

Resumen:

Este proyecto se enmarca en el campo de la Informática orientada a las comunicaciones cuyo objetivo es simplificar la atención técnica de clientes mediante el uso de videoconferencias a través del navegador.

En estos momentos se emplean cada vez más elementos software en todos los sectores económicos por lo que es necesario dar soporte técnico en cualquier situación posible. Es por eso que se propone cambiar el tradicional soporte técnico de llamada telefónica a uno que permita videoconferencias y de esta manera garantizar una mejor ayuda.

El soporte técnico supone en muchas ocasiones un gran problema de entendimiento entre ambas partes provocando retrasos a la hora de encontrar la solución y en muchos casos implica desplazar a un técnico al foco del problema. Con la aplicación propuesta se tratan de evitar toda serie de posibles problemas que puedan ocurrir y simplificar el acceso para el cliente.

La aplicación permite al cliente solicitar el servicio técnico de una manera sencilla, mediante un mensaje y el acceso a través de un navegador. Además, permite a los técnicos responsables del servicio organizar sus tareas mediante un calendario. La aplicación no requiere la instalación de ningún software adicional en el ordenador, sino tan solo de un navegador y una conexión a Internet. Todo esto se desarrolla empleando una tecnología llamada WebRTC. Esta tecnología es usada en la gran mayoría de navegadores presentes en el mercado. Cabe destacar que aunque es relativamente nueva la gran mayoría de aplicaciones desarrolladas son de pago y solo existen una serie de librerías de código libre que la implementen.

Palabras clave:

WebRTC, atención técnica, videoconferencia, navegador, código libre.