VIDEO RTC PARA GENESYS

Video que enruta Genesys, sobre el Genesys que ya operas

Publicado en el Genesys AppFoundry como Video RTC, de Interactive Powers. La sesión llega como una llamada SIP, tu ACD la enruta y el agente contesta desde el dialpad de Genesys.

Genesys Cloud CX

El objetivo principal. Video encolado y enrutado con las mismas reglas que la voz.

Genesys Cloud EX

El mismo modelo de sesión aplicado a servicios de atención al empleado.

Genesys PureConnect

Soportado por el mismo punto de entrada SIP.

Genesys PureEngage

Soportado por el mismo punto de entrada SIP.

SPLIT Forward

SPLIT Reverse

SPLIT Scheduled

SPLIT Messaging & WhatsApp

SPLIT Remote Viewer

Fuente: página de solución de Video RTC para Genesys y ficha del Genesys AppFoundry, verificadas en septiembre de 2026.

CÓMO SE CONECTA

El mapa de integración contra Genesys, con su estado real

La columna de estado es deliberada. Todo lo marcado como "por validar" se confirma con ingeniería antes de entrar en una propuesta.

Punto	Contra Genesys	Estado
1 · Troncal SIP	Troncal estándar contra el tenant de Genesys; la sesión llega como llamada.	Documentado
2 · Enrutamiento ACD	Colas, skills, prioridades y horarios actuales de Genesys, sin cambios.	Documentado
3 · Control del agente	Descolgar, retener, transferir y colgar desde el dialpad de Genesys.	Documentado
4 · Panel de video	VideoRTC.js embebido junto al escritorio de agente, API iframe browserEvents.	Documentado
5 · Invitación	SPLIT Forward, Reverse y Scheduled; widget, enlace, QR, SMS, escalado desde chat.	Documentado
6 · Grabación	Captura SPLIT hacia Video REC, independiente del grabador de escritorio de Genesys.	Funcionalidad
7 · Contexto y reporting	Variables por la pata SIP; ID de grabación y metadatos de vuelta a la interacción.	Por validar

Existe guía de integración paso a paso con Genesys en el wiki técnico de Interactive Powers. Lo marcado como "funcionalidad" está entregado en producción pero no descrito aún contra Genesys en concreto.

PRUEBA Y SIGUIENTE PASO

Qué respalda esto en Genesys y cómo son los primeros treinta días

En el AppFoundry

Publicado como Video RTC, de Interactive Powers, con atestaciones GDPR, HIPAA e ISO 27001.

Partner desde 2019

Alianza con el Genesys AppFoundry anunciada en 2019 y vigente desde entonces.

Prueba de treinta días

Una cola, un skill, un grupo pequeño de agentes y criterios de éxito acordados por escrito en la semana cero.

Si los criterios no se cumplen, se baja la troncal y en la configuración de Genesys no ha cambiado nada.