Escalamiento **Fluido**

Del chat al canal transaccional: una llamada
o videollamada segura y grabada con una persona,
a un clic y sin repetir lo ya contado.

WhatsApp y mensajería · Web · Firma y QR · Llamada web



IntPowers

Quedarse en el chat tiene un coste

WhatsApp y las demás mensajerías son la puerta de entrada que el cliente prefiere. Para cerrar una operación, no son el canal adecuado.



Seguridad y privacidad operativa

Datos personales, fotos de documentos y condiciones pasan por una plataforma de terceros y por móviles personales, fuera del control de la empresa.



Cumplimiento normativo

En banca, seguros y sector público la conversación debe poder custodiarse, auditarse y unirse al expediente. Un chat de consumo no está pensado para eso.



Coste por mensaje y por minuto

WhatsApp Business cobra por mensaje y por minuto de llamada. Cada aclaración por escrito encarece el caso.



Conversaciones que no cierran

Una consulta compleja se convierte en decenas de mensajes cortos, y pasar al teléfono obliga a empezar de cero.

Salir del canal es necesario.
La cuestión es hacerlo sin perder al cliente: un clic hacia un canal propio, seguro y grabado.

Una línea, una línea con tono, una escena

01

TEXTO

1D · Comunicación textual

Una línea: transmite datos, pero pierde el tono, la duda y la urgencia. Cada aclaración es otro mensaje y otra espera.

02

VOZ

2D · Comunicación verbal

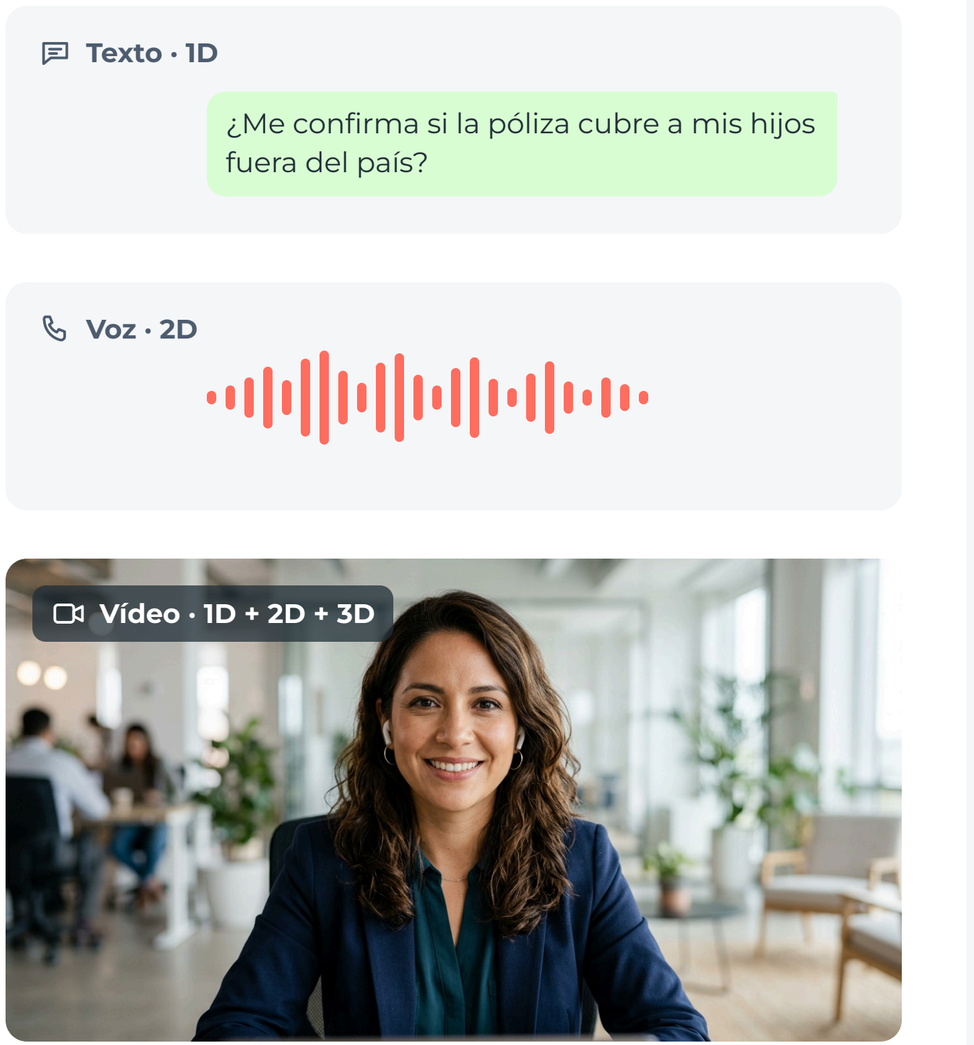
Una línea con tono: añade ritmo e intención, y la pregunta y la respuesta se cruzan en tiempo real.

03

VÍDEO

1D + 2D + 3D · Comunicación visual

Una escena: reúne texto y voz, y añade el rostro, el gesto y lo que se muestra, como un documento o una firma. Es donde se genera la confianza para cerrar.



El concepto

Salir del chat.
Elevar la conversación.

Escalamiento Fluido lleva la conversación fuera de la mensajería en el momento en que se vuelve sensible o compleja: a un clic, a una llamada o videollamada en el canal de la empresa, cifrada, grabada y con una persona que ya conoce el caso.

Canal propio | Cifrado y grabado | Sin app ni número

Escribe
El cliente consulta por el canal que ya usa.

Pulsa
Recibe un enlace o un botón y sale de la mensajería al canal seguro.

Conversa
Habla o se ve con una persona, con la sesión grabada.



La consulta empieza en el chat y se cierra en el canal transaccional

Lo que cambia al elevar la conversación

	EN LA MENSAJERÍA	EN EL CANAL TRANSACCIONAL
Datos del cliente	En la plataforma de un tercero	En el canal de la empresa, cifrados en tránsito
Registro	Historial de chat en los móviles	Grabación de voz y vídeo con custodia, unida al caso
Identidad	Un teléfono o un nombre de usuario	Verificación en vivo, con el documento ante la cámara
Coste	Por mensaje y por minuto de llamada	Sin coste de mensajería por mensaje ni por minuto
Quién atiende	Quien tenía el chat abierto	Colas, enrutamiento y transferencia en vivo al especialista
Dependencia	Un único canal, propiedad de un tercero	Un canal propio, desde cualquier mensajería, la web o un QR

La mensajería sigue siendo la puerta de entrada. Lo que cambia es dónde ocurre la parte que importa.

Cuatro puertas de entrada, un mismo destino

Cada punto de contacto escrito o digital tiene su forma de salir al canal seguro. Todas llegan al mismo contact center, con sus colas, sus reglas y su grabación.

PUERTAS DE ENTRADA

SPLIT WhatsApp & Messaging
De WhatsApp, chat web, Messenger o mensajes directos a voz o vídeo con un enlace.

Directory
La ficha de cada asesor, con enlace, QR y tarjeta virtual para la firma.

Widget Lite
El botón de atención de la web, con sus servicios y su horario.

Web Caller
Voz desde el navegador hasta su PBX, IVR o ACD.

DESTINO

Video RTC
Voz y vídeo en el navegador, cifrados

Web ACD o su CCaaS
Colas, enrutamiento y transferencia en vivo

Video REC
Grabación y custodia de las sesiones

QUIÉN ATIENDE

- Agentes
- Asesores comerciales
- Especialistas

VCCaaS · Video Contact Center as a Service. Lo opera su equipo o el nuestro, con el mismo modelo y sin desplegar infraestructura.

Del chat al canal seguro

SPLIT no toca la integración de WhatsApp ni usa sus APIs: añade una salida. El agente o el bot envía un enlace y la conversación continúa en voz o vídeo, en el canal de la empresa.

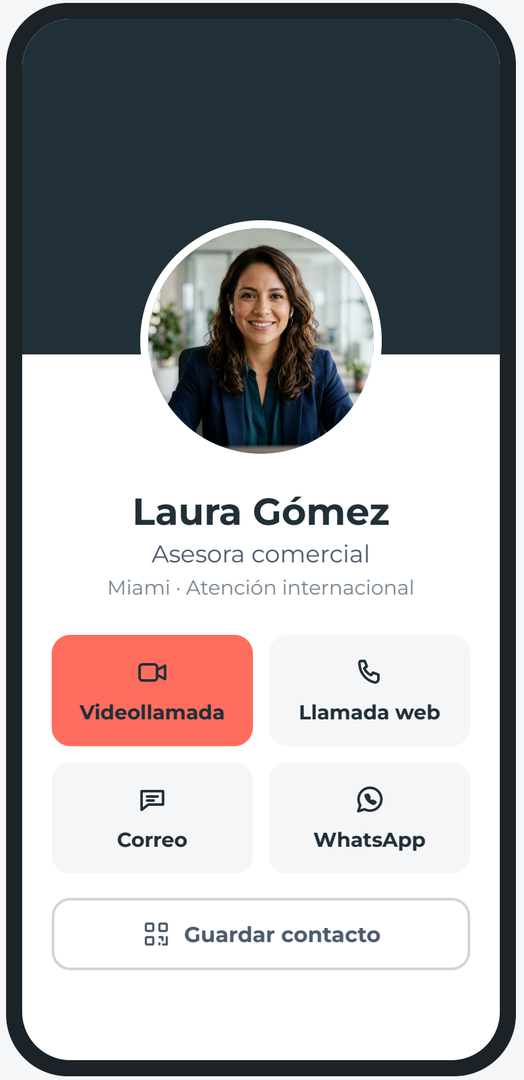
- WhatsApp, chat web, live chat, Messenger y mensajes directos de redes sociales
- Shortcut Buttons en Web ACD: el agente envía el enlace sin salir de su consola
- SPLIT Forward: el enlace en un formulario Flow o en la respuesta de un bot lleva a una cola
- Widget de SPLIT para Genesys Cloud, con su propia versión de este documento



La tarjeta de contacto digital de cada asesor

Una página con el equipo comercial o de atención. Cada persona tiene su ficha con todos sus canales, y el cliente elige cómo hablar con ella sin buscar un número.

- Enlace propio, código QR y tarjeta virtual (vCard) para la agenda del cliente
- Para la firma de correo, la tarjeta impresa o la agenda del cliente
- La voz y el vídeo web entran por Video RTC y Web ACD
- Se configura con un archivo: se añade una persona y aparece su ficha

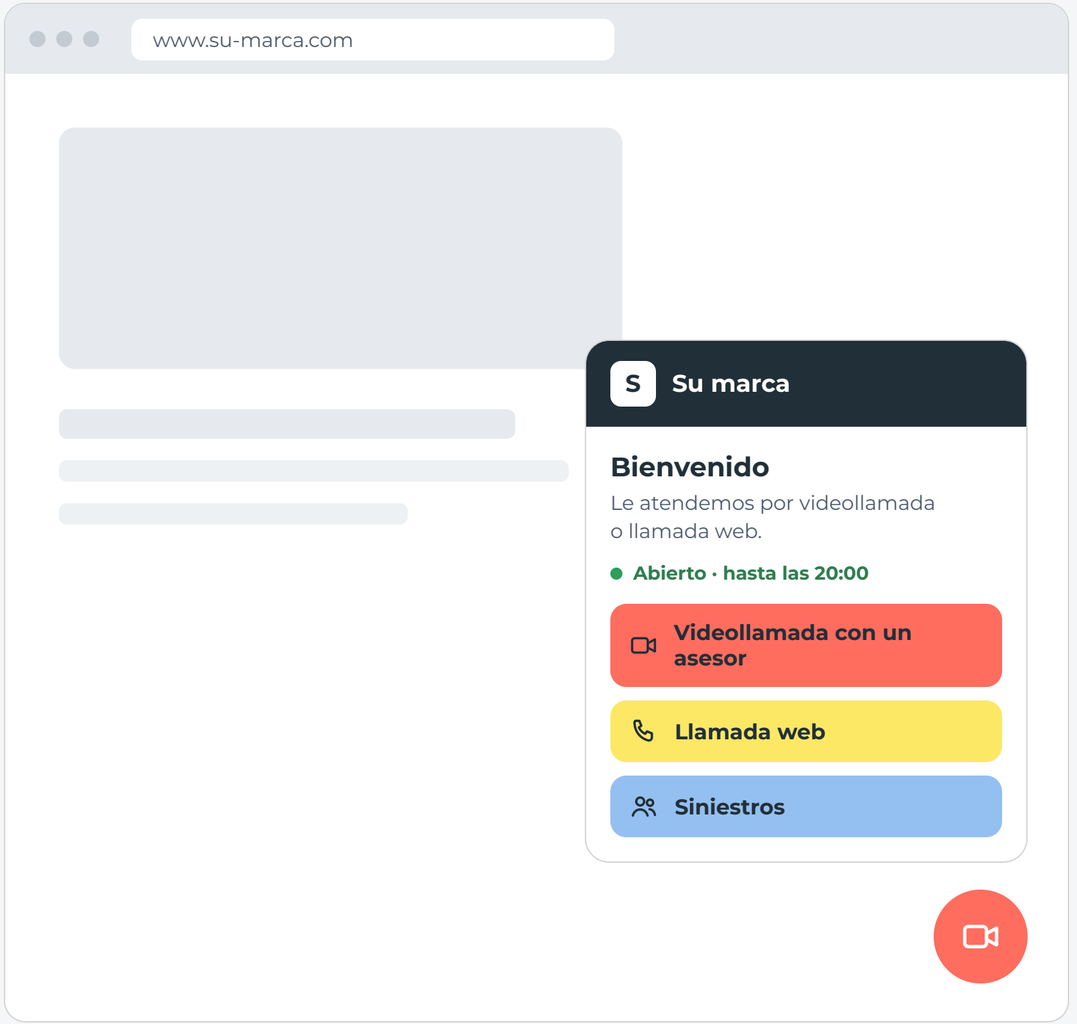


Widget Lite

El botón de atención de su web

Un botón flotante que se añade a cualquier web con una línea de código. Abre un panel con su marca, sus servicios y su horario, y conecta al visitante con el contact center sin salir de la página.

- Un botón por servicio o por área de atención
- Control horario: abierto, por cerrar o cerrado, con su mensaje
- Conversación en el panel, en una pestaña o en una ventana
- Llega a Web ACD o a su suite de contact center integrada



Una llamada de voz desde el navegador

Un botón en la web, un enlace o un código QR abren una llamada de voz en el navegador. Para su telefonía es una llamada entrante más, con sus colas y sus reglas.

- Acceso por QR desde una factura, un cartel o una pantalla
- La voz viaja cifrada por WebRTC y entra por SIP en su PBX, IVR o ACD
- Teclado DTMF para elegir opciones en el menú del IVR
- Quien llama no instala nada ni da su número de teléfono



El destino

Donde se cierra la conversación

Web ACD

Colas, enrutamiento y transferencia en vivo al especialista. Es táctil: el asesor atiende desde una tableta o un 2 en 1, también en movilidad.

Verificación de identidad en vivo

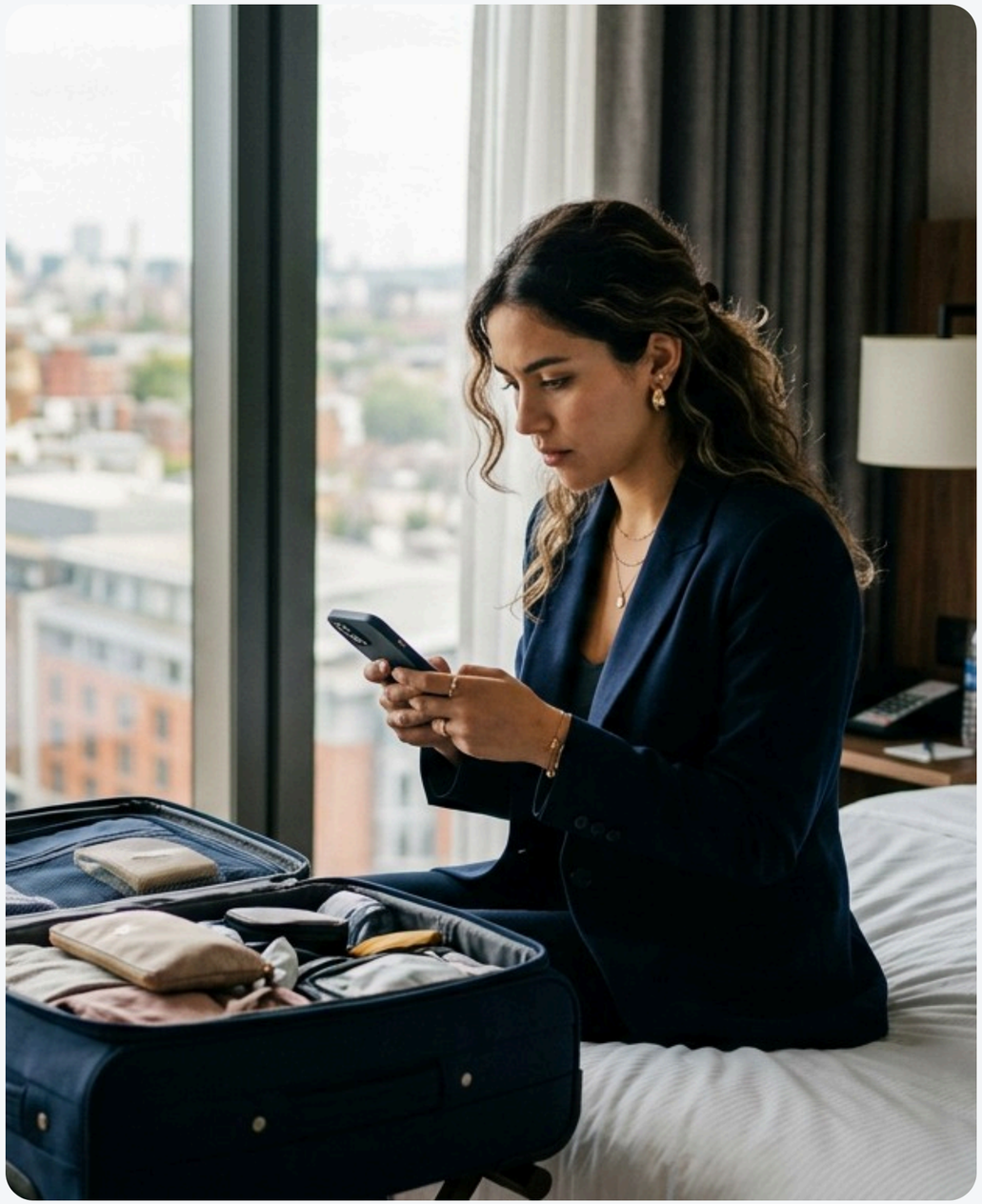
El asesor confirma visualmente al cliente y su documento ante la cámara, dentro de la misma sesión.

Video REC

Grabación de grado bancario, con custodia y unida al caso, conforme a la política de cada empresa.



Web ACD en tableta: el asesor atiende donde esté



Recorrido 1 · Banca

Del WhatsApp del asesor a la videollamada verificada

01 **Escribe**

Una clienta que vive fuera del país escribe a su asesor por WhatsApp para ampliar un producto.

02 **Sale del chat**

El asesor pulsa un Shortcut Button en Web ACD y le envía el enlace por el mismo chat.

03 **Verifica**

En la videollamada, ella muestra su documento ante la cámara y revisan juntos las condiciones.

04 **Cierra**

La sesión queda grabada y unida al caso. Si hace falta, se transfiere en vivo a un especialista.

Con **SPLIT WhatsApp & Messaging** **Web ACD** **Video REC**



Recorrido 2 · Seguros

Del parte por chat al peritaje en vídeo

01 **Da parte**

Un cliente escribe a la aseguradora por su canal de mensajería tras un golpe con el coche.

02 **Sale del chat**

El flujo del bot responde con un enlace SPLIT Forward a la cola de siniestros.

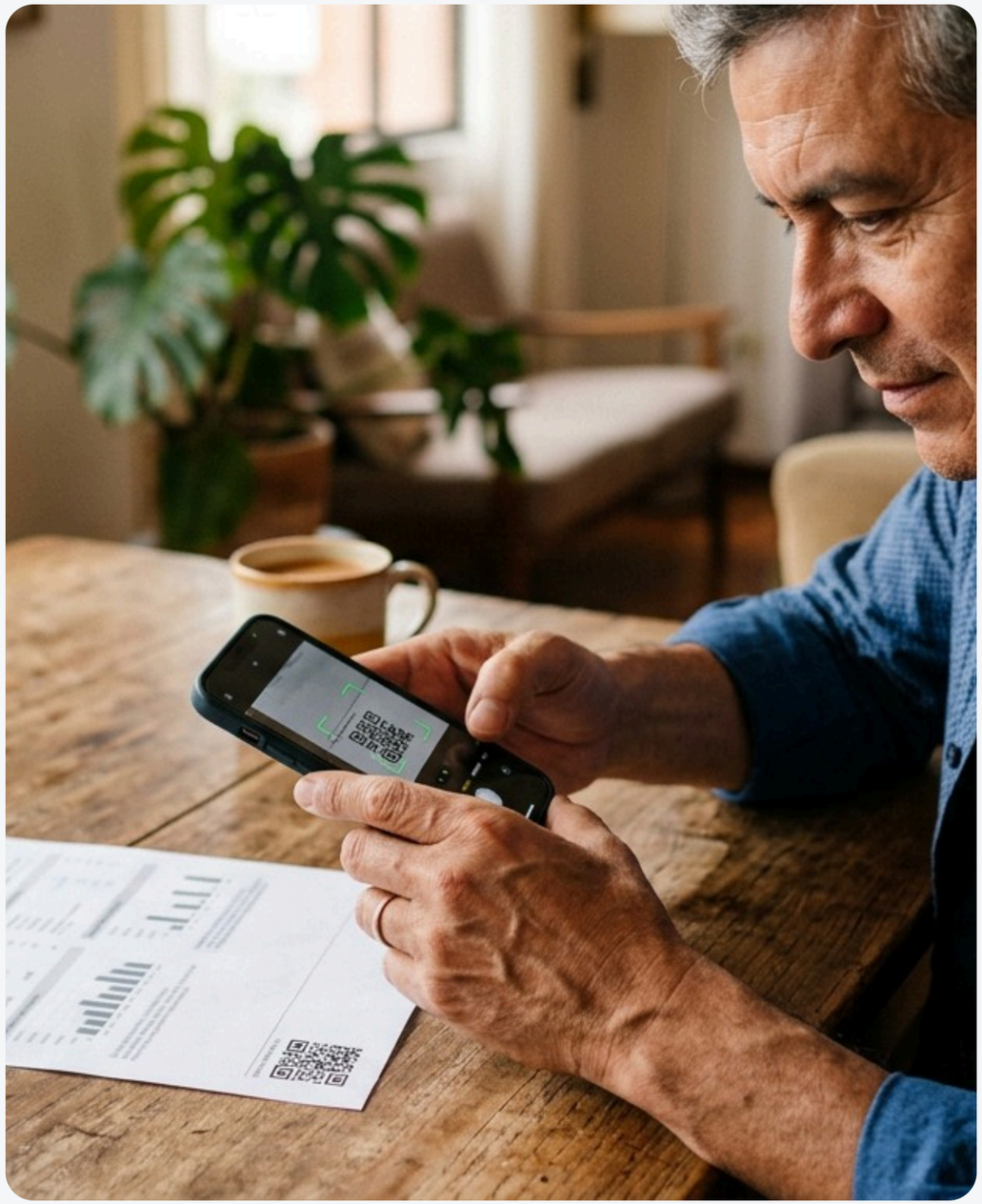
03 **Muestra**

Con la cámara del móvil enseña el daño al tramitador, en directo y sin instalar nada.

04 **Documenta**

La videollamada queda grabada y unida al expediente del siniestro.

Con **SPLIT Forward** **Web ACD** **Video REC**



Recorrido 3 · Servicios y sector público

Del QR de la factura a una persona

01 **Escanea**

Un cliente escanea con el móvil el código QR impreso en su factura.

02 **Llama**

Web Caller abre una llamada de voz en el navegador, sin dar su número.

03 **Elige**

Entra en el IVR de la empresa y marca la opción con el teclado.

04 **Le atienden**

Un agente responde desde la cola asignada, con su teléfono o escritorio de siempre.

Con **Web Caller** **Su PBX, IVR o ACD**

Integración

Encaja en el contact center que ya tiene

Escalamiento Fluido no sustituye su plataforma de atención: le añade la salida segura a voz y vídeo.

Web ACD

Contact center de vídeo completo de Interactive Powers, con colas, transferencia y grabación.

Genesys Cloud

Widget de SPLIT para Genesys Cloud. Genesys AppFoundry Premium Partner desde 2019.

Su PBX, IVR o ACD

Web Caller entrega la llamada por troncal SIP o por desvío a un número.

Otras suites

Convive con Cisco, Avaya, Five9 o GoContact, entre otras.

VCCaaS · Video Contact Center as a Service. Lo opera su equipo o el nuestro, con el mismo modelo y sin desplegar infraestructura.

Lo opera su equipo o el nuestro

VCCaaS · Video Contact Center as a Service

Servicio gestionado, sin despliegue en su red. Asesores, supervisores y especialistas trabajan con un navegador y acceso a Internet: sin cliente pesado ni puesto dedicado.

El mismo modelo para todas las puertas

SPLIT, Directory, Widget Lite y Web Caller llegan a las mismas colas, con las mismas reglas de grabación y de transferencia.

24/7

Turnos o servicio externalizado para cubrir cualquier franja

1 : N

Un mismo equipo atiende todas las puertas de entrada



Asesor VCCaaS atendiendo desde el navegador

El canal que se puede auditar

La conversación que sale de la mensajería entra en un entorno diseñado para banca, seguros y sector público.

Cifrado en tránsito

La voz y el vídeo viajan cifrados por WebRTC, desde el navegador del cliente.

Aislamiento por cliente

Datos segregados por empresa. Interactive Powers no accede a los datos de los usuarios finales.

Verificación en vivo

El documento ante la cámara es una barrera directa contra la suplantación.

Trazabilidad

Grabación, registros y metadatos de cada sesión, conforme a la política de cada empresa.



Interactive Powers

GDPR · HIPAA

Infraestructura AWS

ISO 27001 · SOC 2
PCI-DSS

Las certificaciones ISO 27001, SOC 2 y PCI-DSS corresponden a la infraestructura de AWS. El dossier de seguridad completo está disponible bajo NDA.

Aplicación sectorial

Dónde importa salir del chat

Banca

Altas, ampliaciones y operaciones con verificación de identidad y grabación de grado bancario.

Seguros

Partes, peritajes y renovaciones, con la evidencia unida al expediente.

Sector público

Trámites con identificación y registro, sin pedir datos por un chat de consumo.

Salud

Orientación y seguimiento con privacidad, fuera de la mensajería personal.

Turismo y servicios

Ventas asesoradas y atención a clientes en el extranjero, sin depender de un número local.

Utilities y telecom

Facturación y averías desde el QR de la factura, directamente al IVR.

Las piezas del escalamiento y su material

Cada puerta de entrada tiene su producto y su documentación para profundizar con el cliente o el partner.

SPLIT WhatsApp & Messaging

Salida segura desde WhatsApp y cualquier mensajería a voz o vídeo.

Material

- Vídeo de presentación
- Deck comercial general
- Widget para Genesys Cloud y Escalamiento Fluido para Genesys Cloud

Directory

Tarjeta de contacto digital de cada asesor, con enlace, QR y vCard.

Material

- Guía de usuario y configuración

Widget Lite

Botón de atención en la web, con servicios y horario.

Material

- Guía de usuario y configuración

Web Caller

Llamada de voz desde el navegador hasta su PBX, IVR o ACD.

Material

- Brochure LONG y SHORT
- Guía de usuario

Web ACD y VCCaaS

El contact center de vídeo donde se atiende, se transfiere y se graba.

Material

- Shortcut Buttons para Web ACD
- Brochures de Web ACD, Video RTC y Video REC
- Telepresencia Híbrida (VCCaaS)

Para decidir

Seis decisiones para empezar

Qué conversaciones salen del chat
Las que piden datos personales, documentos, firma o una explicación compleja.

Por qué puertas
Mensajería, web, firma de los asesores o QR impreso. Se puede empezar por una.

Quién atiende
Su equipo, el de un partner o el servicio VCCaaS.

Qué se graba y cuánto se custodia
Según la política de la empresa y la normativa del sector.

Cómo se verifica la identidad
Documento ante la cámara y los pasos que exija cada operación.

Con qué plataforma
Web ACD o su contact center actual.

Empezar por un caso, medir y extender

01

Elegir

Un tipo de conversación y una puerta de entrada, con un equipo reducido de asesores.

02

Activar

Enlace, colas y grabación configurados en Web ACD o en su plataforma, con su marca.

03

Medir y extender

Conversaciones elevadas, resueltas y transferidas. Con los datos, se suman puertas y equipos.

Sin desarrollo a medida: SPLIT, Directory, Widget Lite y Web Caller se configuran, no se programan.

Hablemos de su caso

Analizamos qué conversaciones de su operativa deberían salir del chat, por qué puertas de entrada y con qué nivel de grabación, verificación e integración con su contact center.

Interactive Powers

Madrid · Miami · interactivepowers.com