



PLATAFORMA · GRABACIÓN DE VIDEOLLAMADAS

Video REC

No solo lo escuches. Velo. Demuéstralo.

Una plataforma de grabación de videollamadas fiable y escalable, diseñada para los contact centers video-first de la suite — captura, almacena y archiva toda la interacción cara a cara, no solo el audio.

RAW / SD / HD

captura multiformato

S3 + Glacier

almacenamiento en dos niveles

SSO · OTP

seguridad de acceso

Gestionado por AWS

servicio cloud



LA PLATAFORMA DE ALMACENAMIENTO DE VIDEO

Dos niveles de almacenamiento: acceso rápido y luego archivo profundo.

Almacenamiento principal

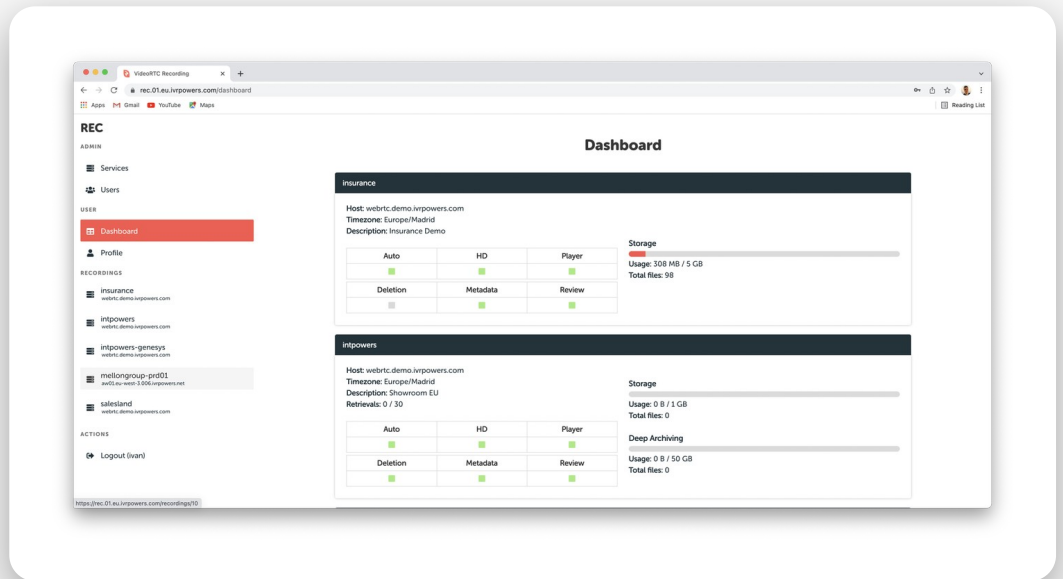
Cada grabación llega a un bucket S3 regional, lista para reproducirse.

Almacenamiento de archivo

El archivo profundo mueve las grabaciones antiguas a bóvedas Glacier de bajo coste.

Tu bucket, tus claves

Las grabaciones permanecen bajo el control de tu organización.



La mayoría de grabadores capturan la pantalla. No el rostro.

Hoy el video es como los contact centers atienden cara a cara a clientes regulados y de alta confianza. La capa de grabación, pensada para la era del audio, no se ha puesto al día.



Audio primero, video secundario

Los grabadores de cumplimiento añaden captura de pantalla del escritorio del agente — no la interacción de video en directo.



Inversión en IA absorbida por fusiones y adquisiciones

2025 trajo una consolidación brusca de la categoría — Smarsh adquirió CallCabinet y Thoma Bravo fusionó Verint con Calabrio.



Cumplimiento sin evidencia

Una grabación de pantalla demuestra qué clicó el agente. No demuestra qué ocurrió, cara a cara, en la llamada.



Video REC parte del rostro, no de la pantalla.

Construido a medida sobre el mismo protocolo SPLIT que impulsa Video RTC, así que lo que se graba es la interacción de video en directo — no una captura añadida del escritorio de alguien.

Construido para grabar la interacción, no solo el audio

Video REC es una plataforma de grabación de videollamadas fiable y escalable para contact centers, con dos niveles de almacenamiento regional y archivo a largo plazo con post-procesado automático — totalmente gestionada en AWS.



Captura de video nativa

Graba interacciones de video en directo del contact center mediante el protocolo SPLIT — no una captura de pantalla añadida.



Salida multiformato

RAW, MP4 SD o MP4 HD, con post-procesado automático que combina los streams en un único archivo mezclado.



Almacenamiento en dos niveles

Un bucket de acceso rápido más una bóveda de archivo profundo, de modo que el coste depende de la antigüedad de la grabación — no de su importancia.



Totalmente gestionado

Desempaquetado, desplegado y certificado por el equipo de IntPowers en AWS — sin infraestructura propia que operar.

RAW → MP4

Post-procesado automático SD / HD

100GB-1TB

niveles de unidad de almacenamiento

256-bit AES

en tránsito y en reposo

Gestionado en la nube

aprovisionado para ti

Qué significa grabar video de verdad, no solo audio

No es captura de pantalla con etiqueta de cumplimiento. Es la interacción de video en directo, archivada bajo tu propio control.



Captura el rostro, no solo la voz

Grabación de video nativa con el protocolo SPLIT de la interacción real en directo — no una captura de escritorio añadida.



Construido a medida con Video RTC

Mismo protocolo, misma arquitectura, diseñados juntos — no un proyecto de integración con terceros.



Tu bucket, tus claves

Usa tu propio bucket S3 y tus propias claves de cifrado — las grabaciones permanecen bajo el control de tu organización.



Almacenamiento con economía transparente

Una tabla de dimensionamiento por minuto publicada, no un presupuesto opaco — mira el ejemplo desarrollado más adelante.



Abierto a cualquier stack de analítica

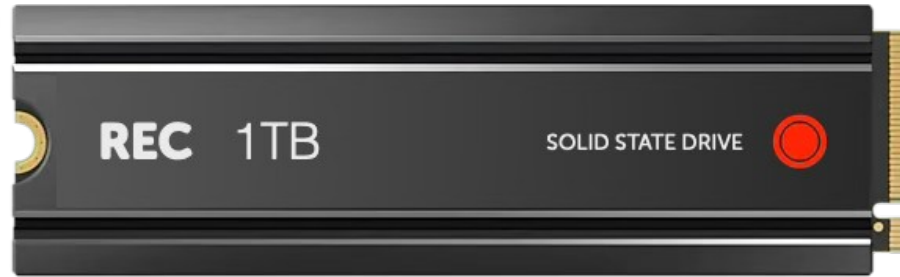
Exportación de metadatos estructurados al proveedor de analítica de voz que elijas — sin paquete forzado.



Cada revisión, registrada

Marcas de estado de revisión/QM más registro de auditoría completo de la actividad de usuarios, así el rastro de auditoría es tan real como la grabación.

El hallazgo principal: de seis proveedores de grabación de cumplimiento revisados, ninguno graba nativamente el video de webcam como canal de primera clase — todos añaden captura de pantalla en su lugar.



¿Sabías que un Video Contact Center exige un tratamiento especial en el procesamiento de sus grabaciones?



Interactive Powers

Cada llamada se convierte en RAW, luego SD, luego HD

RAW es la salida por defecto directamente desde la pasarela de Video RTC. El post-procesado de Video REC combina automáticamente los streams en un único archivo mezclado, en el formato que exija tu política de retención.

**RAW**

Cada stream, sin modificar, directamente desde la pasarela — la huella más pequeña y la fuente de verdad.

**MP4 SD**

Un archivo mezclado en definición estándar, combinado y post-procesado automáticamente al terminar la llamada.

**MP4 HD**

Un archivo mezclado en alta definición para el uso probatorio, formativo y de revisión de calidad más nítido.

Almacenamiento por minuto de video grabado (tabla de dimensionamiento publicada)

Duración	Solo RAW	RAW + SD	RAW + SD + HD
1 min	6 MB	8 MB	16 MB
15 min	100 MB	120 MB	240 MB
1 hora	390 MB	480 MB	950 MB

Dos niveles: acceso rápido y luego archivo profundo

Una grabación no necesita el mismo nivel de almacenamiento el día uno que el día mil. Video REC la mueve automáticamente.



Almacenamiento principal — bucket S3

Cada grabación llega primero a un bucket S3 de AWS regional, lista para búsqueda, revisión y reproducción inmediatas.



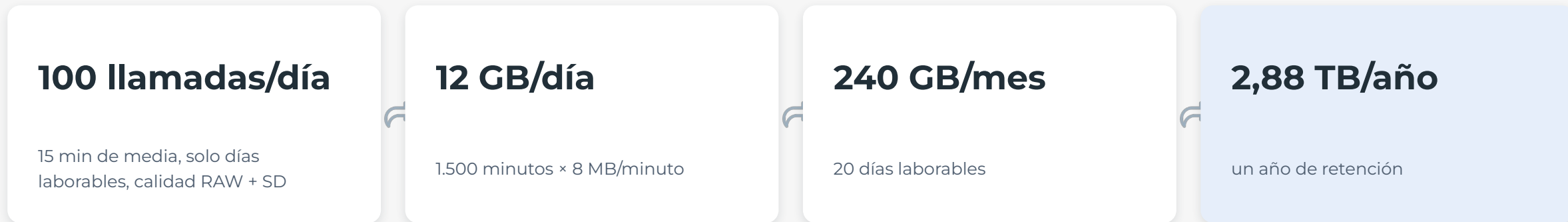
Almacenamiento de archivo — bóveda de Glacier

El modo de archivo profundo ('ARC') mueve automáticamente las grabaciones más antiguas a almacenamiento en frío seguro y de bajo coste a largo plazo.

Usa tu propio bucket S3 y tus propias claves de seguridad — las grabaciones permanecen bajo el control de tu organización, no agrupadas en almacenamiento multi-tenant compartido.

Qué cuesta realmente un año de grabación de video

Un ejemplo desarrollado, publicado en la wiki técnica — el tipo de cálculo de dimensionamiento concreto que la mayoría de proveedores reserva para una llamada comercial.



Recomendado: 3× unidades de almacenamiento Tipo 3 (1TB)

Niveles de unidad de almacenamiento: Tipo 1 = 100GB, Tipo 2 = 500GB, Tipo 3 = 1TB — dimensionados según la política de retención, no a ojo.

Este es un ejemplo desarrollado, a modo ilustrativo — tu huella real depende del volumen de llamadas, la duración media y la mezcla de formatos. Pide a tu equipo de cuenta una hoja de dimensionamiento para tu tráfico.

Cada grabación, etiquetada, buscable y en orden



Scripts de metadatos personalizados

Un script construido para tu despliegue llama a tu plataforma ACD para obtener y adjuntar metadatos de la llamada automáticamente.



Busca por cualquier campo

Filtra y busca grabaciones por campo de metadatos personalizado, no solo por fecha y duración.



Ordenación por secuencia

Las grabaciones se ordenan por número de secuencia, así una interacción de varias partes se lee en el orden en que ocurrió.

La búsqueda por campo de metadatos llegó en la v1.4.0 (2021); la ordenación por número de secuencia, en la v2.12.0 (2024) — una inversión constante e incremental en capacidad de búsqueda.

Una marca de revisión de fiar para tu equipo de calidad

La auditoría avanzada gestiona las marcas de estado, los metadatos y los campos que necesita un equipo de QM — un flujo de revisión manual, hecho como es debido.



Marcas de estado de revisión

Las grabaciones se pueden marcar como Revisada — y, de forma distinta, marcarse como "no aprobada" — así el criterio del equipo de QM queda registrado junto al archivo, no en una hoja de cálculo aparte.



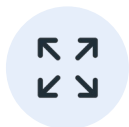
Campos que define tu equipo

Las marcas de estado, los metadatos y los campos obligatorios se configuran según cómo funciona realmente tu proceso de gestión de calidad — no un formulario de puntuación fijo y único.

Léase con precisión: esto es un flujo de revisión y marcado manual para tu equipo de QM, no un motor de puntuación con IA automatizada — la siguiente diapositiva explica cómo encaja la analítica automatizada.

Abierto a cualquier stack de analítica de voz que elijas

Video REC no te ata al motor de transcripción y sentimiento de un único proveedor de analítica. Organiza y exporta lo que cualquiera de ellos necesite.



Exportación de metadatos estructurados

Las grabaciones y sus metadatos se organizan para que los sistemas externos de analítica de voz los consuman directamente.



Lo mejor de su clase, no un paquete cerrado

Conecta el proveedor de transcripción, sentimiento o auto-QA que encaje con tu stack — no una única opción impuesta.



Construido para integrarse, no aislarse

El mismo patrón de scripts de metadatos que se usa para el contexto de ACD sirve para alimentar un pipeline de analítica.



Tu roadmap, tu ritmo

Añade analítica cuando y donde la necesites, sin esperar al ciclo de lanzamientos de IA de tu proveedor de plataforma.



Dicho claramente

Video REC no ejecuta hoy su propia analítica de voz, puntuación de sentimiento ni motor de QA automatizado — por diseño, exporta para los sistemas que sí lo hacen. Si ya tienes uno en marcha, o quieres elegir el tuyo, eso encaja, no es una carencia.

Adónde van las grabaciones al terminar la llamada



Envío por SFTP

Los scripts de post-procesado personalizados suelen enviar las grabaciones terminadas a tus propios servidores externos de forma segura.



Scripts personalizados

Las reglas de post-procesado se ejecutan tras cada grabación, construidas en torno a tus requisitos de exportación y retención.



Exportación CSV

Exportación masiva de metadatos de grabación a CSV, añadida en la v2.0.0, para reporting fuera de la plataforma.



Retención y alertas

Políticas de eliminación programadas por cron, por servicio, con alertas por email y Slack cuando el almacenamiento se acerca a su capacidad.

Formato de alerta de ejemplo: "Storage: 506 GB / 500 GB (101%)" — las políticas de retención pueden variar por servicio (p. ej. 100 días frente a 365 días), cada una con su propio calendario.

SSO, login de doble factor y un rastro de auditoría completo



SSO vía SAML

AuthnRequests firmadas, aserciones cifradas, configuración completa de metadatos IdP/SP — añadido en la v2.14.0, mayo de 2025.



OTP / login de doble factor

Login con contraseña de un solo uso añadido en la v2.9.0, agosto de 2024, como segundo factor en cada inicio de sesión.



Lista blanca de IP por usuario

Lista blanca basada en rangos añadida en la v2.9.0, y ampliada a las acciones de login, OTP y restablecimiento de contraseña en la v2.11.0.



Registro de auditoría completo

Se registran la actividad de usuarios, las direcciones IP y las acciones bloqueadas — hay una referencia de eventos dedicada disponible a petición.

La recuperación de contraseña (v2.1.0, 2022) y un servicio dedicado de registro de actividad (v2.7.0, 2024) completaron la seguridad de acceso antes de la llegada del SSO.

Construido sobre AWS, auditado de forma independiente



Certificaciones heredadas de AWS

Los informes SOC 1, 2 y 3, ISO 27001 y FedRAMP/FISMA de la propia infraestructura auditada de AWS sustentan la plataforma.



Cifrado de 256 bits

Cifrado AES/SSL, de no menos de 256 bits, aplicado a los datos en tránsito y en reposo.



Monitorización 24/7

Una capa de monitorización se suma a AWS con revisiones manuales diarias de logs, además de los propios controles de AWS.



Buckets y claves propiedad del cliente

Aporta tu propio bucket S3 y tus claves de seguridad, así el almacenamiento se rige por tu propia política, no por un fondo compartido.



Registro de auditoría completo

Cada acción de usuario, dirección IP e intento bloqueado queda registrado, para un historial operativo defendible.



SSO, OTP y lista blanca de IP

Los controles de acceso por capas protegen el almacenamiento y la reproducción, no solo la cuenta de AWS.

Léase con precisión: estas certificaciones son propias de AWS, heredadas a través de la infraestructura sobre la que corre Video REC — no una auditoría independiente de Video REC ni de IntPowers como compañía.

Totalmente gestionado: tu equipo no tiene que operarlo

Video REC es la única plataforma de la suite sin opción on-premises — por diseño, no por omisión. Esto es lo que obtienes a cambio.



Aprovisionado por IntPowers

A diferencia de Smart IVR o Video RTC, esto no es un paquete que instales — el equipo de IntPowers desempaqueta, despliega y certifica cada instancia.



En contenedores sobre AWS ECS

Processing, API y WebApp se ejecutan como contenedores Docker en AWS, escalados elásticamente según la demanda de llamadas y almacenamiento.



Una sola cosa que gestionar: la política

Tú controlas las reglas de retención por servicio y tus propias claves de cifrado; IntPowers gestiona la infraestructura subyacente.

Por qué solo en la nube, específicamente aquí

Las cargas de video y almacenamiento escalan de forma desigual y se benefician de una infraestructura elástica — el modelo de dos niveles bucket/bóveda y el archivado automático dependen específicamente de AWS S3 y Glacier. Lo que tú controlas es lo que más importa para el cumplimiento: tu propio bucket, tus propias claves, tu propia política de retención.

Cuatro años de versiones, un mismo motor de grabación



Grabación nativa de videollamadas

v2.3.0 · NOV 2022

Se añadió a la plataforma la posibilidad explícita de "recibir y procesar grabaciones de videollamadas".



Docker y exportación CSV

v2.0.0 · APR 2022

Processing, API y WebApp pasan a despliegue en contenedores; la exportación masiva a CSV llega en la misma versión.



Login de doble factor y lista blanca de IP

v2.9.0 · AUG 2024

El login OTP y la lista blanca de IP por usuario llegan juntos, reforzando el acceso al archivo de grabaciones.



Llega el SSO

v2.14.0 · MAY 2025

Inicio de sesión único basado en SAML, con solicitudes firmadas y aserciones cifradas — la versión más reciente.

Quince versiones, un ritmo constante

Desde la primera versión (v1.0.0, marzo de 2021) hasta la más reciente (v2.14.0, mayo de 2025): 15 versiones en poco más de cuatro años y dos meses, una cada 3,4 meses aproximadamente — un endurecimiento constante e incremental del almacenamiento, la búsqueda, el control de acceso y la auditoría, versión tras versión.

Video REC: la capa de cumplimiento de tres productos más

Cada plataforma funciona de forma independiente y habla protocolos estándar — pero compradas juntas se comportan como un solo sistema, sin proyecto de integración de por medio.



Smart IVR

CAPA DE AUTOMATIZACIÓN

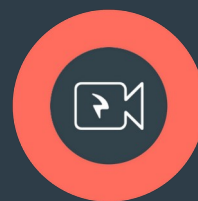
IVR VoiceXML de nivel operador con motores de voz, que atiende la llamada antes de que haga falta una persona.



Web ACD

CAPA DE DISTRIBUCIÓN

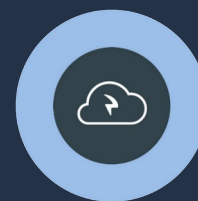
Encola, enruta y distribuye voz y video al agente correcto, y gestiona su escritorio.



Video RTC

PASARELA DE MEDIOS

Gateway híbrido SIP + WebRTC para navegadores, dispositivos móviles y kioscos, construido para alta disponibilidad.



Video REC

CAPA DE GRABACIÓN

Grabación de video en HD, almacenamiento y archivo, con exportación para analítica y cumplimiento.

El video es la interacción. Grábala como tal — esa es la tesis que recorre las cuatro plataformas, no solo esta.

Cloud Services · alojamiento, monitorización y operación gestionada en las cuatro plataformas

Estándares primero, para que encaje con lo que ya usas



Mecanismo de grabación

- Construido a medida para el protocolo SPLIT de la pasarela de Video RTC
- Compatible con comunicaciones SPLIT Forward, Reverse y Scheduled
- Listo para conectarse con otras soluciones de contact center a través de la misma capa de protocolo
- Confirma con tu equipo de cuenta las integraciones con terceros probadas en producción



Integración y exportación

- Los scripts de metadatos personalizados obtienen contexto de tu plataforma ACD
- Envío por SFTP y scripts de post-procesado personalizados para sistemas externos
- Exportación CSV para reporting fuera de la plataforma
- Exportación de metadatos estructurados para sistemas externos de analítica de voz



Acceso e identidad

- SSO vía SAML, con solicitudes firmadas y aserciones cifradas
- Login OTP de doble factor en cada inicio de sesión
- Lista blanca de IP por usuario, incluidas las acciones previas al login
- Registro de auditoría completo de la actividad de usuarios

Como la grabación viaja sobre el mismo protocolo SPLIT que Video RTC, añadir Video REC a un despliegue en producción es un paso de configuración, no una migración.

En qué Video REC se aleja de los grabadores de solo audio

	Un grabador de cumplimiento típico	Video REC
Captura de video	Grabación de pantalla del escritorio del agente, un nivel adicional	Grabación nativa de la propia interacción de video en directo
Enfoque de analítica	Módulo de IA integrado y cerrado, a menudo en un nivel superior	Exportación abierta al proveedor de analítica de voz que elijas
Modelo de almacenamiento	Compartido, multi-tenant, controlado por el proveedor	Bucket S3 y claves de cifrado propiedad del cliente
Dimensionamiento del almacenamiento	Por presupuesto, opaco	Tabla por minuto publicada y ejemplo desarrollado
Postura de cumplimiento	Certificaciones propias e independientes (varía según el proveedor)	Construido sobre AWS, auditado de forma independiente
Dinámica de la categoría	Consolidación acelerada — Smarsh/CallCabinet, Verint/Calabrio en 2025	Especialista enfocado y nativo en video dentro de una suite coherente

«Un grabador de cumplimiento típico» resume los patrones publicados en las páginas de capacidades de NICE, Verint, CallCabinet (ahora Smarsh), Red Box, Uniphore y Calabrio, revisadas en agosto de 2026. Comparativas con proveedores concretos disponibles a petición.

Operando allí donde la evidencia realmente importa

Video REC opera como la capa de grabación en despliegues de la suite por Latinoamérica y Europa — donde una interacción grabada es un registro de cumplimiento, no solo un clip de formación.

Atento

Un proveedor líder de experiencia de cliente en España y Latinoamérica implementó funcionalidades avanzadas de videollamada en sus contact centers — mejorando las interacciones con el cliente y las tasas de resolución.

Referencia a nivel de suite (videollamada + grabación) — confirma el alcance exacto con tu equipo de cuenta.

Una categoría en consolidación

2025 trajo la adquisición de CallCabinet por Smarsh y la fusión de Verint con Calabrio por Thoma Bravo — las grandes plataformas de grabación de cumplimiento se consolidan en torno a la escala. Video REC sigue siendo un especialista enfocado y nativo en video dentro de una sola suite.

15 versiones desde marzo de 2021 — inversión constante durante toda la ola de consolidación.

Industrias atendidas (base de clientes de toda la suite)



Servicios financieros



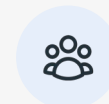
Sector público



Salud



Telecom y utilities



BPO y servicios

Referencias nominales de clientes y resultados cuantificados de casos de éxito disponibles bajo NDA a través de tu equipo de cuenta.

Por niveles de almacenamiento, no medido por llamada

Video REC se aprovisiona como servicio gestionado y se dimensiona según tu huella de almacenamiento — no se factura por minuto ni por puesto de agente.



Niveles de unidad de almacenamiento

Tipo 1 (100GB), Tipo 2 (500GB) o Tipo 3 (1TB) — dimensionado según tu política de retención, no según tu volumen de llamadas.



Gestionado de extremo a extremo

IntPowers aprovisiona, certifica y opera el servicio — sin proyecto de infraestructura que tu equipo tenga que ejecutar.



Tus claves, tu control

Aporta tu propio bucket S3 y tus claves de cifrado, y el almacenamiento se rige por tu propia política de seguridad.



Por presupuesto

Dimensionado según tu retención real y tu mezcla de formatos — habla con ventas para una estimación desarrollada como la de este folleto.

Por qué el precio por niveles de almacenamiento es más fácil de planificar

Las tarifas de grabación por minuto o por puesto son difíciles de prever cuando el volumen de videollamadas es justo lo que intentas hacer crecer. Dimensionar según un nivel de almacenamiento — respaldado por la tabla por minuto publicada dos diapositivas atrás — lo convierte en una partida que sí puedes presupuestar.

VIDEO REC · GRABACIÓN DE VIDEOLLAMADAS

Graba toda la interacción. Demuéstralo.

Déjanos enseñarte una videollamada capturada, almacenada y archivada de principio a fin — con una estimación de dimensionamiento desarrollada para tu propio tráfico, y una respuesta clara sobre qué se hereda y qué se audita de forma independiente.

[Hablar con Ventas](#)

[Solicitar una Demo](#)



Int**Powers**

interactivepowers.com

