IntPowers

INTEROPERABILIDAD

Video para tu plataforma de contact center

Videollamadas transaccionales enrutadas por el ACD que ya operas, mediante el protocolo híbrido SPLIT.



11
Plataformas de contact center y PBX

2016
Primera versión en producción

SIP + WebRTC
Protocolo híbrido, sin plugins

Nube · On-prem
Despliegue a tu manera

EL PUNTO DE PARTIDA

El video dejó de ser la pregunta. La pregunta es quién lo enruta.

Cualquier plataforma sabe mostrar una cara. Casi ninguna sabe tratarla como una interacción propia: encolada, medida y transferible.

	El video vive fuera	El agente, en dos sitios	El cumplimiento, en el hueco	El canal no se opera
EL SÍNTOMA lo que se ve	Una sala en la nube de otro proveedor.	Una ventana para el contact center y otra para el video.	La grabación queda en otro sistema.	Sin skills, sin prioridades, sin desborde, sin supervisión.
LO QUE TE CUESTA en la operación	Tu ACD no lo encola ni dimensiona personal.	El contexto se copia a mano; la tipificación no cuadra.	Otra retención, otra jurisdicción, otro auditor.	Lo que no se enruta, no se gestiona.

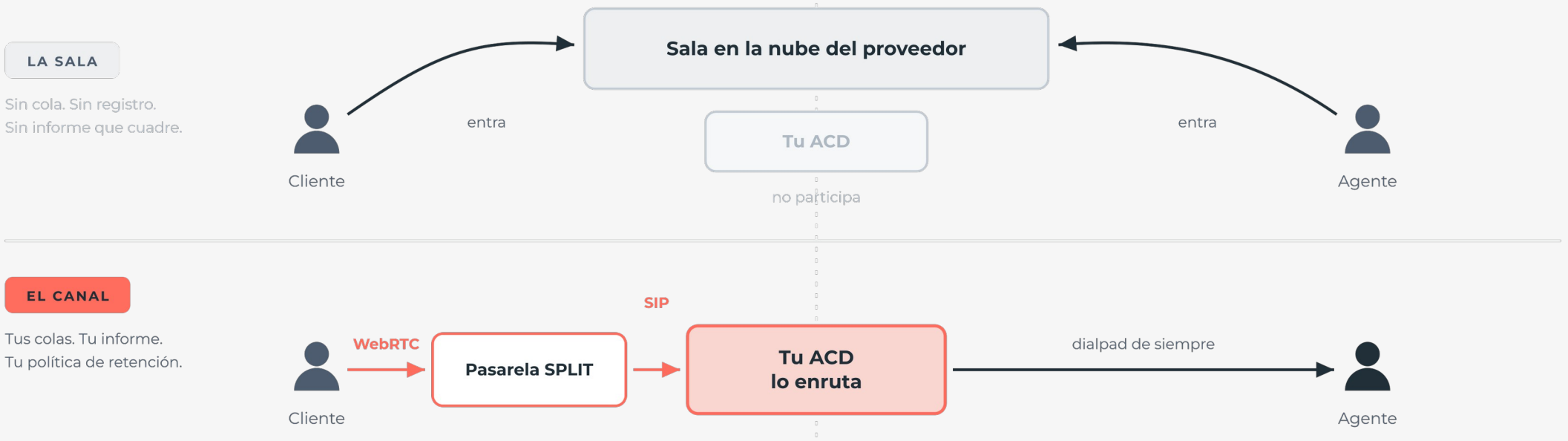
Un canal de video que tu distribuidor no enruta no es un canal. Es un segundo contact center funcionando en paralelo.

Cada síntoma que se ve arriba tiene un coste concreto abajo.

LA ELECCIÓN

Hay dos formas de añadir video. No son variantes de lo mismo.

La diferencia no está en la calidad de imagen ni en el códec. Está en quién es dueño de la sesión.



El video no es una sala a la que llevas a tu agente. Es una llamada que enruta tu propio distribuidor.

Mismo dibujo, una sola caja distinta: quién está arriba decide todo lo demás.

EL PROTOCOLO

SPLIT: SIP para el control, WebRTC para el alcance

SPLIT separa por diseño la ruta de medios del agente de la del cliente. La pata de control habla SIP con tu plataforma; la pata del cliente habla WebRTC con cualquier navegador moderno, sin app, sin descarga y sin plugin.

PATA DEL CLIENTE

WebRTC · sus medios

CON QUIÉN HABLA
Con el navegador del cliente.

QUÉ TRANSPORTA
Video y audio en tiempo real.

QUÉ NECESITA EL EXTREMO
Un navegador moderno. Sin app, sin plugin.

QUÉ VE TU PLATAFORMA
Nada: esos medios no pasan por ella.

PATA DE CONTROL

SIP · a tu plataforma

CON QUIÉN HABLA
Con tu plataforma de contact center.

QUÉ TRANSPORTA
La señalización y el contexto de la sesión.

QUÉ NECESITA EL EXTREMO
La troncal SIP que ya sabes configurar.

QUÉ VE TU PLATAFORMA
Una llamada: cola, skills, estado de agente e informe.

Por eso la integración es configuración: solo una de las dos patas toca tu plataforma.

SPLIT Forward

SPLIT Reverse

SPLIT Scheduled

SPLIT Messaging & WhatsApp

SPLIT Remote Viewer

Modos adicionales documentados en la página de solución de Video RTC para Genesys.

Una sesión, dos patas de medios. Solo la de control entra en tu plataforma.

CÓMO FUNCIONA

De un enlace en una web a una interacción encolada, en cinco pasos

Ninguno de estos pasos te pide cambiar cómo está configurado tu contact center. Te piden configurarlo una vez más.



Ninguna regla de tu contact center cambia. Solo se configura una vez más.

Los cinco pasos, de la invitación a la interacción encolada.

MAPA DE INTEGRACIÓN

Siete puntos de contacto con tu plataforma, y ninguno más

Ésta es toda la superficie de la integración. Es deliberadamente pequeña: lo pequeño es lo que aprueba un comité de arquitectura.

Punto	Qué ocurre	Estado
1 · Troncal SIP	La sesión de video se presenta como una llamada SIP estándar.	Documentado
2 · Enrutamiento ACD	Tus colas, skills y reglas actuales, sin cambios.	Documentado
3 · Control del agente	Descolgar, retener, transferir y colgar desde el dialpad nativo.	Documentado
4 · Panel de video embebido	VideoRTC.js con la API de iframe browserEvents.	Documentado
5 · Invitación a la sesión	SPLIT Forward, Reverse y Scheduled; enlace, QR, SMS, chat.	Documentado
6 · Grabación	Captura SPLIT hacia Video REC, con exportación y archivo de larga duración.	Funcionalidad
7 · Contexto y reporting	Variables por la pata SIP; ID de grabación y metadatos de vuelta.	Por validar

Documentado — existe guía de integración paso a paso. Funcionalidad — entregada en producción, no descrita aún contra esta plataforma. Por validar — confirmar con ingeniería antes de comprometerlo.

EN LA SESIÓN

Lo que tiene el agente. Lo que el cliente no instala.

Todo lo de abajo corre en una pestaña del navegador. Sin app, sin descarga y sin registro, en escritorio, iOS y Android.



Screen Sharing dual

Agente y cliente pueden compartir a la vez: una ventana, una pestaña o el escritorio completo.

Envío de archivos

Documentos intercambiados dentro de la sesión, sin salir de ella para ir al correo.

Snapshot

Captura bidireccional de una imagen o un fotograma: un contador, un documento, una firma.

Picture-in-Picture

El agente mantiene al cliente a la vista mientras trabaja en el CRM.

CoBrowsing

Navegación guiada sobre la misma página, para formularios y aprobaciones que se atascan por teléfono.

Chat en vivo

Texto junto al video para referencias, enlaces y lo que se lee mejor que se escucha.

Fondos virtuales

Fondos por servicio, definidos por el servicio y no por el agente, para que la marca no cambie.

Cambio de cámara

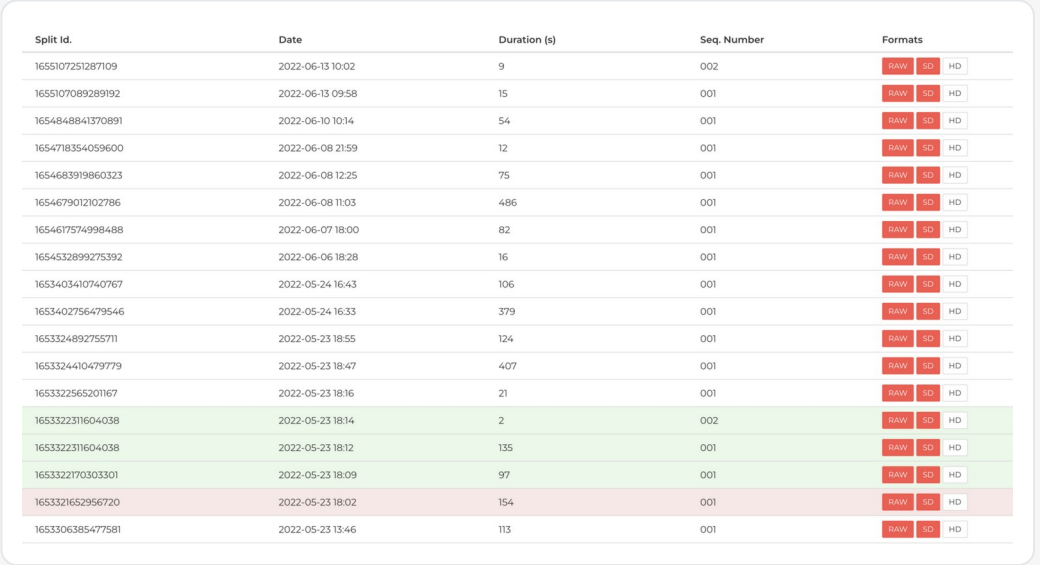
El cliente pasa a la cámara trasera para enseñar aquello de lo que está hablando.

GRABACIÓN Y CUMPLIMIENTO

La grabación es de una plataforma de grabación, no de un escritorio

Video REC captura la sesión SPLIT y la conserva como evidencia: exportable, indexada y recuperable años después.

- **Exportación automática** — con metadatos, para encontrar una grabación por interacción, agente, servicio o fecha, y no por nombre de fichero.
- **Archivo de larga duración** — cualquier grabación del histórico se recupera en un solo clic.
- **Almacenamiento del cliente** — sus propios buckets S3, operables desde Video REC, con SSO.
- **Voz y video juntos** — la grabación de voz la cubre Web ACD; Video REC cubre las sesiones de video.



Split Id.	Date	Duration (s)	Seq. Number	Formats
1655107251287109	2022-06-13 10:02	9	002	RAW SD HD
1655107089289192	2022-06-13 09:58	15	001	RAW SD HD
1654848841370891	2022-06-10 10:14	54	001	RAW SD HD
1654718354059600	2022-06-08 21:59	12	001	RAW SD HD
1654683919860323	2022-06-08 12:25	75	001	RAW SD HD
1654679012102786	2022-06-08 11:03	486	001	RAW SD HD
1654617574998488	2022-06-07 18:00	82	001	RAW SD HD
1654532899275392	2022-06-06 18:28	16	001	RAW SD HD
1653403410740767	2022-05-24 16:43	106	001	RAW SD HD
1653402756479546	2022-05-24 16:33	379	001	RAW SD HD
1653324892755711	2022-05-23 18:55	124	001	RAW SD HD
1653324410479779	2022-05-23 18:47	407	001	RAW SD HD
1653322565201167	2022-05-23 18:16	21	001	RAW SD HD
1653322311604038	2022-05-23 18:14	2	002	RAW SD HD
1653322311604038	2022-05-23 18:12	135	001	RAW SD HD
1653322170303301	2022-05-23 18:09	97	001	RAW SD HD
1653321652956720	2022-05-23 18:02	154	001	RAW SD HD
1653306385477581	2022-05-23 13:46	113	001	RAW SD HD

Video REC: cada sesión SPLIT queda indexada por identificador, fecha y duración, y se exporta en RAW, SD o HD.

Retención por servicio

Jurisdicción según despliegue

Evidencia exportable para auditoría

Recuperación en un clic

ENTRE PLATAFORMAS

Una videollamada que se puede transferir fuera de donde empezó

Sin equivalente en una sala de video: la sesión es SIP, así que se mueve como una llamada.



La interoperabilidad no es una función que hubo que construir: es lo que el protocolo ya es.

La transferencia entre suites es una capacidad de arquitectura del protocolo. Confirma el par concreto de plataformas con ingeniería antes de comprometerla en una propuesta.

COMPATIBILIDAD

Dónde encaja Video RTC hoy

Ordenado por lo que respalda a cada uno, no por número de logos.

CERTIFICADO Y DOCUMENTADO

Ficha de marketplace o guía de integración paso a paso.

GENESYS

GoContact

INTEGRACIÓN DECLARADA

Integración publicada con detalle de plataforma; confirmar alcance por proyecto.

talkdesk

Five9

Cisco

AVAYA

Enghouse Interactive

VOCALCOM

inconcert

ICR EVOLUTION

3CX

Además, integración con CRM (Salesforce, Zendesk y Microsoft Dynamics 365) para llevar el video a la ficha donde el agente ya trabaja.

Ficha en Genesys AppFoundry: Video RTC, de Interactive Powers. · Genesys — Cloud CX, Cloud EX, PureConnect, PureEngage

DESPLIEGUE

El núcleo de medios puede correr donde tus datos tienen que quedarse

Una cara grabada es dato personal del más sensible: dónde se procesa decide el proyecto.



120–480
puertos concurrentes por servidor

Debian 12
v6.0.0, julio de 2024

SSO
sobre tus propios buckets S3

La misma arquitectura, tres sitios distintos donde puede vivir.

SEGURIDAD

Qué va cifrado, qué está atestado y por quién

Enunciado al nivel en que se puede evidenciar. Lo que no se le puede enseñar a un auditor no va en esta diapositiva.

En tránsito

TLS en señalización, SRTP y DTLS-SRTP en medios. AES de 256 bits sobre SSL.

Acceso a la sesión

Sesiones con token de vida limitada; sin registro ni cuenta persistente para el cliente.

Infraestructura

Alojada y gestionada en AWS. ISO 27001, 27017 y 27018 son certificaciones de la infraestructura de AWS.

Atestaciones

GDPR, HIPAA e ISO 27001, según consta en la ficha de Genesys AppFoundry.

El STUN se configura en la pasarela; el TURN se aporta por despliegue.

COMPARATIVA

Tres maneras de ponerle cara a un contact center

	Una API de video / CPaaS	Un plug-in de marketplace	Interactive Powers
Quién enruta la sesión	Su nube. Tu ACD no participa.	Tu ACD, en una plataforma.	Tu ACD, en cualquiera de las plataformas soportadas.
Dónde corre el núcleo de medios	Solo nube.	Solo nube.	Nube, on-premises, virtualizado o híbrido.
Cobertura	La aplicación que construyas tú.	La única plataforma para la que se escribió.	11 plataformas de contact center y PBX, más CRM.
Grabación	Un fichero que almacenas tú.	Normalmente la grabación nativa de la plataforma.	Plataforma de grabación con exportación, metadatos y archivo.
Alcance del suministro	Un bloque de video.	Un widget de video.	IVR, ACD, video y grabación de un solo proveedor.
Modelo comercial	Medido por participante-minuto.	Por puesto y mes.	Suscripción por capacidad; licencia perpetua donde se requiera.

Columnas genéricas, no comparación con fabricante nombrado. Posiciones verificadas entre agosto y septiembre de 2026 en documentación pública.

La pregunta no es cuál enseña mejor imagen. Es cuál puede seguir gestionando tu operación un lunes a las nueve de la mañana.

COMERCIAL

Suscripción en cualquier modelo de despliegue

Contratas capacidad de atención, no una licencia nominal por persona. El despliegue no cambia el modelo comercial.

SUSCRIPCIÓN

En nube, on-premises o híbrido

- **Por puerto** — capacidad concurrente de video, que es lo que realmente dimensiona el servicio.
- **Por puesto** — para las posiciones de agente que lo operan.
- **Almacenamiento** — para grabación, retención y archivo.
- **Licencia propia** — compra perpetua más mantenimiento anual, para sector público y entornos regulados.

LO QUE SE COTIZA APARTE

On-premises e híbrido

Dimensionado y cotizado por proyecto.

Personalización

Widgets, flujos e integraciones más allá del estándar.

Valor añadido

Puesta en marcha, habilitación y operación gestionada.

Pruébalo antes de contratarlo — licencia de evaluación con funcionalidad completa, limitada en capacidad y duración.

LA PRUEBA

Cómo es de verdad una prueba de concepto de treinta días

No es una demo. Es un servicio real, en tu plataforma, con tus reglas.

Semana 1 — Conectar

Troncal SIP, una cola, un skill y el widget en una página de pruebas. No se toca nada más.

Semanas 2-3 — Operar

Un grupo pequeño de agentes atiende sesiones reales. Supervisión, transferencia y grabación probadas de punta a punta.

Semana 4 — Decidir

Volúmenes, tiempos de atención y evidencia de grabación revisados contra las reglas que fijaste al principio.

Los criterios de éxito los fijas tú en la semana cero, por escrito. Si no se cumplen, se baja la troncal y en tu plataforma no ha cambiado nada.

PARA CANAL

Tres formas de llevar esto a tus clientes

La capa de video la mantenemos nosotros. La relación con el cliente sigue siendo tuya.

Referral

Presentas la oportunidad y cobras comisión; nuestro equipo de ventas la lleva.

Partner tecnológico

Venta cruzada como tecnología complementaria, con trabajo conjunto de arquitectura en la cuenta.

Reseller

Revendes y te quedas el ingreso recurrente, con licencias de evaluación y apoyo de ventas y marketing.

Los acuerdos se firman sin condiciones de salida. Un partner que no se puede ir no es un partner.

Slide de canal: quítala si presentas a cliente final. El resto del deck sirve igual para los dos.

IntPowers

Ponle cara al contact center sin cambiar la plataforma que lo opera.



Hablemos con la arquitectura encima de la mesa. La primera conversación es técnica.

Hablar con Ventas **Solicitar una Demo**

Madrid · Miami

Horario de soporte en CET y EST

interactivepowers.com

Documentación de plataformas y soluciones

Prueba de 30 días

Con criterios de éxito fijados por escrito

Licencias de evaluación

Funcionalidad completa, capacidad y duración limitadas

Interactive Powers, SL (Europa) o LLC (America) operan como IntPowers o IVRPowers