



PLATAFORMA · ACD CENTRADO EN VIDEO

Web ACD

El video es un canal, no un add-on.

El ACD convergente de voz y video para contact centers que atienden a sus clientes cara a cara — enrutado, supervisado, grabado y reportado por una sola plataforma, desplegado allí donde tus datos deban residir.

19

locales

3

roles de usuario

SD-4K

video adaptativo

Nube / on-prem

despliegue



LA PLATAFORMA DE ENRUTAMIENTO INTELIGENTE

El distribuidor en el centro de la plataforma.

En cola y por habilidades

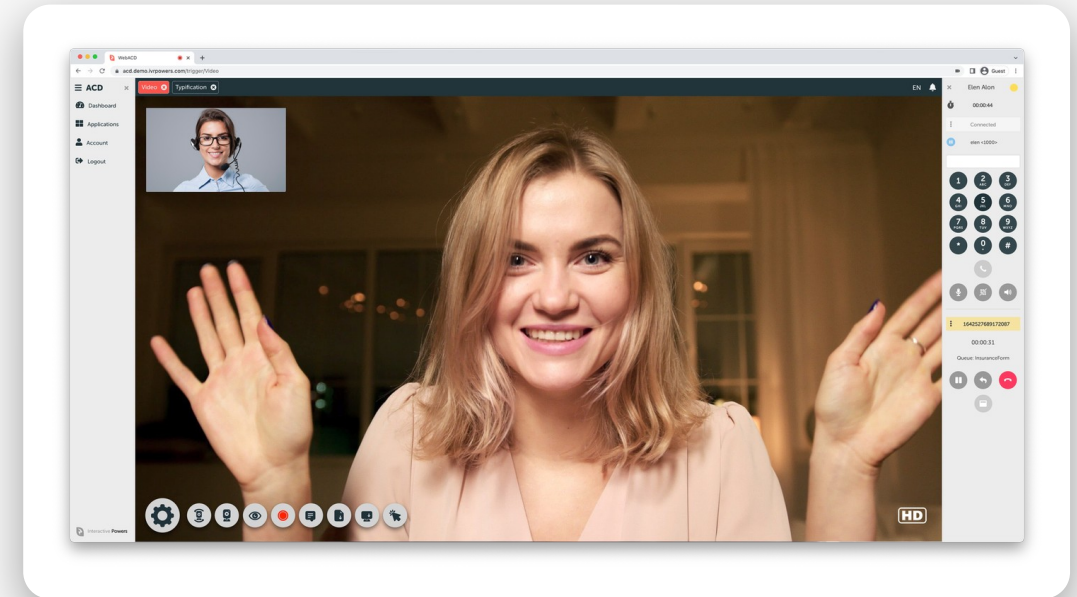
Las videollamadas entran en las mismas colas y reglas que la voz.

Supervisión en vivo

Monitoriza las interacciones de video desde el mismo panel que la voz.

Grabado y archivado

Integración nativa con Video REC en cada llamada.



Todos dicen omnicanalidad. Casi nadie enruta video.

Las plataformas de contact center llevan una década sumando canales — chat, correo, SMS, redes, mensajería. El video es el único canal que se sigue tratando como una excepción.



Ausente de la lista de canales

El video sencillamente no figura entre los tipos de interacción enrutables, así que no hay nada que encolar, dotar ni reportar.



Tarifado como add-on de pago

El video existe, pero queda fuera del paquete — se mide aparte, lo que desincentiva en silencio a los equipos que más lo usarían.



Delegado a un tercero

El video llega vía un plug-in de marketplace, con su propia consola, su propia grabación y su propia vía de soporte.



Web ACD parte del extremo opuesto.

Se construyó como un escritorio de agente centrado en video con un distribuidor automático de llamadas dentro — así una videollamada se encola, se asigna por habilidad, se transfiere, se supervisa, se graba y se reporta exactamente igual que una llamada de teléfono, en la misma plataforma, bajo la misma licencia.

Un teléfono de empresa en el navegador, con un ACD dentro

Web ACD es una plataforma de software, 100% empaquetada, que convierte cualquier navegador moderno en un puesto completo de contact center. Soporta WebRTC de forma nativa, se conecta a contact centers existentes por SIP estándar, y corre sobre Linux Debian 64-bit — en tus propios servidores, en una máquina virtual o en AWS.



Convergente por arquitectura

Una sola interfaz, un solo motor de colas y un solo conjunto de informes, tanto para llamadas de teléfono como de video.



Centrado en video por diseño

El escritorio se diseñó primero alrededor del panel de video, no se adaptó después a partir de un softphone.



Despliega donde quieras

Nube, on-premises o virtualizado — el mismo paquete, así que la residencia del dato es una elección, no una limitación.



Abierto e interoperable

Troncal SIP estándar, navegadores WebRTC y SPLIT para conectividad RTC híbrida con las plataformas que ya operas.

256 bits

Cifrado AES / SSL

Cientos

de agentes por instancia

19 locales

EN · ES · PT · HU

Por puesto

suscripción o licencia

Qué significa que el video sea un canal de verdad

No es un enlace de reunión enviado desde una ventana de chat. Es una interacción de video que el distribuidor gobierna de principio a fin.



En cola y por habilidad

Las videollamadas entran en las mismas colas, con las mismas estrategias de distribución y las mismas reglas de asignación de agente que la voz.



Transferible

Una videollamada se puede transferir a otro servicio, extensión o agente — incluida una extensión de teléfono normal.



Supervisada en vivo

Los supervisores monitorizan las interacciones de video en tiempo real desde el mismo panel que usan para la voz.



Grabada y archivada

La integración nativa con Video REC captura video en HD para calidad, cumplimiento y resolución de disputas.



Calidad adaptativa

El video se adapta de LD a SD, HD y Ultra HD según el ancho de banda realmente disponible.



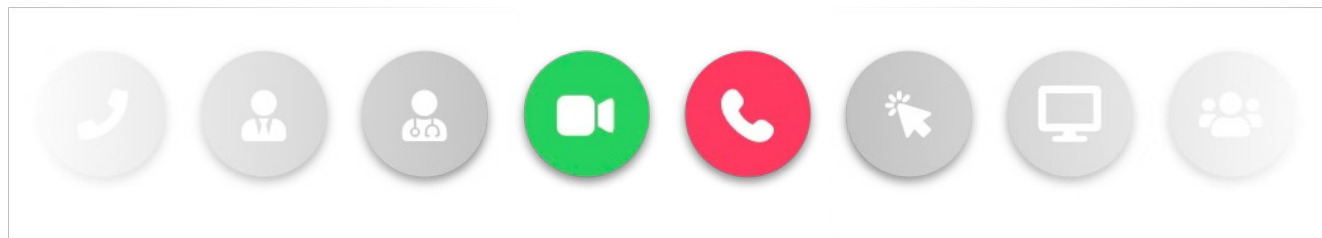
Medida después de la llamada

Los eventos tras la videollamada disparan encuestas automáticas, así el video tiene sus propios datos de satisfacción — no una media mezclada.

Puntos de entrada: cualquier navegador compatible con WebRTC, dispositivos iOS y Android, y kioscos de autoservicio.



¿Sabías que puedes transformar el trabajo en equipo y tus procesos con nuevas herramientas?



Interactive Powers

El distribuidor en el centro de la plataforma

Estrategias de distribución de cola

Round Robin

Random

Simultaneous

Time Based

Talk Time



Colas y rutas

Construye flujos entrantes y salientes con objetos de cola y ruta dedicados, cada uno configurable de forma independiente.



Asignación dinámica de agentes

Añadir o quitar un agente de una cola actualiza la pertenencia automáticamente, con retroalimentación visual en el panel.



Gestión de pausas

Tipos de pausa estándar y personalizados, temporizadores de pausa, auto-pausa por cola, y el estado de pausa se conserva entre reconexiones.



Disparadores en eventos de llamada

Los disparadores de cola se activan con eventos de llamada y pueden abrir una app en un iframe o una nueva pestaña, cerrándose automáticamente al terminar la llamada.



Transferencias y blending

Transferencias entre usuarios desde una cola, transferencia agente a agente, y gestión de campañas entrantes y salientes.

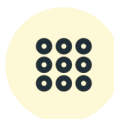


Autorrespuesta

Los usuarios SIP pueden autorresponder con un pitido audible, eliminando el retraso de descolgado en colas de alto volumen.

Un escritorio construido alrededor de la conversación

Los agentes trabajan en un único espacio de navegador: el panel de video y los controles del teléfono a un lado, las aplicaciones de tu negocio al otro. Nada que instalar, nada entre lo que alternar con alt-tab.



Softphone completo

Teclado de marcado con tonos, DTMF durante las llamadas, y tono de llamada entre extensiones.



Historial de llamadas

Un botón de historial en el teléfono y una vista de Últimas Llamadas para la jornada.



Notificaciones del sistema operativo

Las notificaciones de llamada entrante aparecen incluso con la app web en segundo plano.



Listo para táctil y móvil

Prevención del modo de suspensión en dispositivos táctiles y un diseño responsive para tablets y móviles.



Estadísticas personales

Cada agente tiene una página con su propia actividad diaria — llamadas, pausas y tiempo conectado.



Aplicaciones embebidas

Las apps de negocio se abren dentro del escritorio o en una nueva pestaña, pasando variables de usuario y nombre.



Comprobación de requisitos

Una comprobación integrada verifica el micrófono, el altavoz y la compatibilidad del navegador antes de empezar el turno.



Modo oscuro

Una interfaz completamente oscura para salas con poca luz y turnos largos o nocturnos.

Control en tiempo real, con permisos ajustados al equipo



Monitorización de colas en vivo

Un panel de Colas en tiempo real con estadísticas por cola, estado del agente e indicadores de conversación, actualizado por websockets.



Susurro, escucha y transferencia

Guía a un agente en plena llamada, escucha para control de calidad, o mueve una interacción sin perder al cliente.



Difusión a agentes

Envía un mensaje de supervisión a toda la sala o dirígelo a agentes concretos durante un pico.



Permisos graduados

A los supervisores se les puede asignar un alcance más reducido — listado de colas, edición de un subconjunto de parámetros de cola, o gestión de agentes.



Umbrales de atención

Un parámetro de tiempo máximo de atención por cola hace visibles los incumplimientos de nivel de servicio en el momento en que ocurren.



Visibilidad completa de la plantilla

Muestra los usuarios desconectados en el panel para ver a todo el equipo, no solo a quien está conectado en ese momento.

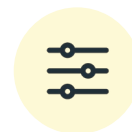
Informes que tu equipo de BI puede usar de verdad

Web ACD incluye una biblioteca de informes predeterminados y permite a los administradores escribir y guardar sus propias consultas. La generación de informes corre en un worker independiente, así las extracciones pesadas nunca compiten con la atención de llamadas en vivo.



Biblioteca de informes predeterminados

Un conjunto de informes ya preparados sobre llamadas, agentes y pausas se instala junto con la plataforma.



Informes personalizados

Define, previsualiza y gestiona tus propias consultas de informes desde la interfaz de administración.



El CDR como fuente única de verdad

Los registros de detalle de llamada (CDR), incluido el campo de usuario tipificado, son la base de cada extracción.



Modo de base de datos remota

El worker de informes puede leer de una base de datos remota, manteniendo la carga analítica fuera del nodo de producción.



Exportación a BI y speech analytics

Cualquier informe se puede exportar para su procesamiento posterior en business intelligence o speech analytics.



Contadores en tiempo real

El tiempo conectado y el estado del agente están disponibles en minutos para seguir el nivel de servicio en vivo.

Cinco dominios de configuración, una sola consola



Extensibilidad integrada en la capa de administración

■ Módulos PHP personalizados

amplía el comportamiento de la plataforma sin bifurcar el producto

■ WebSocket API

consulta toda la plantilla de usuarios y ejecuta acciones en tiempo real

■ Módulos personalizados de base de datos

lee datos de negocio en plena llamada para screen pop y tipificación

Amplía el escritorio sin salir de él

Las aplicaciones corren dentro del espacio de trabajo del agente y reciben el contexto de la llamada automáticamente, así el agente nunca vuelve a teclear lo que la plataforma ya sabe.



Scheduler

Agenda videollamadas y emite enlaces seguros con caducidad para clientes y agentes.



Recorder

Lista, filtra, reproduce y descarga grabaciones de llamada por ID de llamada o rango de fechas desde un panel seguro.



Messenger

Chat XMPP privado entre agentes y supervisores, en paralelo a la conversación en vivo.



Typifier

Captura datos de resultado estructurados durante o después de una llamada, escritos en el campo de usuario del CDR.



Home Screen

Pon tu marca y la información clave del servicio en la pantalla de inicio del agente.



Back+

Efectos de fondo inmersivos — desenfoque, imágenes corporativas o una escena de oficina — para las videollamadas.

Las aplicaciones se abren embebidas o en una nueva pestaña, y pueden recibir variables de usuario, nombre y destino desde el disparador de cola.

Qué cambió en 2025 y 2026



Progressive Web App

v1.25 · MAY 2026

Instala Web ACD como una app en el escritorio o en la pantalla de inicio, con arranque más rápido y sin la interfaz del navegador.



Autenticación de dos factores

v1.26 · JUL 2026

OTP por correo como segundo factor en cada inicio de sesión, tanto para agentes como para supervisores y administradores.



Idioma húngaro

v1.23 · NOV 2025

hu_HU se suma a la plataforma, ampliando la cobertura a 19 locales entre inglés, español, portugués y húngaro.



Precalentamiento de WebRTC

v1.23.1 · DIC 2025

El permiso de micrófono se solicita al conectar, eliminando los fallos de audio en la primera llamada del día del agente.

Bajo el capó, en el mismo periodo

El runtime de Node.js pasó a 18 LTS y se actualizaron las librerías · se eliminó un cuello de botella en la conexión a base de datos que podía bloquear la aplicación · se resolvieron condiciones de carrera en las consultas · se corrigieron los estilos de tabla del tema oscuro y las alturas de layout · las plantillas de transporte WSS se ampliaron con gestión de IP local y externa.

Protección en la sesión, la cuenta y el perímetro



Cifrado en tránsito

Cifrado AES de 256 bits sobre transporte certificado SSL, tanto para la señalización como para los medios.



Autenticación de dos factores

Verificación por OTP de correo en el inicio de sesión, aplicada de forma uniforme en los tres roles de usuario.



Control de acceso basado en roles

Roles de administrador, supervisor y agente, con el alcance del supervisor acotado permiso a permiso.



Grabación bajo tu control

Las grabaciones se guardan en tu propia instancia de Video REC, en el entorno y la jurisdicción que elijas.



Operaciones auditables

Los registros de CDR, de agente y de pausa dan un historial reconstruible de quién atendió qué, y cuándo.



El perímetro que tú elijas

Ejecútalo dentro de tu propia red, y ningún dato de interacción tiene que cruzar una frontera externa.

El despliegue es un control de privacidad: las instalaciones on-premises y virtualizadas mantienen el contenido de las conversaciones, las grabaciones y los datos de informes dentro de tu propia infraestructura.

La misma plataforma, allí donde tenga que ejecutarse

La mayoría de plataformas de contact center viven en un solo sitio: la nube del proveedor. Web ACD no te ata a eso.



Nube

Alojado y gestionado en AWS, con el modelo operativo de un servicio y sin infraestructura propia que operar.



On-premises

Empaquetado para Linux Debian 64-bit en tu propio hardware, dentro de tu perímetro de red.



Virtualizado

Licenciado para Amazon EC2, VMware, Proxmox y Xen, así encaja con la virtualización que ya operas.



Híbrido

Combínalos — por ejemplo, agentes en la nube con la grabación y el archivo retenidos en tus instalaciones.

Por qué esto importa especialmente para el video

El video es la carga más pesada, más personal y más regulada que maneja un contact center — un rostro grabado es un dato personal cercano a lo biométrico en la mayoría de jurisdicciones. Poder mantener la captura, el almacenamiento y el archivo de video dentro de tu propio perímetro convierte la objeción más dura en una compra pública, bancaria, de salud o de seguros en una simple decisión de configuración.

Diseñado para crecer sin cambiar de plataforma



Cientos de agentes por instancia

La concurrencia depende de los códecs y procesos activados, y escala con los recursos que le asignes.



Sesiones resilientes

Un margen de reconexión de cinco minutos conserva el estado del agente, y los avisos de desconexión muestran la pérdida de socket al instante.



Video con balanceo de carga

Los servicios de video se distribuyen entre las pasarelas de Video RTC, así la capacidad de medios crece de forma independiente al ACD.



Cargas de trabajo separadas

La generación de informes corre en su propio worker y puede apuntar a una base de datos remota, aislando la analítica del tráfico en vivo.



Preparado para escalar en AWS

Diseñado, construido y empaquetado para desplegarse en entornos cloud de AWS, así como en infraestructura privada.



Acceso a base de datos con pool de conexiones

El pool de conexiones sustituyó el acceso de conexión única, eliminando un cuello de botella bajo concurrencia sostenida.

La calidad del video se adapta por sesión — LD, SD, HD o Ultra HD — según el ancho de banda IP realmente disponible para cada participante.

Web ACD es una capa de un stack completo

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

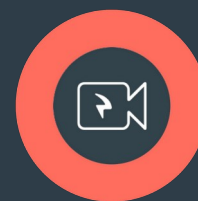
IVR VoiceXML de nivel operador con motores de voz, que atiende la llamada antes de que haga falta una persona.



Web ACD

CAPA DE DISTRIBUCIÓN

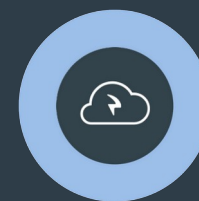
Encola, enruta y distribuye voz y video al agente correcto, y gestiona su escritorio.



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.

Video RTC también está diseñado para interoperar con plataformas de contact center y CCaaS existentes — así es como muchas organizaciones añaden video a una suite con la que ya están estandarizadas.

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

Autoservicio e IA de voz, desde el mismo stack

La automatización en un despliegue de Web ACD la entrega Smart IVR, la plataforma IVR de nivel operador de la suite — así el bot y el agente comparten una sola capa de telefonía, un mismo conjunto de troncales y un mismo rastro de reporting.



Motores de voz

Soporte para motores avanzados de TTS, STT, ASR y NLU, así eliges el proveedor que mejor encaja con tu idioma y tu presupuesto.



Modo conversacional

Ejecuta prompts de marcación por tonos y scripts de reconocimiento de voz, y pasa después a una conversación en lenguaje natural.



VoiceXML 2.x

Construido sobre un estándar abierto del W3C con etiquetas extendidas, manteniendo las aplicaciones portables en lugar de atadas a un proveedor.



Concurrencia de nivel operador

Multi-tenancy con cientos de llamadas simultáneas por servidor para aplicaciones telefónicas automatizadas.



Automatización y agentes humanos en un mismo continuo

Un cliente puede ser identificado y atendido por un voicebot, y después escalado a una videollamada en cola con un agente concreto — sin cambiar de plataforma, sin perder contexto y sin cruzar la frontera de otro proveedor a media conversación.

Herramientas de interacción a medida sobre la plataforma



Remote Viewer

Colaboración sobre llamadas de teléfono convencionales, añadiendo una capa visual a una conversación de voz ya en curso.



CoBrowsing

Navega una web junto al visitante durante un chat, una llamada o una videollamada, guiando en lugar de solo describir.



Web Caller

Un teléfono virtual basado en navegador, integrado en cualquier sitio web y conectado a tus propios sistemas de telefonía.



Field Service

Videollamadas rápidas para profesionales de campo que necesitan colaborar y conectar con los usuarios.



Kiosk Manager

Kioscos de autoservicio como punto de entrada de video, con emparejamiento por QR, PIN dinámico y gestión de flota.

Todas ellas son una puerta de entrada a la misma cola

Un cliente que empieza en una web, en una app móvil, en un kiosco de oficina o desde el móvil de un técnico de campo llega a la misma cola de Web ACD, se distribuye con la misma estrategia, se supervisa en el mismo panel y aparece en el mismo informe. Cambia el punto de entrada; no cambia el modelo de operación.

Estándares primero, para que encaje con lo que ya usas



Telefonía

- Troncal SIP estándar hacia cualquier operador o sistema VoIP
- SPLIT — protocolo híbrido SIP + WebRTC para troncales RTC
- Se conecta a los contact centers existentes en lugar de sustituirlos
- Configuración de troncales y estado de troncal en vivo en la consola



Aplicaciones

- Apps de negocio embebidas en el escritorio o abiertas en una pestaña
- Datos de llamada pasados por destino a aplicaciones personalizadas
- Variables de usuario y nombre disponibles para apps y disparadores de cola
- Disparadores de cola con acciones de copiar y código QR



APIs de la plataforma

- Módulos PHP personalizados para ampliar la funcionalidad de la plataforma
- Acciones WebSocket para plantilla y mensajería en tiempo real
- Módulos personalizados de base de datos para consultas de negocio en plena llamada
- Worker de informes capaz de apuntar a una base de datos remota

Como la plataforma habla SIP y WebRTC estándar, Web ACD se puede introducir junto a un contact center ya existente y asumir primero el tráfico de video.

En qué se distancia Web ACD de las suites

	Una suite CCaaS típica	Web ACD
El video como canal	Ausente, tarifado como add-on o plug-in de marketplace	Nativo, enrutado por el mismo ACD que la voz
Grabación de video	Normalmente un producto o partner aparte	Video REC, integrado en la misma suite
Despliegue	Solo nube del proveedor, en la mayoría de casos	Nube, on-premises, virtualizado o híbrido
Dónde residen los datos de video	La región del proveedor, por arquitectura	Donde tú lo instales
Modelo comercial	Por agente, al mes, indefinidamente	Suscripción o licencias
Proveedores en la pila	Plataforma, más partner de video, más grabador	Un proveedor para IVR, ACD, video y grabación

«Una suite CCaaS típica» resume los patrones publicados en las páginas de capacidades y precios de las principales plataformas a agosto de 2026. Hay comparativas específicas por proveedor disponibles bajo petición.

Funcionando donde la conversación realmente importa

Web ACD está desplegado en servicios públicos, salud, seguros e instituciones financieras en América Latina y Europa — sectores donde una interacción es un expediente, no un ticket.



Industrias atendidas



Servicios financieros



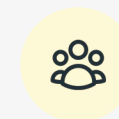
Sector público



Salud



Telecom y utilities



BPO y servicios

Referencias nominales de clientes, con tamaño de despliegue y resultados, disponibles bajo NDA a través de tu equipo de cuenta.

Suscripción por puesto, con licencia disponible

Web ACD se contrata por suscripción, por puesto — un puesto es un agente, un supervisor o un administrador — en cualquier modelo de despliegue. Para sector público y entornos regulados que necesiten propiedad de la licencia, seguimos ofreciendo compra perpetua por puesto, con un mantenimiento anual que cubre nuevas versiones, actualizaciones y soporte online.



Suscripción por puesto

Las unidades son puestos por rol, así el modelo comercial encaja con cómo está dotado realmente el contact center.



Mantenimiento anual

Cubre nuevas versiones, actualizaciones y soporte online — la ruta de actualización está incluida, no se revende.



Evaluación con funcionalidad completa

Funcionalidad completa y sin restricciones, con capacidad y duración limitadas, para una prueba de concepto.



Soporte por correo y teléfono

Se presta según tu mantenimiento de licencia, desde equipos que cubren el horario laboral en CET y EST.

Qué significa esto en un horizonte de cinco años

Suscripción por puesto: pagas por capacidad de contact center, no por una licencia nominal atada a cada persona. El coste se ajusta a cómo está dotado realmente tu contact center — y el video va incluido, no facturado aparte. Y si tu organización necesita propiedad de la licencia, la compra perpetua por puesto sigue disponible, con el mismo mantenimiento anual.

WEB ACD • ACD CENTRADO EN VIDEO

Ponle cara a tu contact center.

Déjanos enseñarte una videollamada en cola — distribuida, supervisada, grabada y reportada — sobre tu propio caso de uso, con una licencia de evaluación y sin trucos de capacidad.

[Hablar con Ventas](#)

[Solicitar una Demo](#)



Int**Powers**

interactivepowers.com

