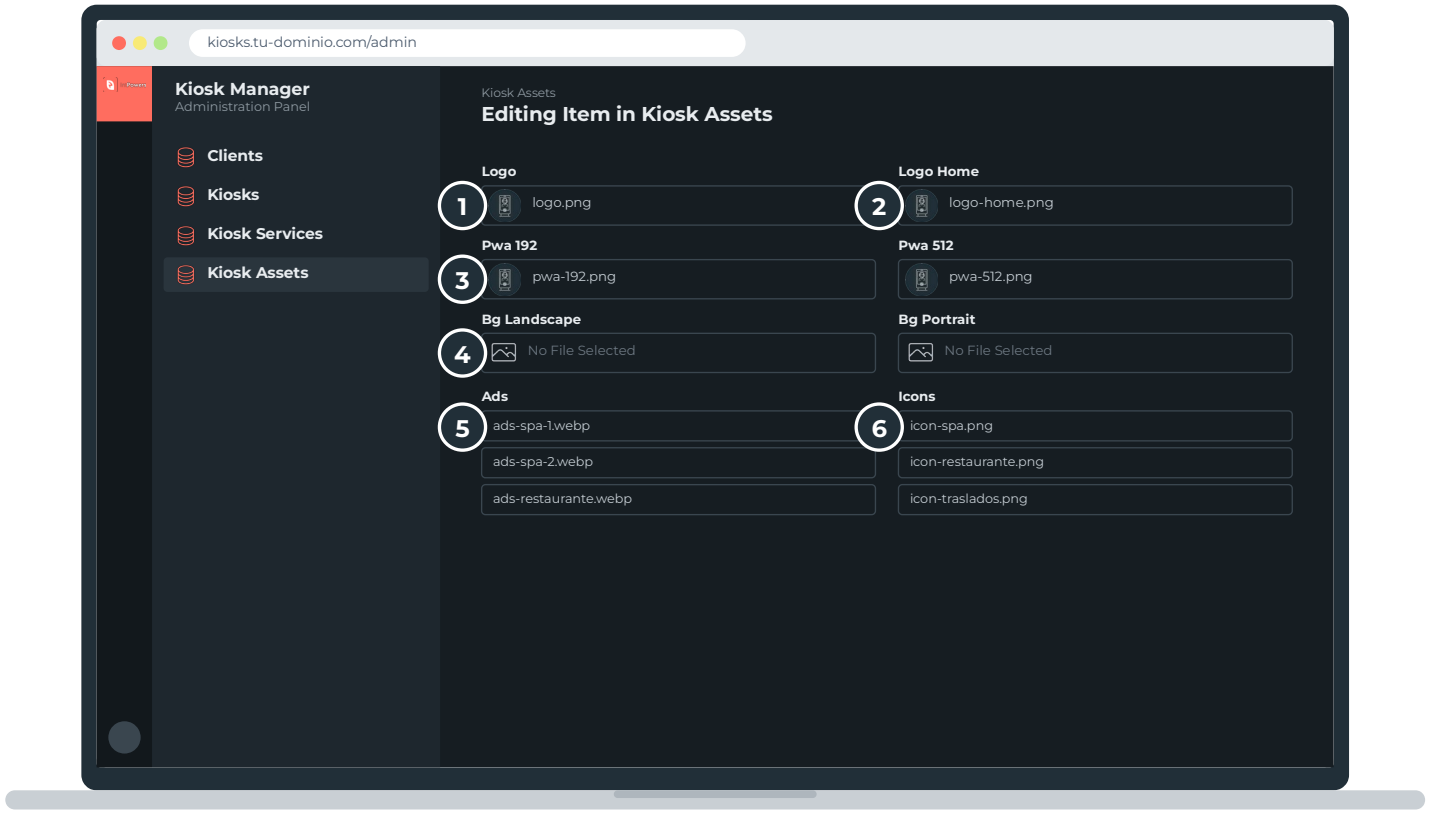
embed el servicio corre dentro de la interfaz del quiosco

tab se abre en una pestaña nueva

redirect la ventana va a la dirección del servicio

Logos, anuncios e iconos

En Kiosk Assets la lista resume qué tiene cada quiosco. Al abrir uno, gestionas sus archivos: el panel valida medidas y formatos al subirlos.



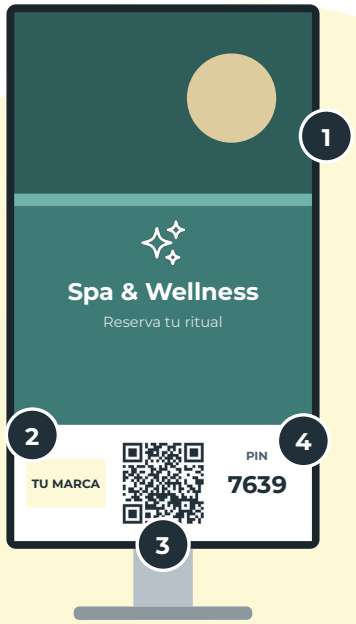
1. **Logo** formulario del móvil y quiosco en llamada
2. **Logo Home** en reposo, junto al QR
3. **Pwa 192 · Pwa 512** iconos de la app instalada
4. **Bg Landscape · Bg Portrait** fondos opcionales
5. **Ads** el carrusel de anuncios
6. **Icons** los iconos de marcas o servicios

Cambias un anuncio sin ir al quiosco. Sube el archivo, guárdalo en el carrusel del diseño y el quiosco lo muestra al recargar.

En reposo: lo que ve quien pasa

El quiosco está siempre en espera: muestra el carrusel y deja a la vista el QR y el PIN del momento.

VERTICAL



HORIZONTAL



1. **El anuncio** videos o imágenes en secuencia
2. **Tu logo** el Logo Home
3. **El QR** lleva al formulario de ese quiosco
4. **El PIN** 4 dígitos, nuevos en cada interacción

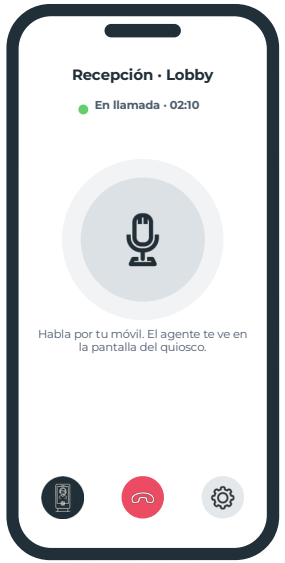
Sin tocar la pantalla. El cliente no necesita pulsar nada en el quiosco: todo empieza en su móvil.

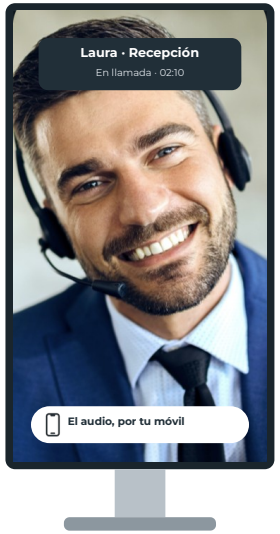
Del QR al agente, en cuatro pantallas

Así lo vive el cliente. No descarga ninguna app: todo ocurre en el navegador de su móvil.









1 Rellena el formulario

Tras escanear el QR, con los datos que pida el servicio.

2 Teclea el PIN

El de la pantalla del quiosco. Empareja su móvil con ese quiosco.

3 Habla por el móvil

Una llamada de audio; el navegador pide permiso para el micrófono.

4 Ve al agente

El video del agente aparece en la pantalla del quiosco.

PARA EL AGENTE

Qué permite cada modo

El agente atiende desde su escritorio de siempre. Antes de compartir documentos o lanzar la encuesta, conviene saber por dónde entró el cliente.

MODO	CÓMO ENTRA EL CLIENTE	AUDIO	VIDEO	DOCUMENTOS	ENCUESTA
Video Quiosco QR	Escanea el QR con su móvil	En su móvil	En el quiosco	Sí	No
Video Quiosco Táctil	Pulsa en la pantalla del quiosco	En el quiosco	En el quiosco	Sí	Sí
Videollamada Móvil	Escanea el QR y sigue en el móvil	En su móvil	En su móvil	Sí	Sí



En Video Quiosco QR no hay encuesta al colgar. Si tu servicio la necesita, propón al cliente seguir la videollamada en su móvil antes de cerrar.



Contexto en la llamada. Con la llamada llegan el quiosco, la sala y los datos del formulario, si tu servicio los muestra al agente.

Comprobaciones rápidas

Casi todo se resuelve desde el panel o recargando el quiosco.

Tu perfil

1. Abajo a la izquierda, tu avatar.
2. Cambia tu nombre, correo y descripción.
3. Cambia tu contraseña.
4. Cierra la sesión al terminar.

El quiosco no abre

Comprueba que está Active y que la red del equipo está en Allowed IPs.

El PIN no funciona

Que nadie haya cambiado el Pin a mano después del alta: desincroniza quiosco y móvil.

No se oye

El cliente debe permitir el micrófono en su navegador. Prueba de nuevo desde Chrome o Safari.

Se ven las barras

Instala el quiosco como app (PWA) o pon el navegador a pantalla completa.

BUENAS PRÁCTICAS

Para que cada quiosco funcione bien

Hábitos sencillos para quien administra la red y para el equipo que atiende.

Anuncios con QR visible

El anuncio no debe tapar el QR ni el PIN: son la puerta de entrada.

Un nombre por quiosco

Name y Location claros: el agente sabe desde dónde le llaman.

Pocos campos

Pide en el formulario solo lo que el agente necesita.

No toques el PIN

Se fija en el alta y se renueva solo.

Restringe por IP

Rellena Allowed IPs con la red del quiosco.

Prueba tras cada cambio

Escanea, empareja y llama desde un móvil.

MÁS DOCUMENTACIÓN

Para seguir

Folleto Kiosk Manager 2026

Qué es, cómo funciona, seguridad y despliegue, en versión larga y corta.

Guía de instalación y configuración

PWA en cada equipo, diseño, formulario, textos, servicios y formatos.

Soporte

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