IntPowers

GUÍA DE USUARIO · SOLUCIÓN WEB CALLER

# Web Caller

Llamadas de voz desde tu web, en el navegador, hasta tu PBX, tu IVR o tu ACD

Servicio: **[CLIENTE]**



Interactive Powers · Versión 2026.1 · Octubre de 2026

QUÉ ES

# Web Caller en una lámina

Un botón en tu web, un enlace o un código QR abren una llamada de voz en el navegador. Web Caller la entrega a tu telefonía como una llamada más.

### Un clic desde tu web

Botones flotantes de llamada, uno por servicio

### La voz, en el navegador

Micrófono y altavoz del móvil o del ordenador

### Teclado DTMF

Para elegir opciones en el menú de tu IVR

### Acceso por QR

Desde una factura, un cartel o la pantalla del ordenador

### Llega a tu telefonía

Por troncal SIP a tu PBX, IVR o ACD, o desvío a un número

### Sin app ni número

Quien llama no instala nada ni da su teléfono

CÓMO FUNCIONA

# Del botón de la web a tu centralita

Cada llamada sigue el mismo recorrido. Para tu telefonía es una llamada entrante más, con sus colas y sus reglas.

01

### El cliente pulsa

El botón de llamada de tu web, un enlace o un QR que escanea con el móvil.

02

### Permite el micrófono

El navegador se lo pide la primera vez. No hay nada que instalar.

03

### La voz viaja cifrada

Por WebRTC hasta la pasarela de Video RTC, que la convierte en SIP.

04

### Entra en tu telefonía

Por troncal SIP a tu PBX, IVR o ACD, o por desvío a un número.

05

### Le atendéis

Tu IVR o tu agente. El cliente marca opciones con el teclado DTMF.

**Para el agente, una llamada más.** Se atiende en el mismo teléfono, softphone o escritorio de siempre, desde la cola que tenga asignada el botón.

**Dónde funciona** En los navegadores modernos de ordenador, tableta y móvil (iOS y Android), sin app y sin plugin.

ANTES DE EMPEZAR

# Lo que necesita quien llama

Web Caller no se instala: funciona en el navegador que el cliente ya tiene. Bastan un micrófono y una conexión a Internet.

### Para llamar con Web Caller

- Un navegador actualizado: Chrome, Safari, Firefox, Edge u Opera, en el ordenador, la tableta o el móvil.
- Un micrófono y un altavoz: los del propio dispositivo o unos auriculares.
- Permiso para el micrófono: el navegador lo pide la primera vez; sin él no hay llamada.
- Una conexión a Internet: WiFi, cable o datos móviles 4G/LTE o 5G.

**Páginas con Web Caller:** **[URL DE TU WEB]**

REQUISITOS TÉCNICOS

Navegadores

**Chrome · Safari · Firefox · Edge · Opera**

Sistemas

**Windows · macOS · Linux · iOS · Android**

Redes

**Ethernet · WiFi · 4G/LTE · 5G**

Telefonía

**Troncal SIP · desvío PSTN**

**Mejor desde el navegador.** Los navegadores integrados dentro de otras apps, como las redes sociales, pueden bloquear el micrófono. Si pasa, abre la página en Chrome o Safari.

# Lo que ve el cliente en tu web

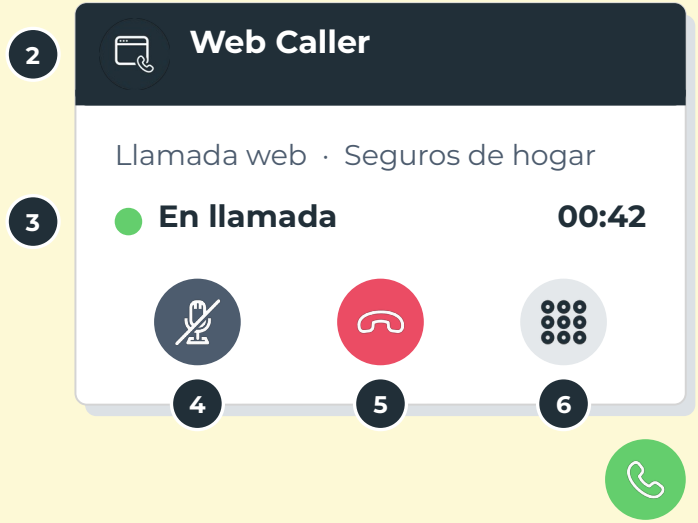
Un botón flotante acompaña al visitante por la web. Al pulsarlo se abre el widget de llamada, con el estado y los controles a la vista.

## TU WEB, CON EL BOTÓN




Maqueta con datos sintéticos. El aspecto del botón y del widget se adapta a cada web.

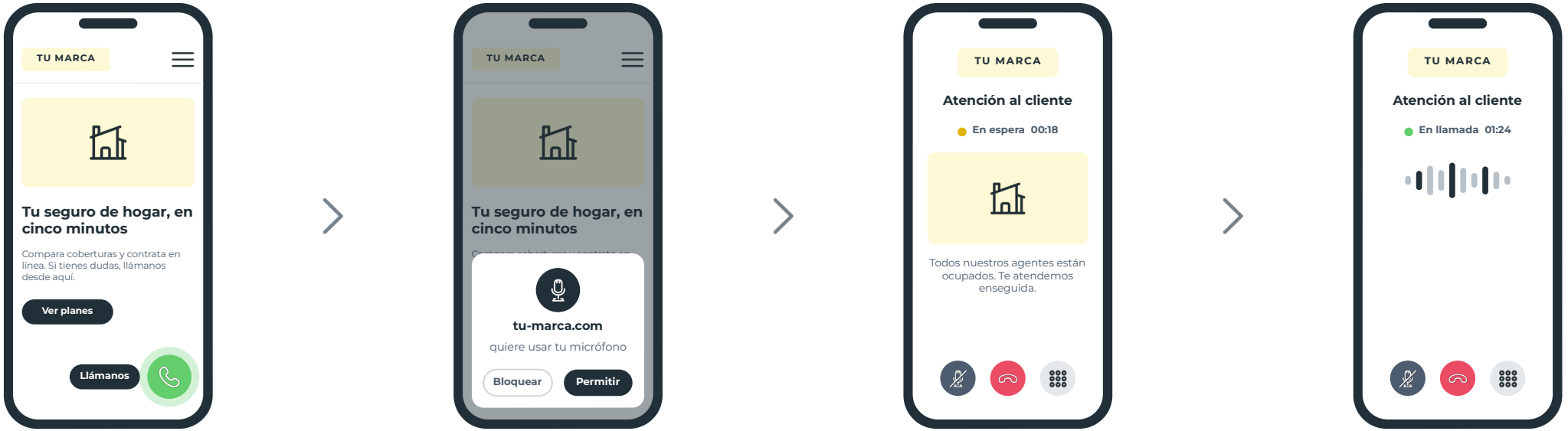
## EL WIDGET, DURANTE LA LLAMADA




1. **Botón flotante** abre la llamada; uno por servicio
2. **Cabecera** tu marca y el servicio al que llama
3. **Estado y tiempo** en llamada, en espera y su duración
4. **Silencio** corta el micrófono sin colgar
5. **Colgar** termina la llamada
6. **Teclado** abre el teclado DTMF para el IVR

# Del botón a la conversación, en cuatro pantallas

Así vive el cliente la llamada desde el móvil. En el ordenador el recorrido es el mismo, con el widget sobre la web.




**1 Pulsa el botón**

«Llámanos», en la página donde está, o escanea un QR.

**2 Permite el micrófono**

Solo la primera vez en esa web. Debe pulsar «Permitir».

**3 Espera en cola**

Si no hay nadie libre, ve un aviso de espera de tu marca.

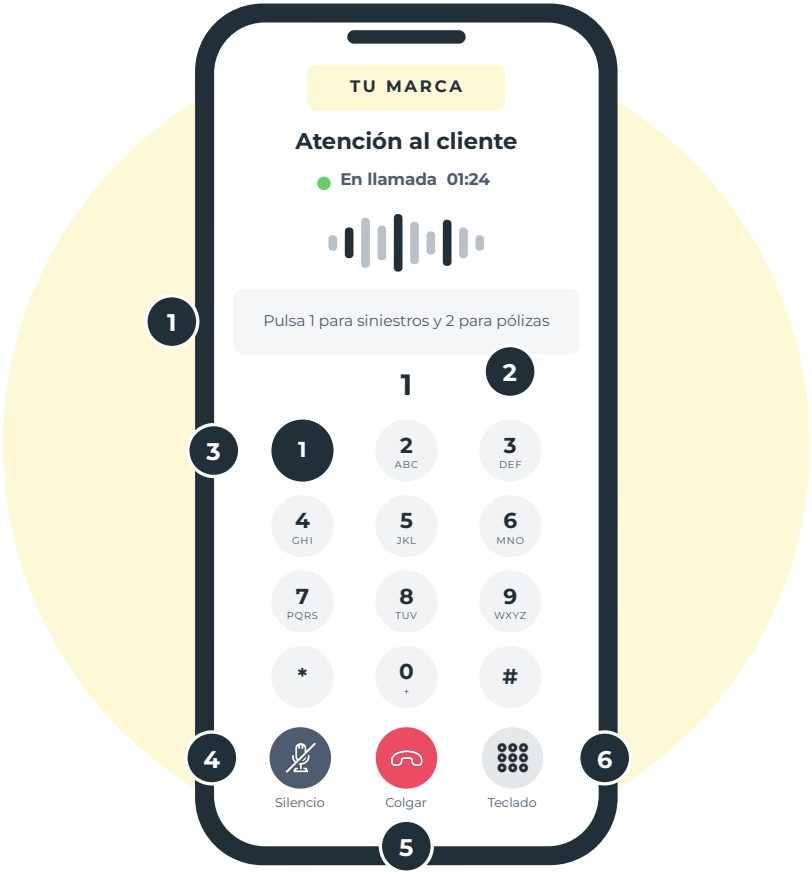
**4 Habla contigo**

Con silencio, colgar y teclado siempre a la vista.

PASO 2 · EL TECLADO

# El menú de tu IVR, desde el navegador

Si tu IVR pide marcar una opción, el cliente la elige en el widget. Tu IVR recibe los tonos como desde cualquier teléfono.




1. **Mensaje del IVR** lo que el cliente escucha
2. **Lo marcado** las teclas que ha pulsado
3. **Tecla pulsada** suena como en un teléfono
4. **Silencio** corta el micrófono
5. **Colgar** termina la llamada
6. **Teclado** lo muestra u oculta

### Cómo se usa

- **En el móvil,** con un toque en la tecla.
- **En el ordenador,** con un clic o con el teclado numérico, si está activado.
- **Las teclas * y #** funcionan igual que en un teléfono.

PASO 3 · ACCESO POR QR

# Llamar desde un papel o pasar la llamada al móvil

El QR lleva al cliente a la llamada web cuando no está en tu web, o cuando prefiere seguir en el teléfono.

## QR IMPRESO




## QR DEL WIDGET




*Los QR de esta lámina son reales: llevan a la página de Web Caller.*

### Escanea

Con la cámara del móvil, sin app de lectura.

### Abre la página

El navegador del móvil abre la llamada web.

### Llama

Permite el micrófono y la llamada empieza.

- **Cada QR, su servicio:** el de la factura va a facturación; el del cartel, a reservas.
- **Del ordenador al móvil:** si el widget muestra el botón QR, el cliente lo escanea y sigue en el teléfono.

# Atender una llamada de Web Caller

No hay nada nuevo que aprender: la llamada web entra por tu telefonía y se atiende como cualquier llamada.

## Al recibirla

1. Atiende en tu teléfono, softphone o escritorio de ACD, como siempre.
2. La llamada llega por la cola o la extensión asignada al botón que pulsó el cliente.
3. Si tu sistema muestra los datos de la llamada, verás lo que envió la página: servicio, referencia o nombre.

### Mismas colas y horarios

Tu ACD aplica sus reglas: prioridad, horario y desbordes.

### Contexto de la página

Los datos viajan como cabeceras SIP, si el administrador los configuró.

### El cliente puede marcar

Si le pides una opción o un número, lo teclea en el widget.

### Si no se oye bien

Suele ser la red del cliente: que pruebe con otra WiFi o con datos móviles.

**Lo que no cambia.** Transferencias, grabación y supervisión funcionan como las tenga configuradas tu centralita.

SI HACE FALTA VER

# Añadir imagen con Remote Viewer, sin colgar

Web Caller incluye Remote Viewer como complemento. Sobre la misma llamada, compartes pantalla, cámara, archivos y chat con el cliente.

01

### Sigue la llamada

No cuelgues: la voz continúa por Web Caller.

02

### Abre Remote Viewer

Crea la sesión desde tu escritorio y obtén el PIN y el enlace.

03

### Dale el acceso

Dicta el PIN o pega el enlace corto en el chat.

04

### Veis lo mismo

Pantalla, cámara trasera o archivos, mientras seguís hablando.

**Voz por Web Caller.** La llamada sigue abierta en el widget del cliente.

**Imagen por Remote Viewer.** En el navegador, sin descargas. Consulta su guía para el detalle.

# Terminar la llamada y qué hacer si algo falla

La llamada termina cuando cuelga cualquiera de los dos. Si algo no responde, estas comprobaciones lo resuelven casi siempre.

## Para terminar

1. Confirma con el cliente que ha resuelto lo que necesitaba.
2. Cuelga como siempre, o que el cliente pulse «Colgar».
3. Al colgar, el widget se cierra o lleva a la página que elegiste.

## Si algo no va

### No le oyen

Que revise el permiso del micrófono en el candado de la barra de direcciones y que ninguna otra app lo esté usando.

### No oye nada

Que suba el volumen y compruebe la salida de audio o los auriculares del dispositivo.

### El botón no llama

Si abrió la web dentro de otra app, que la abra en Chrome o Safari.

### Red de empresa

Un firewall puede bloquear el audio WebRTC: revisa los Requisitos de conectividad de red.

# Cinco pasos para activar Web Caller

Lo prepara una vez el responsable de la web y de la telefonía, con el equipo de Interactive Powers, antes de la primera llamada.

01

### Define los destinos

Qué servicio atiende cada botón: una cola, un IVR, una extensión o un número.

02

### Conecta la telefonía

La troncal SIP entre la pasarela de Video RTC y tu PBX, o el desvío PSTN.

03

### Configura el widget

Marca, colores, teclado, aviso de espera y qué pasa al colgar.

04

### Publica los accesos

Los botones en tus páginas y los QR en tus documentos.

05

### Prueba la llamada

Desde el móvil y el ordenador: micrófono, teclado, cola y cierre.

**LO QUE HAY POR DEBAJO**

| Plataforma | Despliegue | Cifrado | Tu telefonía |
|---|---|---|---|
| **Video RTC** | **Nube o on-premises** | **DTLS-SRTP · TLS** | **Troncal SIP · PSTN** |

# Lo que se ajusta en un solo archivo

El comportamiento del widget se define en la configuración del cliente web de Video RTC, sin tocar tu web ni tu centralita.

**config.json**

```
{
  "autocall": false,
  "autoclose": true,
  "color": "#212F38",
  "settings": { audio: true, video: false },
  "dtmf": { enabled: true, bindKeyboard: true },
  "hold": { enabled: true, enqueue: true },
  "geoposition": false,
  "urlClose": "https://tu-dominio/gracias",
  "urlQr": "__CURRENT__&autocall=true"
}
```

*Extracto ilustrativo. Los valores de cada despliegue los fija el equipo de Interactive Powers.*

1. **autocall** llama al abrir la página o con un clic
2. **autoclose** cierra el widget al colgar
3. **color** el color de tu marca
4. **settings** solo voz: sin cámara
5. **dtmf** teclado, también con el del ordenador
6. **hold** aviso de espera mientras está en cola
7. **geoposition** ubicación, solo con permiso
8. **urlClose** la página a la que va al colgar
9. **urlQr** el QR para seguir en el móvil

**Datos a tu sistema.** La página puede añadir parámetros a la llamada, que llegan a tu PBX o tu ACD como cabeceras SIP.

# Para que cada llamada web salga bien

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

### Avisa del micrófono

Junto al botón, una línea: «Te pediremos permiso para usar el micrófono».

### Auriculares, mejor

En el ordenador evitan el eco. Recomiéndalos si la llamada va a ser larga.

### Un botón por servicio

Cada botón a su cola: ventas, soporte o citas, sin un menú de más.

### Cada QR, su destino

El QR de cada documento lleva al servicio que lo atiende.

### Solo los datos útiles

Pasa al agente lo que necesita, como la referencia; nunca datos sensibles de más.

### Prueba tras cada cambio

Llama desde un móvil y un ordenador: micrófono, teclado, cola y cierre.

MÁS DOCUMENTACIÓN

# Para seguir

### Folleto Web Caller 2026

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

### 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