

SLA

SLA-er brukes til å prioritere mellom henvendelser som venter i forskjellige køer. SLA-er kan ses på som servicemål per kø, for eksempel e-poster til support skal besvares innen fem timer, mens telefonanrop til salg skal besvares innen 30 sekunder.

En henvendelse som venter i kø har til enhver tid an

SLA-score = [(forespørselens faktiske ventetid i kø x 100) / køens forhåndsdefinerte SLA] + VIP-poeng

Når en forespørsel har ventet i en kø så lenge køens forhåndsdefinerte SLA, har den SLA-score = 100 (med mindre den får VIP-poeng).

VIP-poeng er bare relevante for tjenester med VIP-funksjon, som gir noen innringere prioritet.

Note

Hvis det ikke er angitt noen SLA for en kø, blir eventuelle VIP-poeng som gis til en henvendelse som ankommer denne køen, ignorert ved prioritering av

Eksempler

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

Standardløsningen er at henvendelsen med høyest SLA-score sendes til den første ledige agenten som kan besvare en henvendelse fra køen.

Køens SLA-score i Køoversikt er henvendelsen med høyest SLA-score.