# 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 fronter a closer representan el mecanismo principal de generación de ingresos: los fronters 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