

Dialed Number Identification Service (DNIS)

Definición

El DNIS es una capacidad de telefonía que identifica qué número telefónico usó el llamante para comunicarse con el sistema. En entornos VICIdial, identifica cuál de los múltiples DID recibió la llamada entrante. Es la contraparte de [Automatic Number Identification \(ANI\)](#), que revela el número del propio llamante en lugar del número que marcó.

Cómo lo implementa VICIdial

Cuando las llamadas llegan a través de troncales SIP o conexiones de carrier, el dato del número marcado viaja en los encabezados de señalización SIP, particularmente en el encabezado "To" o el Request-URI. El motor de telefonía Asterisk extrae este número marcado y lo envía al motor de enrutamiento de DID de VICIdial, que lo compara contra las configuraciones de DID almacenadas para determinar el manejo correcto de la llamada.

VICIdial habilita un enrutamiento entrante adaptable gracias al DNIS. Las organizaciones que gestionan numerosos DID (que representan campañas publicitarias distintas, oficinas regionales, categorías de producto o niveles de servicio) pueden usar el DNIS para distinguir entre ellos y dirigir las llamadas apropiadamente. Las líneas de soporte premium pueden llegar a equipos de agentes especializados, mientras que los números de consultas generales van a colas estándar.

La tecnología también respalda la medición del desempeño de marketing. Al asignar DID separados a cada fuente publicitaria (televisión, radio, sitios web, medios impresos), los call centers rastrean qué canales producen tráfico entrante, informando directamente el análisis de efectividad de campaña y atribución de fuente.

Por qué importa el DNIS

Sin esta capacidad, todas las llamadas entrantes recibirían el mismo tratamiento sin importar su número de destino: el sistema no podría diferenciarlas. El DNIS habilita: (1) enrutamiento entrante inteligente, (2) niveles de servicio diferenciados, (3) atribución de marketing y (4) soporte multi-producto sobre una única plataforma VICIdial.

Para organizaciones que ejecutan campañas concurrentes o dan soporte a múltiples clientes en sistemas compartidos, el DNIS asegura la correcta segregación de llamadas. Cada cliente o campaña opera de forma independiente con DID dedicados, y el DNIS garantiza el enrutamiento a los grupos de agentes adecuados con los guiones y pantallas de información correctos. La precisión de la facturación en entornos multi-cliente depende del rastreo por DNIS de qué DID recibió cada llamada.

Configuraciones relacionadas

- `closer_campaigns`
- `inbound_queue_priority`
- `default_xfer_group`

Conceptos relacionados

- [Automatic Number Identification \(ANI\)](#)
- [Direct Inward Dialing \(DID\)](#)
- [Inbound Group](#)
- [Call Menu](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:49 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:03 CST por Christian Cabrera