

Funcionalidades básicas de ALAI Telecom:

- ❑ **Destino único:** el 100% de las llamadas recibidas se encaminan a un único número geográfico de cabecera del cliente.
- ❑ **Multidestino con reparto porcentual:** las llamadas se encaminan a diferentes números de cabecera indicados por el cliente, realizándose un reparto porcentual de acuerdo a los porcentajes definidos por el cliente.
- ❑ **Multidestino con desbordamiento:** las llamadas se encaminan preferentemente a un cierto número indicado por el cliente salvo que este número no esté disponible (todos los agentes ocupados, fallo técnico en las comunicaciones, etc) en cuyo caso las llamadas se envían a un segundo número, denominada ruta de desbordamiento.
- ❑ **Multidestino con Round Robin:** las llamadas se van repartiendo entre diferentes números de destino, indicados por el cliente, de forma ordenada: la primera llamada al primer número, la segunda al segundo y así sucesivamente hasta que se completa el ciclo y se vuelve a empezar. Si alguna de las llamadas resulta fallida por cualquier motivo, se intenta con el siguiente número de la lista.
- ❑ **Enrutamiento por tramos horarios:** las llamadas se enrutan de forma diferente en función del día de la semana y de la hora, lo que permite establecer, por ejemplo, locuciones de aviso fuera del horario habitual de atención al cliente o desviar el tráfico a otros centros en el caso de festividades locales.
- ❑ **Enrutamiento por número y/o tipo de origen:** las llamadas se enrutan atendiendo al número de origen (origen geográfico) y a su tipo (desde fijos / desde móviles).
- ❑ **Listas blancas:** sólo aquéllos números que están en la lista facilitada por el cliente tienen permitido el acceso. Al resto de las llamadas se les informa, mediante una locución, que no se les permite acceder y su llamada no progresa.
- ❑ **Listas negras:** los números que están en la lista negra, facilitada por el cliente, no acceden al servicio. Sus llamadas terminan en una locución o directamente son canceladas por el sistema sin progresar.