IntPowers

GUÍA DE USUARIO · VCCAAS

Web ACD

El escritorio web del agente para atender llamadas y videollamadas

Servicio: **[CLIENTE]**



Interactive Powers · Versión 2026.1 · Octubre de 2026

Web ACD en una lámina

El agente atiende llamadas y videollamadas desde el navegador, sin instalar nada, con las colas y la grabación integradas.

Videollamadas en cola

Distribución automática a agentes disponibles

Full HD adaptativo

La calidad se ajusta a la red en cada momento

Web responsive

En PC, portátil y tableta, desde el navegador

Pensado para vídeo

Diseñado para video contact center

iOS y Android sin app

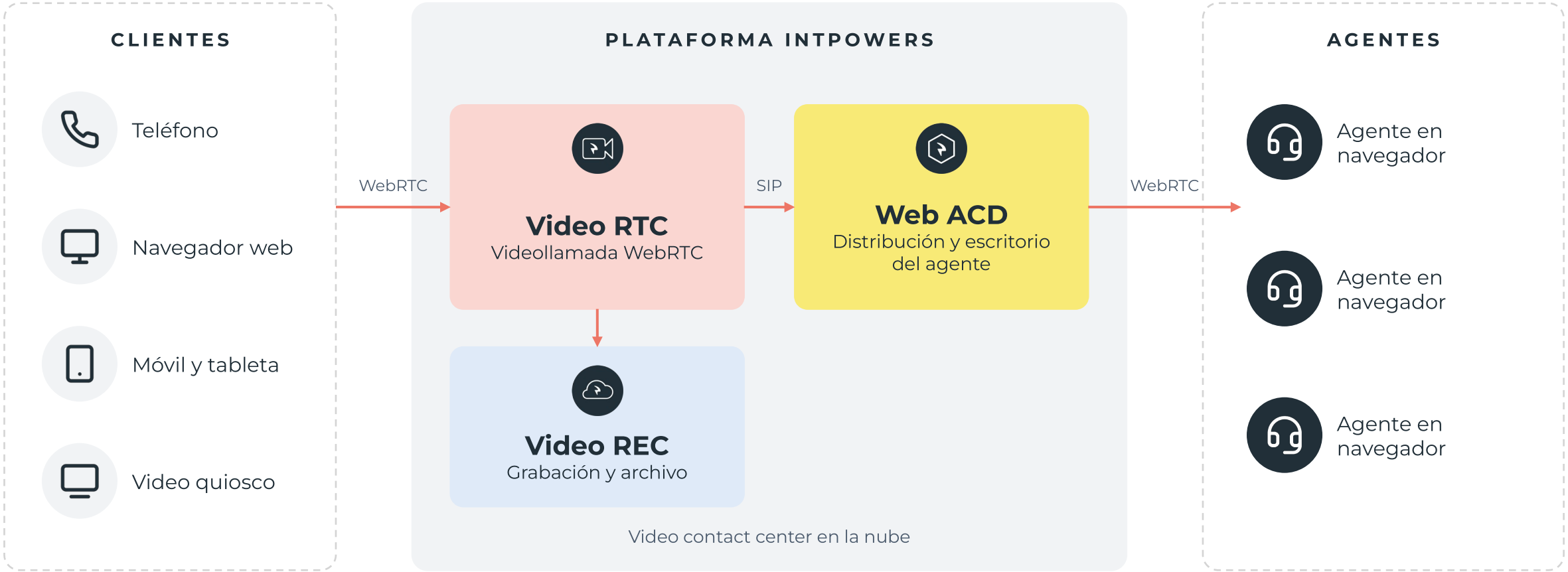
El cliente entra desde el móvil con un enlace

Pantallas táctiles

Listo para quioscos y tabletas de atención

Del cliente al agente

El cliente llama o entra por vídeo desde cualquier dispositivo; la plataforma enruta la sesión al agente disponible en Web ACD.



Entrar en Web ACD

Hay dos perfiles: agente y supervisor. Ambos entran con su usuario y contraseña.

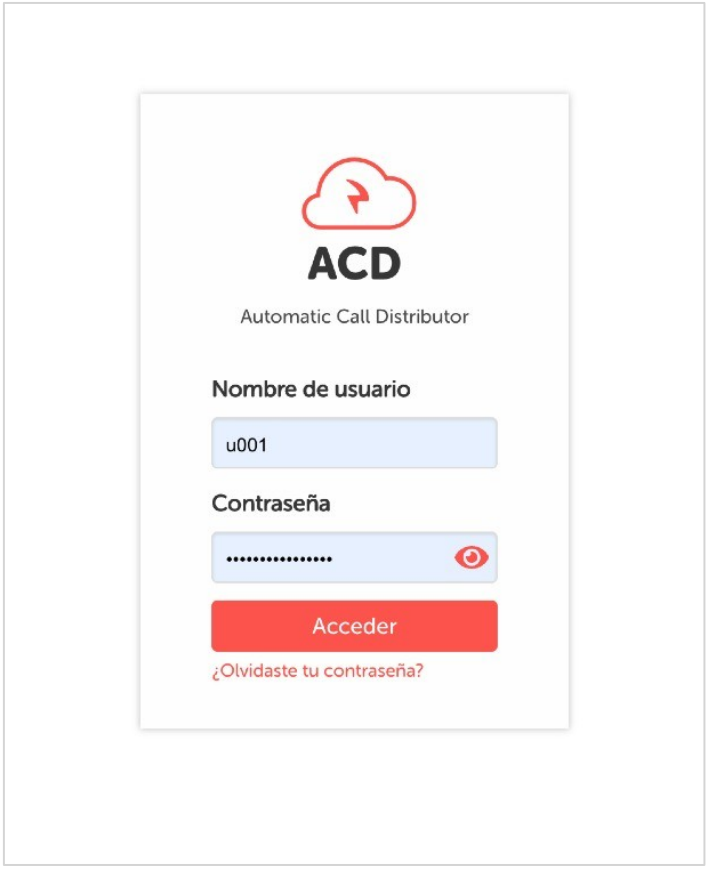
Para entrar necesitas

- Tu nombre de usuario y tu contraseña, que llegan en el correo de bienvenida.
- ¿Olvidaste la contraseña? Usa «¿Olvidó su contraseña?» y te llegará un correo para restablecerla.
- Un navegador actualizado: Chrome es el recomendado.

Dirección de acceso: [URL DE WEB ACD]

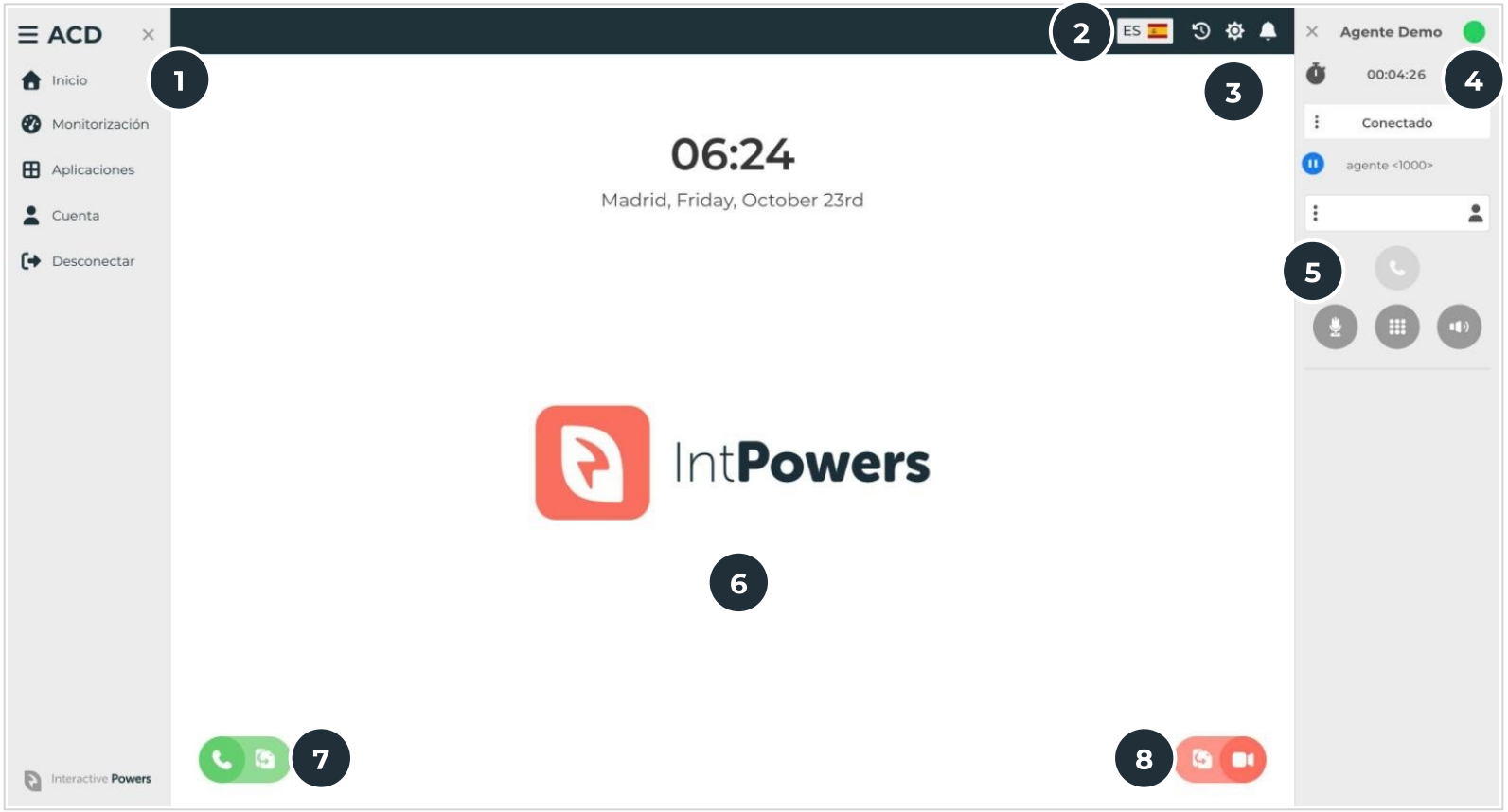
NAVEGADORES COMPATIBLES

Safari (Apple) · Firefox (Mozilla) · Chrome (Google) · Edge (Microsoft) · Opera (Opera Software)



Lo primero que ves al entrar

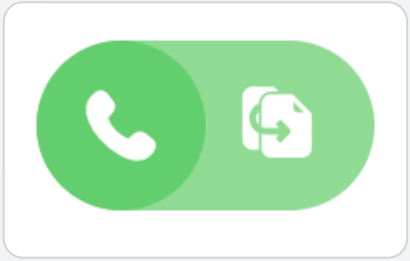
Menú a la izquierda, teléfono a la derecha y, abajo, los enlaces para pasar a voz o a vídeo.



1. **Menú principal** inicio, monitorización, aplicaciones y cuenta
2. **Idioma** de la pantalla
3. **Historial, ajustes y avisos**
4. **Estado del agente** tu nombre y tu estado
5. **Teléfono** tiempo, extensión, micro, teclado y altavoz
6. **Área de inicio** personalizable por servicio
7. **Enlace de voz** copia el enlace de llamada
8. **Enlace de vídeo** copia el enlace de videollamada

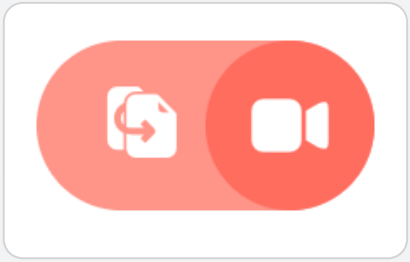
De la conversación escrita a la voz o el vídeo

Copia el enlace, pégalo en el canal donde ya hablas con el cliente y él entra en la llamada con un clic, sin instalar nada.



Enlace de voz

Llamada de voz desde el navegador del cliente.



Enlace de vídeo

Videollamada desde su móvil o su ordenador.

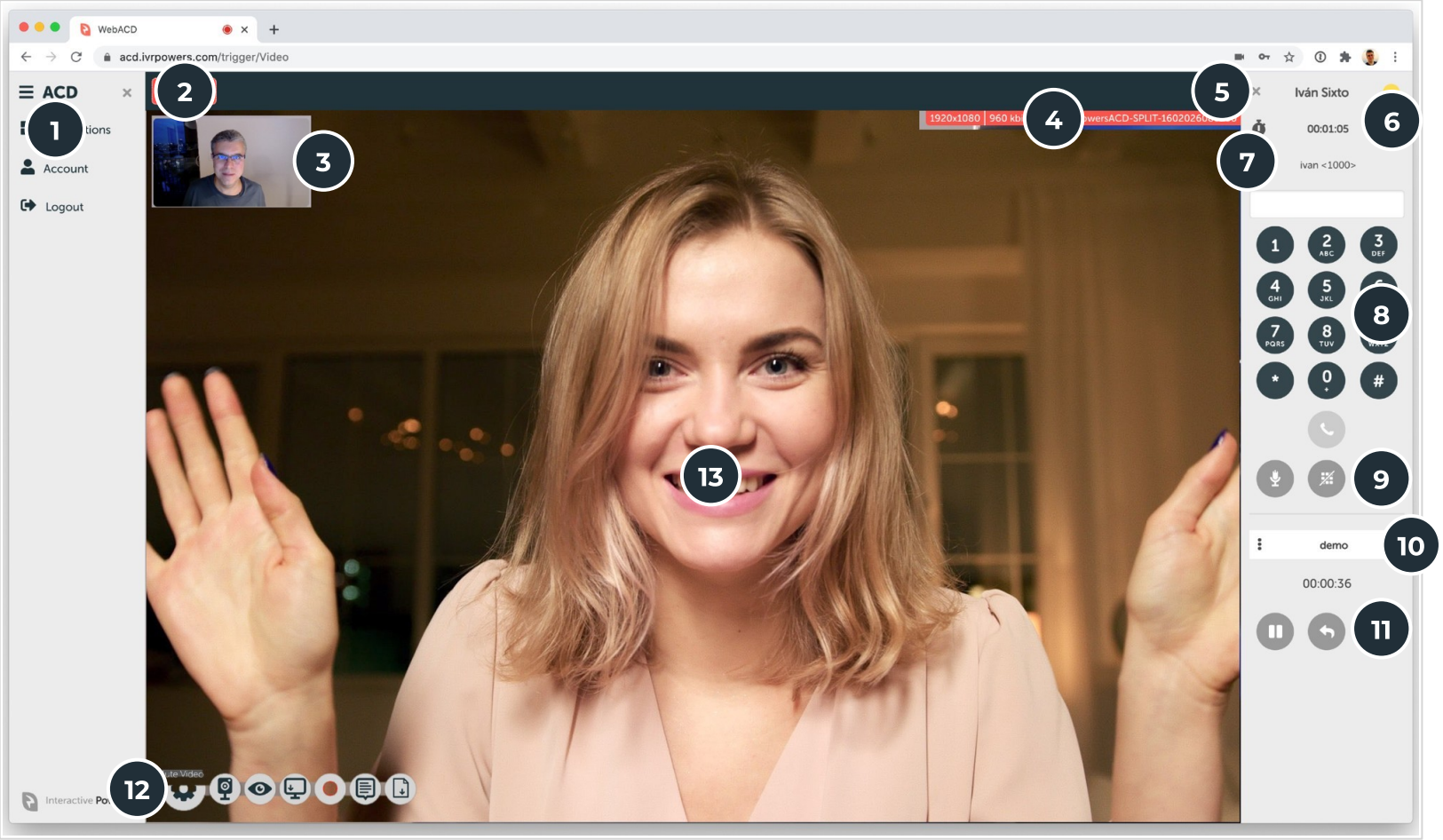
Cómo se usa

1. Pulsa el botón de voz o el de vídeo. Aparece «Copied!»: el enlace ya está copiado.
2. Pégalo en la conversación con el cliente: chat web, SMS, WhatsApp, mensaje privado en redes sociales u otra mensajería.
3. El cliente pulsa el enlace y entra en la llamada con un clic, sin descargar ninguna app.
4. La llamada llega a Web ACD y la atiendes como cualquier otra.

Propón el cambio cuando por escrito no avanzáis: «¿Te llamo un momento y lo vemos juntos?». Pega el enlace solo en la conversación con ese cliente.

La pantalla de atención

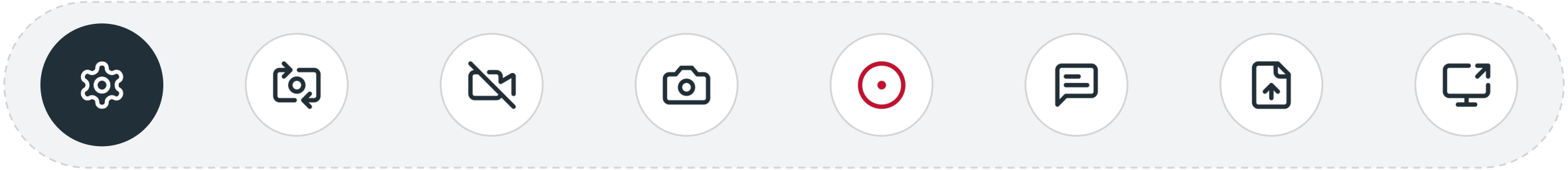
Todo lo que necesitas en una sola vista: el cliente, tu imagen, el teléfono y las herramientas.



1. **Menú principal** y aplicaciones
2. **Triggers** accesos rápidos del servicio
3. **Vídeo local** tu imagen
4. **Calidad** resolución, kbps y SPLIT-ID
5. **Sonido** on / off
6. **Estado del agente**
7. **Tiempo y extensión** de la conexión
8. **Teclado** para marcar
9. **Controles de audio** micrófono, vídeo, altavoz
10. **Selector de llamada**
11. **Pausa, transferir, colgar**
12. **Botón flotante (FAB)** herramientas
13. **Vídeo remoto** el cliente

El botón flotante (FAB)

Abajo a la izquierda del vídeo. Al pulsarlo se despliegan las herramientas de colaboración.

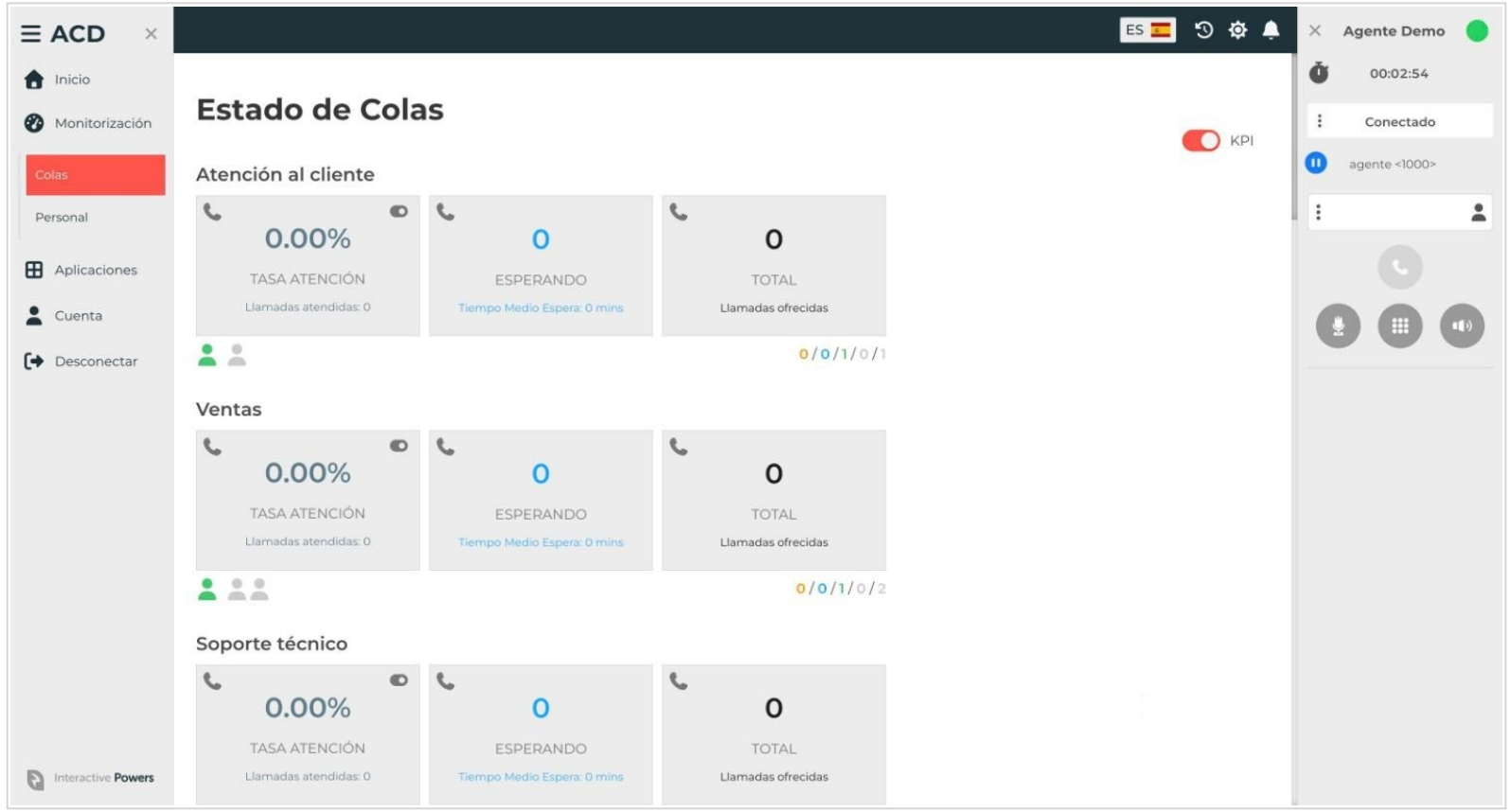


Menú FAB	Cambiar cámara	Apagar cámara	Captura	Grabación	Chat en vivo	Enviar archivo	Compartir pantalla
Abre y cierra las herramientas	Entre las cámaras del equipo	Sigue la llamada solo con audio	Foto fija del vídeo remoto	Inicia o detiene la grabación	Datos, enlaces y referencias	Documentos al cliente	Tu ventana o tu escritorio

Anuncia cada herramienta antes de usarla: «Te voy a compartir mi pantalla, ¿de acuerdo?». La captura y la grabación siguen las reglas de tu servicio.

Colas en tiempo real

El estado del servicio en el que estás conectado, actualizado al momento.

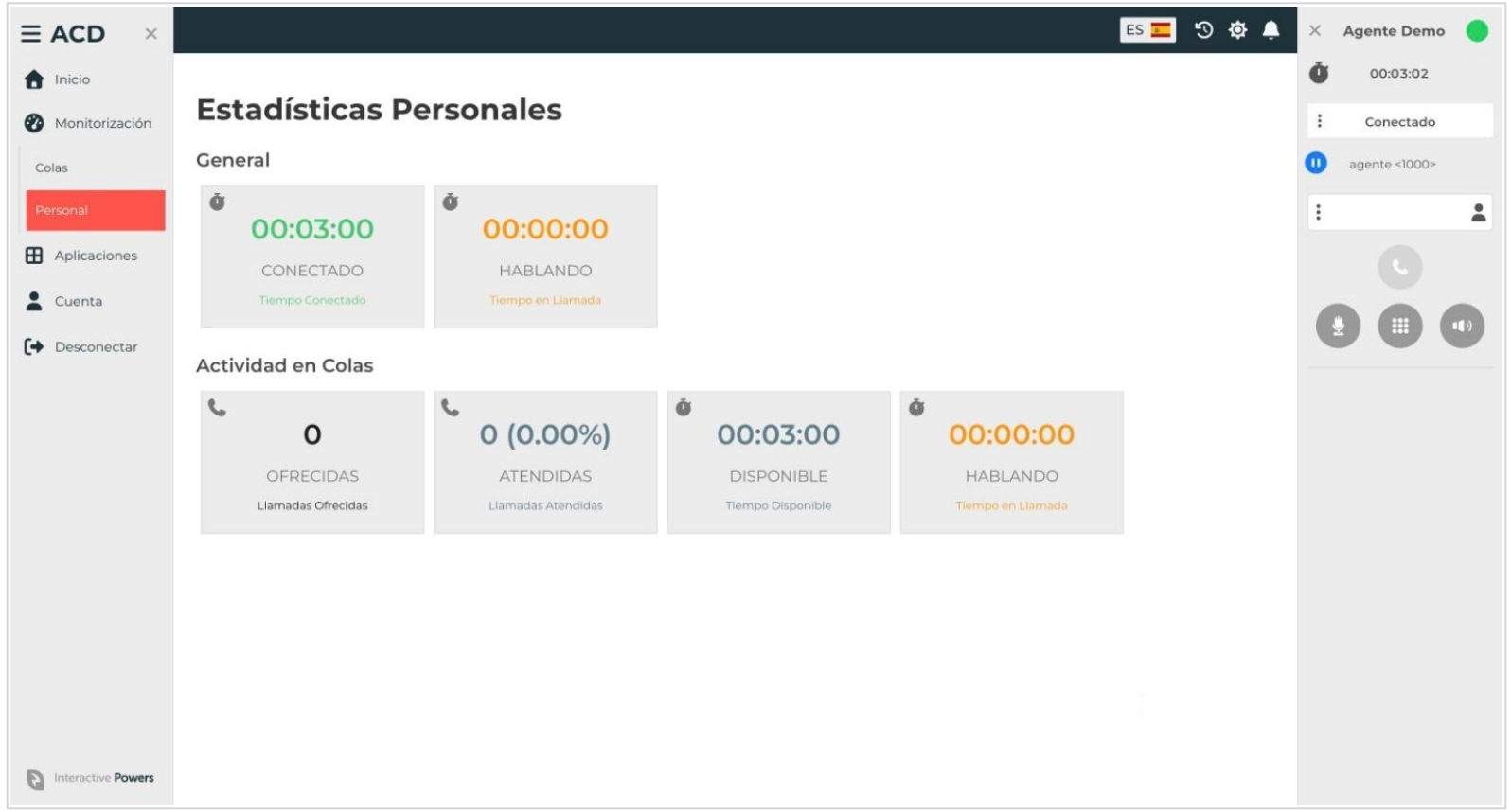


Qué muestra

- Llamadas: en espera, hablando, atendidas, abandonadas y total.
- Agentes: en pausa, hablando, disponibles, conectados y total.
- Úsalo para anticipar picos y coordinarte con tu equipo.

Tus estadísticas

Tu actividad en el turno, para que evalúes tus tiempos y tus atenciones.

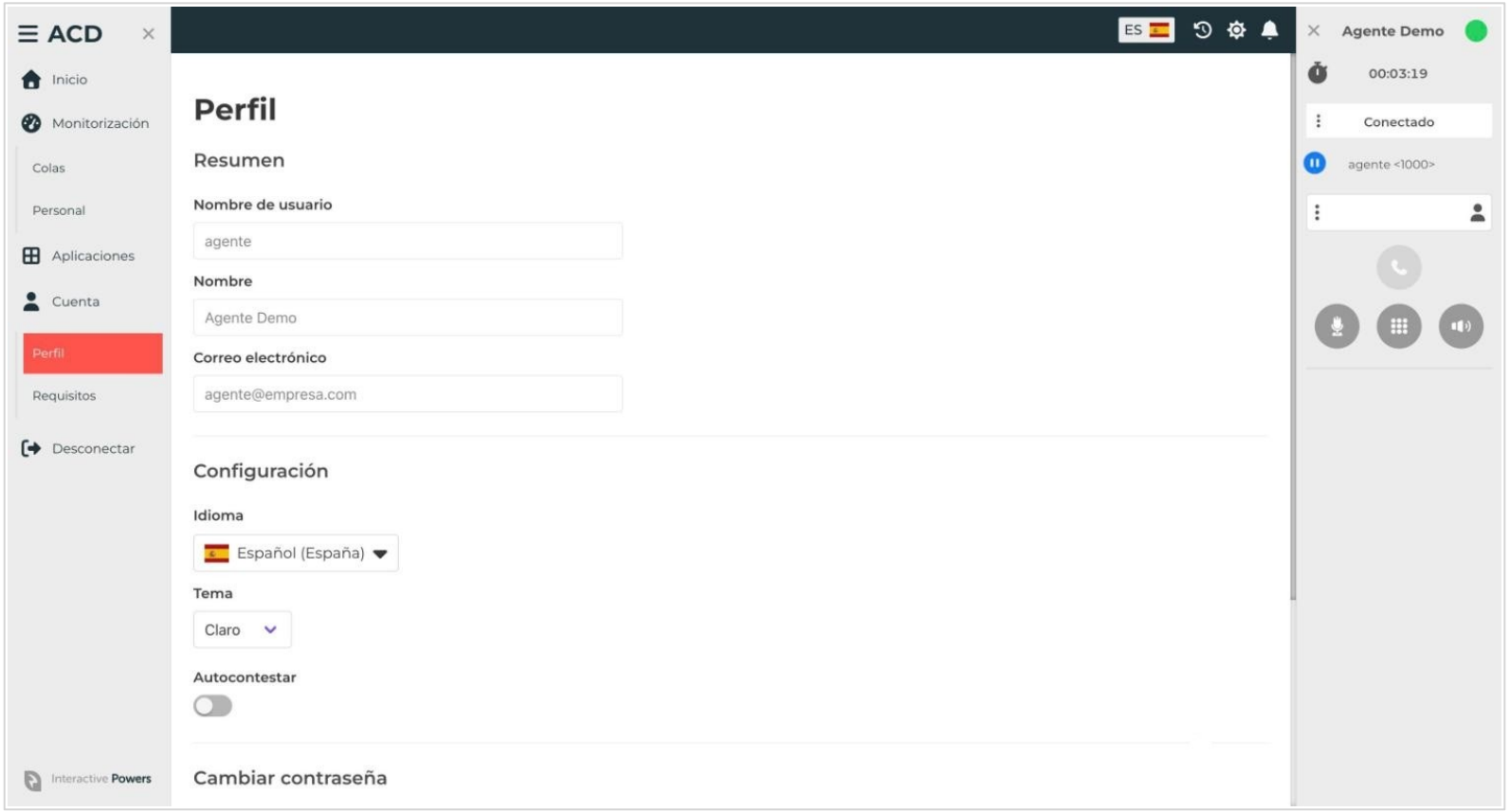


Qué muestra

- General: tiempo conectado y tiempo hablando.
- Actividad en colas: llamadas ofrecidas y atendidas, tiempo disponible y tiempo hablando.

Tu perfil

Tus datos y tus ajustes personales.

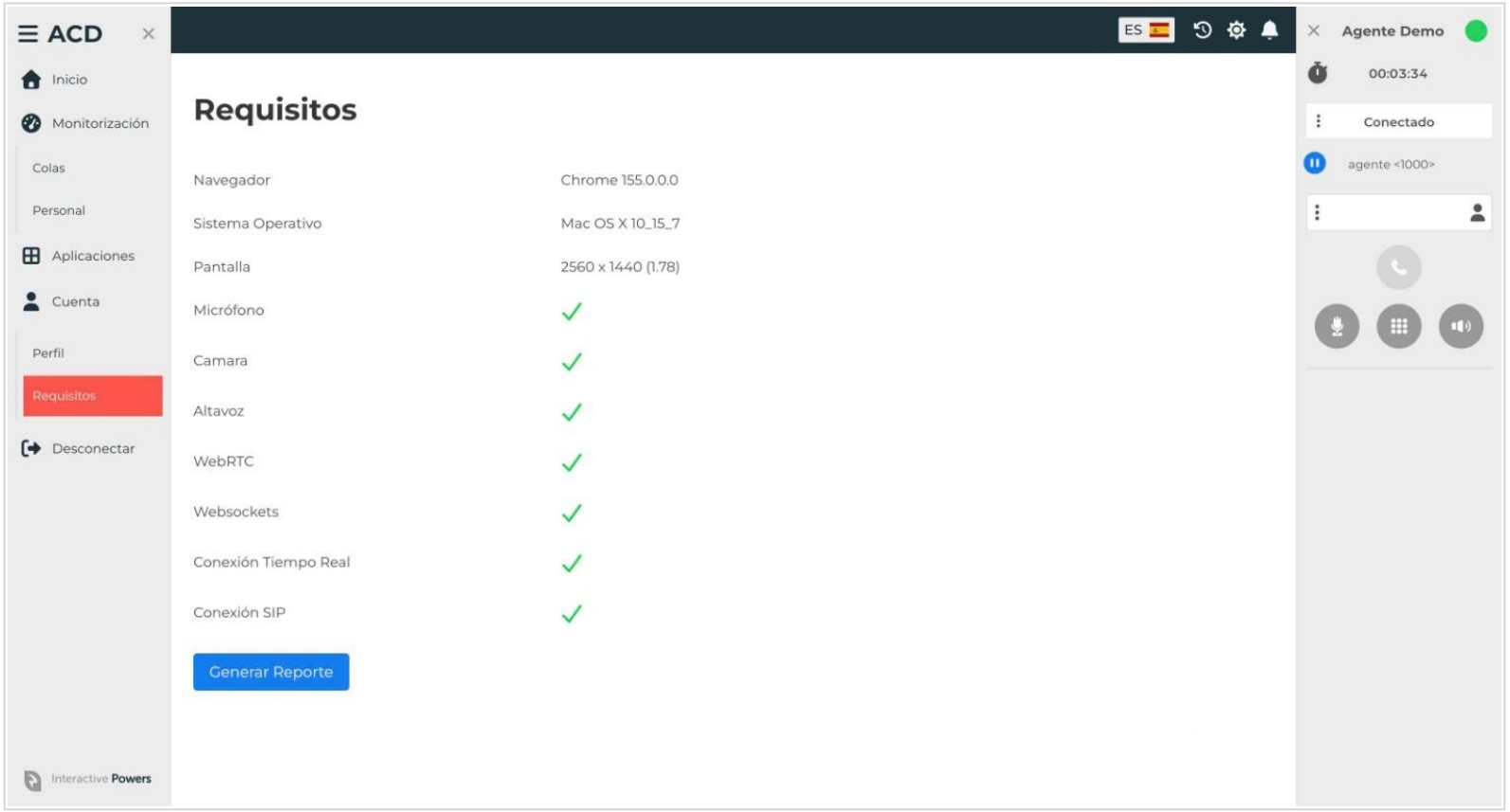


Desde aquí puedes

- Cambiar tu contraseña.
- Elegir el idioma y el tema de la pantalla.
- Activar la respuesta automática.
- Consulta con soporte antes de cambiar estos ajustes.

Comprueba tu puesto

Verifica el equipo, el navegador y los dispositivos antes de empezar el turno.



Todo en verde

- Navegador, sistema, pantalla, micrófono, cámara, altavoz, WebRTC, Websockets y conexiones en tiempo real y SIP.
- Si algo está en rojo, pulsa «Generar reporte» y envía el TXT a soporte.
- Detalle en la guía «Ajustes y resolución de problemas».

MÁS DOCUMENTACIÓN

Para seguir

Guía rápida del agente

Consejos para atender por vídeo: imagen, apertura, transferencias y cierre.

Ajustes y resolución de problemas

Requisitos del puesto, diagnóstico por síntomas y anexo técnico para TI.

Soporte

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