

## SLA Vorgaben inklusive Erfüllungsquoten

| SLA SSH | Bedingung                                                                                                                                               | Erfüllungsquote | Beispiele                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SLA 1   | Kontaktaufnahme mit dem Kunden <b>innerhalb von drei Stunden</b> nach Auftragseingang.                                                                  | 98 %            | <p>Der Auftragseingang erfolgte um 10:05 Uhr, d. h., der Erstkontakt muss bis spätestens 13:05 Uhr erfolgt sein und hinterlegt werden.</p> <p>Der Auftragseingang erfolgte um 16:05 Uhr, d. h., der Erstkontakt muss bis spätestens 9:05 Uhr am nächsten Werktag erfolgen und hinterlegt werden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| SLA 2   | Das Gutachten wird innerhalb von <b>zwei Arbeitstagen</b> ab Besichtigungsdatum versandt. <b>Bei Einstellung in die RW-Börsen plus Einstellfristen.</b> | 90 %            | <p>Die Besichtigung erfolgte am 13.10.2025 um 10:05 Uhr. Das Gutachten muss demnach spätestens am 15.10.2025 um 23:59 Uhr versendet sein.</p> <p>Die Besichtigung erfolgte am 13.10.2025 um 17:05 Uhr. Das Gutachten muss demnach spätestens am 15.10.2025 um 23:59 Uhr versendet sein.</p> <p>Die Besichtigung erfolgte am 13.10.2025 um 10:05 Uhr. Das Fahrzeug muss in die RW-Börsen eingestellt werden. <b>Das Gutachten muss demnach spätestens bei einer Einstellfrist 24 Stunden am 16.10.2025 um 23:59 Uhr, bei einer Einstellfrist von 36 oder 48 Stunden am 17.10.2025 um 23:59 versendet sein.</b></p> <p><b>Erfolgt auftragsgemäß die Einstellung in RW4.0 erhöht sich die Laufzeit um 1 AT.</b></p> |