

SLA

SLA's worden gebruikt om prioriteiten te stellen tussen verzoeken die in verschillende wachtrijen wachten. SLA's kunnen worden beschouwd als dienstdoelen per wachtrij, Bijv. e-mails aan Support moeten binnen 5 uur worden beantwoord, terwijl telefoongesprekken met Sales binnen 30 seconden moeten worden beantwoord.

Een verzoek dat in een wachtrij wacht, heeft op een bepaald moment een

SLA-score = [(De werkelijke wachttijd van het verzoek in de wachtrij x 100) / de vooraf gedefinieerde SLA van de wachtrij] + VIP-punten

Wanneer een verzoek zo lang in een wachtrij heeft gewacht als de vooraf gedefinieerde SLA van de wachtrij, heeft het SLA-score = 100 (tenzij het VIP-punten krijgt).

VIP-punten zijn alleen relevant voor diensten met VIP-functies, waarbij bepaalde bellers (of schriftelijke verzoeken) voorrang krijgen.

Note

Als voor een wachtrij geen SLA is gedefinieerd, worden VIP-punten die zijn toegekend aan een verzoek dat in deze wachtrij binnenkomt, genegeerd bij de prioritering van verzoeken.

Voorbeelden

- 120 seconden wachttijd in een wachtrij met SLA=60 seconden geeft SLA-score=200
- 30 seconden wachttijd in een wachtrij met SLA=60 seconden geeft SLA-score=50

De standaardoplossing is dat het verzoek met de hoogste SLA-score naar de eerste beschikbare vertegenwoordiger wordt gestuurd die een verzoek uit de wachtrij kan beantwoorden.

De SLA-score van een wachtrij in wachtrij-overzicht is het verzoek met de hoogste SLA-score.