

Automatic Number Identification (ANI)

Definición

El ANI es un servicio de telefonía a nivel de carrier que captura y transmite el número telefónico de quien llama hacia el sistema receptor. A diferencia del Caller ID, que puede bloquearse o falsificarse, el ANI opera a nivel de carrier y no puede ser enmascarado por quien llama.

Cómo lo implementa VICIdial

Recepción y extracción: cuando llegan llamadas entrantes a través de un troncal SIP, el número de quien llama viene incrustado en el encabezado SIP "From" o P-Asserted-Identity. Asterisk extrae este dato y lo pasa al motor de procesamiento entrante de VICIdial.

Coincidencia de leads y screen pops: VICIdial busca en su base de datos de leads usando el ANI entrante para localizar registros coincidentes. Cuando encuentra una coincidencia, la información del llamante se muestra automáticamente en la pantalla del agente, dando contexto inmediato sin necesidad de búsqueda manual.

Enrutamiento inteligente: el sistema aprovecha el ANI para tomar decisiones de enrutamiento antes de entregar la llamada: verificar listas de no llamar (DNC), recuperar historial de interacciones, priorizar clientes VIP o dirigir la llamada a agentes con coincidencia geográfica.

Configuración saliente: para llamadas salientes, VICIdial establece el ANI a través de la configuración de Caller ID. La validación STIR/SHAKEN asegura que el ANI saliente pertenezca legítimamente al remitente, reduciendo el riesgo de suplantación y mejorando la tasa de respuesta.

Cumplimiento y reportes: cada registro de llamada incluye el ANI para trazabilidad de auditoría, control de calidad y cumplimiento normativo.

Por qué importa

Sin ANI, los agentes deben solicitar e investigar manualmente la información del llamante, agregando entre 15 y 30 segundos por llamada y deteriorando la experiencia del cliente. La identificación automática de número puede reducir el tiempo promedio de gestión ([Average Handle Time \(AHT\)](#)) entre un 10% y un 15%.

Para campañas salientes, la precisión del ANI impacta directamente la entregabilidad. Números no coincidentes o no verificados activan algoritmos de bloqueo de spam y rechazo del carrier, reduciendo la tasa de respuesta y la efectividad de la campaña.

Configuraciones relacionadas

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

Conceptos relacionados

- [Dialled Number Identification Service \(DNIS\)](#)
- [Caller ID \(CID\)](#)
- [CNAM](#)
- [STIR/SHAKEN](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:23 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:01:37 CST por Christian Cabrera