

SLA

SLA:n används för att prioritera mellan förfrågningar som väntar i olika köer. SLA:n kan betraktas som servicemål per kö, exempelvis e-postmeddelande till support som ska besvaras inom 5 timmar, medan telefonsamtal till försäljning ska besvaras inom 30 sekunder.

En förfrågning som är köplacerad har vid varje given tidpunkt en SLA-poäng

SLA-poäng = [(begärans faktiska väntetid i kö x 100) / köens fördefinierade SLA] + VIP-poäng

När en begäran har väntat i en kö så länge som köens fördefinierade SLA, har den SLA-poäng = 100 (såvida inte den ges Vip-poäng).

VIP-poäng är endast relevanta för tjänster med VIP-egenskaper, vilket gör att vissa uppringare prioriteras.

Note

Om en SLA inte har definierats för en kö kommer eventuella VIP-poäng som tilldelas en förfrågning som hamnar i denna kö att ignoreras vid prioritering av förfrågningar.

Exempel

- 120 sekunders väntetid i en kö med SLA = 60 sekunder ger SLA-poängen = 200
- 30 sekunders väntetid i en kö med SLA = 60 sekunder ger SLA-poängen = 50

Standardlösningen är att förfrågningen med den högsta SLA-poängen skickas till den första lediga agenten som kan svara på en förfrågning från kön.

Köns SLA-poäng i kö-översikten är förfrågningen med den högsta SLA-poängen.