



# Video Call Center para Banca Digital.

Propuesta Tecnológica y Operativa  
para Banco BGR — Ecuador.

**DOCUMENTO CONFIDENCIAL**

· Diseñado para toma de decisiones ejecutivas.



Custom  
Waiting  
Message...



Custom  
Waiting  
Short Video!...



Video Call  
Established



Green | Coral Color  
Drop effect



Video Recording



Local Video

Norbert A.  
Asesor Financiero



Video Agent Label

Back+ Effects

Remote Video



Screen Sharing



File Sharing



Live Chat



Snapshot



Flip Camera



Flap Button

Overprint Logo



Mute Audio

Mute Video

MacBook Pro



Video Recording



Local Video

**Patricio S.**  
Asesor Financiero

Video Agent Label



Back+ Effects

Remote Video

Overprint Logo



Screen Sharing

File Sharing

Live Chat

Snapshot

Flip Camera

Flap Button



Mute Audio



Mute Video

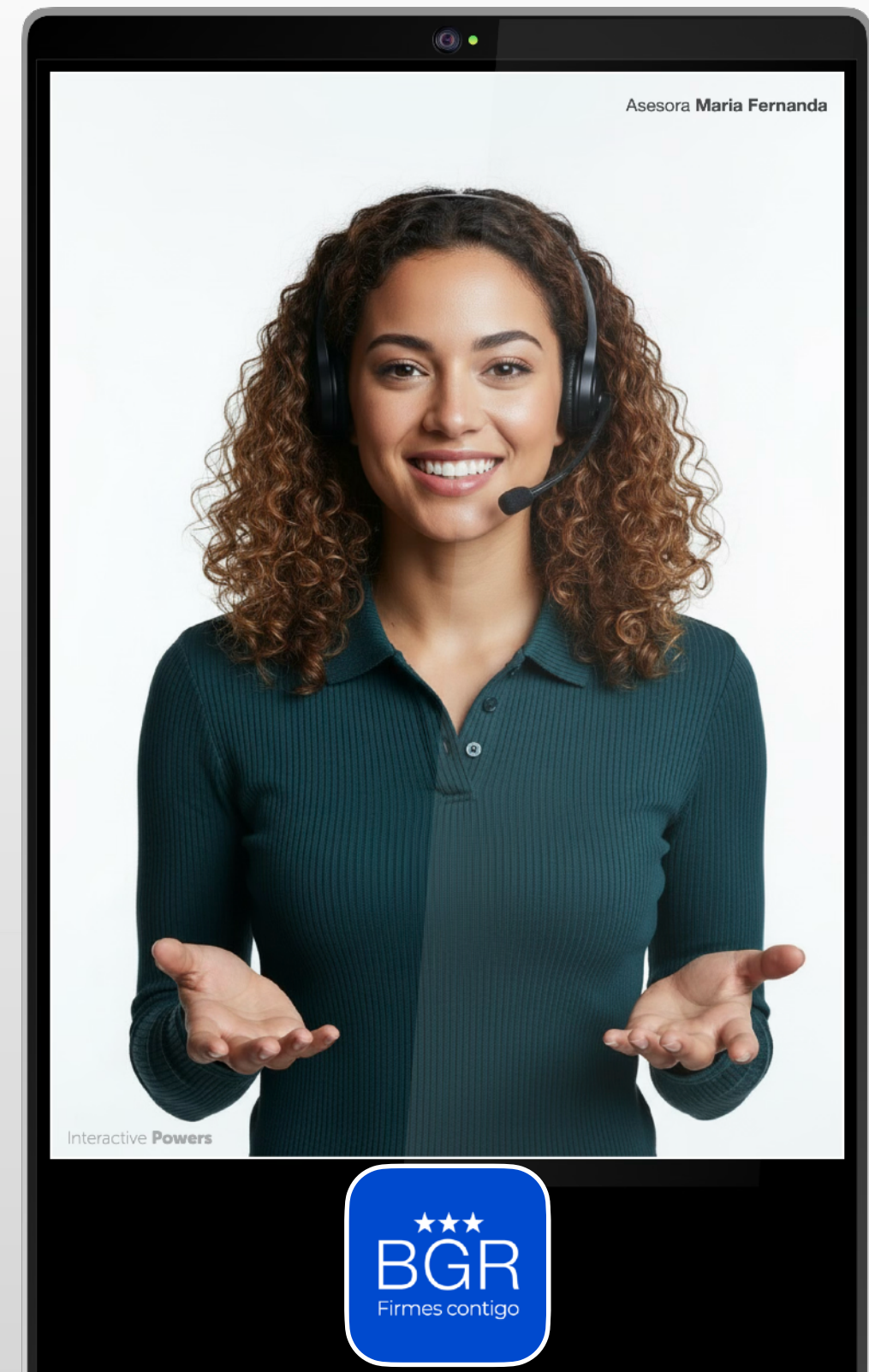
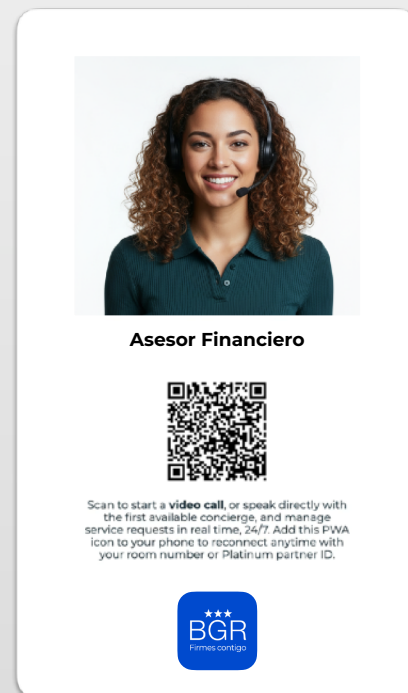


# Dispositivos Phygital

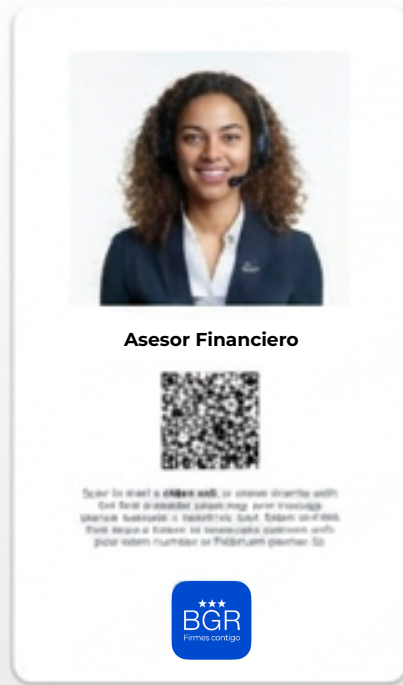
## Pantalla o Video Kiosco

## Tableta iPad o Android

## Sticker QR




## Stickers QR



Asesor Financiero

Scan to start a video call or access directly with your smartphone. Scan the QR code with your smartphone camera. Scan the QR code with your smartphone camera. Scan the QR code with your smartphone camera. Scan the QR code with your smartphone camera.



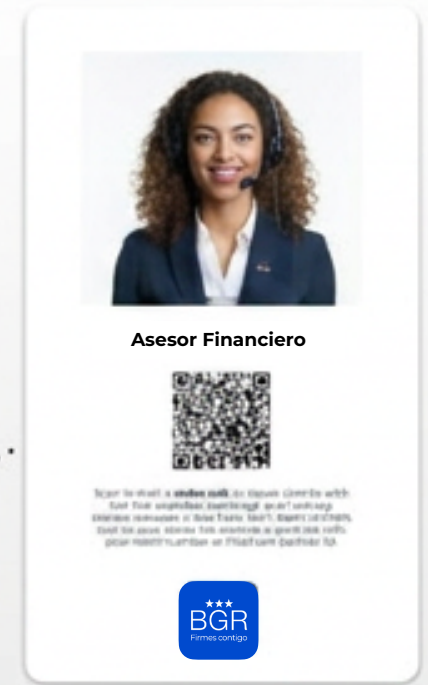
## Video Kiosco



Asesora Maria Fernanda




## Videollamada Directa

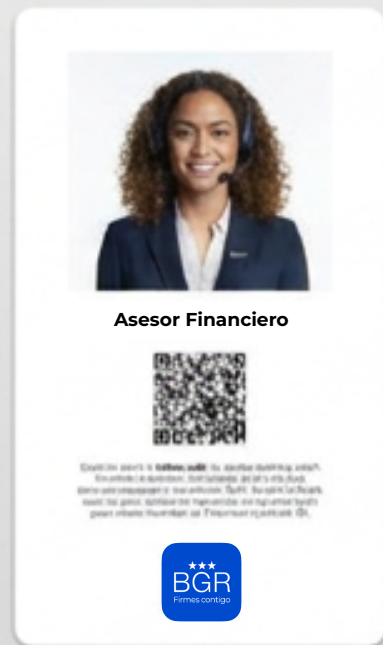


Asesor Financiero

Scan to start a video call or access directly with your smartphone. Scan the QR code with your smartphone camera. Scan the QR code with your smartphone camera. Scan the QR code with your smartphone camera. Scan the QR code with your smartphone camera.

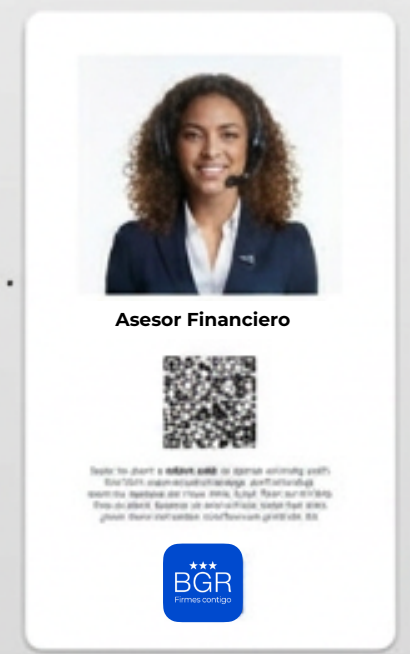



## Video Tableta




Asesor Financiero

Scan to start a video call or access directly with your smartphone. Scan the QR code with your smartphone camera. Scan the QR code with your smartphone camera. Scan the QR code with your smartphone camera. Scan the QR code with your smartphone camera.



Asesor Financiero

Scan to start a video call or access directly with your smartphone. Scan the QR code with your smartphone camera. Scan the QR code with your smartphone camera. Scan the QR code with your smartphone camera. Scan the QR code with your smartphone camera.





Scan QR



Botones FAB

- Video Kiosk PIN required
- Video Call Direct
- Voice Call Optional
- WhatsApp Optional

Su marca

ID Posición

Selector de Servicios

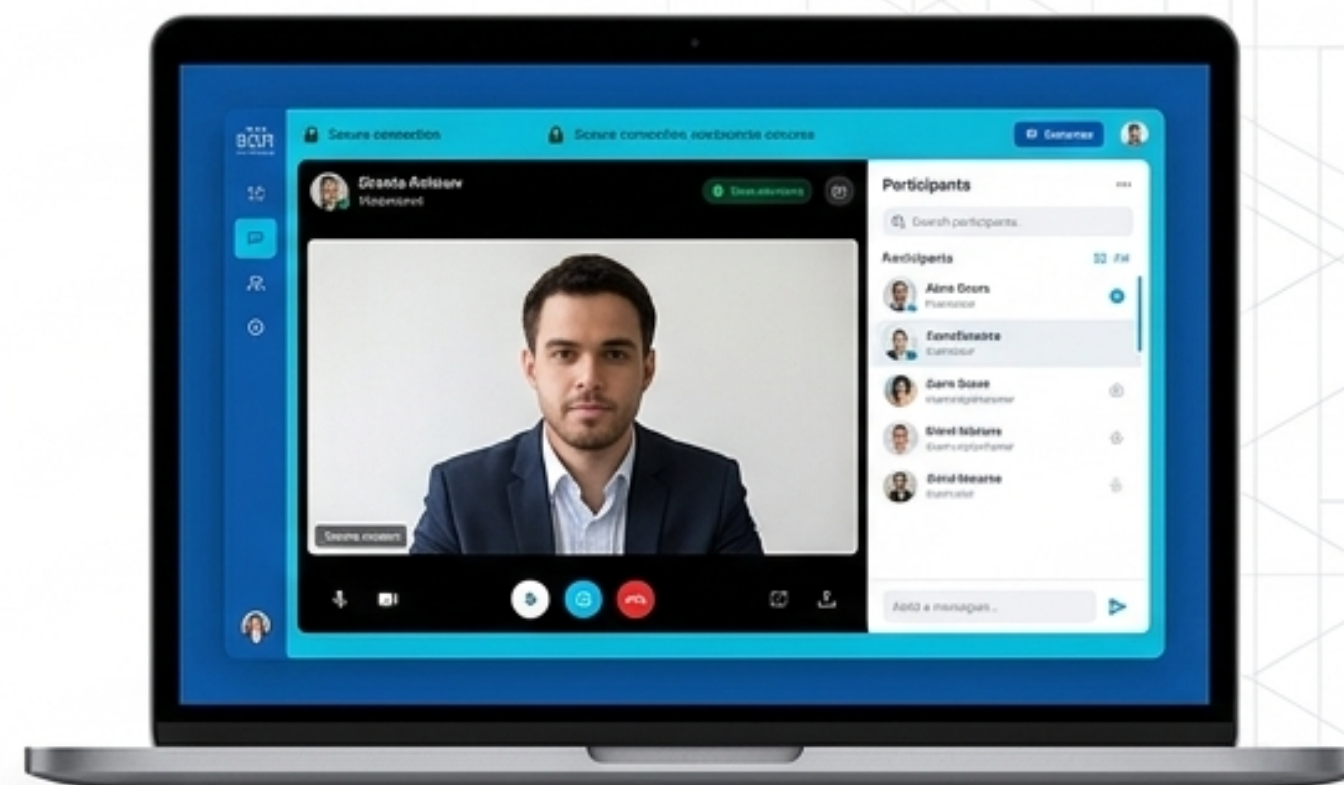
Metadatos del cliente

Código Promocional, ID, Hab #...

Botones FAB

# Convertir cada videollamada en un registro de negocio auditable y seguro

Arquitectura modular de Video Call Center para la transformación digital de Banco BGR.






Interactive Powers propone una solución de Geometría Variable diseñada específicamente para el sector financiero regulado: despliegue ágil, integración nativa con EL BPO y cumplimiento estricto de la normativa ecuatoriana, sin forzar una migración prematura de CCaaS.

# El cambio de paradigma: De la conversación al video transaccional

El mercado ofrece herramientas genéricas de videoconferencia que carecen de supervisión empresarial. BGR requiere una plataforma donde el video no sea solo un canal de comunicación, sino una operación bancaria documentada y trazable.




## El Estándar Genérico

### Video Conversacional

-  Sesiones web sin control de enrutamiento real.
-  Interacciones no indexadas ni integradas al historial del cliente.
-  Carece de trazabilidad de agente y KPIs de resolución.

## Interactive Powers

### Video Transaccional

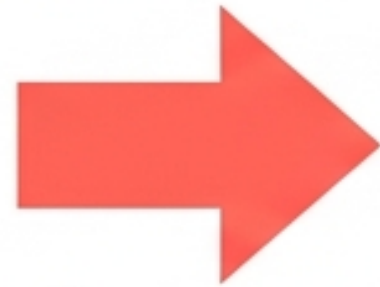
-  **Metadata y Auditoría:** Cada llamada genera un registro de negocio único, grabaciones indexadas y logs de sistema.
-  **Geometría Variable:** Capacidad de operar standalone hoy, e integrarse a cualquier plataforma CCaaS en el futuro.
-  **Continuidad de Canal:** Transferencias transparentes entre video web y la PBX actual, permitiendo el downgrade a voz sin cortar la sesión del cliente.

# El Paradigma: De Videollamada a Registro de Negocio. Evolutivo con Geometría Variable



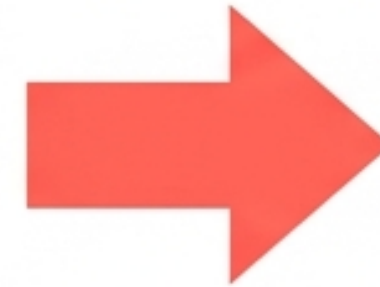
## Infraestructura Actual

( PBX/CC + Canales Digitales BGR).



## El Motor Video RTC

(Arquitectura modular activada en semanas, no meses).



## Registro de Negocio

(Videoatención 100% trazable, grabada y auditada).

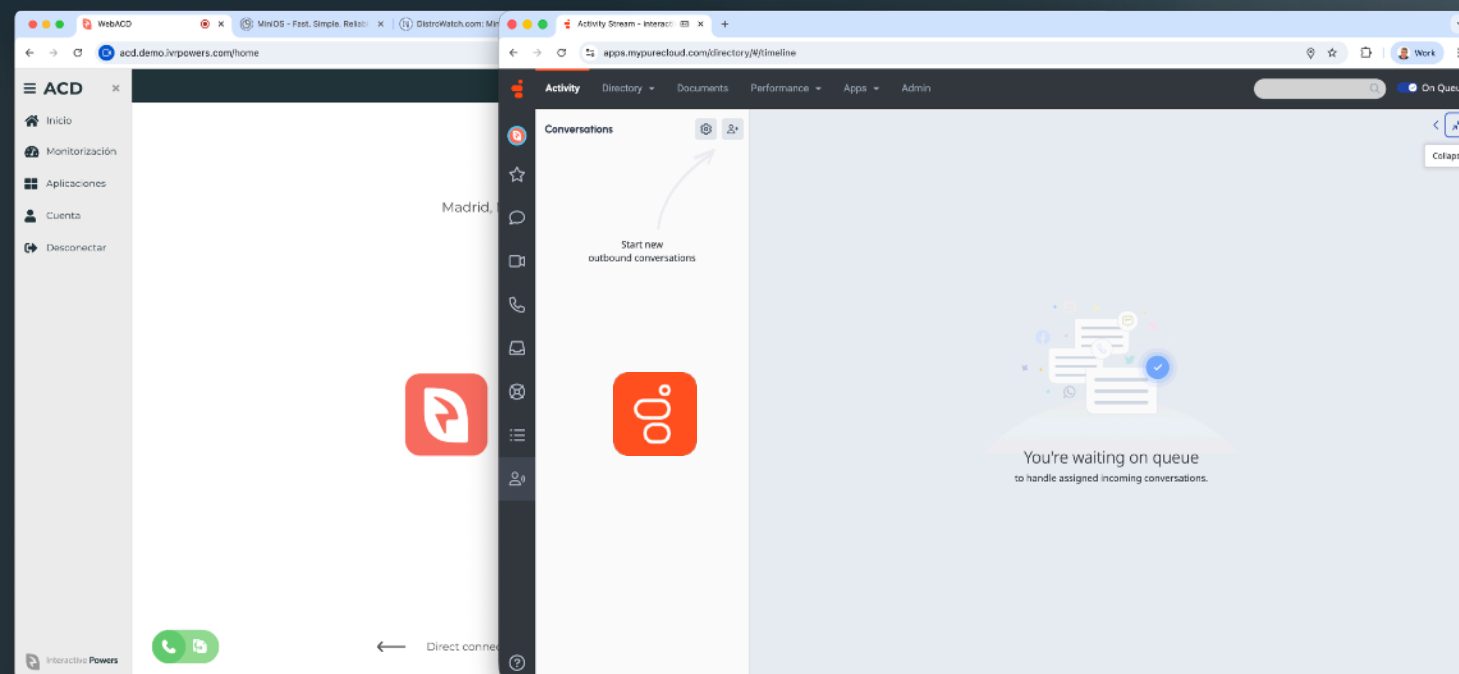
BGR tiene la oportunidad de capturar valor operativo y cumplir la normativa ecuatoriana desde el día 1, sin necesidad de reemplazar su infraestructura vigente.

# Estrategia de Geometría Variable



Entendemos que BGR no puede comprometer hoy su futuro.

Por eso, debe contar con la libertad de elegir Genesys o a cualquier otra plataforma CCaaS con un solo clic y manteniendo todos los datos, interfaces, registros y operativa.



## Diagnóstico de alternativas del mercado frente a los requerimientos de BGR

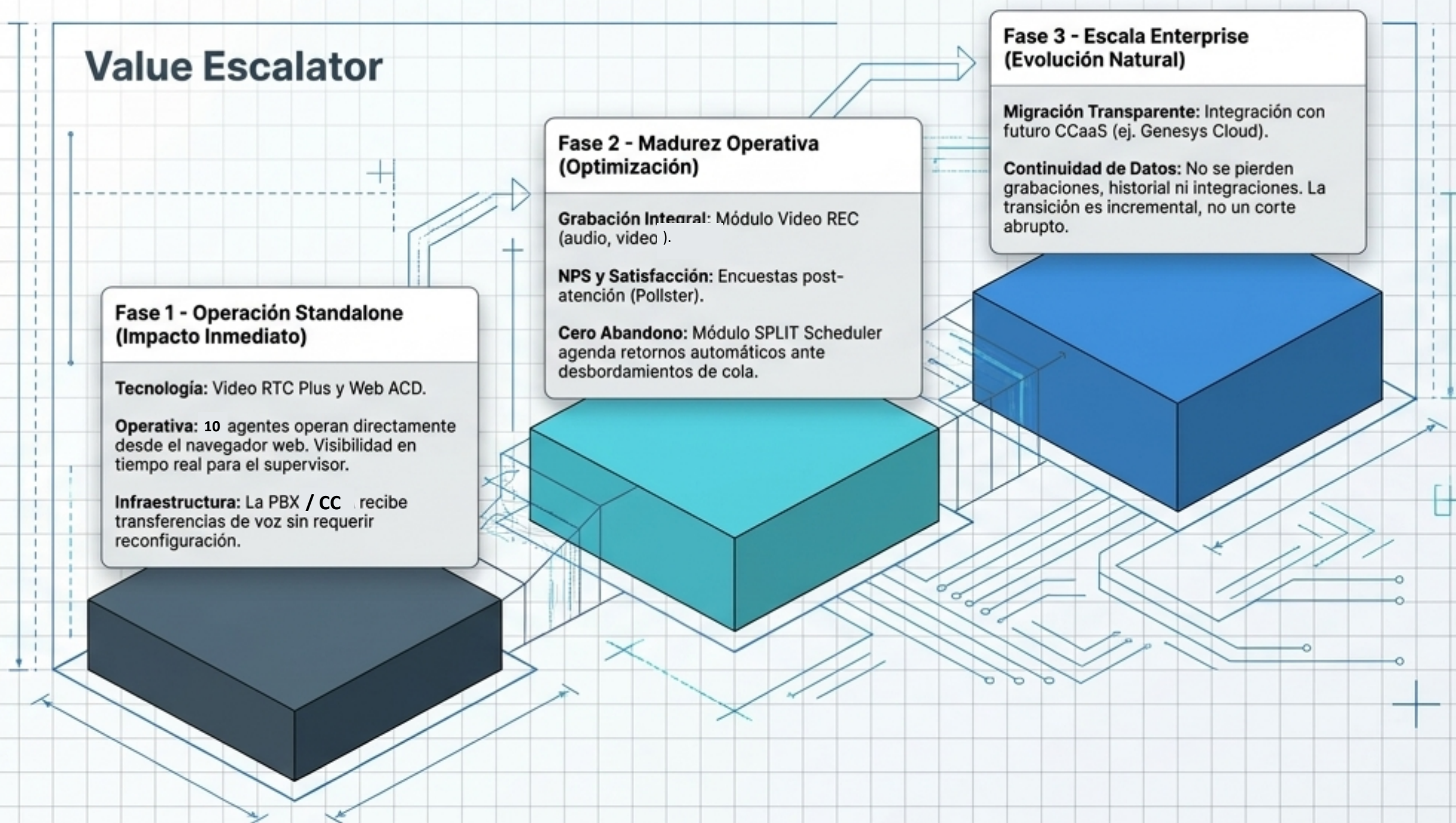
Ninguna plataforma generalista resuelve simultáneamente la urgencia de despliegue, la integración con telefonía heredada y la seguridad financiera.

|                                                 | CCaaS Generalistas | Contact Centers Regionales | Herramientas de Video Básico | Interactive Powers (Video RTC)            |
|-------------------------------------------------|--------------------|----------------------------|------------------------------|-------------------------------------------|
| ¿Evita la migración forzada de infraestructura? | No                 | Sí                         | Sí                           | Sí – Geometría variable                   |
| ¿Auditoría y grabación con grado bancario?      | Sí                 | Parcial                    | No                           | Sí – Encriptado y retenido bajo ley local |
| ¿Interoperabilidad nativa con PBX AVAYA?        | No                 | Depende                    | No                           | Sí – SIP trunking transparente            |
| ¿Enrutamiento omnicanal sin rediseño?           | Sí                 | Parcial                    | No                           | Sí – Web, móvil y kioscos                 |

**Interactive Powers** parte de un **diseño distinto**: video transaccional primero, Contact Center como capa adicional opcional.

# Escalabilidad sin deuda tecnológica: Despliegue funcional en tres fases

Un modelo diseñado para que el banco capture valor operativo en semanas, empiece a operar con **10** agentes desde el navegador y escale sin fricción.



# Interoperabilidad fluida mediante el protocolo SPLIT

La plataforma opera con un protocolo especializado que conecta el video transaccional a cualquier Contact Center, gestionando los estados del agente sin solapar canales.



# Diferenciación Tecnológica frente al Mercado.

|                                 | Herramientas Video Básico | CCaaS Generalista       | Video RTC (Propuesta)                         |
|---------------------------------|---------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------|
| <b>Migración Requerida</b>      | Ninguna.                  | Según Plataforma.       | Ninguna - Funciona sobre PBX actual. ✓        |
| <b>Auditoría Transaccional</b>  | Baja.                     | Media.                  | Alta - Diseñada para regulación financiera. ✓ |
| <b>Interoperabilidad de Voz</b> | Nula.                     | Si.                     | SIP Trunking Nativo con PBX/CC ✓              |
| <b>Enfoque de Diseño</b>        | WebRTC no transferable.   | WebRTC no transferable. | Video-First transaccional. ✓                  |

Única solución diseñada para transacciones financieras que no exige una decisión irreversible de CCaaS en la Fase 1.

# Anatomía de la Operación: La Interfaz del Asesor.

## Calidad HD

Video Remoto y Local optimizado para web y móvil.

## Auditoría Activa.

Grabación nativa de la sesión (Video Recording) sin software de terceros.

## Identidad SPLIT.

Cada sesión genera un ID y enlace único por cliente.

## Seguridad y Marca.

Overprinting dinámico (Marca BGR sobre el video) y encriptación AES 256bit.

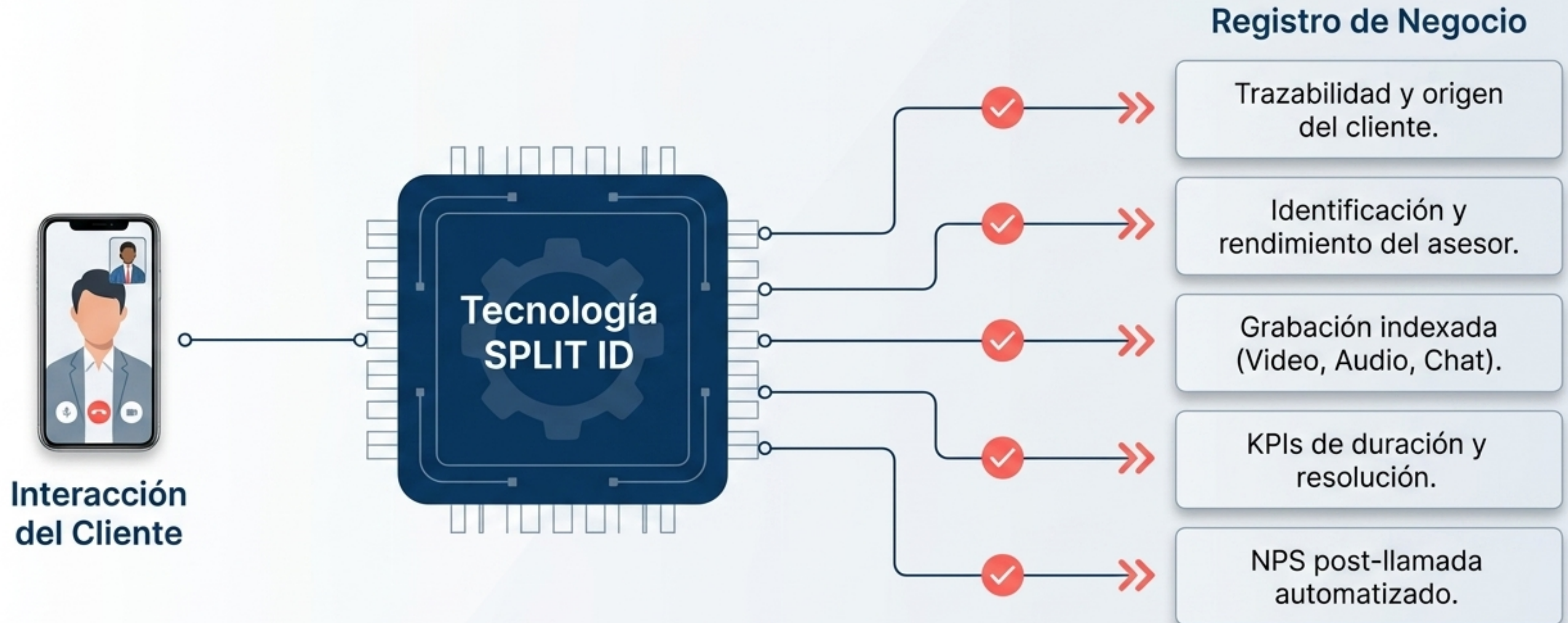
## Interacciones Enriquecidas.

Screen Sharing, File Sharing y Live Chat simultáneos.



# El Paradigma 100% Transaccional: **SPLIT**

No es una conversación, es una operación **100% Trazable y Protegida**



**Nota de Integración:** Estos metadatos pueden inyectarse directamente a sistemas Backoffice (CRM/ERP) de BGR.

# Omnicanalidad Sin Fricción: con y sin CCaaS

## Un Motor, Todos los Canales. 100% Web Responsive.

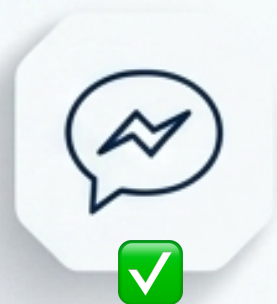


**Navegadores Web**  
(Banca Electrónica)



**Dispositivos Móviles y Tablets**  
(Apps BGR) WPA y Web

**Video RTC Engine**



**WhatsApp / SMS Mensajería**  
(Enlaces únicos)







**Kioscos y Pantallas**  
(Expansión futura en sucursales físicas)

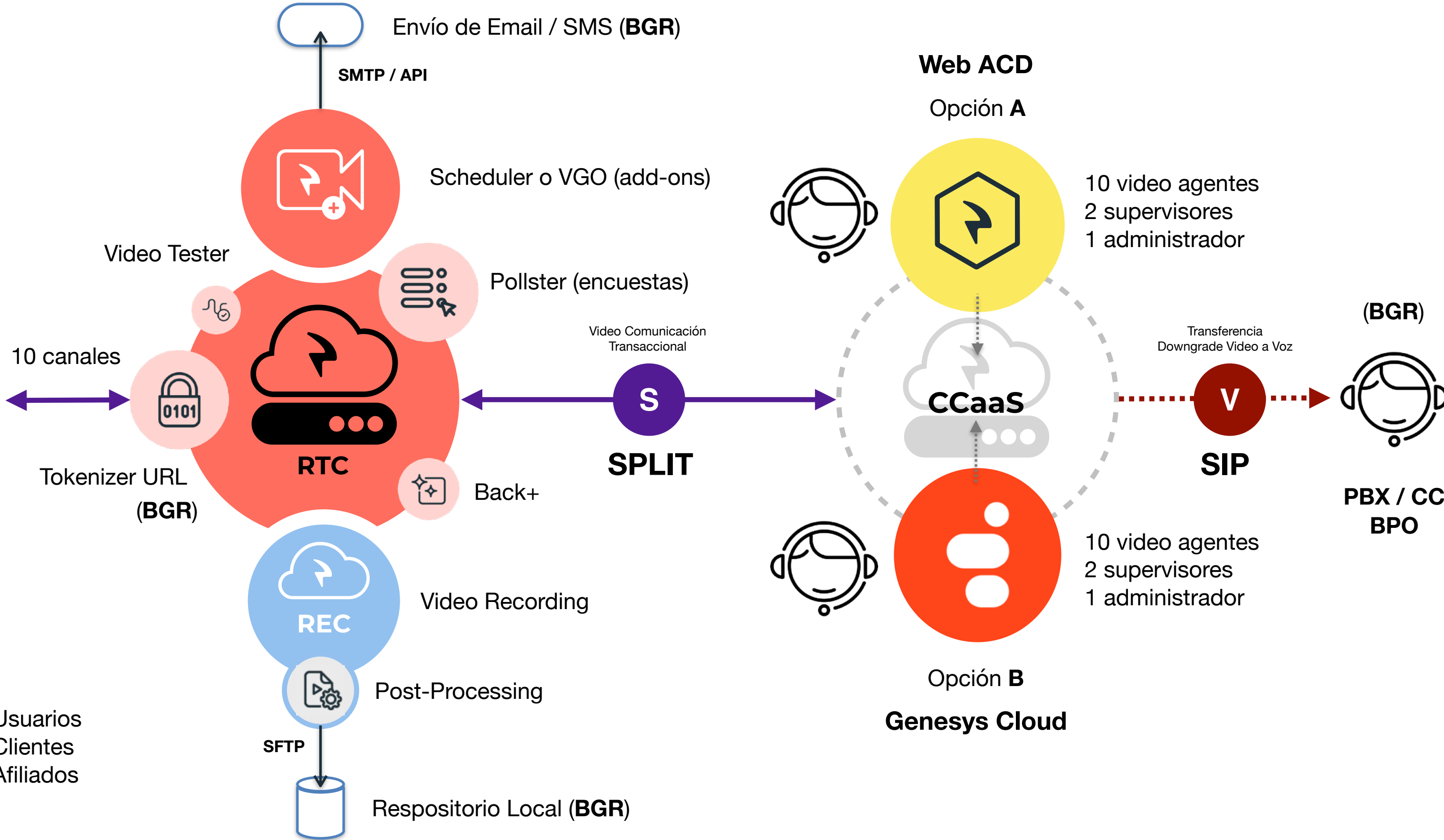
**Ventaja Estratégica:** Misma lógica de enrutamiento, misma grabación, misma supervisión. Elimina la fragmentación de proveedores al digitalizar la atención en agencias físicas.

# Hoja de Ruta Tecnológica: Escalamiento sin Deuda

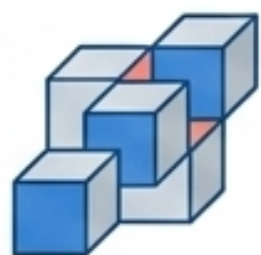


**Dispositivos**

-  Kiosk
-  PC / Laptop
-  Smartphone
-  Tablet
-  Usuarios  
Clientes  
Afiliados



# Los 5 Diferenciales Críticos para BGR



## Geometría Variable CCaaS

Opera standalone hoy, se integra sin migración al CCaaS del mañana



## Interoperabilidad SIP PBX/CC

SIP trunking nativo y transferencias de voz sin fricción



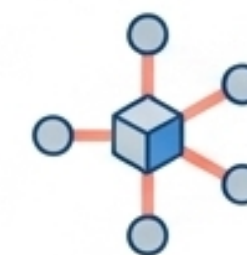
## Seguridad Bancaria

Arquitectura ISO 27001 / SOC 2, encriptación end-to-end, MFA



## 100% Transaccional

Cada llamada es un registro auditable e indexado



## Canal Unificado

Del móvil al kiosco de la sucursal, sin integraciones adicionales



# Interoperabilidad Nativa: SPLIT

## El Ecosistema SIP / CC



### El Downgrade Transparente


Videollamada SPLIT -> Llamada SIP

El agente transfiere al cliente de una videollamada a un servicio tradicional de voz de forma fluida, sin que el cliente deba colgar o perder la conexión de su sesión actual.

# La Bóveda Digital: Seguridad y Privacidad Bancaria.

## Infraestructure.

AWS con aislamiento CPaaS.  
99.99% Uptime garantizado.  
Nodos dedicados (STUN/TURN).

powered  
by 

## Encriptación.

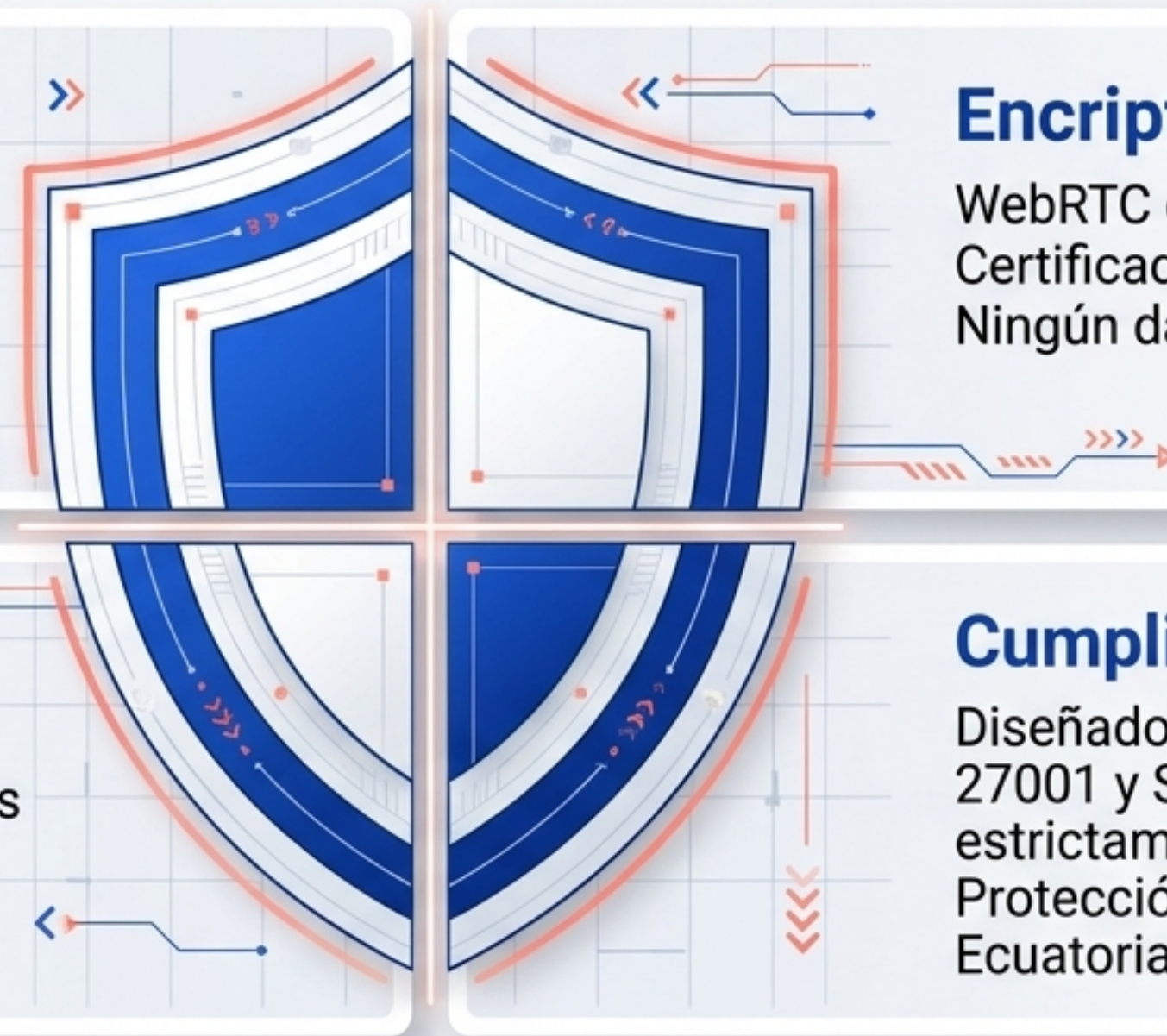
WebRTC estándar, End-to-End,  
Certificados AES-256bit.  
Ningún dato transita en claro.

## Accesos.

Integración SSO con Directorio  
Activo. Validación OTP o preguntas  
de seguridad para el cliente.

## Cumplimiento.

Diseñado bajo normativas ISO  
27001 y SOC 2. Alineado  
estrictamente con la Ley de  
Protección de Datos  
Ecuatoriana.



# Arquitectura de seguridad diseñada para el sector financiero

La videoatención bancaria gestiona imagen, voz y datos financieros compartidos. Video RTC trata cada capa como un activo altamente regulado, respaldado por la resiliencia tecnológica de Amazon Web Services.



# Cumplimiento normativo y gobernanza de la información

La arquitectura asegura que los procesos de BGR superen las auditorías tecnológicas internas y cumplan con la regulación vigente de la Superintendencia de Bancos y la ley ecuatoriana.



## Estándares Internacionales (AWS)

- ISO 27001 (Seguridad de la Información)
- ISO 27017 (Controles en la nube)
- ISO 27018 (Protección de PII en la nube)
- SOC 2 Type II e ISAE 3402.



## Ley de Protección de Datos Personales (Ecuador)

- Configuración estricta de políticas de retención de grabaciones y purga de datos.
- Acceso a registros segmentado por roles jerárquicos.
- Exportación segura cifrada para cumplimiento de archivo a largo plazo.



## Trazabilidad y Auditoría Técnica

- Log completo de todas las operaciones realizadas en la plataforma y consola de administración.
- Asegura transparencia absoluta ante requerimientos regulatorios y trazabilidad forense.

# Diferenciales SPLIT en Seguridad Bancaria

Video RTC, REC, ACD operan en entidades financieras de primer nivel, cumpliendo con las funciones de seguridad más exigentes y especiales para las operaciones transaccionales.

Interoperables con más de 30 CCaaS líderes del mercado



## Tokenizer

Todos los procesos, de agentes, links, widgets permiten tener la **URL propia del Banco**, dando mayor seguridad y confianza.



## Encriptado

Todas las video comunicaciones son encriptadas con los máximos **niveles AES 256bit** para garantizar seguridad y privacidad.



## Metadatos

Video RTC puede transportar metadatos dentro de las videocomunicaciones SPLIT para transacciones seguras.



## Tester

Las comunicaciones RTC conllevan mecanismo de comprobación de calidad de red y dispositivos.



## Grabación

La plataforma REC permite garantizar una gestión de seguridad de datos, acceso, seguridad superior en el mercado.



## Video ID

Video RTC permite conectar sistemas de biometría facial externos apoyados por sistema IA del Banco.

# Gobernanza Total y Auditoría de Datos.

powered by 



Panel ITSM CheckMK - Transparencia y trazabilidad del 100% de operaciones.

## Soberanía del Dato

Los datos pertenecen exclusivamente a BGR (asignación regional de repositorios).

## Control de Acceso

Visualización y gestión de grabaciones mediante permisos por roles. Logs de accesos registrados.

## Retención Personalizable

Almacenamiento cifrado en reposo adaptado a las políticas de BGR. Con reglas (scripting) marcados.

## Exportación Segura

Logs de auditoría y descarga de archivos para revisiones normativas.

100% automática, con ACK de seguridad.

# Única Personalización y Branding BGR

A diferencia de otros productos, Video RTC es un entorno altamente personalizable a la imagen y procesos de seguridad. Permite fundirse con la imagen corporativa de BGR, cual sea el dispositivo, haciendo que todo se vea como parte el proceso del banco.

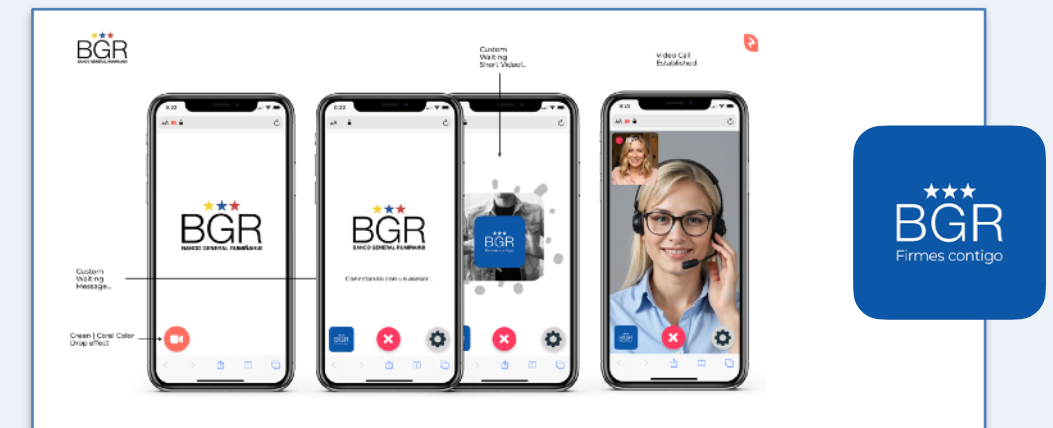
**100% Web Responsive, sin descargas, sin apps, sin plugins!**

## URL del Banco

odos los procesos, de agentes, links, widgets permiten tener la URL propia del Banco, dando mayor seguridad y confianza a los clientes.

## Logotipos / Marca del Banco

Todos los widgets, encuestas, menus, elementos visibles del usuario son personalizares con elementos rápidos o profundos por configuración.



## Tokens el Banco

Las comunicaciones RTC llevan alta seguridad controlada por tokens, el banco puede elegir lo parámetros de seguridad y token propios

## Formatos de Pantallas

Al ser un solución 100% web responsive el sistema de adapta a todos los dispositivos sin cambios, descargas, apps, plugins...

## Core 100% Actualizable

Video RTC permite actualizar el core funcional fuera de la capa de presentación permitiendo que todo fluya y se mantenga actualizado!

# Liderazgo Referencial en Entornos Regulados

Más de 10 años operando plataformas de video transaccional en entidades financieras.



## Caso 1: Seguros ( Chile )

Plataforma para cotización, firma y atención postventa. Grabación auditable bajo estrictos requisitos regulatorios sudamericanos (Equivalentes a BGR).



## Caso 2: Banca Retail ( Ecuador )

Operación convergente escalada con Genesys Cloud para más de 100 agentes concurrentes (El escenario exacto de la Fase 3 propuesta para BGR).

# Impacto Directo: ROI y Experiencia del Cliente



## Aumento del FCR (First Contact Resolution)

Empoderar al asesor con video transaccional reduce visitas físicas y reprocesos. (Dato: El 52% de los clientes exige resolución al primer contacto).



## Aumento del NPS y CSAT

Las encuestas (Pollster) integradas permiten medir el éxito en tiempo real.



## Reducción de Costos

Desvío estratégico del tráfico de atención presencial en sucursales hacia el canal digital.

# El Encaje Perfecto para Banco BGR

## El Éxito Digital de BGR

### Negocio (Omnicanalidad Visual)

El canal exacto que exige el cliente digital de hoy (Web, App, Kiosco).

### Cumplimiento (Seguridad Bóveda)

La trazabilidad y grabación que exige el ente regulador ecuatoriano.

### TI (Geometría Flexible)

Integración con PBX/CC actual y Genesys futuro sin generar deuda técnica.

**Síntesis: BGR innova hoy sin hipotecar su infraestructura del mañana**

# Próximos Pasos: Definición Comercial.

Requiere una reunión de levantamiento técnico/operativo para afinar:

## 1. Dimensionamiento Operativo

Volumen, agentes concurrentes, horarios.

## 2. Retención de Datos

Políticas de almacenamiento y archivo a largo plazo.

## 3. Roadmap CCaaS

Plataformas omnicanal en evaluación (Genesys u otras).

## 4. Integraciones Core

Sistemas CRM o de identificación del banco.

## 5. SLAs y Anexo 5

Revisión de niveles de servicio y penalidades.

## 6. Certificaciones

Confirmación final de estándares exigidos contractualmente.

**Promesa IP: Propuesta económica final entregada en 5 días hábiles tras validar estos datos.**

Contacto: [contact.ivrpowers.com](http://contact.ivrpowers.com)



Int**Powers**