

WebRTC

Definición

WebRTC (Web Real-Time Communication) es una tecnología nativa del navegador que permite comunicación de voz y video sin requerir aplicaciones externas ni plugins. Dentro de VICIdial, permite a los agentes hacer y recibir llamadas directamente a través de su interfaz de agente basada en navegador, eliminando la necesidad de teléfonos SIP físicos o software de softphone separado.

Cómo lo implementa VICIdial

Arquitectura técnica: el sistema conecta los navegadores de los agentes con Asterisk mediante transporte WebSocket, usando el driver de canal PJSIP. Cuando un agente activa WebRTC, su navegador establece una conexión WebSocket encriptada hacia Asterisk, que funciona como el gateway WebRTC. El audio usa el códec Opus (estándar para WebRTC) con encriptación SRTP.

Capacidades del navegador: el navegador gestiona de forma nativa el acceso al micrófono, la cancelación de eco y la supresión de ruido, aunque la calidad varía según el navegador. Los navegadores basados en Chrome generalmente ofrecen la mejor calidad de audio WebRTC para VICIdial. Para Asterisk, el endpoint WebRTC funciona como una extensión PJSIP estándar, sin requerir configuración especial del marcador.

Atravesamiento de red: WebRTC emplea ICE (Interactive Connectivity Establishment) con servidores STUN/TURN para atravesar los límites de NAT, generalmente de forma más confiable que el atravesamiento de NAT SIP convencional.

Por qué importa

Beneficios de despliegue: WebRTC simplifica significativamente la incorporación de agentes. Los agentes solo necesitan un navegador y unos audífonos; no se requiere instalación de software ni configuración SIP. Esto comprime el tiempo de configuración de TI de horas a minutos y permite escalar rápidamente equipos remotos, eliminando además los gastos de licenciamiento de softphone.

Compensaciones: la calidad de audio depende del desempeño del navegador, los recursos de la computadora y la estabilidad de la red. Los entornos de producción de alto volumen pueden preferir teléfonos SIP dedicados o softphones para una calidad más confiable. WebRTC es adecuado para agentes remotos, arreglos de trabajo desde casa, y necesidades de despliegue rápido.

Conceptos relacionados

- [Session Initiation Protocol \(SIP\)](#)
 - [PJSIP](#)
 - [Agent Screen](#)
 - [Codec](#)
 - [NAT Traversal](#)
 - [Remote Agent](#)
-

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:54 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:03:05 CST por Christian Cabrera