VIDEO RTC 6.X · GRADO BANCARIO

Escalamiento Fluido

para Genesys Cloud

Cuando una conversación de WhatsApp necesita a una persona, el cliente pasa con un clic a una llamada o videollamada cifrada con un agente de Genesys Cloud.



CÓMO FUNCIONA

Del chat a la voz o el vídeo, dentro de Genesys Cloud

1 El cliente escribe

Por el canal que ya usa. El agente o el bot le envía un enlace seguro en la conversación.

- **WhatsApp** — Mensajería y bots
- **Apps y chat web** — App de la entidad y web
- **SMS** — Enlace corto con PIN
- **Email** — Enlace o código QR

2 Elige voz o vídeo

Un toque abre la sesión en el navegador del móvil, por SPLIT: protocolo híbrido SIP + WebRTC.

- **Voz** — Desde el navegador
- **Vídeo** — En vertical, desde el móvil
- **Cifrado** — Certificados de 256 bits
- **Sin app** — En el navegador, sin descargas

3 Atiende un agente Genesys

La sesión entra en Genesys Cloud como una llamada más, con el contexto del chat.

- **Architect** — Colas, skills y prioridades
- **Dialpad** — Atender, retener y transferir
- **Agent Copilot** — Asistencia en vivo
- **Reporting** — Mismas colas y KPI

Canales — WhatsApp · Apps · Chat · SMS → **SPLIT** — Voz y vídeo cifrados → **Genesys Cloud** — Una sola interacción → **Video REC** — Custodia de grado bancario

GENESYS APPFOUNDRY

Partner Premium de Genesys AppFoundry desde 2019

Video RTC 6.x for Genesys, publicado en AppFoundry. La interacción vive en su Genesys Cloud; nosotros aportamos la voz, el vídeo y su pasarela.

- **SPLIT trunking.** Entra como una llamada más.
- **Enrutamiento suyo.** Architect, colas y skills: no sale de su flujo.
- **Identidad del agente.** Accede con su cuenta de Genesys.
- **Dialpad y reporting.** Las herramientas de Genesys de siempre.

GENESYS | AppFoundry

Genesys Cloud / Video RTC

Video RTC

for Genesys Cloud CX

Autor	**Interactive Powers**
Versión	**6.X**
Selling party	**Vendor**
Atestaciones	**GDPR · HIPAA**
Integración	**SPLIT · ACD queueing**

PREMIUM PARTNER · 2019 | GRADO BANCARIO

appfoundry.genesys.com › Video RTC

SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO

Seis controles sobre el canal

Cifrado
Certificados de 256 bits, SRTP y AES-256.

Aislamiento
Nodos dedicados por cliente y región.

Canal propio
Dominio de la entidad y PIN.

Grabación
Voz en Genesys, vídeo en Video REC.

Trazabilidad
Un identificador SPLIT; cuentas nominales.

Continuidad
Plan DRP documentado, copias por región.

ATESTA INTERACTIVE POWERS: GDPR · HIPAA

CERTIFICA LA INFRAESTRUCTURA: ISO 27001 · SOC 1/2/3 · PCI · powered by aws

Interactive Powers es AWS Standard Technology Partner. Dossier de seguridad disponible bajo NDA, si se requiere.

SIGUIENTE PASO

Piloto (POC) en tres pasos, sobre su Genesys Cloud

1

DEFINIR

Alcance del piloto

Un canal, por ejemplo WhatsApp, y una cola de Genesys.

RESULTADO
Escenario y criterios de éxito acordados

2

CONFIGURAR

Activación en Genesys

SPLIT y Architect en su organización, con su integrador.

RESULTADO
Entorno listo, sin desarrollo a medida

3

MEDIR

Piloto con clientes reales

KPI fijados al inicio y revisión de seguridad bajo NDA.

RESULTADO
Informe para decidir el despliegue

IntPowers

Hablemos de su caso

Diseñamos el piloto con su equipo y su integrador Genesys.

WEB interactivepowers.com

SEDES Madrid · Miami

GENESYS | Premium Partner

Genesys, Genesys Cloud y AppFoundry son marcas de Genesys. WhatsApp es una marca de Meta.