

## SLA

SLA'er bruges til at prioritere mellem henvendelser, der venter i forskellige køer. SLA'er kan betragtes som servicemål pr. kø, dvs. at man f.eks. kan have et mål om, at e-mails til Support skal besvares inden for 5 timer, mens telefonopkald til Salg skal besvares inden for 30 sekunder.

En henvendelse, der venter i kø, har på et givent tidspunkt fået en SLA-score.

**SLA-score = [(anmodningens faktiske ventetid i kø x 100) / køens foruddefinerede SLA] + VIP-point**

Når en anmodning har ventet i en kø, så længe køens foruddefinerede SLA, har den SLA-score = 100 (medmindre den får Vip-point).

VIP-point er kun relevante for tjenester med VIP-funktioner, der giver visse henvendere prioritet.

### Note

Hvis der ikke er defineret en SLA for en kø, ignoreres eventuelle VIP-point, der er tildelt til en henvendelse, som placeres i denne kø, når henvendelserne prioriteres.

### Eksempler

- 120 sekunders ventetid i en kø med SLA = 60 sekunder giver en SLA-score på 200
- 30 sekunders ventetid i en kø med SLA = 60 sekunder giver en SLA-score på 50

Standardløsningen er, at henvendelsen med den højeste SLA-score sendes til den første ledige agent, der kan besvare en henvendelse fra køen.

Køens SLA-score i Køoversigt (Queue overview) er henvendelsen med den højeste SLA-score.