



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

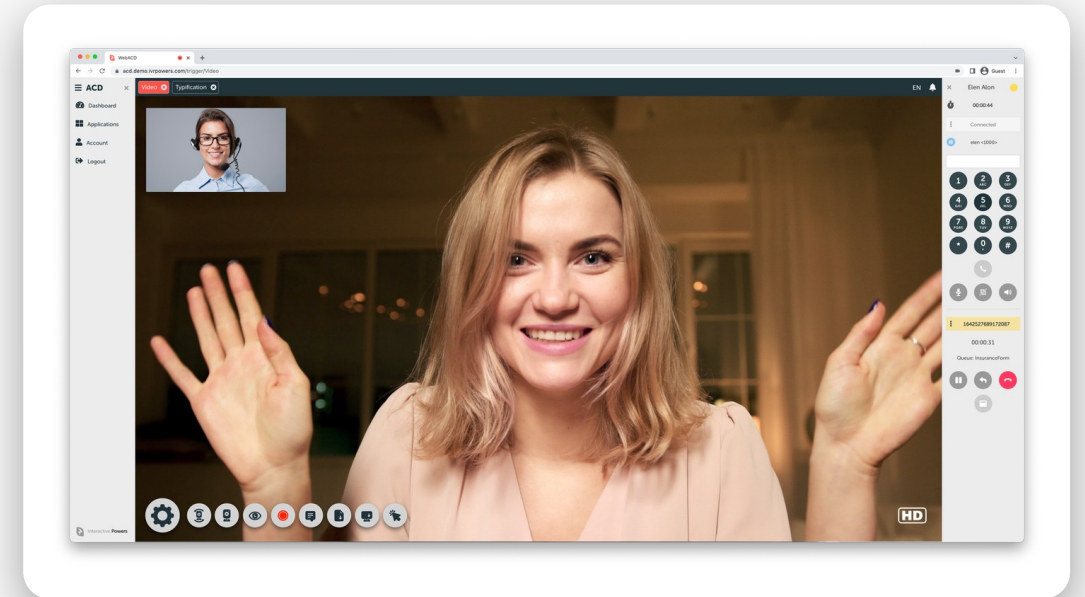
Las videollamadas entran en las mismas colas y reglas que la voz.

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



Tarifado como add-on de pago



Delegado a un tercero



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.

Captura de video nativa, adaptativa de LD a SD, HD y Ultra HD, que entra en las mismas colas y se reporta junto a cada llamada de teléfono — no añadida desde el enlace de reuniones de un tercero.

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.



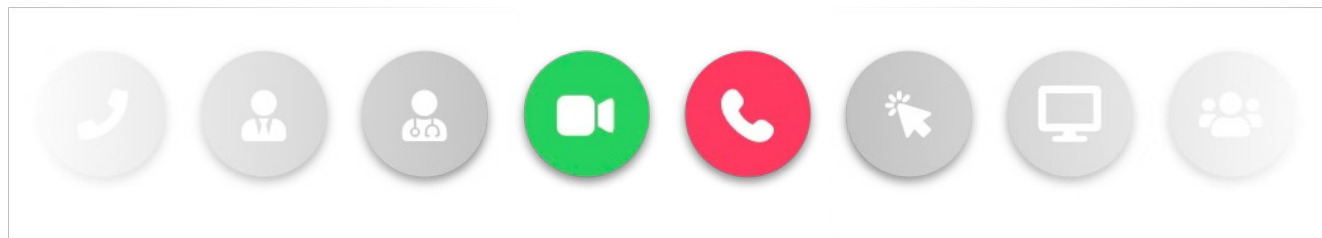
Medida después de la llamada

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?



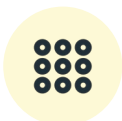
Interactive Powers

Rutas, agentes, supervisión y seguridad — una sola consola



Colas y rutas

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



Softphone completo

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



Monitorización de colas en vivo

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



Susurro, escucha y transferencia

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



Biblioteca de informes predeterminados

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



Control de acceso basado en roles

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

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

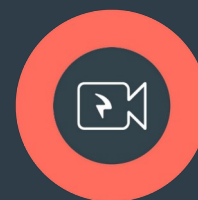
IVR VoiceXML de nivel operador con motores de voz, que atiende la llamada antes de que haga falta una persona.



Web ACD

CAPA DE DISTRIBUCIÓN

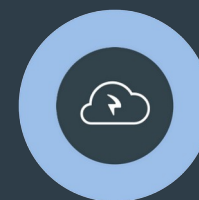
Encola, enruta y distribuye voz y video al agente correcto, y gestiona su escritorio.



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.

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

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
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 importa, licenciado para seguir así

Industrias atendidas



Servicios financieros



Sector público



Salud



Telecom y utilities



BPO y servicios

Desplegado en servicios públicos, salud, seguros e instituciones financieras en América Latina y Europa. Referencias nominales 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. 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. Hay licencias de evaluación con funcionalidad completa disponibles para una prueba de concepto.

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 — y la compra perpetua por puesto sigue disponible para quien necesite propiedad de la licencia.

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](#)



IntPowers

interactivepowers.com

