

Agent DID

Definición

Un Agent DID es un número de marcación directa entrante ([Direct Inward Dialing \(DID\)](#)) dedicado y vinculado a un agente en particular. Esta configuración permite que los contactos que devuelven la llamada lleguen directamente a su agente anterior, en lugar de entrar al enrutamiento entrante estándar, favoreciendo la continuidad en la relación con el cliente.

Cómo lo implementa VICIdial

Configuración: los administradores crean un DID desde el panel administrativo y designan su destino de enrutamiento hacia la extensión de un agente o hacia un grupo entrante exclusivo gestionado solo por ese agente.

Funcionamiento: cuando un Agent DID se usa como caller ID saliente de las llamadas de un agente, los leads que llaman de vuelta a ese número se conectan directamente con ese agente específico. El sistema evalúa si el agente está logueado y disponible; si no lo está o está ocupado, la llamada se transfiere a opciones de respaldo configuradas (buzón de mensajes, cola o grupos entrantes alternativos).

Integración con callbacks: los Agent DID son especialmente efectivos combinados con la programación de devoluciones de llamada ([Callback](#)). Si un contacto llama por su cuenta antes del horario de callback programado, el sistema asegura que se conecte con el agente original, evitando repetir explicaciones.

Configuraciones relacionadas

- `outbound_cid`
- `manual_dial_cid`
- `filter_clean_cid_number`

Valor de negocio

Los leads que vuelven a contactar al mismo agente muestran tasas de conversión entre 20% y 40% más altas que el enrutamiento a un agente al azar, ya que se mantiene el contexto de la relación previa. Los Agent DID también respaldan el cumplimiento de TCPA y STIR/SHAKEN al mantener una identificación de llamante consistente y verificada.

Consideraciones y compensaciones

- Mayor costo de telefonía por el inventario adicional de números DID.

- Complejidad en la gestión del enrutamiento de respaldo cuando el agente no está disponible.
- Requiere planificación cuidadosa para asegurar un manejo adecuado de las llamadas cuando el agente asignado está fuera de línea.

Conceptos relacionados

- [Direct Inward Dialing \(DID\)](#)
 - [Caller ID \(CID\)](#)
 - [Callback](#)
 - [Inbound Group](#)
-

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:10 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:01:25 CST por Christian Cabrera