

CNAM

Definición

CNAM significa "Caller Name" y se refiere a la identificación textual del llamante que acompaña a los números telefónicos en las pantallas de caller ID del destinatario. En lugar de mostrar "Llamante desconocido", un registro CNAM adecuado muestra el nombre de la empresa (hasta 15 caracteres, según los estándares de base de datos), mejorando la visibilidad de marca y la tasa de aceptación de la llamada.

Cómo lo implementa VICIdial

La configuración de CNAM ocurre fuera de VICIdial en sí, a nivel de carrier o de base de datos CNAM. Al aprovisionar DID desde un carrier, se registra el CNAM especificando el nombre de la empresa. Durante las llamadas salientes, el carrier del destinatario realiza una consulta para mostrar el nombre registrado junto al DID usado como CID saliente.

Consideraciones clave de implementación:

- La propagación del registro toma entre 24 y 48 horas a través de las redes de los carriers.
- Algunos carriers cachean los datos de CNAM, retrasando la visibilidad de las actualizaciones.
- Para llamadas entrantes, VICIdial recibe los datos de CNAM del carrier de quien llama, cuando están disponibles, y los muestra en la pantalla del agente.

Por qué importa

Un CNAM registrado aumenta sustancialmente la tasa de respuesta comparado con pantallas genéricas o desconocidas. Combinado con la atestación STIR/SHAKEN, el CNAM refuerza la verificación de identidad del llamante y genera confianza. Sin embargo, la adopción no es uniforme: los carriers móviles y los servicios VoIP manejan el CNAM de forma inconsistente, y muchos teléfonos priorizan sus bases de datos de contactos o filtros de spam por encima de la consulta CNAM. Aun así, registrar el CNAM en todos los DID salientes es una buena práctica recomendada para cualquier campaña de VICIdial.

Conceptos relacionados

- [Caller ID \(CID\)](#)
- [STIR/SHAKEN](#)
- [Direct Inward Dialing \(DID\)](#)

