

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: maandag 29 juli 2019 14:21
Aan: 10.2.e
Onderwerp: terminologie

- Een **abandoned** oproep is een oproep waarbij de oproeper heeft opgehangen vóórdat de opgeroepene de oproep heeft beantwoord.
Dit geldt zowel aan de voorzijde van de Dienst (voor aanname 1-1-2) als in het midden van de Dienst (voor intake 1-1-2).
- Een **mised** oproep is een abandoned oproep waarbij een bepaalde (in te stellen) treshhold (drempel) in tijd is overschreden.
De organisatie, zowel aan de voorzijde als in het midden van de Dienst 1-1-2, kan dan worden verweten dat ze de oproep niet hebben beantwoord en deze onmiddellijk moeten oproepen. (het zogeheten terugbellen)
- Een **lost** oproep is een in de techniek verdwaalde oproep die daardoor niet bij een centralist ter beantwoording is aangeboden, wederom zowel aan de voorzijde als in het midden van de Dienst 1-1-2.
Kenmerk hiervan zou moeten zijn dat deze niet binnen een gestelde periode is aangeboden bij de centralist.

Als basis voor al deze definities geldt dat de oproep wel in de Dienst 1-1-2 is gesignaleerd en dus daarmee onze voordeur heeft gepasseerd. Valt dan het mobiele netwerkdeel (buiten onze Dienst 1-1-2) weg dan zal deze, afhankelijk van de signalering die in de database is opgenomen, wel of niet als zodanig kunnen worden gedefinieerd.

- Een **call attempt**, is letterlijk een “belpoging” die de Dienst 1-1-2 niet signaleert.

Met dank aan 10.2.e ,

Met vriendelijke groet,

10.2.e

M 10.2.e

T 10.2.g