IntPowers

GUÍA DE USUARIO · EXTENSIÓN DE VIDEO RTC

Widget Lite

El botón de atención de tu web: varios servicios, horario de atención y videollamada sin salir de la página

Web: **[CLIENTE]**



Interactive Powers · Versión 2026.1 · Octubre de 2026

QUÉ ES

Widget Lite en una lámina

Un botón flotante que se añade a cualquier web con una línea de código. Abre un panel con tu marca, tus servicios y tu horario, y conecta al visitante con tu contact center.

Un botón en tu web

Flotante, en todas las páginas, sin tocar el diseño de tu sitio

Varios servicios

Un botón por servicio: videollamada, llamada web, chat o cada área de atención

Vídeo integrado

La conversación ocurre dentro del panel, o en una pestaña o ventana si lo prefieres

Control horario

Abierto, por cerrar o cerrado, con su mensaje fuera de horario

Con tu marca

Logo, colores, textos, icono del botón y color de cada servicio

Sin app ni plugin

Funciona en el navegador del ordenador y del móvil

CÓMO FUNCIONA

Del botón de tu web a la conversación

El visitante no busca un número ni instala nada: pulsa el botón, elige el servicio y conversa sin salir de tu página.

01

Visita tu web

El botón flotante aparece en la esquina de la página.

02

Abre el panel

Ve la bienvenida, el horario y si estáis abiertos.

03

Elige un servicio

Cada botón lleva a un servicio de atención distinto.

04

Conecta

Concede cámara y micrófono y entra en la cola de espera.

05

Le atiende un agente

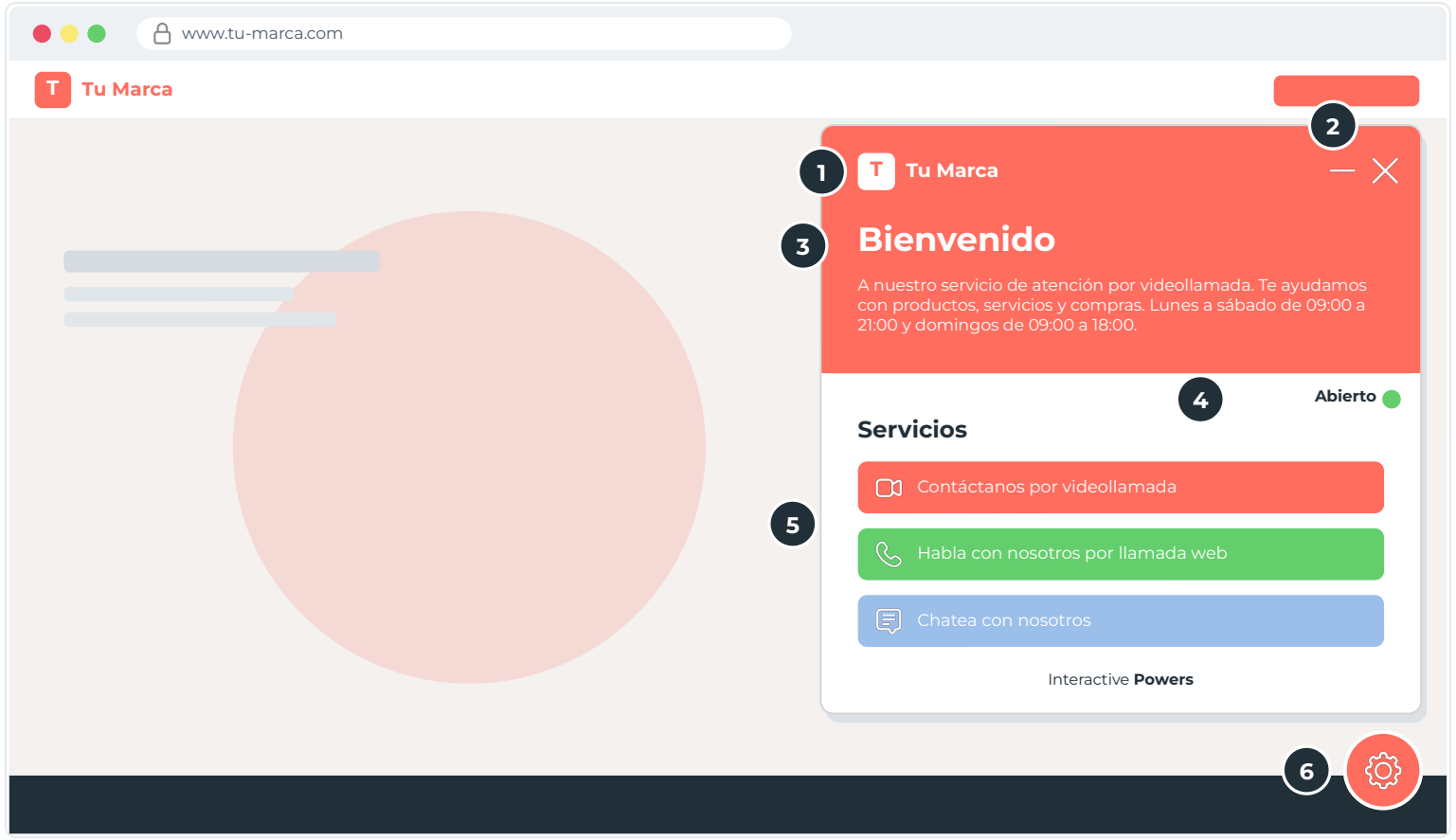
En Web ACD o en tu suite de contact center integrada.

Sin salir de la página. Puede minimizar el panel y seguir navegando: la llamada continúa.

Por debajo, Video RTC. Cada servicio abre el cliente web de Video RTC con su propia cola.

Las partes del panel

Todo lo que ve el visitante sale de un único archivo de configuración. Así lo encuentra al pulsar el botón.

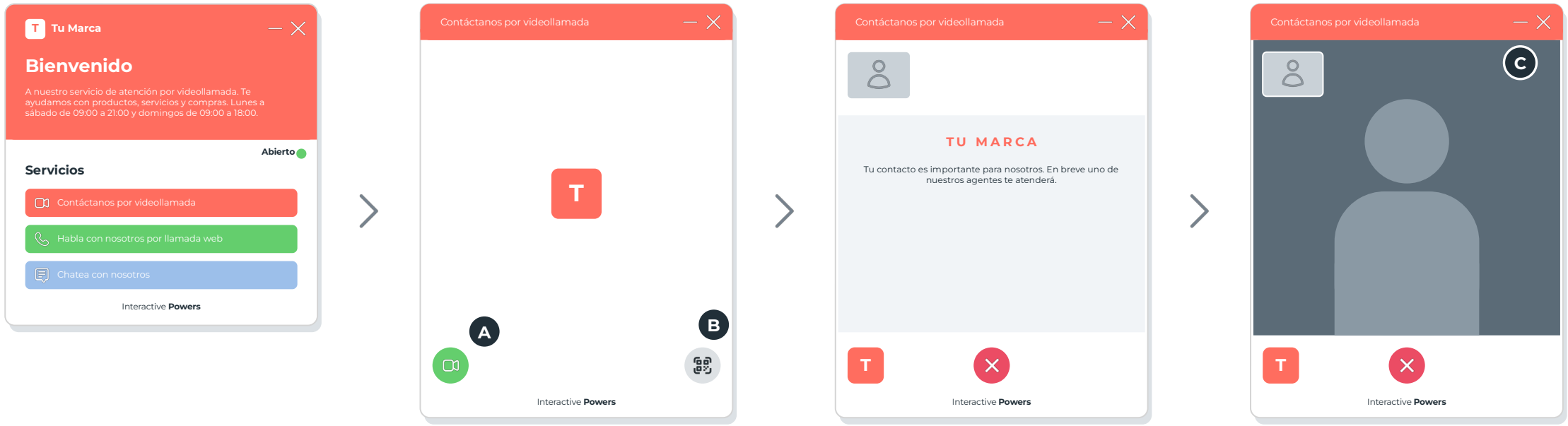


1. **Logo** Tu logo en la cabecera, en el color de tu marca.
2. **Minimizar y cerrar** Minimizar esconde el panel; cerrar lo retira.
3. **Bienvenida** Título y mensaje: quién atiende, para qué y en qué horario.
4. **Estado** Abierto, Por cerrar o Cerrado, con su color.
5. **Servicios** Un botón por servicio, con icono, texto y color propios.
6. **Botón flotante** Abre y cierra el panel. Su icono también es configurable.

Los textos del panel son los que configura cada cliente, en el idioma de su web.

Una videollamada desde el widget

Cuatro momentos, siempre en la misma esquina de la página. El visitante no pierde de vista lo que estaba mirando.



1 Pulsa el botón

El panel se abre sobre la página, con el horario y los servicios.

2 Elige el servicio

El panel pasa a ese servicio. Un botón verde inicia la videollamada; el del QR la lleva al móvil.

3 Espera en cola

Ve su propia cámara y la pantalla de espera de tu marca hasta que entra un agente.

4 Conversa

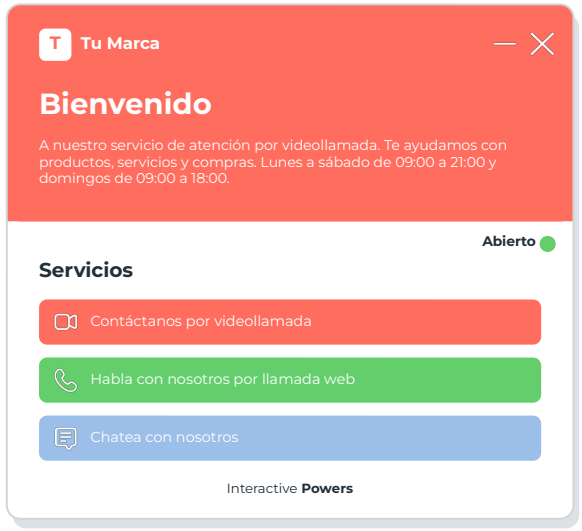
Con el agente en vídeo. El botón rojo cuelga; minimizar no corta la llamada.

El panel sabe si estás atendiendo

Cada vez que el visitante abre el panel, el widget consulta tu calendario de atención y muestra uno de tres estados.

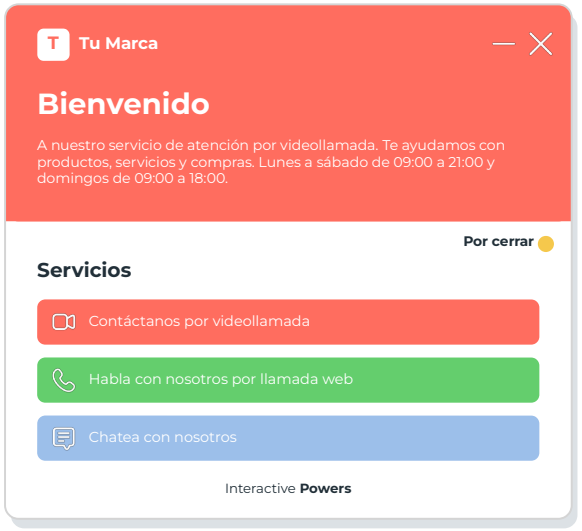
Abierto

Los servicios están disponibles. El indicador está en verde.



Por cerrar

Queda poco para el cierre: el visitante aún puede entrar, avisado.



Cerrado

Los botones de servicio se ocultan y aparece el mensaje fuera de horario.



Sin llamadas perdidas fuera de hora. Nadie queda esperando en una cola vacía: el mensaje le dice cuándo volver. El horario se define una vez, en el servidor, y vale para todos los servicios del widget.

En el panel, en una pestaña o en una ventana

Cada servicio elige dónde se abre la conversación. Se configura botón a botón, con la propiedad mode.

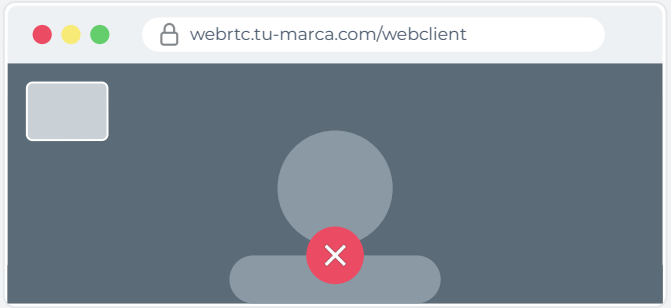


Integrado

mode: "iframe"

La conversación ocurre dentro del panel, en la esquina de la página. El visitante sigue navegando y puede minimizar sin cortar.

La opción por defecto y la más fluida.

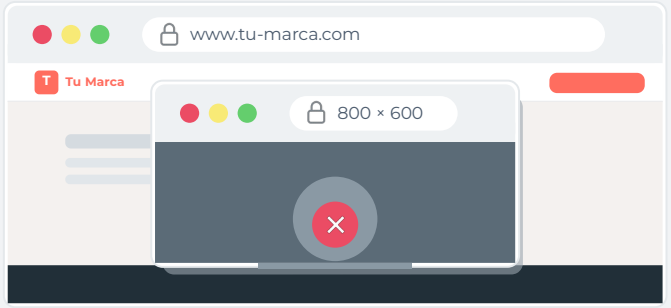


Pestaña

mode: "tab"

El servicio se abre en una pestaña nueva del navegador, a pantalla completa.

Para conversaciones largas o pantallas pequeñas.



Ventana

mode: "popup"

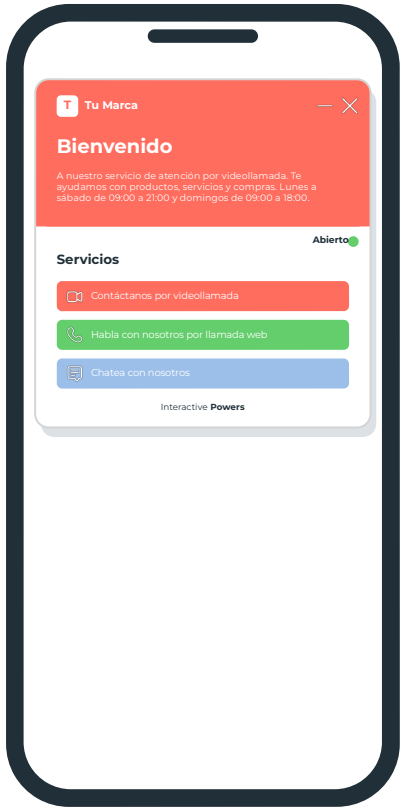
El servicio se abre en una ventana aparte de 800 × 600, centrada en la pantalla.

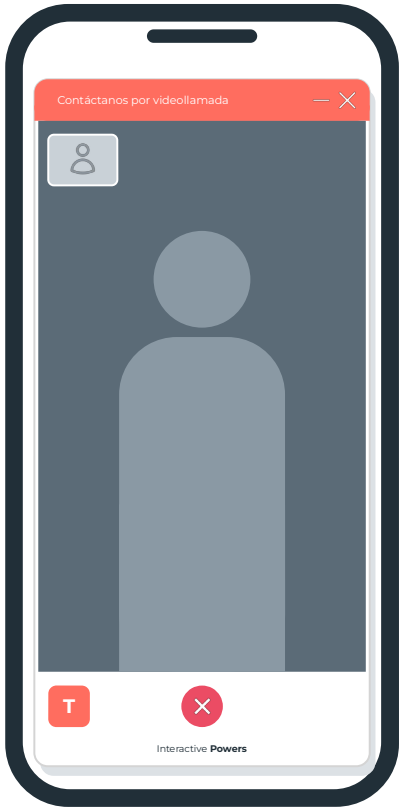
Para atender sin tapar la página que se está consultando.

Botones propios en la página. Además del widget, tu web puede tener sus propios botones (por ejemplo, uno por área) que abren el mismo cliente web en una ventana.

El mismo widget en cualquier pantalla

Widget Lite es responsive: en pantallas pequeñas el panel se adapta al ancho del teléfono. No hace falta app ni plugin.





iOS y Android

En el navegador del teléfono, con su cámara y su micrófono.

Del ordenador al móvil

El botón QR del servicio lleva la conversación al teléfono con un escaneo.

Escritorio

En los navegadores modernos de Windows y macOS.

Permisos

El navegador pide una vez la cámara y el micrófono; sin ellos no hay vídeo.

Cómo llega la conversación al contact center

Para el agente, una videollamada del widget es una videollamada de Video RTC más, en la cola del servicio que eligió el visitante.

Qué ocurre al otro lado

1. El visitante pulsa un servicio del panel.
2. Video RTC la pone en la cola de ese servicio.
3. El agente la recibe en Web ACD o en su suite CCaaS.
4. Atiende con vídeo, audio y las herramientas de su puesto.

Una cola por servicio

Cada botón del panel apunta a su propio servicio: crédito, soporte, ventas…

Sabe por qué llaman

El servicio elegido ya clasifica la consulta antes de descolgar.

Con la grabación

Si el servicio graba, la conversación del widget se graba como cualquier otra.

Mismo puesto

Sin pantallas nuevas: el agente trabaja con lo que ya usa.

Consejo: nombra los servicios del panel como los nombra tu cliente («Crédito», «Banca digital»), no como tus colas internas.

Cinco pasos para publicar el widget

Interactive Powers prepara el widget de tu marca en su servidor. Tú decides los servicios, el horario y la imagen, y pegas una línea en tu web.

01

Define los servicios

Qué botones verá el visitante y a qué servicio de Video RTC lleva cada uno.

02

Fija el horario

Días y horas de atención para el control horario.

03

Entrega tu marca

Logo, icono del botón, colores y textos en cada idioma.

04

Pega el código

Una etiqueta <script> en tu web, en todas las páginas.

05

Prueba

Abre el panel dentro y fuera de horario y haz una llamada.

QUÉ ENTREGAR A SUPPORT@IVRPOWERS.COM

Logo de cabecera
PNG transparente, en blanco

Icono del botón
PNG cuadrado

Colores
Hexadecimal (#RRGGBB)

Textos y horario
Bienvenida, servicios y fuera de horario

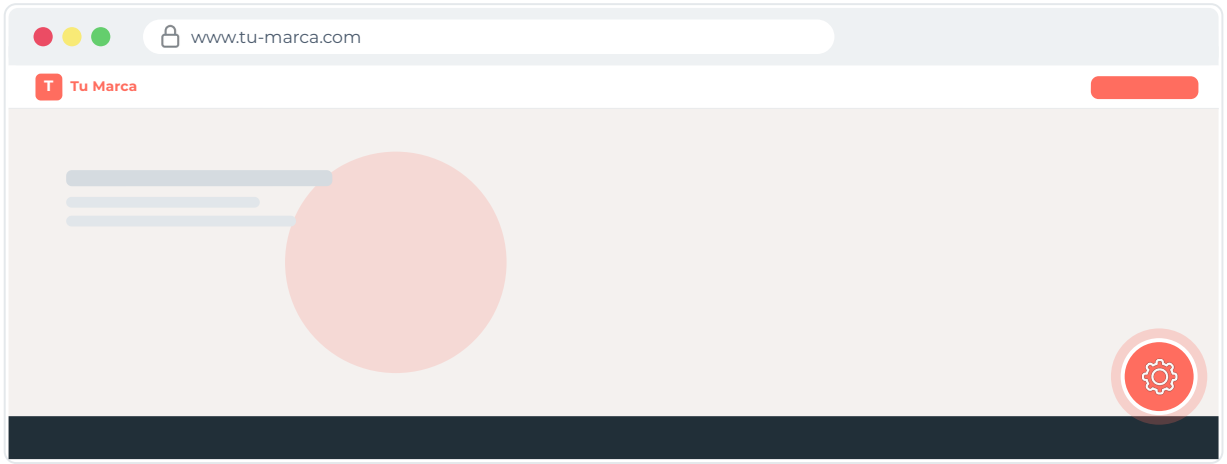
INTEGRACIÓN

Una línea de código en tu web

El widget se instala como cualquier script de terceros. No modifica tu página: añade el botón flotante y su panel.

Antes de </body>, en todas las páginas

```
<script src="https://<servidor>/widget/
  <tu-marca>/videortc.widget.loader.js">
</script>
```



1. **Crea el contenedor** Añade un elemento propio al final de la página, sin tocar el resto.
2. **Carga el estilo** Su hoja de estilos y la de tu marca (custom.css).
3. **Carga el widget** Lee la configuración de tu marca (config.json) y dibuja el botón.
4. **Se actualiza solo** Los cambios de textos, servicios o colores se hacen en el servidor, sin tocar tu web.

Compatible con tu CMS. WordPress, Shopify o una web a medida: basta con poder pegar un script en la plantilla.

config.json: textos, servicios y horario

Un único archivo describe el panel. Cada bloque corresponde a una zona de lo que ve el visitante.

theme/config.json

```
{
  1  "header": { "title", "msg" }
     "services": {
          "title": "Servicios"
  2       "items": [ { "icon", "title", "url", "mode", "color" } ]
  3       "workingHours": { "url", "title", "msg", "labels" }
     }
  4  "powered": { "title", "msg", "btn" }
}
```

1. **header** Título y mensaje de bienvenida. Incluye aquí el horario en texto.
2. **items** Un objeto por botón: icono, texto, enlace al servicio de Video RTC, modo (iframe, tab o popup) y color.
3. **workingHours** Consulta del horario y textos de fuera de horario y de los tres estados.
4. **powered** Textos del pie «Interactive Powers».

Iconos disponibles del set de Video RTC, por ejemplo videortc-icon-cam (vídeo), videortc-icon-Call (llamada) o videortc-icon-Livechat (chat).

Colores, logo e icono del botón

Cuatro colores en una hoja de estilos, dos imágenes y el color de cada servicio. Con eso el widget es tuyo.

theme/custom.css

- **--vrtc-theme-background** — Cabecera y botón
- **--vrtc-theme-text** — Texto de la cabecera
- **--vrtc-content-background** — Fondo del panel
- **--vrtc-content-text** — Texto del panel

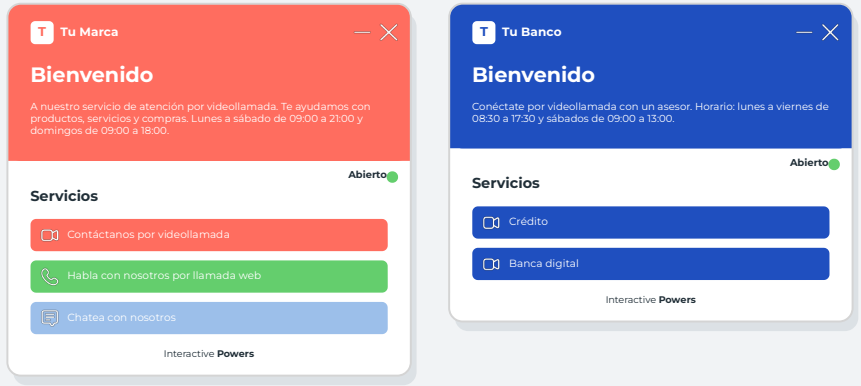
Los colores del panel. Usa el color principal de tu marca en la cabecera y comprueba el contraste del texto.

Imágenes

- **logo-header.png** — Logo de la cabecera
- **open-btn.png** — Icono del botón flotante

El logo se ve sobre el color de la cabecera: entrégalo en blanco o en su versión para fondo oscuro.

DOS MARCAS, EL MISMO WIDGET



"color" en cada servicio. Cada botón puede llevar su propio color: el de la marca para vídeo, verde para la llamada web, azul claro para el chat.

Para que el widget convierta visitas en conversaciones

Decisiones sencillas para quien configura el widget y para el equipo que atiende.

Pocos servicios

Dos a cuatro botones. Si hay más, el visitante duda y no pulsa.

Nombres del cliente

Llama a cada servicio como lo llamaría quien visita tu web.

Horario a la vista

Escríbelo también en la bienvenida, no solo en el indicador.

Integrado por defecto

Usa el modo iframe; deja pestaña o ventana para casos concretos.

Contraste

Texto legible sobre el color de cabecera y de cada botón.

Prueba tras cada cambio

En ordenador y en móvil, dentro y fuera de horario.

MÁS DOCUMENTACIÓN

Para seguir

Guía de usuario de Web ACD

Cómo atienden los agentes las videollamadas que nacen en el widget.

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