

Transfer

Definición

Una transferencia mueve una llamada en curso entre participantes dentro de VICIdial. Los destinos pueden incluir a otro agente, un grupo entrante, un número telefónico externo, o un sistema de respuesta de voz interactiva. La plataforma ofrece tres enfoques de transferencia distintos: transferencia directa/ciega (traspaso inmediato sin presentación), transferencia asistida/cálida (el agente presenta la llamada a la parte receptora antes de desconectarse), y conferencia a tres bandas (conexión simultánea de todas las partes).

Mecánica de implementación

Los agentes inician las transferencias desde su interfaz de pantalla usando un panel de transferencia dedicado. Eligen su destino (grupo entrante, extensión específica o contacto externo) y activan la función de transferencia. Dos configuraciones dan forma a la experiencia: una determina qué destino aparece preseleccionado por defecto, y otra rige el orden en que se muestran las opciones de transferencia.

Durante las transferencias asistidas específicamente, el agente que origina la llamada marca a la parte receptora mientras el llamante permanece en hold. Esto permite una conversación privada entre agentes antes de finalizar el traspaso. El agente puede completar la transferencia desconectando su propia conexión, o abandonar el proceso y volver al llamante original. Las conexiones simultáneas a tres bandas utilizan tecnología de puente de conferencia ([ConfBridge](#)).

El sistema puede configurarse para permitir que los agentes inicien múltiples transferencias desde una sola llamada. VICIdial admite transferencias a agentes "closer locales" dentro de la misma infraestructura, y soporta transferencias directas externas hacia números fuera del sistema.

Importancia de negocio

Las transferencias son fundamentales para las operaciones de venta, el escalamiento de clientes y la distribución inteligente de llamadas. En contextos de venta, los flujos de transferencia de frontera a closer representan el mecanismo principal de generación de ingresos: los frontiers califican prospectos y transfieren de forma asistida a los leads prometedores hacia especialistas de cierre. Las transferencias adecuadas minimizan los tiempos de espera del llamante y mejoran los resultados de conversión.

Las transferencias mal configuradas frecuentemente causan llamadas perdidas e insatisfacción del cliente. Las pruebas previas al lanzamiento de la campaña y la capacitación del personal en buenas prácticas de transferencia asistida son requisitos operativos críticos.

Configuraciones relacionadas

- `default_xfer_group`
- `concurrent_transfers`
- `xfer_group_order`

Conceptos relacionados

- [Closer](#)
- [Inbound Group](#)
- [ConfBridge](#)
- [Barge-In](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:48 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:59 CST por Christian Cabrera