



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

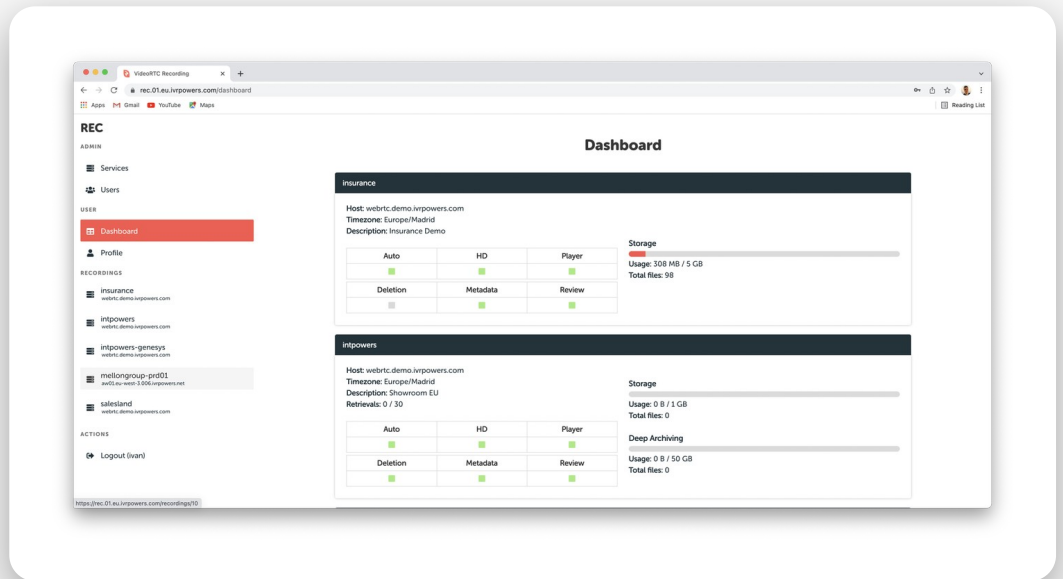
Cada grabación llega a un bucket S3 regional, lista para reproducirse.

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



Inversión en IA absorbida por fusiones y adquisiciones



Cumplimiento sin evidencia



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.

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

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

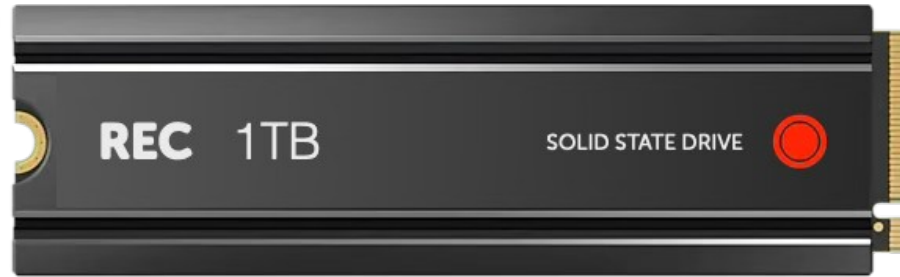
Exportación de metadatos estructurados al proveedor de analítica de voz que elijas — sin paquete forzado.



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

Metadatos, revisión, exportación y acceso en un solo sitio



Scripts de metadatos personalizados

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



Marcas de estado de revisión

Las grabaciones se pueden marcar como Revisada — y, de forma distinta, marcarse como "no aprobada" — capturando el criterio del equipo de QM junto al archivo.



Exportación de metadatos estructurados

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



Envío por SFTP

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



SSO vía SAML

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



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.

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

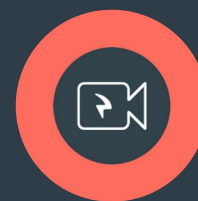
IVR VoiceXML de nivel operador con motores de voz, que atiende la llamada antes de que haga falta una persona.



Web ACD

CAPA DE DISTRIBUCIÓN

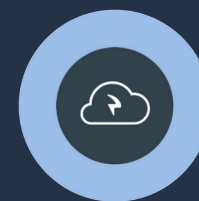
Encola, enruta y distribuye voz y video al agente correcto, y gestiona su escritorio.



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.

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

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

«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.

Activo donde importa la evidencia, precio por almacenar

Industrias atendidas (base de clientes de toda la suite)



Servicios financieros



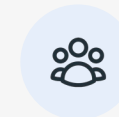
Sector público



Salud



Telecom y utilities



BPO y servicios

Video REC opera como la capa de grabación en despliegues de la suite por Latinoamérica y Europa, incluida una referencia a nivel de suite en Atento — confirma el alcance exacto con tu equipo de cuenta. Referencias nominales disponibles bajo NDA.

Por niveles de almacenamiento, no medido por llamada

Video REC se aprovisiona como servicio gestionado y se dimensiona según un nivel de almacenamiento — Tipo 1 (100GB), Tipo 2 (500GB) o Tipo 3 (1TB) — no se factura por minuto ni por puesto de agente. IntPowers aprovisiona y opera el servicio sobre tu propio bucket S3 y tus claves de cifrado; el precio es por presupuesto, dimensionado según tu retención real y tu mezcla de formatos.

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. El precio por niveles de almacenamiento 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

