

Caller ID (CID)

Definición

El Caller ID es el número telefónico que aparece en el teléfono del destinatario cuando VICIdial inicia una llamada saliente. Es un parámetro de campaña personalizable que influye significativamente tanto en la tasa de aceptación de la llamada como en el cumplimiento normativo, a través de los estándares de atestación STIR/SHAKEN.

Cómo lo implementa VICIdial

Configuración principal: el sistema usa el parámetro de campaña `outbound_cid` como configuración base para determinar qué número se muestra a la parte llamada.

Estrategias de rotación: VICIdial soporta la funcionalidad de rotación por grupos de CID, permitiendo a los administradores alternar entre múltiples números telefónicos. Esto distribuye el volumen de llamadas entre distintos DID y mitiga el riesgo de que un número individual sea marcado como spam.

Estandarización de formato: el parámetro `filter_clean_cid_number` reformatea automáticamente los datos de CID antes de transmitirlos al carrier, asegurando consistencia.

Presencia local: la plataforma puede seleccionar inteligentemente un CID que coincida con el código de área del número marcado, lo que se conoce como "marcación con presencia local". El sistema hace coincidir las entradas del grupo de CID con el código de área del lead al momento de marcar, aumentando sustancialmente la tasa de respuesta.

Marcación manual vs. automatizada: el parámetro `manual_dial_cid` permite estrategias de CID distintas según si los agentes marcan manualmente o el sistema realiza la marcación automatizada.

Impacto de negocio

Métricas de desempeño: las llamadas provenientes de números locales logran entre un 30% y un 40% más de respuestas, comparadas con números gratuitos (toll-free) o geográficamente distantes.

Consideraciones regulatorias: la gestión del CID debe cumplir con los requisitos de STIR/SHAKEN: las organizaciones solo pueden mostrar números que posean legalmente o que estén autorizadas a usar.

Gestión de riesgo: los números que generan alto volumen de llamadas con duración breve o quejas de clientes corren el riesgo de ser marcados como spam, lo que exige rotación y supervisión

continua.

Configuraciones relacionadas

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

Conceptos relacionados

- [CNAM](#)
- [Direct Inward Dialing \(DID\)](#)
- [STIR/SHAKEN](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:33 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:01:47 CST por Christian Cabrera