IntPowers × GENESYS

GENESYS APPFOUNDRY PREMIUM PARTNER · CLIENTES Y PARTNERS

Videollamada Transaccional para Genesys Cloud

Video WebRTC integrado en Genesys Cloud por protocolo SPLIT: entra como una llamada SIP que enruta Architect, con sus colas, supervisión y reporting. Sin sustituir la plataforma ni duplicar la operación.

Video RTC · SPLIT
Video enrutado por Genesys Cloud

Web ACD
Interoperabilidad entre plataformas

Video REC
Grabación de grado bancario

Phygital · VCCaaS
La oficina atendida por video



Genesys AppFoundry Premium Partner desde 2019

IntPowers × GENESYS™

Video RTC for Genesys, en AppFoundry

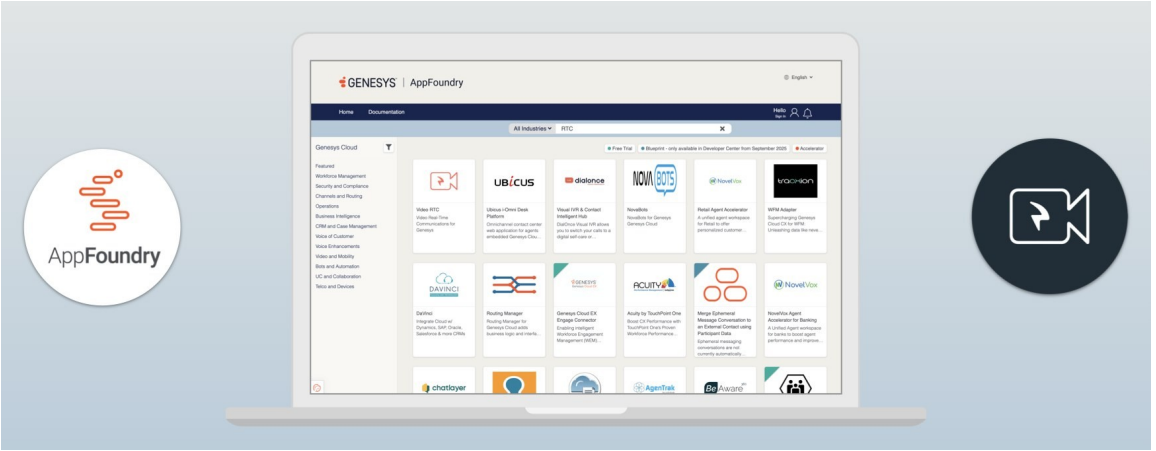
Se incorpora a la organización Genesys Cloud que el cliente ya tiene.

Integración nativa con el ACD

La videollamada es una interacción más de Genesys, con PiP sobre su escritorio.

Demo Center Genesys

Video RTC for Genesys en vivo, para la sesión técnica con tu equipo.



Compatible con
Genesys Cloud CX · Genesys Cloud EX · PureConnect · PureEngage

2015
Nace Video RTC (WebRTC + SIP)

2019
Premium Partner en AppFoundry

2020
Video RTC en Genesys Cloud

Hoy
7 modos SPLIT · Video REC · Phygital

Genesys Cloud opera. Tres plataformas le suman video.

GENESYS

Genesys Cloud

La plataforma que ya opera

- Architect, colas y skills
- Voz, mensajería y WhatsApp
- Bots, Copilot y WEM

La base: el video entra en sus colas, su reporting y su escritorio.

Video RTC

Motor de video WebRTC + SIP

- Protocolo SPLIT y 7 modos
- Widgets web, quiosco y QR
- Cloud, on-prem o híbrido

El video entra como interacción del ACD de Genesys, desde AppFoundry.

Web ACD

ACD de video para la red física

- Quioscos, tabletas y Asesores Remotos
- Puestos sin licencia Genesys
- Transfiere por SIP a Genesys Cloud

Lleva el video de Genesys a sucursales y puestos que no tienen licencia Genesys.

Video REC

Grabación de video de grado bancario

- Custodia en dos niveles
- SSO, 2FA y nodos dedicados
- Post-procesado y metadatos

Graba la videollamada real, con custodia y acceso auditables.

Un motor, tres productos: la misma capa SPLIT alimenta video, ACD y grabación. Sumar uno es configuración, no migración.

PROTOCOLO SPLIT · SIP PARA EL CONTROL + WEBRTC PARA EL ACCESO

El video no es una sala: es una llamada que enruta Genesys

Cliente

Web, área privada, app, QR o quiosco. Navegador, sin descargas.

Video RTC · SPLIT

Pasarela entre WebRTC y SIP. Separa los medios de agente y cliente.

Genesys Cloud

Entra por SPLIT trunking: Architect, colas, skills y prioridades.

Agente Genesys

Atiende desde su dialpad, con el video en PiP sobre el escritorio.

Video convencional: la sala

- La sesión vive en la nube del proveedor de video
- El ACD de Genesys no la ve: ni cola, ni skill, ni estado
- Reporting, supervisión y grabación por separado
- El agente cambia de herramienta para atender

SPLIT: el canal

- Entra en Genesys Cloud como llamada SIP que enruta Architect
- Colas, skills, estados de agente y prioridades de Genesys
- Supervisión, transferencias y reporting nativos
- El agente no sale de Genesys: dialpad + video en PiP

Tres planos, una sola interacción en Genesys Cloud

Video RTC se sitúa entre el navegador del cliente y Genesys Cloud, conectado por SPLIT trunking. El video se negocia en WebRTC; el enrutamiento, la supervisión y el reporting siguen en Genesys.



Señalización

- Cifrada con TLS de extremo a gateway
- SIP hacia Genesys por SPLIT trunking
- Sin conectores propietarios en Genesys

Medios

- DTLS-SRTP entre navegador y gateway
- STUN en el gateway; TURN según despliegue
- Test de red previo y reconexión priorizada

Contexto

- Parámetros del widget: theme y extra
- Viajan a Architect en cabeceras SIP
- El agente los ve al recibir la llamada

Siete puntos de contacto con Genesys Cloud

Punto	Cómo se resuelve en Genesys Cloud
1 · SPLIT trunking	La videollamada entra por SPLIT trunking en la organización de Genesys Cloud, como una llamada más.
2 · Enrutamiento	Architect, colas, skills y prioridades de Genesys. Se configura como cualquier otro flujo de llamada.
3 · Control del agente	Atender, retener, transferir y consultar desde la barra de la interacción y el dialpad de Genesys.
4 · Widgets SPLIT	Video Session, Scheduled, Reverse, Messaging y Remote Viewer, dentro de la propia interacción.
5 · Video del agente	Ventana SPLIT Agent y PiP sobre el escritorio, o en el móvil por QR o URL con PIN.
6 · Grabación	La voz, en la grabación de Genesys con la interacción. El video completo, en Video REC con custodia propia.
7 · Contexto y reporting	Datos del widget en cabeceras SIP para Architect y el agente. La videollamada computa en los KPIs y vistas de Genesys.

Integración documentada paso a paso en la wiki técnica. Se contrata en Genesys AppFoundry como Video RTC for Genesys.

El agente no sale de Genesys

La videollamada llega al escritorio de Genesys como una llamada más: se atiende, se supervisa, se graba y se mide con las herramientas de siempre.

Dialpad de Genesys

Atender, retener, transferir o sumar un tercero por voz, desde el softphone.

Agent Copilot de Genesys

La voz de la videollamada pasa por Genesys: el Copilot asiste al agente en vivo.

Reporting de Genesys

La videollamada computa en las mismas colas, KPIs y vistas de rendimiento.



TODO EN GENESYS

Voz grabada
en la grabación de Genesys, con la interacción

Metadatos
del widget a Genesys y al agente, en cabeceras SIP

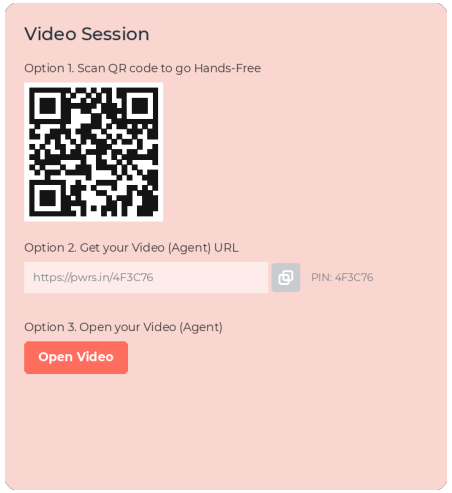
Whispering
supervisión y escucha en tiempo real

Transferir
a otro agente, a una cola de voz o de video

Cinco widgets SPLIT dentro de la interacción de Genesys

SPLIT FORWARD

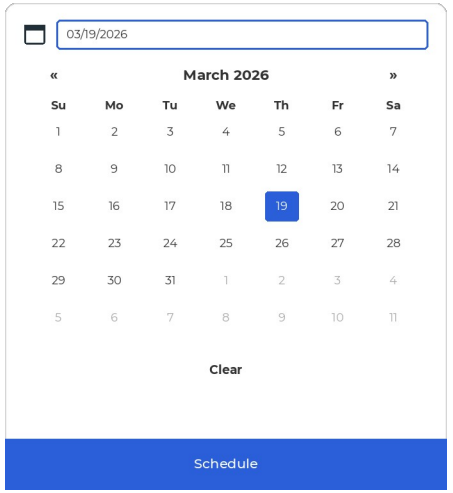
Entrante



La videollamada entra en cola. El agente abre su video desde el escritorio, el móvil (QR) o una URL con PIN.

SPLIT SCHEDULED

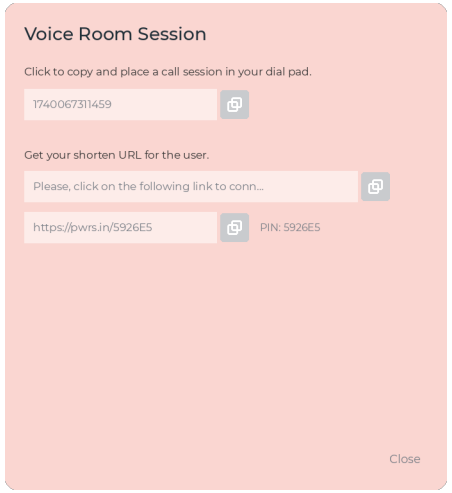
Cita



El agente agenda la cita de video desde la propia interacción, y llega enrutada a su hora.

SPLIT REVERSE

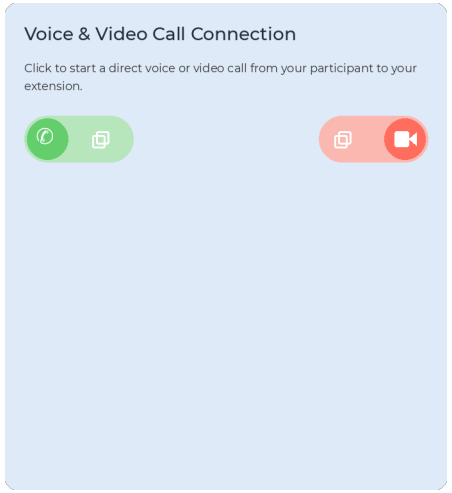
Saliente



El agente crea la sala y envía al cliente un enlace corto con PIN, por SMS, WhatsApp o email.

SPLIT MESSAGING

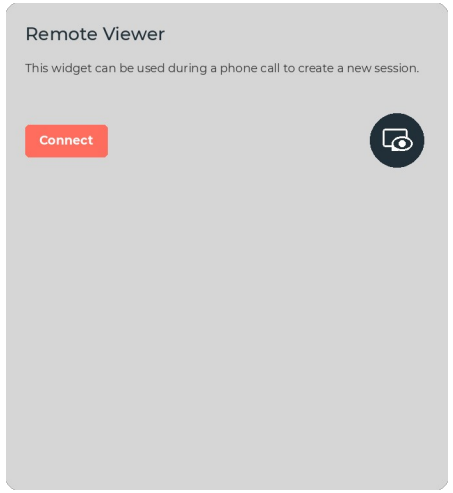
WhatsApp y chat



Desde cualquier mensajería, un clic lanza voz o video hacia una extensión o una cola.

SPLIT REMOTE VIEWER

Durante la llamada

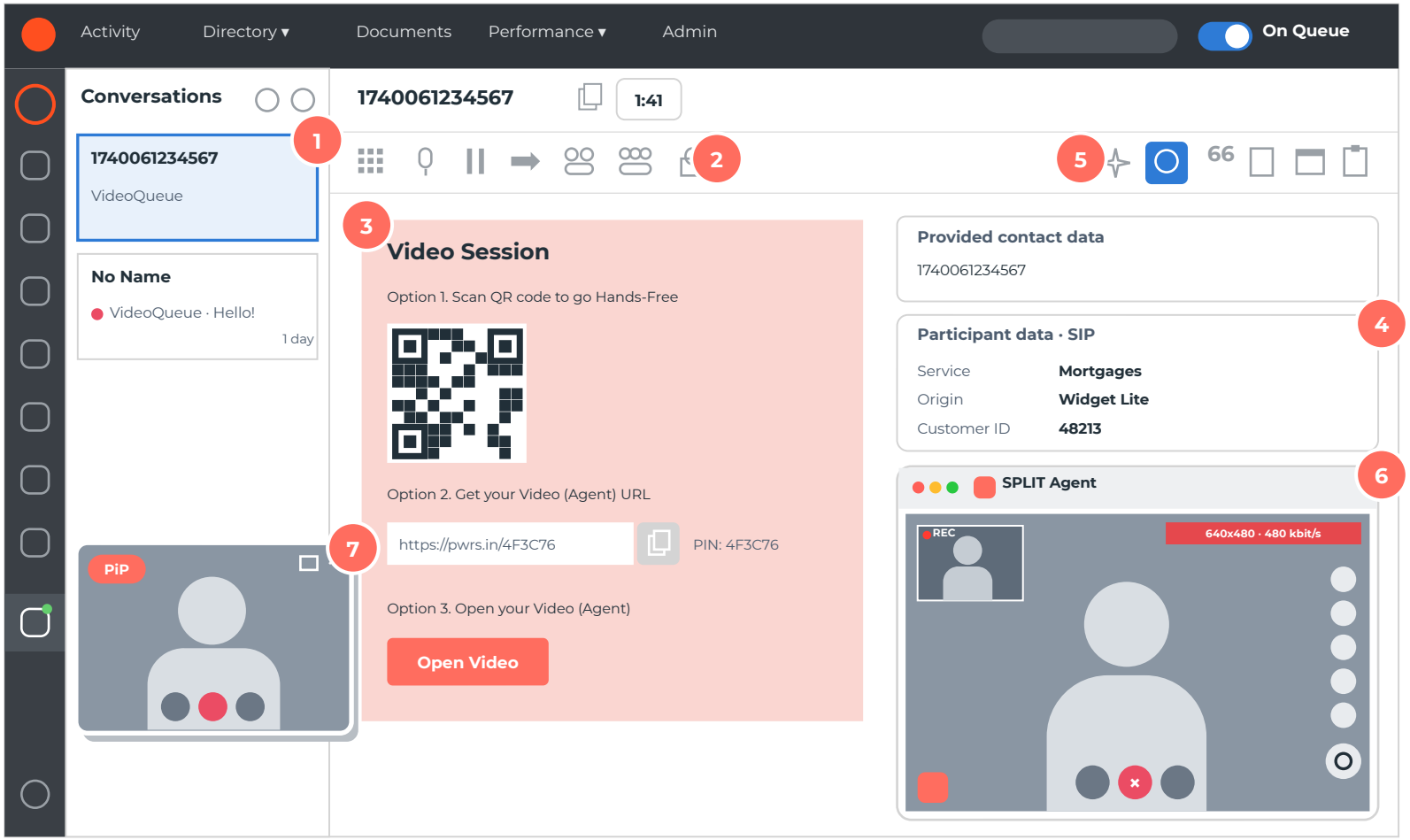


Con la llamada de voz en curso, el cliente comparte cámara y pantalla.

En el CRM: los mismos widgets, en Genesys Cloud for Salesforce y for Zendesk.

Del lado del cliente: Widget Lite, QR, Video Quiosco o enlace en el chat.

Así se ve la videollamada en Genesys Cloud



1 Interacción en cola

Entra como una llamada con su ID SPLIT, enrutada por Architect al agente On Queue.

2 Controles de Genesys

Dialpad, micrófono, retener, transferir y consultar, en la barra de la interacción.

3 Widget SPLIT

Video Session: QR manos libres, URL con PIN y botón de copiar, u Open Video.

4 Datos del contacto

Servicio, origen y datos del widget llegan por cabeceras SIP.

5 Paneles de Genesys

Copilot, perfil, respuestas, notas y wrap-up siguen en su sitio; el Copilot trabaja sobre la voz.

6 Ventana SPLIT Agent

Video con botones redondos: audio, colgar, video, pantalla, archivos y chat.

7 Video en PiP

Flota sobre Genesys Cloud: el agente ve al cliente mientras trabaja en otra aplicación.

Esquema ilustrativo de la vista del agente, no es una captura de pantalla. Datos ficticios.

7 modos SPLIT, un mismo ACD

1. **SPLIT Forward**
   El cliente inicia el video hacia la cola
2. **SPLIT Reverse**
   El agente escala la interacción a video
3. **SPLIT Scheduled**
   Cita de video programada y enrutada
4. **SPLIT WhatsApp & Messaging**
   Del chat a video o voz en un clic
5. **SPLIT Remote Viewer**
   El cliente muestra con su cámara
6. **SPLIT Deaf Interpreter**
   Intérprete de lengua de señas a tres
7. **SPLIT AI CoPilot**
   Asistencia de IA al agente en vivo

Todos enrutados por Architect, con el reporting de Genesys

SPLIT WhatsApp & Messaging

De la conversación a la transacción

Sin coste por minuto. La videollamada o la voz no pasan por Meta.

Sin depender de WhatsApp. El momento que resuelve corre en un enlace con dominio propio. WhatsApp Calling da voz, no video.

Enrutado en Genesys. Llega a la cola correcta con el contexto del chat o del bot.

El dato, fuera de Meta. La sesión sensible y su grabación no viajan por la plataforma de mensajería.

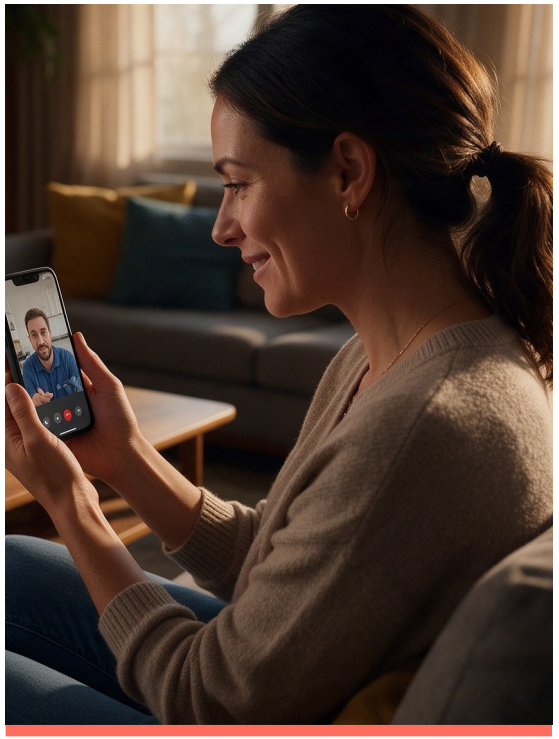
El mensaje más caro es el que no resuelve.

El especialista llega donde está el cliente



En la oficina

El especialista se sienta a la mesa por video, sin desplazarse.



En casa, desde el móvil

Del área privada o la app a una videollamada con su asesor.



Fuera de horario

El quiosco de la fachada atiende desde la calle con la oficina cerrada.



Lengua de señas

Intérprete a tres para clientes sordos, desde cualquier canal.

Doce escenarios sobre la misma integración

Asesor remoto

El especialista de banca, seguros o salud, por video y con cita.

Venta asesorada

Hipotecas, seguros o planes de salud, cuando el texto no convierte.

Desde el área privada

De la web o la app a video, con el cliente ya identificado.

Del chat o WhatsApp

La conversación sube a video o voz sin perder el contexto.

Verificación por video

Cuentas bloqueadas, operaciones sospechosas, claves perdidas.

Operaciones con evidencia

Contratación y cambios relevantes, grabados en Video REC.

Lengua de señas

Intérprete a tres para clientes sordos, desde cualquier canal.

Cliente en el extranjero

Voz o video por internet, sin roaming ni numeración.

Remote Viewer

El cliente muestra un documento o un siniestro con su cámara.

Oficina Phygital

Quiosco o tableta con un experto del contact center.

Segunda línea experta

El agente transfiere la videollamada al especialista.

IA + agente humano

El bot resuelve; cuando hace falta, una persona en video.

La sucursal atendida desde el contact center

El mismo pool de agentes que atiende voz y chat en Genesys atiende también, por video, a quien está en la sucursal. Humanos, no autoservicio.

Video Quiosco Phygital

Un agente por video en la sucursal. El cliente escanea el QR y habla desde su móvil.

Tabletas y puestos de mesa

El experto remoto se sienta en la mesa de asesoría: hipotecas, seguros, inversiones.

Asesores Remotos (Puesto Flotante)

Sin titular fijo: atiende el primer asesor disponible. Cubre picos y pausas sin cerrar la posición.



CASO REAL UTILITIES

0–3 min
de espera con Asesor Remoto (20–25 min en presencial)

+50 %
capacidad de atención sin ampliar superficie

9–10/10
CSAT, por encima de los canales digitales

95 %
FCR, equivalente al presencial

SUCURSAL PHYGITAL · INDOOR Y OUTDOOR

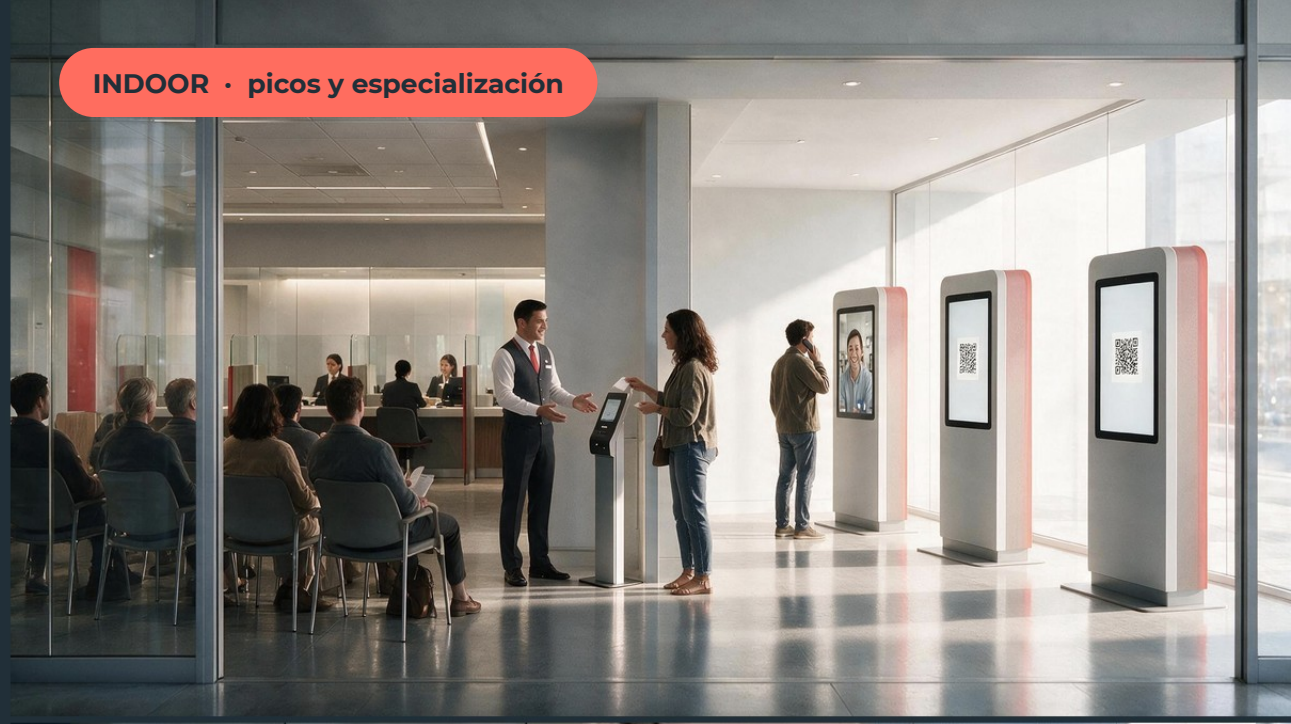
Los dos techos de la oficina

Dentro, el experto remoto absorbe los picos y la especialización: el techo del personal.

En la fachada, el puesto atiende desde la calle fuera de horario: el techo de la hora.

Y la conversación sigue en el móvil del cliente.

IntPowers × GENESYS





Video interoperable con Genesys Cloud y otros CCaaS

Web ACD es un ACD convergente de voz y video. Por SIP, transfiere y recibe videollamadas de Genesys Cloud y de otras plataformas sin perder el video ni el contexto.

Sucursales y Puestos Remotos

Video en áreas que no tienen licencia Genesys, conectadas al mismo flujo.

Especialistas y backoffice

El agente Genesys transfiere la videollamada al experto, en otra plataforma.

Grupo multi-país y BPO

Un mismo servicio de video para entidades sobre distintas plataformas.

Migraciones

Convivencia de dos CCaaS durante la transición, con video en ambos.

Interoperable con

Genesys Cloud CX · Genesys Cloud EX · PureConnect · PureEngage · GoContact · Talkdesk · Five9 · Cisco · Avaya · Enghouse · Vocalcom · inConcert · 3CX · ICR Evolution · Wolkvox

CRM

Salesforce · Zendesk · Dynamics 365

30+
vendors y partners

SIP
estándar, sin conectores propietarios

4
modos: cloud, on-prem, virtual, híbrido

Grabación de video de grado bancario

Graba la videollamada real, cara a cara, no solo el audio o la pantalla del agente. Con custodia, acceso y trazabilidad pensados para auditoría.



Custodia

- Buckets S3 del propio cliente
- Región AWS a elección: dato y jurisdicción
- Nodos dedicados o en infraestructura propia

Acceso

- SSO / SAML
- Doble factor (OTP)
- Lista blanca de IP y registro de auditoría

Operación

- Búsqueda por metadatos
- Recuperación del archivo en un clic
- Exportación automática y API

Para auditoría, dimensionado por almacenamiento

Prueba de la interacción completa

Cara, voz y documentos mostrados en la sesión, con marca de tiempo y metadatos.

Silos por servicio

Cada servicio u organización con su propia ubicación REC y su ARC sincronizado.

Arquitectura abierta

Exporta a la analítica de voz y calidad que ya use el cliente, sin lock-in.

Por almacenamiento, no por minuto

Unidades de 100 GB, 500 GB y 1 TB, ampliables.

Almacenamiento por grabación

Duración	RAW	RAW + SD	RAW + SD + HD
1 min	6 MB	8 MB	16 MB
15 min	100 MB	120 MB	240 MB
1 hora	390 MB	480 MB	950 MB

Ejemplo: 100 grabaciones/día de 15 min ≈ 12 GB/día ≈ 2,9 TB/año → 3 unidades de 1 TB.

Dimensionado en la reunión

Con el volumen diario y la duración media, la tabla da el número de unidades.

Crecen con la operación: las unidades se amplían a medida que sube el volumen.

Sin coste por minuto: se paga el almacenamiento.

Despliegue, control del dato y regulación

Libertad de despliegue

Cloud en AWS, on-premises, virtualizado o híbrido. El mismo producto en los cuatro.

Continuidad y reversibilidad

Con precedente en banca. Clave en marcos de riesgo TIC de terceros, como DORA.

Accesibilidad exigible

Videointerpretación en lengua de señas, como exigen normas de accesibilidad (LeySAC).

Acceso y trazabilidad

SSO/SAML, doble factor, lista blanca de IP, logs, CDR y registros de sesión.

Modelos de despliegue

Modelo	Medios	Grabación	Encaje
Cloud	AWS (región)	S3 del cliente	Arranque rápido
On-prem	CPD propio	Dedicada	Dato en casa
Híbrido	En el CPD	Archivo en S3	Escala

Núcleo Debian 12 LTS · dossier de seguridad 2026 bajo NDA.

Seguridad, leída con precisión

Infraestructura AWS: ISO 27001, SOC 1/2/3, PCI, entre otras.
Interactive Powers: GDPR y HIPAA.
Cifrado: TLS en señalización, SRTP en medios, AES-256.

POR QUÉ INTERACTIVE POWERS

Más de diez años llevando el video al contact center

El canal, no la sala

El video entra en Genesys Cloud como una interacción más: Architect, colas, supervisión y reporting que ya operas.

Suite completa, un solo fabricante

Video, ACD interoperable y grabación de grado bancario sobre la misma capa de medios. Sin piezas de terceros que coser.

Despliegue que decides tú

Cloud, on-premises o híbrido, con el dato y las llaves bajo tu control.

En producción sobre Genesys Cloud

Banco Pichincha · Ecuador. Escalado a video desde la banca online, con grabación íntegra.

Banmédica y Help Seguros · Chile. Oficina virtual por video; migración de Web ACD a Genesys Cloud sin cortar el servicio.

Grupo Atlantigo y World2Meet · España. Del chat y WhatsApp a voz y video, sin roaming.

Renfe · España. Videointerpretación en lengua de señas.

Cooperativa Policía Nacional · Ecuador · TDBM · Mongolia. Video banking en todo el territorio.

GENESYS™

AppFoundry Premium Partner desde 2019

Tu socio de video en Genesys

1 — Señalas la oportunidad

Exclusividad por cliente o proyecto

2 — Demo Center Genesys

Tu preventa, con SPLIT en vivo

3 — Onboarding técnico

SPLIT, Web ACD y Video REC

4 — Compra por AppFoundry

La vía estándar del cliente Genesys

5 — Condiciones por proyecto

Quote de IntPowers y PO del partner

6 — Material para tu cliente

Brochures ES/EN y dossier de seguridad

7 — Phygital en el proyecto

Quioscos, tabletas y Puestos Remotos

Un partner por cliente. Sin exclusividad territorial.

Lo que gana el partner

Integradores, consultoras y BPO

Más valor por cuenta. Video, grabación y Phygital sobre la organización Genesys Cloud que ya integras.

Sin migraciones. Se suma por AppFoundry y SPLIT; tu cliente no cambia de plataforma.

Diferencial en pliegos. Video transaccional y grabación de grado bancario donde el RFP lo pide.

Un contrato marco. Condiciones de partner estándar; lo especial, por proyecto.

Más valor en la cuenta que ya integras.

PRÓXIMOS PASOS

Del escenario prioritario a la demo

1

Tus escenarios

Los servicios y canales donde el video aporta más, con sus requisitos.

2

Sesión técnica

Con tu equipo técnico o tu integrador: SPLIT, arquitectura y seguridad.

3

Demo a medida

Video RTC for Genesys en el Demo Center, con el escenario que priorices.

400K+ videollamadas/mes · 300K+ grabaciones/mes · 1.000+ video agentes · 9 gobiernos