

Casos de Éxito

2026

Diecisiete implantaciones de videollamada transaccional y voz digital en banca, seguros, salud, sector público, turismo y utilities · 7 países

Interactive Powers

Streamline your business communications

La escala que sostiene cada caso

Antes de los proyectos, el volumen que la plataforma opera hoy en producción.

99,9%

Tiempo en línea

400K

Videollamadas / mes

300K

Videograbaciones / mes

1000+

Video agentes

70

Empresas

9

Gobiernos

30

Vendors / Partners

+600 TB

Procesados por año

Infraestructura sobre AWS en 5+ regiones · Sedes en Madrid y Miami · Más de 4 millones de minutos procesados al mes

¿Cómo podemos ayudar los negocios?

Ocho factores en los que la videollamada transaccional cambia un resultado de negocio.

- 1 Ubicuidad** Elimina las distancias físicas y geográficas
- 2 Resiliencia** Permite establecer continuidad operativa
- 3 Autenticidad** Permite una comunicación más efectiva
- 4 Colaboración Web** Amplía las interacciones en modo remoto
- 5 Verificación de Identidad** Mayor seguridad transaccional
- 6 Atención Personalizada** Mejora la experiencia del cliente
- 7 Protección contra el Fraude** Simplifica la detección y disuasión
- 8 Accesibilidad e Inclusión** Atiende a quien el canal estándar deja fuera

Las páginas siguientes asignan a cada factor un cliente que lo demuestra en producción.

Cada factor, con un cliente que lo demuestra

Índice del documento. Entre por su necesidad, no por el sector del cliente.

Ubicuidad	Banco del Pacífico · Trison · Gipuzkoako Urak	Atender a quien está fuera de la red telefónica
Resiliencia	Grupo Atlantigo · World2Meet	Sostener el servicio en el momento de la emergencia
Autenticidad	Banco Pichincha · TDB Mongolia	Trato cara a cara en el segmento de mayor valor
Colaboración Web	Banmédica · Help Seguros	Acompañar trámites complejos en el portal privado
Verificación de Identidad	Banco Internacional · CPN · Min. de Justicia	Confirmar que el cliente es quien dice ser
Atención Personalizada	Interagua · Seguros SURA · BanBif	Resolver como en sucursal, sin la sucursal
Protección contra el Fraude	Banco Internacional	Cerrar la vía que el atacante no puede ensayar
Accesibilidad e Inclusión	Renfe · Bci · Gipuzkoako Urak	Atender a quien el canal estándar deja fuera

Cómo leer las cifras de este documento

Métrica verificada por el cliente

Interagua · Banmédica

Se indica el valor y el método de medición. Son datos que el propio cliente mide y ha contrastado con sistemas de medición.

Métrica sujeta a confidencialidad

Banco Pichincha · Ministerio de Justicia

El cliente no ha autorizado su difusión. El caso se sostiene en hechos operativos verificables de estabilidad operativa.

Sin medición formalizada

Banco Internacional, Banco del Pacífico, Grupo Atlantigo
y los once casos de la segunda sección

El proyecto no tiene KPI publicado. Se describe el impacto operativo y competitivo, sin estimarlo por reserva del cliente.

No se han estimado cifras. Donde no hay dato, se dice que no lo hay.

Interagua

Operado por  VEOLIA



CSAT

Customer Satisfacción Score
Indicador de la Satisfacción del Clientes

+50%

Respecto al Teléfono o WhatsApp

9.5 / 10

FCR

First Contact Resolution
Resolución en el Primer Contacto

95%

Respecto al Teléfono o WhatsApp



Interagua

Telecom & Utilities · Ecuador

Agua potable y saneamiento · Guayaquil

95%

FCR · Resolución en primer contacto

9,5 / 10

CSAT · Encuesta post-atención

Ambos indicadores fueron verificados dos veces por el cliente, modificando la metodología de la encuesta para confirmar su consistencia.

Ubicuidad · Atención Personalizada

Servicio de agentes operado por PlusService

Interactive Powers

Menos esperas en sucursales, sin aumentar gasto de personal presencial, ni ampliar oficinas.

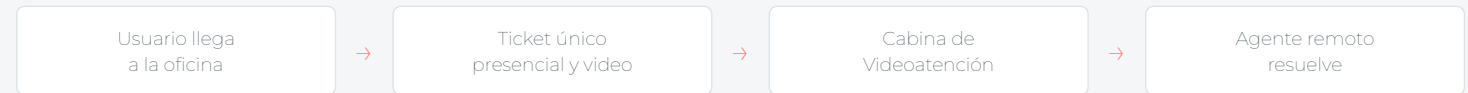
RETO

Reducir filas y tiempos de espera en seis oficinas de atención, con una restricción firme: no incrementar el personal presencial ni el espacio físico de las sucursales.

SOLUCIÓN

Cabinas de videoatención de un metro cuadrado dentro de la propia oficina, dos o tres por sucursal, atendidas por agentes remotos del contact center.

CÓMO OPERA



PLATAFORMA

Video RTC

Video REC

Web ACD

Sustituyó una solución de video anterior. · Kioscos PC ya existentes: sin inversión en hardware.

IMPLANTACIÓN

1 semana sistema operativo < 4 semanas las 6 sucursales completas, varios kioscos en cada una.

Convierte el coste fijo de sucursal en coste variable de contact center: la oficina conserva su proximidad, pero la capacidad de resolver deja de tener que estar sentada en ella.

 Banmédica



 GENESYS™



Accede a
beneficios
en salud

 Banmédica



Banmédica

Financial Services · Chile

Seguro privado de salud (ISAPRE) · Santiago

9 / 10

NPS · Valoración de recomendación

6 años

Años en operación continua

El canal escala hasta 16 agentes simultáneos en atención diaria, con picos concentrados en determinados días del ciclo.

Atención Personalizada · Colaboración Web

Validado por la dirección de canales del cliente

Interactive Powers

El canal que los asegurados prefieren, y que la compañía ofrece para fidelizar.

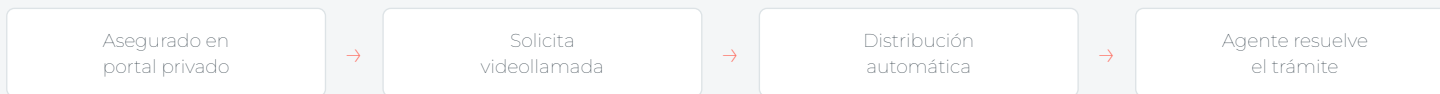
RETO

Convertirse en líder digital con una oficina virtual capaz de resolver de verdad: altas, cambios de contrato, revisión de pólizas y reclamaciones de intervenciones médicas de sus asegurados.

SOLUCIÓN

Videollamada incorporada al portal privado del asegurado como elemento estratégico de la oficina virtual, junto a teléfono y chat. Hoy es el canal con el NPS superior que más fideliza la marca.

CÓMO OPERA



PLATAFORMA

Video RTC

Web ACD

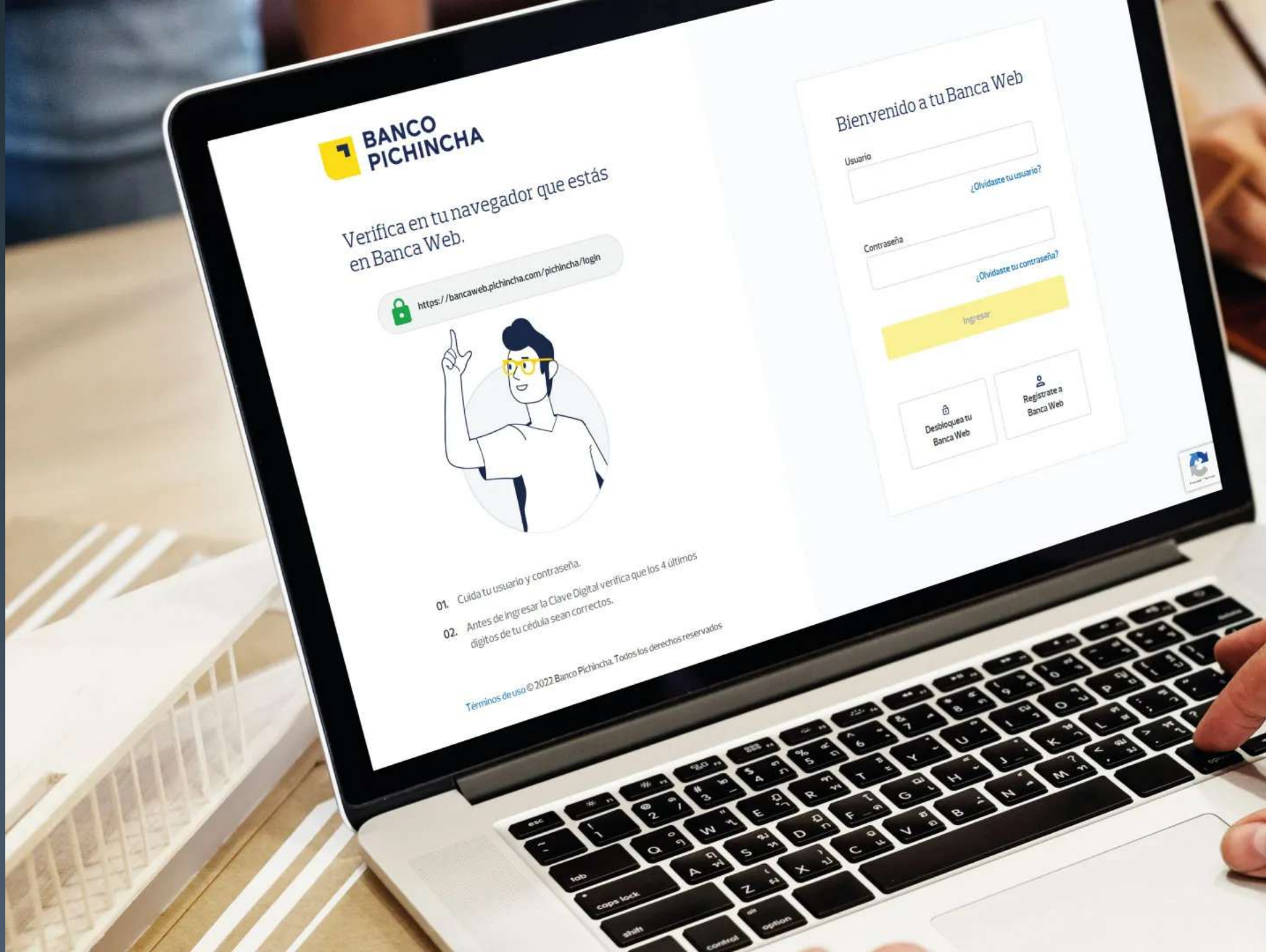
Genesys Cloud

Desplegado sobre Web ACD y migrado después a Genesys Cloud sin transición aparente para el usuario.

HECHO DIFERENCIAL

La migración de plataforma CCaaS conservó toda la operativa y la trazabilidad de las videollamadas.

Los asegurados no solo prefieren la videoatención: la reclaman. Eso la convierte ese canal en una herramienta de retención y fidelización que sostiene el mejor dato de NPS de la compañía.



Banco Pichincha

Financial Services · Ecuador
Mayor banco privado del país · Quito

Producción diaria

Operación estable del canal

En expansión

A nuevas áreas y dispositivos

El banco no ha autorizado la difusión de sus indicadores. El caso se sostiene en hechos operativos verificables y en la decisión de ampliar el canal.

Autenticidad · Atención Personalizada

Integración Genesys con XKale

Interactive Powers

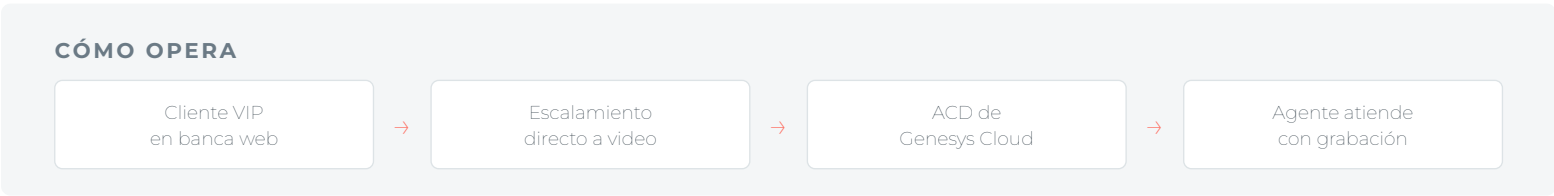
Un líder del mercado con canales superiores y videoatención de banca online VIP.

RETO

El banco ya había intentado video con otros proyectos sin recorrido ni resultado, bloqueado por la convergencia con su plataforma CCaaS. No era abrir un canal más: era cumplir convergencia real.

SOLUCIÓN

Video RTC integrado nativamente con Genesys Cloud, por protocolo SPLIT con escalamiento directo a video en el segmento VIP de banca online y grabación íntegra del proceso.



PLATAFORMA



Objetivos del banco: compliance y trazabilidad, cercanía con el cliente, grabación bajo control absoluto.

CLAVE DEL ÉXITO

El control de la grabación y del compliance del canal, en un segmento donde cada interacción es crítica.

Los proyectos de video en banca no fracasan por la calidad del video, sino por la convergencia con el CCaaS y por el régimen de grabación. Ahí se decide si hay un canal transaccional de verdad.



50 AÑOS



**Llegamos con visión
y llenos de sueños.**

Conoce más

Ingresa a Banca Móvil

Usuario
Contraseña


Huella

••••
PIN

Puntos de Atención | Ayuda

V 1.69



WIP - Transferencias

Wip

Afiliate



Transferencias



Ajustes



Wip - Afiliación

Wip
Transfiere en un Wip

Envía y recibe dinero de forma rápida,
y segura, solamente con tu número
teléfono.

Tus datos siempre están protegido

¡Afíliate ahora!

Comencemos

Banco Internacional

Financial Services · Ecuador
Entidad financiera ecuatoriana · Quito

Tiempo real

Resuelto en la propia llamada

Sin preaviso

El atacante no puede ensayarlo

El proyecto no cuenta con métricas cuantitativas formalizadas. El impacto documentado es operativo y competitivo.

Verificación de Identidad · Protección contra el Fraude

Operado desde el contact center de PlusService

Interactive Powers

Verificación por videollamada como respuesta ante incidentes, no como trámite de alta.

RETO

El fraude en transacciones online y telefónicas crece, y las preguntas de seguridad de la normativa pierden valor probatorio al teléfono cuando los datos de acceso ya han circulado en filtraciones.

SOLUCIÓN

Entrevista cara a cara por videollamada, solicitada de forma discrecional durante la llamada, con enlace directo y grabación en un escenario que el usuario no puede anticipar ni tener preparado.



PLATAFORMA



No es un paso fijo ni visible del flujo digital: la imprevisibilidad es el mecanismo de seguridad.

CUÁNDO SE ACTIVA

Cuentas bloqueadas por transacciones sospechosas, pérdida de credenciales, clientes VIP en viaje.

Video en tiempo real para verificar, de forma cómoda y eficiente, a un cliente que ya es suyo y que está bloqueado y en riesgo. Mejorar la seguridad no es cortar servicios, es actuar con inteligencia.



Banco del Pacífico



Banco del Pacífico

Financial Services · Ecuador
Principal institución financiera del país

Sin roaming

El cliente habla por datos desde cualquier país

Sin app

Se llama desde la web y la banca en línea, sin descargar nada

El proyecto no cuenta con métricas cuantitativas formalizadas. El flujo de llamadas digitales es creciente y estable, y la arquitectura está preparada para escalar.

Ubicuidad

Seleccionado tras contraste técnico con otras opciones

Interactive Powers

Un canal de voz digital para el cliente que está fuera de la red telefónica y necesita hablar.

RETO

Un porcentaje relevante de clientes en el extranjero no tenía vía viable para hablar con el banco: roaming caro, sin cobertura para llamadas internacionales y fricción de marcar desde fuera.

SOLUCIÓN

Web Caller embebido en la web y en la banca en línea, con widgets personalizados con la imagen corporativa, enrutado los clientes de Banca Online a los asesores del contact center.



PLATAFORMA



Evaluó otras opciones y las descartó por calidad de audio e integración. · El proyecto prioriza la atención por Voz, no video: los agentes aún no estaban formados para el canal de video.

IMPLANTACIÓN Y CAPACIDAD

Menos de una semana de principio a fin, con canales simultáneos dimensionados para el segmento exterior.

No todo proyecto de comunicación digital necesita ser un proyecto de video. Con un solo canal y menos de una semana se resuelve una demanda que muchas entidades identifican y no abordan.



Grupo Atlantigo

Financial Services · España

Seguros y asistencia en viaje · InterMundial y Mana

Cualquier canal

Chat, app, web o WhatsApp

Voz primero

La emergencia se resuelve por voz digital

El proyecto no cuenta con métricas cuantitativas formalizadas. El uso es puntual pero de criticidad muy alta: cada uso corresponde a un caso de urgencia o gravedad.

Ubicuidad · Resiliencia

Integración Genesys con Sabio Group

Interactive Powers

Rescatar al asegurado por el canal que él eligió, y llevarlo a una atención superior en emergencia.

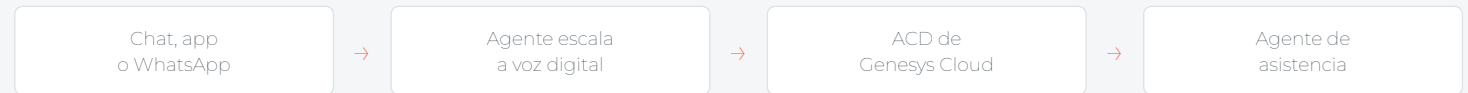
RETO

App, chat y WhatsApp se atendían solo en texto. El único canal con voz era el teléfono, inviable fuera por roaming y cobertura. En urgencia, el asegurado acababa escribiendo un correo.

SOLUCIÓN

Escalamiento a voz digital desde cualquier canal de entrada, con distribución automática en el ACD de Genesys. La llamada viaja por datos, no por la red telefónica.

CÓMO OPERA



PLATAFORMA

Video RTC

Genesys Cloud

Criterio decisivo: agnosticidad de canal. La aseguradora no controla por dónde la contactarán.

POR QUÉ IMPORTA

El seguro de viaje se vende por reputación: el siniestro es el único momento en que el asegurado comprueba si lo que compró existe. El valor secreto del NPS es muy crítico para el negocio de Altantigo.

Integrar la voz canal por canal genera una deuda que se paga cada vez que aparece una mensajería nueva. Una capa de innovación que convierte el proyecto en capacidad diferencial en el trato al cliente.

GRUPO
Sura



Seguros SURA

Financial Services · México

Seguros y gestión de activos · Grupo SURA

+8 años

En producción continua desde 2017

RTMP → WebRTC

Migración de tecnología sin cortar el servicio

Proyecto sin métricas publicadas. La antigüedad y la continuidad del servicio son el hecho verificable.

Ubicuidad · Atención Personalizada

Konexo BPO — Enghouse

Interactive Powers

Toda la sucursal de seguros que cabe en un mueble.

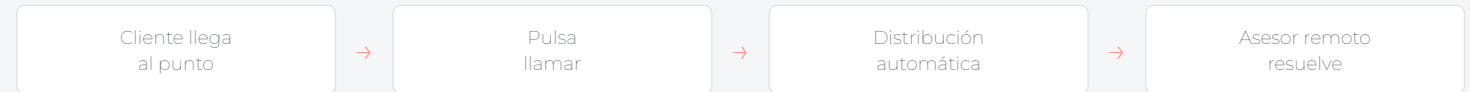
RETO

Llevar asesoría de seguros a puntos donde no hay oficina propia —corredores, centros comerciales, empresas cliente— sin abrir una sucursal en cada uno.

SOLUCIÓN

Kiosco de videoatención con marca Sura, con cámara, pantalla táctil y auricular, atendido por asesores remotos desde las sucursales del grupo.

CÓMO OPERA



PLATAFORMA

Video RTC

Enghouse

Ocho años en producción, con migración de RTMP a WebRTC y evolución de SPLIT gen1 a gen2 sin interrumpir el servicio.

HECHO DIFERENCIAL

Dos cambios de tecnología por debajo del mismo servicio, sin corte para el cliente.

Ocho años de servicio y dos migraciones por debajo: la sucursal en un mueble no fue un piloto, fue la infraestructura que permitió escalar sus servicios en México.

BanBif



Para Comunicarte con un asesor presionar
el icono y levanta el auricular



En sucursal

Módulos de atención con pantalla y auricular

Sin ejecutivo local

Asesoría especializada sin personal en sitio

El proyecto no cuenta con métricas cuantitativas formalizadas. El impacto documentado es operativo.

Atención Personalizada · Ubicuidad

Integración sobre InConcert

Interactive Powers

Banca telefónica con cara: el asesor pasa a ser una persona en pantalla.

RETO

Extender la capacidad de atención especializada en sucursal sin necesidad de un ejecutivo presencial en cada punto.

SOLUCIÓN

Módulos de banca telefónica en sucursal, con pantalla y auricular: el cliente ve y habla con un asesor remoto.



PLATAFORMA



Servicio complementario al cajero automático, para clientes que necesitan asesoramiento directo de un agente del banco.

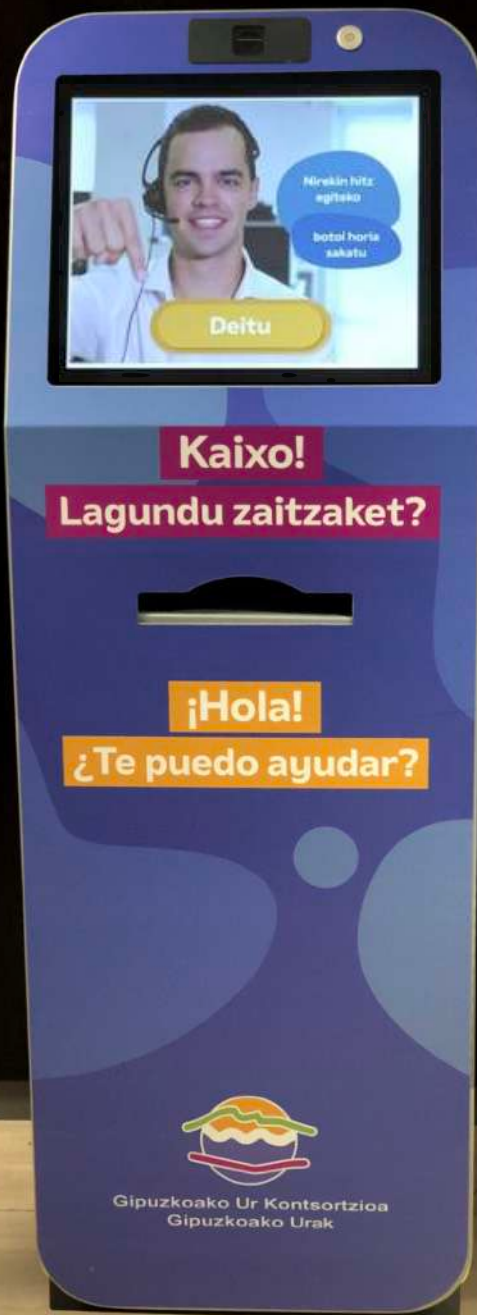
DÓNDE ENCAJA

El cajero resuelve la transacción; el módulo de video resuelve la duda que la transacción no cubre.

La sucursal no necesita más ejecutivos para dar más asesoría: necesita un punto físico donde el asesor pueda aparecer y operar como si estuviera en el lugar.



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak



Gipuzkoako Urak

Sector Público · España

Consorcio de aguas de Gipuzkoa

Sin oficina

Atención en municipios donde no hay sede

Video Bilingüe

Euskera y castellano en el mismo tótem

El proyecto no cuenta con métricas cuantitativas formalizadas. El valor está en la cobertura territorial.

Ubicuidad · Accesibilidad e Inclusión

Integración sobre ICR Evolution

Interactive Powers

Atención al ciudadano en euskera y castellano, en municipios sin oficina.

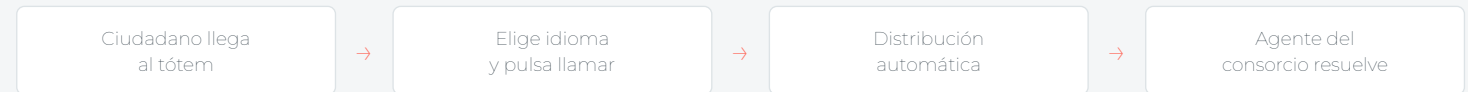
RETO

Un consorcio con muchos municipios pequeños y dispersos, donde mantener una oficina en cada uno es inviable pero la atención presencial se sigue esperando.

SOLUCIÓN

Tótem de videoatención bilingüe castellano / euskera instalado en dependencias municipales, atendido por el equipo del BPO del consorcio.

CÓMO OPERA



PLATAFORMA

Video RTC

ICR Evolution

Cercanía ciudadana con la compañía de aguas allí donde no hay oficina física.

POR QUÉ IMPORTA

Atender en las dos lenguas no es un detalle de idioma: es la condición para que el servicio se use.

Cerrar oficinas y abrir tótems no es recortar la atención: es la única forma de sostenerla en un territorio disperso.

CPN Cooperativa
Policía Nacional



GENESYS[™]



Para esos momentos inesperados

**CRÉDITO DE
CONSUMO
INMEDIATO**

[Solicítalo aquí](#)

Cooperativa CPN

Financial Services · Ecuador
Cooperativa Policía Nacional · Ahorro y crédito · Quito

Todo el país

Socios destinados lejos de las agencias

Asesor directo

Atención personal por videollamada

El proyecto no cuenta con métricas cuantitativas formalizadas. El impacto documentado es de cobertura y servicio.

Ubicuidad · Verificación de Identidad

Integración Genesys con XKale

Interactive Powers

Servicios financieros con asesor, para socios repartidos por todo el país.

RETO

Los socios son policías destinados por todo el territorio, lejos de las agencias de la cooperativa y con horarios que no encajan con la atención presencial.

SOLUCIÓN

Video call center de asistencia al afiliado: atención directa de un asesor por videollamada para sus necesidades bancarias y financieras.



PLATAFORMA



La grabación acompaña cada gestión, lo que permite tratar por video operaciones que antes exigían presencia.

POR QUÉ ESTE CANAL

El socio no puede acercarse a la agencia, así que la asesoría tiene que llegar hasta donde está destinado.

Cuando los socios están repartidos por todo el país, la agencia no puede ser el único punto de encuentro.



TDB Mongolia

Financial Services · Mongolia

Trade & Development Bank · Banco comercial

Territorio extenso

La sucursal física no llega a todos los clientes

Video VIP

Grabación y supervisión bajo legislación de Mongolia

El proyecto no cuenta con métricas cuantitativas formalizadas. Los requisitos de control y compliance son el eje del caso.

Ubicuidad · Verificación de Identidad

Integración sobre Genesys Cloud

Interactive Powers

Video banking para llegar donde la sucursal no alcanza en un territorio con zonas lejanas.

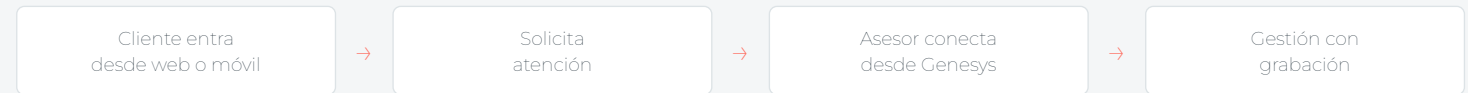
RETO

Territorio extenso y baja densidad de población: la sucursal física no llega a todos los clientes. El banco necesita hablar con ellos de forma segura y garantizar continuidad operativa.

SOLUCIÓN

Videoatención integrada en los servicios del banco, accesible desde web y móvil, con control estricto de los datos del cliente. Atención VIP por móvil desde la plataforma CCaaS Genesys Cloud.

CÓMO OPERA



PLATAFORMA

Video RTC

Video REC

Genesys Cloud

Grabación de alta seguridad con compliance en la jurisdicción de Mongolia y funciones específicas de control y supervisión. Servicio en idioma mongol.

REQUISITO CRÍTICO

El control de los datos del cliente y la supervisión bajo legislación local condicionaron todo el diseño.

Donde la distancia es el principal competidor de la sucursal, el video banking no amplía el canal: lo sustituye.

Help
seguros



Contrata hoy tu seguro de salud

Descubre la **tranquilidad**
que te da tener acceso la
mejor cobertura en salud

COTIZA TU SEGURO



Contáctanos por Whatsapp
+569 6468 2239



Si eres Asegurado
600 600 1222



Ingresa a tu Sucursal Virtual
VIDEOLLAMADA

GENESYS™

La salud de tus trabajadores
está PYMERO

Nuevo
Seguro PYME



Help Seguros

Financial Services · Chile

Seguros de salud · Grupo Banmédica

Tercer canal

Videollamada junto a web y teléfono

Misma barra

Al mismo nivel que WhatsApp y teléfono

El proyecto no cuenta con métricas cuantitativas formalizadas. Es la segunda marca del grupo Banmédica que adopta el canal.

Atención Personalizada · Colaboración Web

Integración sobre Genesys Cloud

Interactive Powers

La videollamada como tercer canal de la sucursal virtual, junto a web y teléfono.

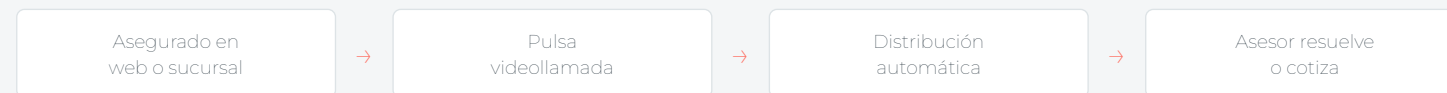
RETO

La contratación y la gestión de seguros de salud requieren asesoría. El texto informa, pero no convierte cuando el asegurado tiene dudas de cobertura.

SOLUCIÓN

Botón de videollamada en la web pública y en la sucursal virtual, situado en la misma barra que WhatsApp y el teléfono.

CÓMO OPERA



PLATAFORMA

Video RTC

Video REC

Genesys Cloud

Segunda marca del grupo Banmédica que incorpora la videoatención tras el despliegue de la aseguradora principal.

SEÑAL DE NEGOCIO

El grupo repitió: tras Banmédica, la videoatención se extendió a Help Seguros.

Poner la videollamada en la misma barra que el teléfono la convierte en una opción real, no en una función escondida de la oficina virtual.

renfe



GENESYS™



2



Lengua de signos

Atención en LSE por videollamada

Sin acompañante

El viajero sordo gestiona por sí mismo

El proyecto no cuenta con métricas cuantitativas publicadas. El cumplimiento normativo de accesibilidad es el resultado exigible.

El viajero sordo habla con Renfe en lengua de signos, desde el móvil o la web.

RETO

Los canales de atención de Renfe —teléfono y mostrador— excluían a los viajeros sordos. La normativa de accesibilidad española exige un canal equivalente que permita atenderlos y transferirlos entre intérpretes.

SOLUCIÓN

Videointerpretación en lengua de signos española por videollamada desde web y móvil: el intérprete media entre el viajero y el agente. Todo sobre Genesys Cloud con interoperabilidad con los agentes de voz.



PLATAFORMA



El intérprete entra en la conversación como un tercer participante, sin que el viajero tenga que gestionar dos canales.

MARCO NORMATIVO

La accesibilidad ya no es opcional: la norma exige un canal equivalente, no una alternativa de segunda.

La accesibilidad dejó de depender de que el viajero llevara consigo a alguien que hablara por él.



Por eso desarrollamos servicios accesibles

Bci

Financial Services · Chile

Banco · Santiago

Lengua de señas

Intérprete de LSCh por videollamada

Sucursal y remoto

Disponible en oficina y en canales digitales

El proyecto no cuenta con métricas cuantitativas formalizadas. Forma parte de los objetivos sociales declarados del banco.

Accesibilidad e Inclusión · Atención Personalizada

Integración sobre Avaya

Interactive Powers

Una persona sorda entra en la sucursal y es atendida en lengua de señas.

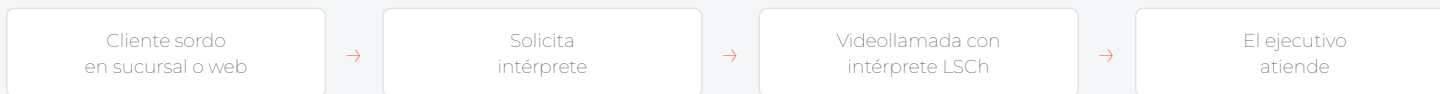
RETO

Las personas sordas dependían de un acompañante para operar en la sucursal bancaria, lo que comprometía la privacidad de sus propias operaciones.

SOLUCIÓN

Programa Bci Accesible: intérprete de lengua de señas chilena por videollamada, disponible tanto en sucursal como en los canales remotos.

CÓMO OPERA



PLATAFORMA

Video RTC

Avaya

Proyecto de innovación alineado con los objetivos sociales del banco, desplegado sobre su plataforma de contact center existente.

LO QUE CAMBIA

La operación deja de ser compartida: el cliente sordo gestiona su banca sin intermediarios de confianza.

Un banco no es accesible por tener una rampa:
lo es cuando una persona sorda resuelve sola, sin llevar a nadie que hable por ella.



Minister of Justice Launches
Second Edition of the Legal Terms Glossaries Series

Goal
To provide a comprehensive and accurate reference for legal terminology, meeting the needs of researchers and specialists, in one easy-to-access resource.

Contribution
Derives more than 150 legal terms drawn from laws, regulations, and other official sources.

www.moj.gov.sa

2:30

رقم الهاتف

البريد الإلكتروني

نوع الاستفسار

اسم من الخدمة

رابط مشاركة الفيديو



Standardized Attorney Fees E-Contract:

Preventive Justice Through Transparent Agreements

What is it? A standardized electronic contract that governs the attorney-client relationship from the start, establishing a clear framework to advance preventive justice and safeguard the rights of both parties.

How does it achieve preventive justice?

- Standardizes the attorney fees contract template
- Clearly outlines fees and duties from the outset
- Provides enforceability upon registration on the "Najiz" platform
- Enables electronic enforcement via "Najiz" without initiating litigation

Why? Regulating the contractual relationship upfront:

- Protects rights prior to any dispute
- Minimizes potential conflicts
- Reduces reliance on court proceedings



Includes:	Ensures:	Impact:
Mutually agreed legal fees	Full documentation of transactions	Fewer disputes between attorneys and clients
Defined scope of legal services	Client's timely payment obligations	Greater trust in legal agreements
Related documents and notifications	Law firm's return of assets post-payment	Stronger preventive justice in the legal sector

Ministerio de Justicia

Sector Público · Arabia Saudí

Administración de justicia

Confidencial

Alcance y volumen bajo reserva del cliente

Valor probatorio

Grabación conforme a la jurisdicción local

Proyecto sujeto a confidencialidad. No se publican alcance, volumen ni detalle funcional del despliegue.

Ubicuidad · Verificación de Identidad · Autenticidad

Implantación con FDS

Interactive Powers

Trámites y reclamos judiciales atendidos por video, sin desplazarse al juzgado.

RETO

La administración de justicia exige presencia física para actuaciones que no siempre la requieren, con coste de desplazamiento para ciudadanos, partes y funcionarios en un territorio extenso.

SOLUCIÓN

Videoatención integrada en el video contact center del ministerio, con verificación de identidad, grabación y trazabilidad de procesos judiciales conforme a la normativa local en el Reino de Arabia Saudí.



PLATAFORMA



Arquitectura altamente escalable y requisitos de seguridad elevados, propios de un despliegue de administración pública.

LO QUE EXIGE EL SECTOR

La grabación no es un registro operativo: en justicia es evidencia, y eso condiciona toda la arquitectura.

Ahí está la diferencia entre una videollamada y un trámite judicial por video: lo que se graba tiene consecuencias jurídicas y agiliza la administración de la misma.

W2M
WORLD2meet



 **GENESYS™**



World2Meet

Turismo · España

Mayorista de viajes · Grupo Iberostar

Del texto a la voz

Escalado desde WhatsApp y chatbot a agente humano

En destino

Atención cuando el viajero ya salió

El proyecto no cuenta con métricas cuantitativas formalizadas. El uso se concentra en incidencias en destino.

Ubicuidad · Resiliencia

Integración Genesys con Sabio Group

Interactive Powers

Del chatbot a la voz humana, cuando el viajero ya está en destino.

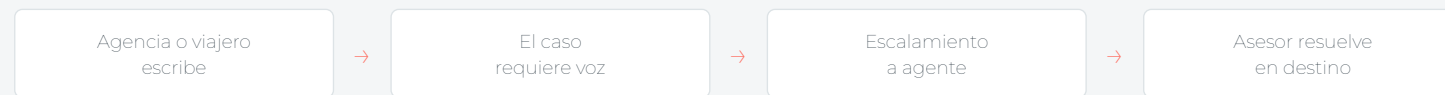
RETO

Atender a agencias y viajeros en destino, fuera de la red telefónica. El contacto llega muchas veces por WhatsApp o chatbot y necesita escalar a un agente humano de voz.

SOLUCIÓN

SPLIT WhatsApp & Messaging: escalado a voz desde los canales de mensajería, con distribución automática y el contexto conservado en Salesforce.

CÓMO OPERA



PLATAFORMA

Video RTC

Web Caller

Genesys Cloud

Salesforce

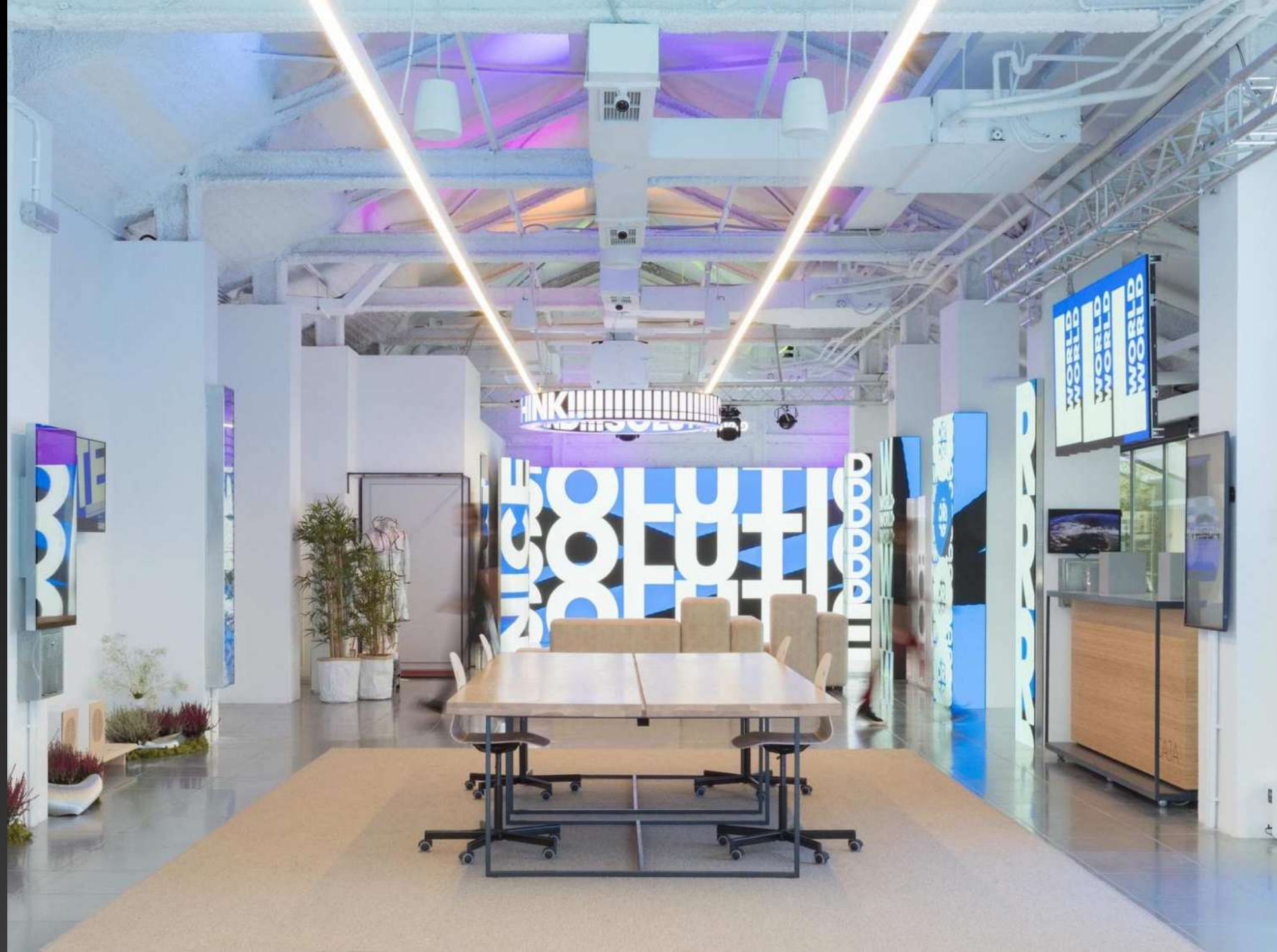
El escalado funciona desde cualquiera de los canales de entrada, sin obligar al viajero a cambiar de aplicación ni repetir su caso.

POR QUÉ IMPORTA

El problema aparece cuando el viajero ya salió: el canal tiene que alcanzarle allí donde está.

En turismo la incidencia no espera al horario de oficina ni a que el cliente encuentre cobertura para llamar.

TRISON



Trison

Retail Technology · España

Integración audiovisual y digital signage

Sin PSTN

Sin numeración local en cada país

Multidestino

Alcance internacional desde un único servicio

El proyecto no cuenta con métricas cuantitativas formalizadas. El resultado es la eliminación de la dependencia de numeración local.

Ubicuidad

Con el apoyo de Norvoz Telecom

Interactive Powers

Presencia telefónica internacional sin numeración local en cada país.

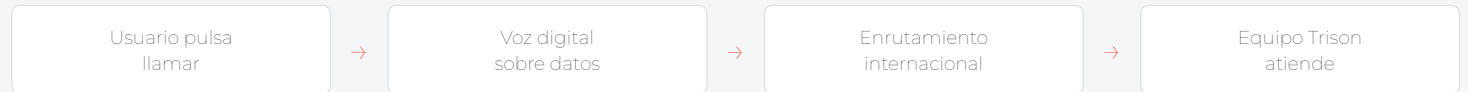
RETO

Eliminar la numeración PSTN en países complejos de operar por operadores y regulación local, sin perder contacto, calidad de voz ni operabilidad.

SOLUCIÓN

Llamadas digitales hacia múltiples destinos internacionales, sin dependencia de numeración local ni de acuerdos con operadores en cada mercado.

CÓMO OPERA



PLATAFORMA

Video RTC

Web Caller

Único caso de la cartera fuera de banca, seguros y sector público: la voz digital resuelve también problemas de operación internacional.

EL OBSTÁCULO REAL

La numeración local, no la tecnología de voz, es lo que frena la expansión a mercados complejos.

Cuando la numeración local es el obstáculo, la voz digital elimina el problema en lugar de negociarlo operador por operador en múltiples países con condiciones diferentes. Ahora la voz es digital e universal.

El canal de video no le obliga a cambiar de contact center

Dos capas independientes. Es lo que permite desplegar hoy y sobrevivir a una migración mañana.

CAPA DE COMUNICACIÓN

Video RTC

Motor de videollamada y voz digital

Video REC

Video grabación y trazabilidad

CAPA DE DISTRIBUCIÓN Y ENRUTAMIENTO

Web ACD

Plataforma ACD propia de Interactive Powers

Su CCaaS

Genesys Cloud, Enghouse, InConcert, ICR Evolution, Avaya...

Interagua y Banco Internacional operan sobre Web ACD. Banco Pichincha, TDB, Renfe, Help, Bánmedica y Grupo Atlantigo, sobre Genesys Cloud. Seguros SURA sobre Enghouse, BanBif sobre InConcert, Gipuzkoako Urak sobre ICR Evolution y Bci sobre Avaya. Banmédica cruzó de una capa a la otra sin perder operativa ni trazabilidad: somos 100% interoperables.

Cinco patrones que se repiten en los diecisiete proyectos

1 La tecnología resuelve los límites físicos del negocio y los eleva a un nivel superior.

No aumentar plantilla presencial en **Interagua**. No depender de la red telefónica en **Banco del Pacífico**. No depender del roaming en **Atlantigo**.

2 La convergencia con el CCaaS existente es un factor crítico de éxito.

Aportó experiencia avanzada en integración a **Banco Pichincha** y permitió a **Banmédica** migrar de plataforma sin perder trazabilidad.

3 El valor del video se concentra en la interacción eficiente, algo necesario para diferenciarse.

Sin sustituir al teléfono o al chat en volumen. Resolvió la fracción más crítica de empatía donde el texto y la voz fallan.

4 Los tiempos de implantación son cortos cuando el alcance está acotado.

Menos de una semana en **Banco del Pacífico**. Menos de cuatro semanas para seis sucursales en **Interagua**.

5 El canal correcto depende del momento, no de la sofisticación.

Video donde el trámite es complejo y requiere más atención. Voz digital donde hay urgencia. El criterio es la conversión y eficiencia operativa.

Hablemos de su caso

Cualquier centro de contacto puede requerir videollamadas transaccionales.

Europa

Calle Núñez de Balboa, 120
28006 Madrid, España

América

1001 Brickell Bay Drive, Suite 2700 PMB 16
Miami FL 33131, Estados Unidos