Genesys AppFoundry Premium Partner

Escalamiento **Fluido**

para Genesys Cloud

Del chat al canal transaccional: una llamada o videollamada segura y grabada que entra en Genesys Cloud y enruta Architect, a un clic y sin repetir lo ya contado.

WhatsApp y mensajería · Web Messaging · Firma y QR · Llamada web



IntPowers × GENESYS

Quedarse en el chat tiene un coste

Genesys Cloud ya recibe WhatsApp, Web Messaging y otras mensajerías en sus colas. Son la puerta de entrada que el cliente prefiere; para cerrar una operación, no son el canal adecuado.



Seguridad y privacidad operativa

Datos personales, fotos de documentos y condiciones pasan por una plataforma de terceros y por móviles personales, fuera del control de la empresa.



Cumplimiento normativo

En banca, seguros y sector público la conversación debe poder custodiarse, auditarse y unirse al expediente. Un chat de consumo no está pensado para eso.



Coste por mensaje y por minuto

WhatsApp Business cobra por mensaje y por minuto de llamada. Cada aclaración por escrito encarece el caso.



Conversaciones que no cierran

Una consulta compleja se convierte en decenas de mensajes cortos, y pasar al teléfono obliga a empezar de cero.

Salir del canal es necesario.
La cuestión es hacerlo sin perder al cliente ni salir de Genesys: un clic hacia un canal propio, seguro y grabado.

Una línea, una línea con tono, una escena

01

TEXTO

1D · Comunicación textual

Una línea: transmite datos, pero pierde el tono, la duda y la urgencia. Cada aclaración es otro mensaje y otra espera.

02

VOZ

2D · Comunicación verbal

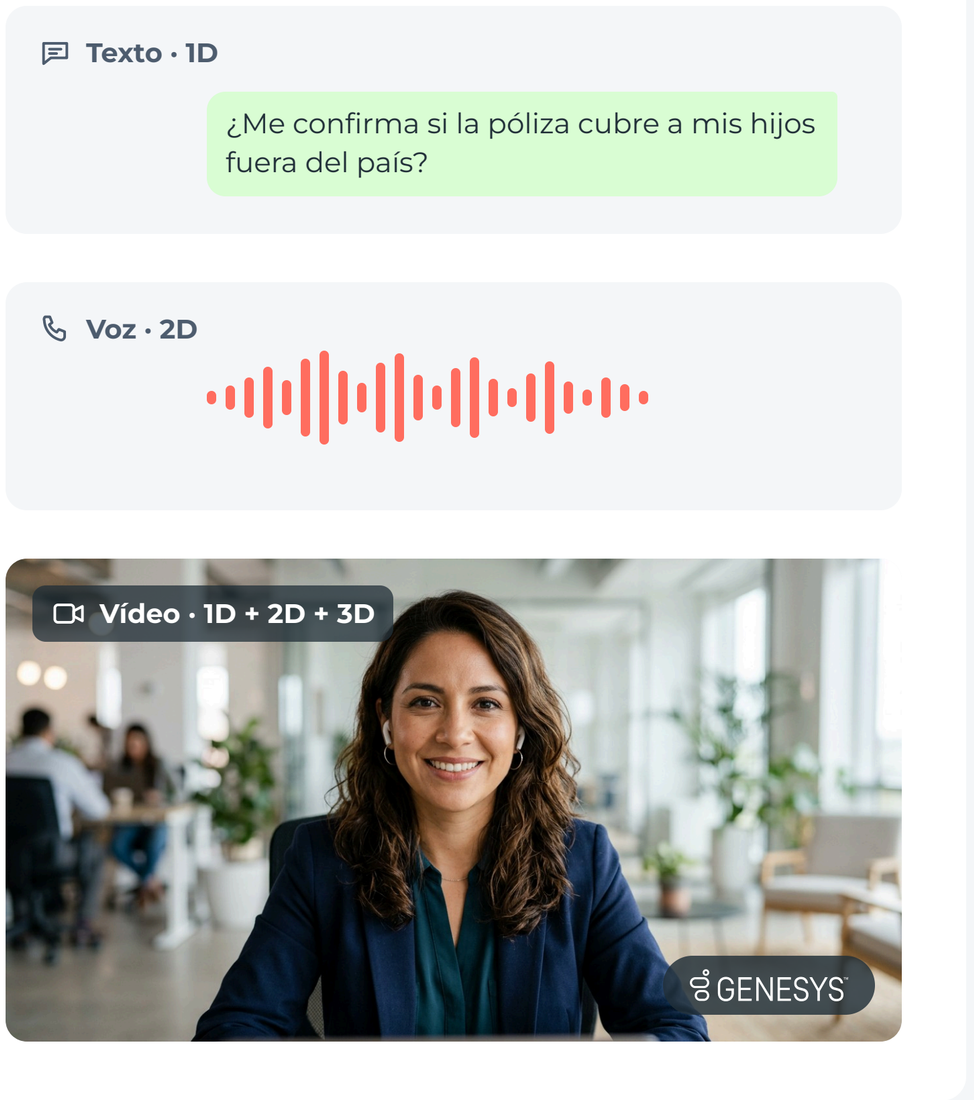
Una línea con tono: añade ritmo e intención, y la pregunta y la respuesta se cruzan en tiempo real.

03

VÍDEO

1D + 2D + 3D · Comunicación visual

Una escena: reúne texto y voz, y añade el rostro, el gesto y lo que se muestra, como un documento o una firma. Es donde se genera la confianza para cerrar.



El concepto

Salir del chat. Elevar la conversación.

Escalamiento Fluido lleva la conversación fuera de la mensajería en el momento en que se vuelve sensible o compleja: a un clic, a una llamada o videollamada que entra en Genesys Cloud como una interacción más, cifrada, grabada y con una persona que ya conoce el caso.

Enrutado por Architect | Cifrado y grabado | Sin app ni número

Escribe
El cliente consulta por el canal que ya usa.

→

Pulsa
Recibe un enlace o un botón y sale de la mensajería al canal seguro.

→

Conversa
Habla o se ve con un agente de Genesys, con la sesión grabada.



La consulta empieza en el chat y se cierra en el canal transaccional

Lo que cambia al elevar la conversación

	EN LA MENSAJERÍA	EN GENESYS CLOUD, CON SPLIT
Datos del cliente	En la plataforma de un tercero	En el canal de la empresa, cifrados en tránsito
Registro	Historial de chat en los móviles	Voz grabada en Genesys; vídeo con custodia en Video REC
Identidad	Un teléfono o un nombre de usuario	Verificación en vivo, con el documento ante la cámara
Coste	Por mensaje y por minuto de llamada	Sin coste de mensajería por mensaje ni por minuto
Quién atiende	Quien tenía el chat abierto	Architect: colas, skills y transferencia en vivo
Dependencia	Un único canal, propiedad de un tercero	Un canal propio, desde cualquier mensajería, web o QR

La mensajería sigue siendo la puerta de entrada en Genesys Cloud. Lo que cambia es dónde ocurre la parte que importa.

Cuatro puertas de entrada, un mismo destino

Cada punto de contacto escrito o digital tiene su forma de salir al canal seguro. Todas llegan a Genesys Cloud por SPLIT, con sus flujos de Architect, sus colas y su supervisión.



Una sola interacción en Genesys Cloud. El vídeo se negocia en WebRTC; el enrutamiento, la supervisión y el reporting siguen en Genesys.

La salida, dentro de la interacción de Genesys

SPLIT no toca la integración de WhatsApp en Genesys Cloud ni usa las APIs de Meta: añade una salida. El agente o el bot envía un enlace y la conversación continúa en voz o vídeo, como una llamada que enruta Architect.

- WhatsApp, Web Messaging, Messenger, SMS y redes sociales. WhatsApp Calling da voz, no vídeo: SPLIT da las dos
- Widget SPLIT Messaging en el panel de la interacción: el agente envía el enlace sin cambiar de herramienta
- SPLIT Forward: el enlace en un formulario Flow o en la respuesta de un bot lleva a una cola de Genesys
- SPLIT Reverse: el agente crea la sala y envía un enlace corto con PIN por SMS, WhatsApp o email

Llega a GENESYS





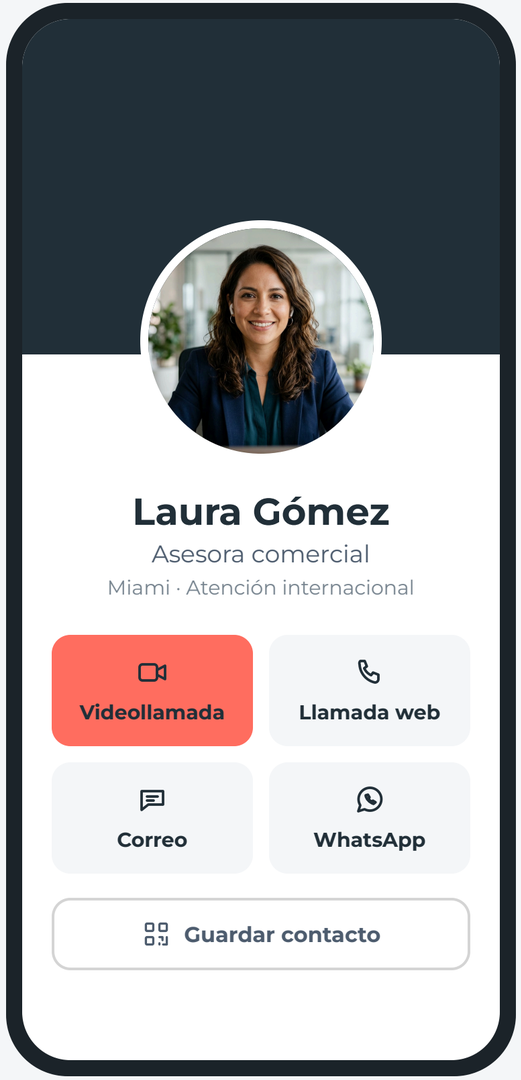
Directory

La tarjeta de contacto digital de cada asesor

Una página con el equipo comercial o de atención. Cada persona tiene su ficha con todos sus canales, y el cliente elige cómo hablar con ella sin buscar un número.

- Enlace propio, código QR y tarjeta virtual (vCard) para la agenda del cliente
- Para la firma de correo, la tarjeta impresa o la agenda del cliente
- La voz y el vídeo web entran por Video RTC en Genesys Cloud, hacia la cola o la extensión del asesor
- Se configura con un archivo: se añade una persona y aparece su ficha

Llega a GENESYS



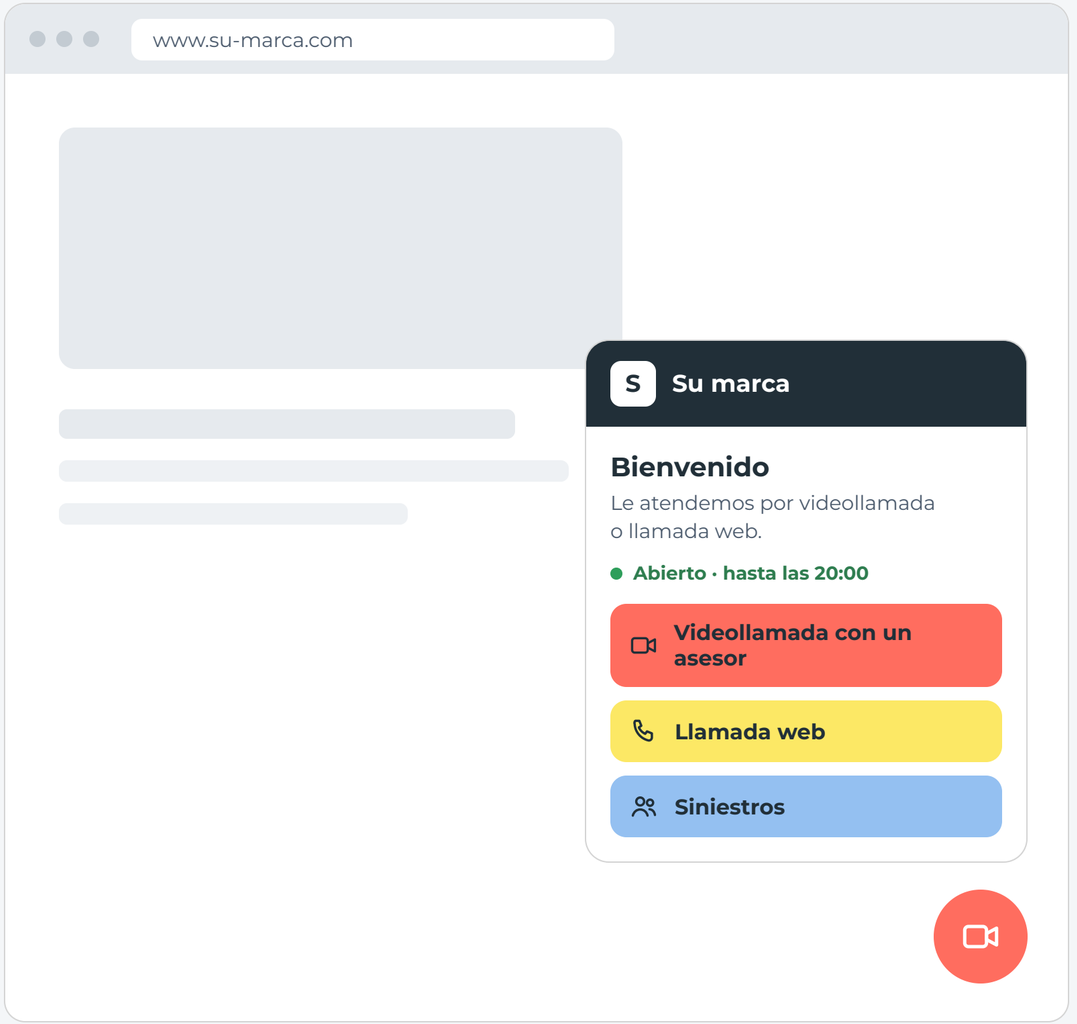
Widget Lite

El botón de atención de su web

Un botón flotante que se añade a cualquier web con una línea de código. Abre un panel con su marca, sus servicios y su horario, y conecta al visitante con Genesys Cloud sin salir de la página.

- Un botón por servicio o por área de atención
- Control horario: abierto, por cerrar o cerrado, con su mensaje
- Conversación en el panel, en una pestaña o en una ventana
- Cada servicio llega a Genesys Cloud por SPLIT, a su flujo de Architect

Llega a GENESYS



Web Caller

Una llamada de voz desde el navegador

Un botón en la web, un enlace o un código QR abren una llamada de voz en el navegador. Para Genesys Cloud es una llamada entrante más, con sus flujos de Architect y sus colas.

- Acceso por QR desde una factura, un cartel o una pantalla
- La voz viaja cifrada por WebRTC y entra en Genesys Cloud por SPLIT
- Teclado DTMF para elegir opciones en el menú del IVR de Architect
- Quien llama no instala nada ni da su número de teléfono



Llega a GENESYS

Donde se cierra la conversación

Genesys Cloud

Architect, colas, skills y transferencia en vivo al especialista. El agente atiende desde su escritorio de Genesys, con el vídeo en PiP.

Verificación de identidad en vivo

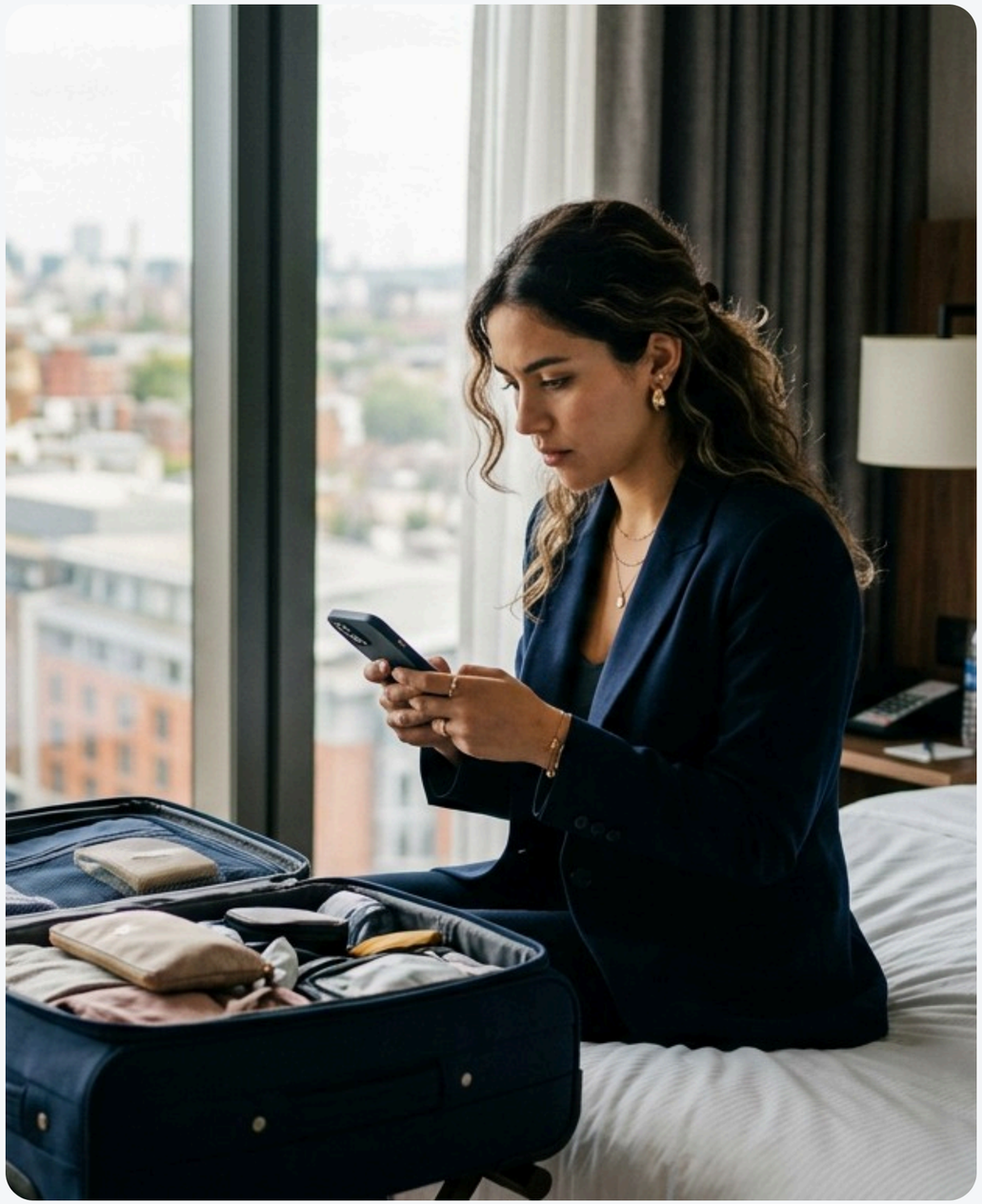
El asesor confirma visualmente al cliente y su documento ante la cámara, dentro de la misma sesión.

Video REC

Grabación de grado bancario del vídeo real, con custodia y unida al caso. La voz queda además en la grabación de Genesys.



El agente atiende desde Genesys Cloud, con el vídeo sobre su escritorio



Recorrido 1 · Banca

Del WhatsApp del asesor a la videollamada verificada

01 **Escribe**

Una clienta que vive fuera del país escribe a su asesor por WhatsApp para ampliar un producto.

02 **Sale del chat**

El asesor pulsa el widget SPLIT Messaging en la interacción de Genesys y le envía el enlace por el mismo chat.

03 **Verifica**

En la videollamada, ella muestra su documento ante la cámara y revisan juntos las condiciones.

04 **Cierra**

La sesión queda grabada y unida al caso. Si hace falta, el agente la transfiere en vivo a un especialista desde Genesys.

Con **SPLIT WhatsApp & Messaging** **Genesys Cloud** **Video REC**



Recorrido 2 · Seguros

Del parte por chat al peritaje en vídeo

01 **Da parte**

Un cliente escribe a la aseguradora por su canal de mensajería tras un golpe con el coche.

02 **Sale del chat**

El flujo del bot responde con un enlace SPLIT Forward a la cola de siniestros en Genesys Cloud.

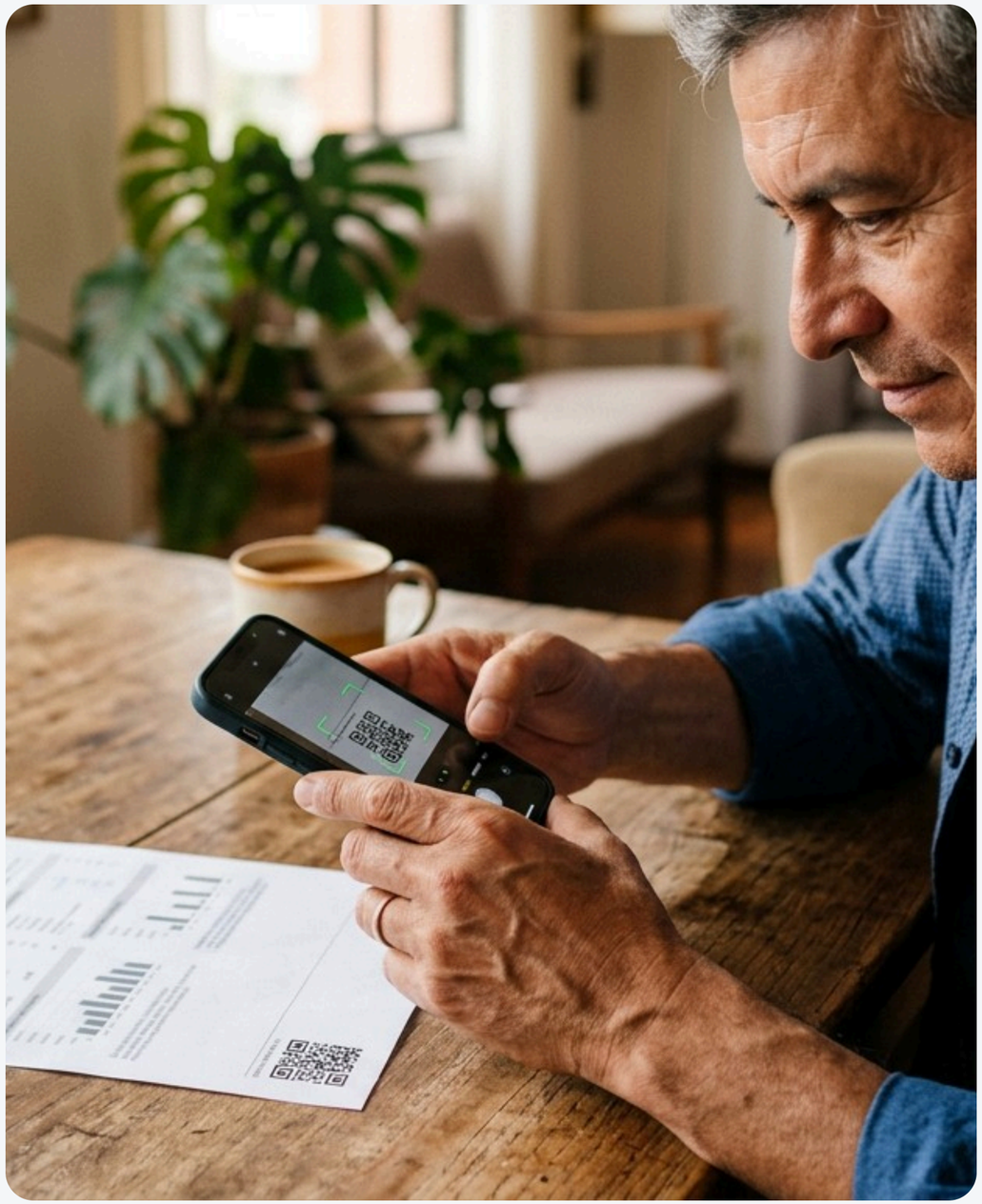
03 **Muestra**

Con la cámara del móvil enseña el daño al tramitador, en directo y sin instalar nada.

04 **Documenta**

La videollamada queda grabada y unida al expediente del siniestro.

Con **SPLIT Forward** **Genesys Cloud** **Video REC**



Recorrido 3 · Servicios y sector público

Del QR de la factura a una persona

01 **Escanea**

Un cliente escanea con el móvil el código QR impreso en su factura.

02 **Llama**

Web Caller abre una llamada de voz en el navegador, sin dar su número, que entra en Genesys Cloud.

03 **Elige**

Entra en el IVR de Architect y marca la opción con el teclado.

04 **Le atienden**

Un agente de Genesys responde desde la cola asignada, con su escritorio de siempre.

Con **Web Caller** **Genesys Cloud**

El agente no sale de Genesys

La conversación escalada 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

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

Reporting de Genesys

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

Contexto del chat

Los datos del enlace viajan con la sesión SPLIT: Architect enruta por ellos y el agente los ve.



Genesys AppFoundry Premium Partner desde 2019.
Video RTC for Genesys se suma a la organización que ya tiene: sin migrar ni duplicar la operación.

Lo opera su equipo en Genesys o el nuestro

Sus agentes de Genesys Cloud

El escalamiento llega a las colas, skills, supervisión y reporting que ya opera. Sin cliente pesado ni puesto dedicado: el vídeo se abre sobre el escritorio de Genesys.

VCCaaS y Web ACD para lo que queda fuera

Sucursales, quioscos y puestos sin licencia Genesys atienden en Web ACD, que transfiere por SPLIT a Genesys Cloud. Con VCCaaS, lo opera nuestro equipo.

24/7

Turnos o servicio externalizado para cubrir cualquier franja

1 : N

Un mismo equipo atiende todas las puertas de entrada



Asesor VCCaaS atendiendo desde el navegador

El canal que se puede auditar

La conversación que sale de la mensajería entra en un entorno diseñado para banca, seguros y sector público.

Cifrado en tránsito

Voz y vídeo cifrados desde el navegador del cliente: TLS en la señalización y SRTP en los medios.

Aislamiento por cliente

Datos segregados por empresa. Interactive Powers no accede a los datos de los usuarios finales.

Verificación en vivo

El documento ante la cámara es una barrera directa contra la suplantación.

Trazabilidad

Voz en la grabación de Genesys; vídeo, registros y metadatos de cada sesión en Video REC, conforme a la política de cada empresa.



Interactive Powers

GDPR · HIPAA

Infraestructura AWS

ISO 27001 · SOC 1/2/3
PCI

ISO 27001, SOC 1/2/3 y PCI, entre otras, son certificaciones de la infraestructura de AWS; Interactive Powers atesta GDPR e HIPAA. El dossier de seguridad completo está disponible bajo NDA.

Aplicación sectorial

Dónde importa salir del chat

Banca

Altas, ampliaciones y operaciones con verificación de identidad y grabación de grado bancario.

Seguros

Partes, peritajes y renovaciones, con la evidencia unida al expediente.

Sector público

Trámites con identificación y registro, sin pedir datos por un chat de consumo.

Salud

Orientación y seguimiento con privacidad, fuera de la mensajería personal.

Turismo y servicios

Ventas asesoradas y atención a clientes en el extranjero, sin depender de un número local.

Utilities y telecom

Facturación y averías desde el QR de la factura, directamente al IVR.

En producción sobre Genesys Cloud

Banca, seguros, turismo y transporte en Latinoamérica, Europa y Asia.

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

Banmédica · Chile
Oficina virtual por vídeo; migración de Web ACD a Genesys Cloud sin cortar el servicio.

InterMundial · Grupo Atlantigo · España
Asistencia en viaje: del chat y WhatsApp a voz y vídeo, sin roaming.

World2Meet · España
Del chat y WhatsApp a voz y vídeo para viajeros, con la voz primero en la emergencia.

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

TDBM · Mongolia
Video banking para clientes en todo el país.

SPLIT WhatsApp & Messaging en producción. También sobre Genesys Cloud: Help Seguros (Chile) y Renfe (España), con videointerpretación en lengua de señas.

Para decidir

Seis decisiones para empezar

Qué conversaciones salen del chat
Las que piden datos personales, documentos, firma o una explicación compleja.

Por qué puertas
Mensajería, web, firma de los asesores o QR impreso. Se puede empezar por una.

Quién atiende
Sus agentes de Genesys, el equipo de un partner o el servicio VCCaaS.

Qué se graba y cuánto se custodia
Según la política de la empresa y la normativa del sector.

Cómo se verifica la identidad
Documento ante la cámara y los pasos que exija cada operación.

Cómo entra en Genesys
SPLIT, flujos de Architect y colas que recibirán la voz y el vídeo.

Del escenario prioritario a la demo

01

Sus escenarios

Qué conversaciones salen del chat y por qué puertas, con sus requisitos de grabación y verificación.

02

Sesión técnica

Con su equipo o su integrador: SPLIT, Architect y seguridad.

03

Demo a medida

Escalamiento Fluido en el Demo Center de Genesys, con el escenario que priorice.

Sin desarrollo a medida: SPLIT se configura en Genesys Cloud, y Video RTC for Genesys se contrata por AppFoundry, la vía estándar del cliente Genesys.

Hablemos de su caso

Analizamos qué conversaciones de su operativa en Genesys Cloud deberían salir del chat, por qué puertas de entrada y con qué nivel de grabación y verificación.

Interactive Powers

Madrid · Miami · interactivepowers.com

IntPowers × GENESYS™