

# Remote Agent

## Definición

Un remote agent es un operador de VICIdial que accede a la plataforma de call center desde una ubicación fuera de las instalaciones, típicamente una oficina en casa o una sede sucursal. Estos trabajadores interactúan con la interfaz de agente vía navegador web y establecen conectividad telefónica mediante distintos protocolos.

## Métodos de conexión que soporta VICIdial

La plataforma habilita múltiples vías de audio:

- **Softphones SIP/PJSIP:** aplicaciones registradas con el servidor VICIdial a través de conexiones a internet.
- **Softphones IAX2:** protocolo optimizado para complicaciones de traducción de dirección de red (NAT).
- **Audio de navegador vía WebRTC:** transmisión de audio directa, sin necesidad de aplicaciones telefónicas separadas.
- **Sistema de callback externo:** la plataforma inicia llamadas hacia el número telefónico designado del agente y mantiene la conexión durante toda su sesión de trabajo.

La interfaz de agente se carga mediante HTTPS en navegadores web estándar. WebRTC representa la opción menos compleja, requiriendo solo acceso a internet y equipo de audio. Quienes priorizan la fidelidad de la llamada suelen usar clientes SIP dedicados (MicroSIP, Zoiper, Linphone) para mejor calidad de sonido y gestión independiente del volumen.

## Funciones administrativas

El panel de administración de VICIdial incluye una herramienta de configuración de "Remote Agents" que designa números telefónicos externos como extensiones de agente permanentes, automatizando la conexión cuando el agente inicia sesión.

## Importancia estratégica

La funcionalidad de agente remoto se ha vuelto fundamental para los call centers contemporáneos, habilitando equipos geográficamente dispersos, expansión de fuerza laboral multinacional, y crecimiento de infraestructura sin necesidad de expandir instalaciones físicas. El giro de la industria hacia el trabajo distribuido ha elevado la importancia de esta función.

## Desafíos principales

La confiabilidad del audio se ve afectada por la inestabilidad del internet residencial, el hardware de red de consumo y los problemas de enrutamiento por NAT. Los protocolos WebRTC e IAX2 ayudan a minimizar estos problemas.

## Configuraciones relacionadas

- `wait_between_calls`
- `call_timeout`
- `dial_timeout`

## Conceptos relacionados

- [WebRTC](#)
- [Session Initiation Protocol \(SIP\)](#)
- [NAT Traversal](#)
- [Agent Screen](#)
- [IAX2](#)

---

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:31 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:42 CST por Christian Cabrera