

10.3 SLA

Service Level Agreement definisce il livello di efficienza che un'azienda si impegna a mantenere nei confronti dei propri clienti rispetto alla fornitura di un servizio. L'efficienza del supporto si misura non solo in termini di efficacia, ossia il raggiungimento dell'obiettivo, ma anche di prestazioni con cui l'obiettivo viene raggiunto.

Gli SLA vengono applicati, generalmente, ai servizi di assistenza e definiscono i tempi di presa in carico e risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamenti. Le tempistiche variano secondo la categorizzazione della segnalazione: ad esempio se la segnalazione riguarda un blocco del processo produttivo, lo SLA previsto è inferiore rispetto alla segnalazione di un malfunzionamento non bloccante. Nel primo caso l'azienda avrà impostato uno SLA di 4 ore, nel secondo di 12.

I tempi di presa in carico considerano le fasce orarie e i giorni lavorativi. Ad esempio: il servizio è garantito nella fascia 8.00 – 18.00 per 365 giorni/anno, la segnalazione bloccante (che prevede SLA 4 ore) viene aperta alle 16.00 del giorno 5 marzo, la scadenza dello SLA sarà alle ore 10.00 del giorno successivo 6 marzo.

In vtenext la funzionalità SLA si integra con il modulo Assistenza Clienti conteggiando il trascorrere del tempo dall'apertura del ticket alla sua presa in carico.

Viene visualizzata nel relativo blocco:

Tempistiche SLA

Tempo trascorso	Tempo rimanente
0s	0s
Data partenza SLA	Data fine SLA
15-02-2022 17:32:20	00-00-0000 00:00:00
Orario di aggiornamento	Tempo SLA previsto
15-02-2022 17:32:20	0s
Data di chiusura	Ora chiusura (hh:mm)
Resetta SLA	Fine SLA
no	no
Tempo trascorso in idle	Tempo trascorso fuori SLA
0s	0s

Tempo trascorso	tempo trascorso dall'apertura del ticket (secondo quanto spiegato sopra)
Tempo rimanente	tempo ancora a disposizione prima dello scadere dello SLA
Data partenza SLA	data e ora di inizio del conteggio
Data fine SLA	data e ora in cui si prevede la chiusura dello SLA
Orario aggiornamento	data e ora dell'ultimo aggiornamento dei campi valorizzati automaticamente*

Tempo SLA previsto	tempo assegnato al ticket per risolvere e chiudere la segnalazione
Data di chiusura	Viene inserita in maniera automatica la data in cui viene messo in stato chiuso
Ora chiusura	ora in cui viene chiuso il ticket
Fine SLA	valorizzato se il conteggio è concluso
Tempo trascorso in idle	tempo trascorso in sospensione (si veda successivamente)
Tempo trascorso fuori SLA	indica di quanto tempo si sta sforando rispetto allo SLA garantito
Resetta SLA	Azzera e fa ripartire il conteggio

Attenzione! La frequenza dell’aggiornamento dipende dalle impostazioni di configurazione del CRON degli SLA nel sistema operativo. Il CRON degli SLA di default è disabilitato, deve quindi essere attivato affinché il modulo funzioni. Si veda capitolo dedicato CRONJOB – Processi da schedulare.

<https://www.youtube.com/embed/gOHOM92gFw4>