

Cherwell Weekly Aging Report

October 31, 2019

Total open tickets: 257 / Incidents: 66 / SR's: 191

Incidents meeting SLA guidelines: 22.73 %

Service Requests meeting SLA guidelines: 24.08 %

=====

Part 1 - Service Desk Team - Tickets by Owner Sorted by Age

=====

Ben Chase

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
34235	2019-06-25	BJ Thompson	SR	Ben Chase	2019-07-10	122 days
34794	2019-07-17	Carl Sheasley	Inc	Ben Chase	2019-07-19	100 days
37051	2019-10-17	Robert Witney	Inc	Ben Chase	2019-10-22	8 days

David Palefsky

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
10739	2016-11-02	Kami Evarts	SR	David Palefsky	2018-08-28	1087 days
33170	2019-05-14	Daniel Carr	SR	David Palefsky	2019-05-29	164 days
35721	2019-08-27	Debbie Chibuzor	SR	David Palefsky	2019-09-11	59 days
35749	2019-08-28	Debbie Chibuzor	SR	David Palefsky	2019-09-12	58 days
36664	2019-10-03	Race Brandt	SR	David Palefsky	2019-10-21	22 days

John Pisini

No current tickets for John Pisini

Kami Evarts

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
28864	2018-11-07	Gaby Mejía	SR	Kami Evarts	2018-11-28	352 days
29681	2018-12-14	Chaylee Bruce	SR	Kami Evarts	2019-01-08	315 days
30066	2019-01-07	Susan Sage	SR	Kami Evarts	2019-01-22	291 days
30689	2019-02-04	Joshua Christian	SR	Kami Evarts	2019-02-19	263 days
30915	2019-02-13	Christine Nacewicz	SR	Kami Evarts	2019-02-28	254 days
31370	2019-03-06	Susan Sage	SR	Kami Evarts	2019-03-20	233 days
31928	2019-04-01	Tom Shea	SR	Kami Evarts	2019-04-16	207 days
32633	2019-04-25	Dorothy Rivera	SR	Kami Evarts	2019-05-09	183 days
32767	2019-05-01	Nathanael Albins	SR	Kami Evarts	2019-05-15	177 days
33330	2019-05-21	Maurice Coleman	SR	Kami Evarts	2019-06-05	157 days
33372	2019-05-22	Austin Kingsbery	SR	Kami Evarts	2019-06-07	156 days
33500	2019-05-29	Tony Veidelis	SR	Kami Evarts	2019-06-12	149 days
33909	2019-06-12	Susan Sage	Inc	Kami Evarts	2019-06-14	135 days
34261	2019-06-26	Timothy Broderick	SR	Kami Evarts	2019-07-11	121 days
34265	2019-06-26	Matt Poulos	SR	Kami Evarts	2019-07-11	121 days
34275	2019-06-26	Cheryl Ranson	SR	Kami Evarts	2019-07-11	121 days
34369	2019-07-01	Rich Evans	SR	Kami Evarts	2019-07-16	116 days
34673	2019-07-15	Carl Sheasley	Inc	Kami Evarts	2019-07-17	102 days
34755	2019-07-17	Jeanne Evans	SR	Kami Evarts	2019-07-31	100 days
35059	2019-07-29	Natalie Zdan	SR	Kami Evarts	2019-08-12	88 days
35084	2019-07-30	Jan Beard	SR	Kami Evarts	2019-08-13	87 days
35319	2019-08-07	Kami Evarts	Inc	Kami Evarts	2019-08-14	79 days
35353	2019-08-08	Gillian Litchfield	SR	Kami Evarts	2019-08-22	78 days
35478	2019-08-13	Joshua Christian	SR	Kami Evarts	2019-08-27	73 days
35658	2019-08-22	Race Brandt	SR	Kami Evarts	2019-09-06	64 days
35788	2019-08-29	Susan Sage	SR	Kami Evarts	2019-09-13	57 days
35811	2019-08-30	Miranda Albins	SR	Kami Evarts	2019-09-16	56 days
35847	2019-09-03	Fiona Blair	SR	Kami Evarts	2019-09-17	52 days
35918	2019-09-05	Wendy Prugh	Inc	Kami Evarts	2019-09-10	50 days
36002	2019-09-09	Laura Skarie	SR	Kami Evarts	2019-09-24	46 days
36008	2019-09-10	Brian Abbott	SR	Kami Evarts	2019-10-23	45 days
36052	2019-09-11	Barbara Sprague	SR	Kami Evarts	2019-09-25	44 days
36053	2019-09-11	Tony Veidelis	SR	Kami Evarts	2019-09-30	44 days
36098	2019-09-12	Deb Sherwood	SR	Kami Evarts	2019-09-26	43 days
36370	2019-09-23	Ryan Hichens	SR	Kami Evarts	2019-10-07	32 days
36639	2019-10-03	Frederick Telschow	SR	Kami Evarts	2019-10-18	22 days
36890	2019-10-11	Jonathan James	Inc	Kami Evarts	2019-10-16	14 days
37103	2019-10-21	Julie Mahler	SR	Kami Evarts	2019-11-04	4 days
37109	2019-10-21	Julie Mahler	SR	Kami Evarts	2019-11-04	4 days
37228	2019-10-25	William James	SR	Kami Evarts	2019-11-08	0 days

Maurice Coleman

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
31946	2019-04-01	Gabriella Burns	SR	Maurice Coleman	2019-04-16	207 days
32528	2019-04-22	Ann Hermes	Inc	Maurice Coleman	2019-04-29	186 days
33229	2019-05-15	Moises Silva	SR	Maurice Coleman	2019-05-30	163 days
33362	2019-05-22	Christina Hunt	SR	Maurice Coleman	2019-06-06	156 days
33381	2019-05-23	Jason Hunsberger	SR	Maurice Coleman	2019-06-07	155 days
33622	2019-05-31	Ethan Joy	SR	Maurice Coleman	2019-06-17	147 days
33626	2019-05-31	Gregory Lamb	SR	Maurice Coleman	2019-06-17	147 days
34730	2019-07-16	Sally Schwartz	Inc	Maurice Coleman	2019-07-18	101 days
34764	2019-07-17	Diane Bradbury	Inc	Maurice Coleman	2019-07-24	100 days
34813	2019-07-18	Maurice Coleman	SR	Maurice Coleman	2019-08-01	99 days
34866	2019-07-22	Tat Tatnall	Inc	Maurice Coleman	2019-07-29	95 days
34890	2019-07-22	Emily Hunt	Inc	Maurice Coleman	2019-08-02	95 days
35507	2019-08-14	Eoin O'Carroll	Inc	Maurice Coleman	2019-08-21	72 days
36049	2019-09-11	Celeste Marble	SR	Maurice Coleman	2019-09-25	44 days
36212	2019-09-17	Todd Schauman	Inc	Maurice Coleman	2019-09-20	38 days
36443	2019-09-25	Deb Sherwood	SR	Maurice Coleman	2019-10-09	30 days
36705	2019-10-07	Heather Gregory	Inc	Maurice Coleman	2019-10-09	18 days
36723	2019-10-07	Luisella Jaques-Deraney	SR	Maurice Coleman	2019-10-22	18 days
36976	2019-10-15	Jeanne Evans	SR	Maurice Coleman	2019-10-30	10 days
37002	2019-10-16	Robbin Crandall	Inc	Maurice Coleman	2019-10-18	9 days
37007	2019-10-16	Peggy Novello	SR	Maurice Coleman	2019-10-30	9 days
37025	2019-10-17	Linda Feldmann	Inc	Maurice Coleman	2019-10-21	8 days
37045	2019-10-17	Noel Flatt	SR	Maurice Coleman	2019-10-21	8 days
37161	2019-10-23	ChurchtestE	SR	Maurice Coleman	2019-11-06	2 days
37177	2019-10-24	ChurchtestE	SR	Maurice Coleman	2019-11-07	1 days

Paul Doherty

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
34125	2019-06-20	Clayton Jones	Inc	Paul Doherty	2019-07-03	127 days
36101	2019-09-12	Kami Evarts	SR	Paul Doherty	2019-09-26	43 days
36804	2019-10-09	Susan Sage	SR	Paul Doherty	2019-10-24	16 days
36810	2019-10-09	Marie Palladino	Inc	Paul Doherty	2019-10-11	16 days
36954	2019-10-15	Stefanie Aimonetti	SR	Paul Doherty	2019-10-29	10 days
37072	2019-10-18	Howard LaFranchi	Inc	Paul Doherty	2019-10-25	7 days
37150	2019-10-23	Miranda Albins	Inc	Paul Doherty	2019-10-25	2 days
37191	2019-10-24	Jenita Arini	Inc	Paul Doherty	2019-10-28	1 days
37192	2019-10-24	Susan Sherwood	Inc	Paul Doherty	2019-10-28	1 days

Sean Austin

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
33603	2019-05-31	Taryn McNichol	SR	Sean Austin	2019-06-17	147 days
34428	2019-07-02	Kathleen Solomon	SR	Sean Austin	2019-07-17	115 days
34896	2019-07-22	Robbin Crandall	Inc	Sean Austin	2019-07-25	95 days
34929	2019-07-23	Robbin Crandall	Inc	Sean Austin	2019-07-25	94 days
35390	2019-08-09	Susan Sherwood	SR	Sean Austin	2019-08-23	77 days
35601	2019-08-20	Emily Sander	Inc	Sean Austin	2019-08-20	66 days
35810	2019-08-30	Alison Kobierski	SR	Sean Austin	2019-09-27	56 days
36111	2019-09-13	Clayton Jones	SR	Sean Austin	2019-09-27	42 days
36118	2019-09-13	Jasmine Holzworth	Inc	Sean Austin	2019-09-17	42 days
36279	2019-09-19	Jasmine Holzworth	SR	Sean Austin	2019-10-03	36 days
36395	2019-09-24	Geoffrey Hibbs	Inc	Sean Austin	2019-09-26	31 days
36433	2019-09-25	Christine Nacewicz	SR	Sean Austin	2019-10-09	30 days
36576	2019-10-01	Brooke Ten Eyck	SR	Sean Austin	2019-10-16	24 days
36585	2019-10-01	Anna Reynolds	Inc	Sean Austin	2019-10-03	24 days
36660	2019-10-03	Ken Baughman	SR	Sean Austin	2019-10-18	22 days
36695	2019-10-05	Linda Zaroni	SR	Sean Austin	2019-10-21	20 days
36701	2019-10-07	ChurchtestE	SR	Sean Austin	2019-10-22	18 days
36741	2019-10-07	Deborah Shank	SR	Sean Austin	2019-10-23	18 days
36906	2019-10-11	Deonna Heath	Inc	Sean Austin	2019-10-16	14 days
37013	2019-10-16	Holley Eddington	Inc	Sean Austin	2019-10-21	9 days
37048	2019-10-17	Laura Skarie	Inc	Sean Austin	2019-10-22	8 days
37106	2019-10-21	Angela Wang	Inc	Sean Austin	2019-10-23	4 days
37108	2019-10-21	Customer Not Found	Inc	Sean Austin	2019-10-23	4 days
37113	2019-10-21	Kendall Tuchkova	Inc	Sean Austin	2019-10-23	4 days
37156	2019-10-23	Linda Zaroni	SR	Sean Austin	2019-11-06	2 days
37158	2019-10-23	Laurent Belsie	SR	Sean Austin	2019-11-06	2 days
37196	2019-10-24	Ken Baughman	SR	Sean Austin	2019-11-07	1 days
37199	2019-10-24	Susan Sherwood	Inc	Sean Austin	2019-10-28	1 days