

# Cherwell Weekly Aging Report

23 September, 2019

## Part 1 - Tickets Sorted by Owner Within Age

**Total open tickets: 284 / Incidents: 78 / SR's: 206**

Incidents meeting SLA guidelines: 25.64 %

Service Requests meeting SLA guidelines: 33.98 %

Group 1: Aged over 60 Days - 111 tickets 39.08 % of total

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
13270	2017-02-28	Emily Sander	SR	Austin Kingsbery	2019-09-11	934 days
21426	2018-01-10	Erin Taylor	SR	Austin Kingsbery	2018-01-26	618 days
31359	2019-03-06	Carrie Clayton	SR	Austin Kingsbery	2019-03-28	198 days
31608	2019-03-18	Robbin Crandall	SR	Austin Kingsbery	2019-04-01	186 days
31732	2019-03-22	Linda Zanoni	SR	Austin Kingsbery	2019-04-05	182 days
31734	2019-03-22	Linda Zanoni	SR	Austin Kingsbery	2019-04-05	182 days
34552	2019-07-09	Natalie Zdan	SR	Austin Kingsbery	2019-07-24	73 days
30492	2019-01-28	Fred Telschow	SR	Ben Chase	2019-02-11	235 days
30792	2019-02-07	Tad Blake-Weber	Inc	Ben Chase	2019-02-11	225 days
32914	2019-05-03	Carrie Clayton	Inc	Ben Chase	2019-05-07	140 days
33769	2019-06-06	BJ Thompson	Inc	Ben Chase	2019-06-10	106 days
34235	2019-06-25	BJ Thompson	SR	Ben Chase	2019-07-10	87 days
34794	2019-07-17	Carl Sheasley	Inc	Ben Chase	2019-07-19	65 days
10739	2016-11-02	Kami Evarts	SR	David Palefsky	2018-08-28	1052 days
33170	2019-05-14	Daniel Carr	SR	David Palefsky	2019-05-29	129 days
21446	2018-01-11	Alison Kobierski	SR	Emily Hunt	2018-02-07	617 days

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
22351	2018-02-14	Alison Kobierski	SR	Emily Hunt	2018-03-01	583 days
23243	2018-03-23	Jason Sell	SR	Emily Hunt	2018-04-06	546 days
23595	2018-04-06	Alison Kobierski	SR	Emily Hunt	2018-08-17	532 days
27872	2018-09-27	Alison Kobierski	SR	Emily Hunt	2018-10-12	358 days
28432	2018-10-18	Austin Kingsbery	SR	Emily Hunt	2018-10-26	337 days
28434	2018-10-18	Emily Hunt	SR	Emily Hunt	2018-11-02	337 days
29827	2018-12-21	Alison Kobierski	SR	Emily Hunt	2019-01-15	273 days
32638	2019-04-25	Alison Kobierski	SR	Emily Hunt	2019-05-09	148 days
26863	2018-08-16	Moises Silva	SR	Emily Moreno	2018-08-30	400 days
12090	2017-01-17	Race Brandt	SR	Ethan Joy	2017-01-31	976 days
26587	2018-08-06	Fred Telschow	Inc	Ethan Joy	2018-08-06	410 days
25504	2018-06-22	Chaylee Bruce	SR	Kami Evarts	2018-07-09	455 days
25512	2018-06-22	Stacy Shapiro	SR	Kami Evarts	2018-07-09	455 days
25891	2018-07-09	Larissa O'Donnell	Inc	Kami Evarts	2019-01-28	438 days
27438	2018-09-10	Chaylee Bruce	Inc	Kami Evarts	2018-09-13	375 days
28864	2018-11-07	Gaby Mejía	SR	Kami Evarts	2018-11-28	317 days
29565	2018-12-10	Keb Bemis	Inc	Kami Evarts	2018-12-12	284 days
29681	2018-12-14	Chaylee Bruce	SR	Kami Evarts	2019-01-08	280 days
30066	2019-01-07	Susan Sage	SR	Kami Evarts	2019-01-22	256 days
30689	2019-02-04	Lauren Littell	SR	Kami Evarts	2019-02-19	228 days
30915	2019-02-13	Christine Nacewicz	SR	Kami Evarts	2019-02-28	219 days
31370	2019-03-06	Susan Sage	SR	Kami Evarts	2019-03-20	198 days
31928	2019-04-01	Tom Shea	SR	Kami Evarts	2019-04-16	172 days
32481	2019-04-19	Sally Schwartz	SR	Kami Evarts	2019-05-03	154 days
32633	2019-04-25	Dorothy Rivera	SR	Kami Evarts	2019-05-09	148 days

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
32767	2019-05-01	Nathanael Albins	SR	Kami Evarts	2019-05-15	142 days
33330	2019-05-21	Maurice Coleman	SR	Kami Evarts	2019-06-05	122 days
33372	2019-05-22	Austin Kingsbery	SR	Kami Evarts	2019-06-07	121 days
33500	2019-05-29	Tony Veidelis	SR	Kami Evarts	2019-06-12	114 days
33909	2019-06-12	Susan Sage	Inc	Kami Evarts	2019-06-14	100 days
34028	2019-06-18	Tony Veidelis	SR	Kami Evarts	2019-07-02	94 days
34261	2019-06-26	Timothy Broderick	SR	Kami Evarts	2019-07-11	86 days
34265	2019-06-26	Matt Poulos	SR	Kami Evarts	2019-07-11	86 days
34275	2019-06-26	Cheryl Ranson	SR	Kami Evarts	2019-07-11	86 days
34369	2019-07-01	Rich Evans	SR	Kami Evarts	2019-07-16	81 days
34673	2019-07-15	Carl Sheasley	Inc	Kami Evarts	2019-07-17	67 days
34755	2019-07-17	Jeanne Evans	SR	Kami Evarts	2019-07-31	65 days
31960	2019-04-01	Susan Korthals	SR	Lisa Darling	2019-04-16	172 days
32760	2019-05-01	Julianna Mangelsdorf	SR	Lisa Darling	2019-05-15	142 days
33977	2019-06-14	Sherry Darling	SR	Lisa Darling	2019-06-19	98 days
34068	2019-06-19	Susan Sage	SR	Lisa Darling	2019-07-03	93 days
34264	2019-06-26	Patrik Jonsson	SR	Lisa Darling	2019-09-20	86 days
34327	2019-06-28	Geoffrey Hibbs	SR	Lisa Darling	2019-07-02	84 days
34375	2019-07-01	Alison Kobierski	SR	Lisa Darling	2019-07-16	81 days
34731	2019-07-16	Jeffrey Sinatra	SR	Lisa Darling	2019-07-30	66 days
31946	2019-04-01	Gabriella Burns	SR	Maurice Coleman	2019-04-16	172 days
32528	2019-04-22	Ann Hermes	Inc	Maurice Coleman	2019-04-29	151 days
33229	2019-05-15	Moises Silva	SR	Maurice Coleman	2019-05-30	128 days
33362	2019-05-22	Christina Hunt	SR	Maurice Coleman	2019-06-06	121 days
33381	2019-05-23	Jason Hunsberger	SR	Maurice Coleman	2019-06-07	120 days

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
33617	2019-05-31	Henry Gass	SR	Maurice Coleman	2019-06-17	112 days
33622	2019-05-31	Ethan Joy	SR	Maurice Coleman	2019-06-17	112 days
33626	2019-05-31	Gregory Lamb	SR	Maurice Coleman	2019-06-17	112 days
34048	2019-06-18	Peter Ford	SR	Maurice Coleman	2019-07-02	94 days
34479	2019-07-05	Rebecca Asoulin	SR	Maurice Coleman	2019-07-19	77 days
34730	2019-07-16	Sally Schwartz	Inc	Maurice Coleman	2019-07-18	66 days
34738	2019-07-16	Anjuli Carr	SR	Maurice Coleman	2019-09-19	66 days
34764	2019-07-17	Diane Bradbury	Inc	Maurice Coleman	2019-07-24	65 days
34813	2019-07-18	Maurice Coleman	SR	Maurice Coleman	2019-08-01	64 days
34361	2019-07-01	Russel Fogg	SR	Morgan Anderson	2019-07-16	81 days
34125	2019-06-20	Clayton Jones	Inc	Paul Doherty	2019-07-03	92 days
34822	2019-07-18	Kami Evarts	SR	Race Brandt	2019-08-02	64 days
34823	2019-07-18	Kami Evarts	SR	Race Brandt	2019-08-02	64 days
12067	2017-01-13	Kate Sims	SR	Ryan Hichens	2017-01-31	980 days
12406	2017-01-26	Kate Sims	SR	Ryan Hichens	2017-02-09	967 days
13263	2017-02-28	Kate Sims	SR	Ryan Hichens	2017-03-14	934 days
13715	2017-03-16	A.J. Kiser	SR	Ryan Hichens	2017-03-30	918 days
17513	2017-08-03	Kate Sims	SR	Ryan Hichens	2017-08-17	778 days
17928	2017-08-22	Tom Shea	SR	Ryan Hichens	2017-09-06	759 days
18092	2017-08-30	Ryan Hichens	SR	Ryan Hichens	2017-09-14	751 days
18093	2017-08-30	Ryan Hichens	SR	Ryan Hichens	2017-09-14	751 days
20393	2017-11-27	Nancy James	SR	Ryan Hichens	2017-12-11	662 days
25828	2018-07-05	Gerald Wilkerson	SR	Ryan Hichens	2018-07-19	442 days
26478	2018-07-31	Kathryn Doerksen	SR	Ryan Hichens	2018-08-14	416 days
27991	2018-10-02	Christina Henderson	SR	Ryan Hichens	2018-10-17	353 days

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
29831	2018-12-21	Christina Henderson	SR	Ryan Hichens	2019-01-15	273 days
31813	2019-03-26	Brian Abbott	SR	Ryan Hichens	2019-04-09	178 days
32070	2019-04-03	Haide Bolanos	SR	Ryan Hichens	2019-04-18	170 days
32743	2019-04-30	Jeanne Evans	SR	Ryan Hichens	2019-05-14	143 days
33603	2019-05-31	Taryn McNichol	SR	Sean Austin	2019-06-17	112 days
34330	2019-06-28	Carl Sheasley	Inc	Sean Austin	2019-07-02	84 days
34350	2019-07-01	Christy Hunsberger	SR	Sean Austin	2019-07-16	81 days
34428	2019-07-02	Kathleen Solomon	SR	Sean Austin	2019-07-17	80 days
34614	2019-07-11	Mary Ann Lomascolo	SR	Sean Austin	2019-07-25	71 days
34754	2019-07-17	Mary Ann Lomascolo	Inc	Sean Austin	2019-07-19	65 days
25992	2018-07-11	Gary Harber	Inc	Tad Blake-Weber	2018-07-13	436 days
31347	2019-03-05	Emily Sander	SR	Tad Blake-Weber	2019-03-07	199 days
34003	2019-06-17	Kathryn Doerksen	SR	Tad Blake-Weber	2019-07-01	95 days
34331	2019-06-28	Andy Bickerton	SR	To Be Deleted	2019-07-15	84 days
31501	2019-03-12	Austin Kingsbery	SR	Tony Veidelis	2019-03-27	192 days
23361	2018-03-27	Chaylee Bruce	SR	NA	2018-04-11	542 days
30556	2019-01-29	Christina Henderson	SR	NA	2019-02-12	234 days
31739	2019-03-22	Daniel Carr	SR	NA	2019-04-05	182 days
32891	2019-05-02	Kate Sims	SR	NA	2019-05-16	141 days
33608	2019-05-31	Todd Schauman	SR	NA	2019-06-17	112 days

=====  
Group 2: Aged 30 - 60 Days - 34 tickets 11.97 % of total  
=====

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
35375	2019-08-08	BJ Thompson	SR	B.J Thompson	2019-08-22	43 days
35254	2019-08-05	Morgan Anderson	SR	Ben Chase	2019-08-20	46 days

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
35610	2019-08-20	BJ Thompson	SR	Dorian Atkns	2019-09-04	31 days
35242	2019-08-05	Race Brandt	Inc	Ian Blaquiere	2019-08-07	46 days
35059	2019-07-29	Natalie Zdan	SR	Kami Evarts	2019-08-12	53 days
35084	2019-07-30	Jan Beard	SR	Kami Evarts	2019-08-13	52 days
35319	2019-08-07	Kami Evarts	Inc	Kami Evarts	2019-08-14	44 days
35353	2019-08-08	Gillian Litchfield	SR	Kami Evarts	2019-08-22	43 days
35478	2019-08-13	Joshua Christian	SR	Kami Evarts	2019-08-27	38 days
35229	2019-08-05	Kanoe Wagner	SR	Lisa Darling	2019-08-19	46 days
35259	2019-08-06	Morgan Anderson	SR	Lisa Darling	2019-08-20	45 days
35278	2019-08-06	Gabriella Burns	SR	Lisa Darling	2019-08-26	45 days
35280	2019-08-06	Gabriella Burns	SR	Lisa Darling	2019-08-20	45 days
35361	2019-08-08	Ken Baughman	SR	Lisa Darling	2019-08-22	43 days
35371	2019-08-08	Larissa Snorek	SR	Lisa Darling	2019-08-22	43 days
35396	2019-08-09	Jeff Turton	SR	Lisa Darling	2019-08-23	42 days
34866	2019-07-22	Tat Tatnall	Inc	Maurice Coleman	2019-07-29	60 days
34890	2019-07-22	Emily Hunt	Inc	Maurice Coleman	2019-08-02	60 days
34988	2019-07-25	Gabriella Burns	Inc	Maurice Coleman	2019-07-29	57 days
35221	2019-08-05	Kendra Nordin Beato	SR	Maurice Coleman	2019-08-19	46 days
35507	2019-08-14	Eoin O'Carroll	Inc	Maurice Coleman	2019-08-21	37 days
34877	2019-07-22	Russel Fogg	SR	Morgan Anderson	2019-08-05	60 days
34982	2019-07-25	Kami Evarts	SR	Race Brandt	2019-08-08	57 days
35052	2019-07-29	Brian Abbott	SR	Sahil Kaila	2019-07-31	53 days
34896	2019-07-22	Robbin Crandall	Inc	Sean Austin	2019-07-25	60 days
34929	2019-07-23	Robbin Crandall	Inc	Sean Austin	2019-07-25	59 days
35152	2019-08-01	ChurchtestE	SR	Sean Austin	2019-08-15	50 days

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
35269	2019-08-06	Customer Not Found	Inc	Sean Austin	2019-08-08	45 days
35270	2019-08-06	Customer Not Found	Inc	Sean Austin	2019-08-08	45 days
35390	2019-08-09	Susan Sherwood	SR	Sean Austin	2019-08-23	42 days
35448	2019-08-12	TMC Reading Room	Inc	Sean Austin	2019-08-15	39 days
35570	2019-08-19	Emily Hunt	SR	Sean Austin	2019-09-03	32 days
35601	2019-08-20	Emily Sander	Inc	Sean Austin	2019-08-20	31 days
35376	2019-08-08	BJ Thompson	SR	Timothy Malone	2019-08-22	43 days

=====  
Group 3: Aged up to 30 Days - 66 tickets 23.24 % of total  
=====

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
36055	2019-09-11	Peter Keung	SR	Ben Chase	2019-09-25	9 days
35878	2019-09-04	Jenny Sinatra	Inc	Carlos Alvarez	2019-09-11	16 days
36047	2019-09-11	John Titus	Inc	Carlos Alvarez	2019-09-13	9 days
36019	2019-09-10	Fred Telschow	SR	Carrie Clayton	2019-09-24	10 days
36046	2019-09-11	Rob Day	SR	Carrie Clayton	2019-09-25	9 days
35721	2019-08-27	Debbie Chibuzor	SR	David Palefsky	2019-09-11	24 days
35749	2019-08-28	Debbie Chibuzor	SR	David Palefsky	2019-09-12	23 days
36050	2019-09-11	Alex Griffin	SR	Dorian Atkns	2019-09-25	9 days
35809	2019-08-30	Alison Kobierski	SR	Emily Hunt	2019-09-16	21 days
35872	2019-09-04	Alison Kobierski	SR	Emily Hunt	2019-09-18	16 days
35887	2019-09-04	Diane Bradbury	Inc	Emily Hunt	2019-09-06	16 days
35910	2019-09-05	Alison Kobierski	SR	Emily Hunt	2019-09-19	15 days
36063	2019-09-11	Stacy Shapiro	SR	Emily Hunt	2019-09-25	9 days
35730	2019-08-27	Rufus Streeter	SR	Emily Moreno	2019-09-11	24 days
36023	2019-09-10	Christine Nacewicz	Inc	Ian Blaquiere	2019-09-12	10 days

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
35658	2019-08-22	Race Brandt	SR	Kami Evarts	2019-09-06	29 days
35811	2019-08-30	Miranda Albins	SR	Kami Evarts	2019-09-16	21 days
35847	2019-09-03	Fiona Blair	SR	Kami Evarts	2019-09-17	17 days
35918	2019-09-05	Wendy Prugh	Inc	Kami Evarts	2019-09-10	15 days
35964	2019-09-09	Jason Hunsberger	SR	Kami Evarts	2019-09-23	11 days
36002	2019-09-09	Laura Skarie	SR	Kami Evarts	2019-09-24	11 days
36052	2019-09-11	Barbara Sprague	SR	Kami Evarts	2019-09-25	9 days
36053	2019-09-11	Tony Veidelis	SR	Kami Evarts	2019-09-30	9 days
36088	2019-09-12	Noel Flatt	SR	Kami Evarts	2019-09-26	8 days
36098	2019-09-12	Deb Sherwood	SR	Kami Evarts	2019-09-26	8 days
35788	2019-08-29	Susan Sage	SR	Lisa Darling	2019-09-13	22 days
35870	2019-09-04	Geoffrey Hibbs	Inc	Lisa Darling	2019-09-04	16 days
36059	2019-09-11	Stacy Shapiro	SR	Lisa Darling	2019-09-11	9 days
36049	2019-09-11	Celeste Marble	SR	Maurice Coleman	2019-09-25	9 days
36073	2019-09-11	Todd Schauman	SR	Maurice Coleman	2019-09-26	9 days
36008	2019-09-10	Brian Abbott	SR	New Hire - Transfer - Exit	2019-09-24	10 days
36086	2019-09-12	BJ Thompson	SR	Noel Flatt	2019-09-26	8 days
35875	2019-09-04	Keb Bemis	SR	Paul Doherty	2019-09-18	16 days
36034	2019-09-11	Brooke Ten Eyck	Inc	Paul Doherty	2019-09-24	9 days
36051	2019-09-11	Jeramy Shays	Inc	Paul Doherty	2019-09-18	9 days
36077	2019-09-11	Linda Feldmann	SR	Paul Doherty	2019-09-26	9 days
36094	2019-09-12	Tony Veidelis	SR	Paul Doherty	2019-10-03	8 days
36106	2019-09-12	Peter Grier	SR	Paul Doherty	2019-09-27	8 days
36107	2019-09-12	Story Hinckley	SR	Paul Doherty	2019-09-27	8 days
35974	2019-09-09	Luisella Jaques-Deraney	SR	Ryan Hichens	2019-09-23	11 days



ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
36075	2019-09-11	Tara Talbot	SR	Sahil Kaila	2019-09-26	9 days
35810	2019-08-30	Alison Kobierski	SR	Sean Austin	2019-09-27	21 days
35912	2019-09-05	Michael Hamilton	SR	Sean Austin	2019-09-19	15 days
35983	2019-09-09	Susanne Smith	SR	Sean Austin	2019-09-23	11 days
36012	2019-09-10	Jonathan James	Inc	Sean Austin	2019-09-12	10 days
36041	2019-09-11	Natalie Zdan	SR	Sean Austin	2019-09-25	9 days
36072	2019-09-11	Anna Carlson Reynolds	SR	Sean Austin	2019-09-25	9 days
36103	2019-09-12	Susan Stark	SR	Sean Austin	2019-09-26	8 days
35831	2019-09-03	ChurchtestE	SR	To Be Deleted	2019-09-17	17 days
35877	2019-09-04	ChurchtestE	SR	To Be Deleted	2019-09-18	16 days
35940	2019-09-06	Customer Not Found	Inc	To Be Deleted	2019-09-10	14 days
35943	2019-09-06	Ernesto Buenrostro	Inc	To Be Deleted	2019-09-10	14 days
35944	2019-09-06	Customer Not Found	Inc	To Be Deleted	2019-09-10	14 days
35979	2019-09-09	Benjamin Chase	Inc	To Be Deleted	2019-09-11	11 days
35985	2019-09-09	Ernesto Buenrostro	Inc	To Be Deleted	2019-09-11	11 days
35988	2019-09-09	John Pisini	Inc	To Be Deleted	2019-09-11	11 days
35989	2019-09-09	Benjamin Chase	Inc	To Be Deleted	2019-09-11	11 days
35990	2019-09-09	Customer Not Found	Inc	To Be Deleted	2019-09-11	11 days
35995	2019-09-09	Customer Not Found	Inc	To Be Deleted	2019-09-11	11 days
35998	2019-09-09	Nathan Mozzer	Inc	To Be Deleted	2019-09-11	11 days
36009	2019-09-10	Customer Not Found	Inc	To Be Deleted	2019-09-12	10 days
36013	2019-09-10	Doug Plant	Inc	To Be Deleted	2019-09-12	10 days
36040	2019-09-11	Customer Not Found	Inc	To Be Deleted	2019-09-13	9 days
35992	2019-09-09	Ernesto Buenrostro	SR	NA	2019-09-23	11 days
36101	2019-09-12	Kami Evarts	SR	NA	2019-09-26	8 days

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
36100	2019-09-12	Ernesto Buenrostro	SR	NA	2019-09-26	8 days

=====  
Group 4: Aged 1 Week or Less - 73 tickets 25.7 % of total  
=====

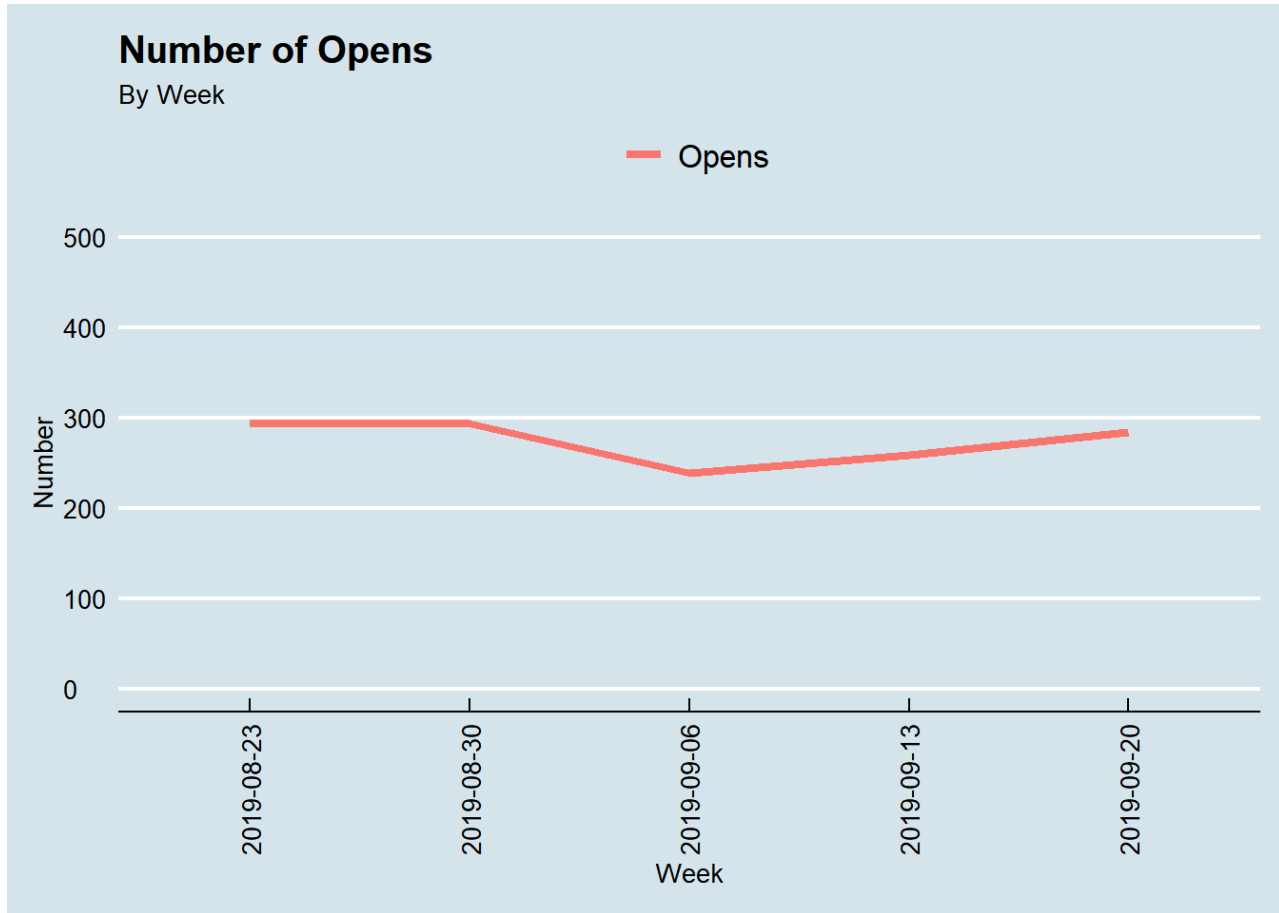
ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
36167	2019-09-16	Matt Poulos	SR	Carlos Alvarez	2019-10-01	4 days
36249	2019-09-18	Peggy Novello	Inc	Carlos Alvarez	2019-09-23	2 days
36216	2019-09-18	Linda Zanoni	SR	David Palefsky	2019-10-02	2 days
36265	2019-09-19	Tad Blake-Weber	Inc	David Palefsky	2019-09-23	1 days
36164	2019-09-16	Emily Moreno	SR	Emily Moreno	2019-09-30	4 days
36303	2019-09-20	Shanna Lee Smith	SR	Fred Telschow	2019-10-04	0 days
36182	2019-09-17	Christine Nacewicz	Inc	Ian Blaquiere	2019-09-19	3 days
36213	2019-09-18	Eric Bashor	SR	Ian Blaquiere	2019-10-02	2 days
36306	2019-09-20	William James	SR	Kami Evarts	2019-10-04	0 days
36313	2019-09-20	Daniel Carr	SR	Kami Evarts	2019-10-04	0 days
36139	2019-09-16	Andrea Foersch	SR	Lisa Darling	2019-09-30	4 days
36141	2019-09-16	Kanoe Wagner	SR	Lisa Darling	2019-09-30	4 days
36155	2019-09-16	Jonathan James	SR	Lisa Darling	2019-09-30	4 days
36171	2019-09-17	ChurchtestE	SR	Lisa Darling	2019-10-01	3 days
36210	2019-09-17	Holly Bolon	SR	Lisa Darling	2019-10-01	3 days
36224	2019-09-18	Celeste Marble	SR	Lisa Darling	2019-10-02	2 days
36212	2019-09-17	Todd Schauman	Inc	Maurice Coleman	2019-09-20	3 days
36225	2019-09-18	Gabriella Burns	Inc	Maurice Coleman	2019-09-18	2 days
36237	2019-09-18	ChurchtestE	SR	Maurice Coleman	2019-10-02	2 days
36266	2019-09-19	Jan Beard	SR	Maurice Coleman	2019-10-03	1 days
36192	2019-09-17	Christine Nacewicz	Inc	Paul Doherty	2019-09-19	3 days

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
36250	2019-09-18	Howard LaFranchi	SR	Paul Doherty	2019-10-03	2 days
36280	2019-09-19	Lily Mui	SR	Paul Doherty	2019-10-03	1 days
36283	2019-09-19	Anna Carlson Reynolds	SR	Paul Doherty	2019-10-03	1 days
36296	2019-09-20	Gabriella Burns	Inc	Paul Doherty	2019-09-24	0 days
36118	2019-09-13	Jasmine Holzworth	Inc	Sean Austin	2019-09-17	7 days
36163	2019-09-16	Joshua Christian	SR	Sean Austin	2019-09-30	4 days
36262	2019-09-19	Carol Niederbrach	SR	Sean Austin	2019-10-03	1 days
36276	2019-09-19	Heather Gregory	SR	Sean Austin	2019-10-03	1 days
36279	2019-09-19	Jasmine Holzworth	SR	Sean Austin	2019-10-03	1 days
36285	2019-09-19	Heather Gregory	SR	Sean Austin	2019-10-03	1 days
36289	2019-09-19	Jan Beard	Inc	Sean Austin	2019-09-23	1 days
36291	2019-09-19	Sean Austin	SR	Sean Austin	2019-10-03	1 days
36305	2019-09-20	Conrad Heath	SR	Sean Austin	2019-10-04	0 days
36307	2019-09-20	Jonathon Eder	Inc	Sean Austin	2019-09-24	0 days
36308	2019-09-20	Customer Not Found	Inc	Sean Austin	2019-09-24	0 days
36116	2019-09-13	Customer Not Found	Inc	To Be Deleted	2019-09-17	7 days
36134	2019-09-15	Customer Not Found	Inc	To Be Deleted	2019-09-17	5 days
36220	2019-09-18	ChurchtestE	SR	To Be Deleted	2019-10-02	2 days
36221	2019-09-18	William James	SR	To Be Deleted	2019-10-02	2 days
36222	2019-09-18	ChurchtestE	SR	To Be Deleted	2019-10-02	2 days
36223	2019-09-18	William James	SR	To Be Deleted	2019-10-02	2 days
36252	2019-09-18	Ernesto Buenrostro	Inc	To Be Deleted	2019-09-23	2 days
36253	2019-09-18	Cara Cusack-Theodule	Inc	To Be Deleted	2019-09-23	2 days
36255	2019-09-18	David Palefsky	Inc	To Be Deleted	2019-09-23	2 days
36256	2019-09-18	Ernesto Buenrostro	Inc	To Be Deleted	2019-09-23	2 days

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
36257	2019-09-18	David Palefsky	Inc	To Be Deleted	2019-09-23	2 days
36111	2019-09-13	Clayton Jones	SR	NA	2019-09-27	7 days
36115	2019-09-13	Jacob Turcotte	SR	NA	2019-09-27	7 days
36145	2019-09-16	Joey Jiang	SR	NA	2019-09-30	4 days
36170	2019-09-16	Kim Proctor	SR	NA	2019-10-01	4 days
36184	2019-09-17	Christina Henderson	SR	NA	2019-10-01	3 days
36188	2019-09-17	Dianne Fiske	Inc	NA	2019-09-19	3 days
36211	2019-09-17	BJ Thompson	SR	NA	2019-10-02	3 days
36195	2019-09-17	Deborah Shank	SR	NA	2019-10-01	3 days
36259	2019-09-18	John Pisini	Inc	NA	2019-09-23	2 days
36233	2019-09-18	Tad Blake-Weber	SR	NA	2019-10-02	2 days
36238	2019-09-18	Ian Blaquiere	SR	NA	2019-09-25	2 days
36254	2019-09-18	Ernesto Buenrostro	SR	NA	2019-10-03	2 days
36258	2019-09-18	Ernesto Buenrostro	Inc	NA	2019-09-23	2 days
36260	2019-09-18	Ernesto Buenrostro	SR	NA	2019-10-03	2 days
36277	2019-09-19	Charlotte Lellman	SR	NA	2019-10-03	1 days
36286	2019-09-19	Heidi Dufresne	Inc	NA	2019-09-26	1 days
36290	2019-09-19	Stacy Shapiro	SR	NA	2019-10-03	1 days
36292	2019-09-19	Fiona Blair	Inc	NA	2019-09-24	1 days
36309	2019-09-20	Christina Henderson	SR	NA	2019-10-04	0 days
36299	2019-09-20	Celeste Marble	SR	NA	2019-09-22	0 days
36298	2019-09-20	Anna Carlson Reynolds	SR	NA	2019-10-04	0 days
36302	2019-09-20	Gabriella Burns	Inc	NA	2019-09-24	0 days
36304	2019-09-20	Laura Skarie	Inc	NA	2019-10-03	0 days
36311	2019-09-20	Michael Hamilton	Inc	NA	2019-09-24	0 days

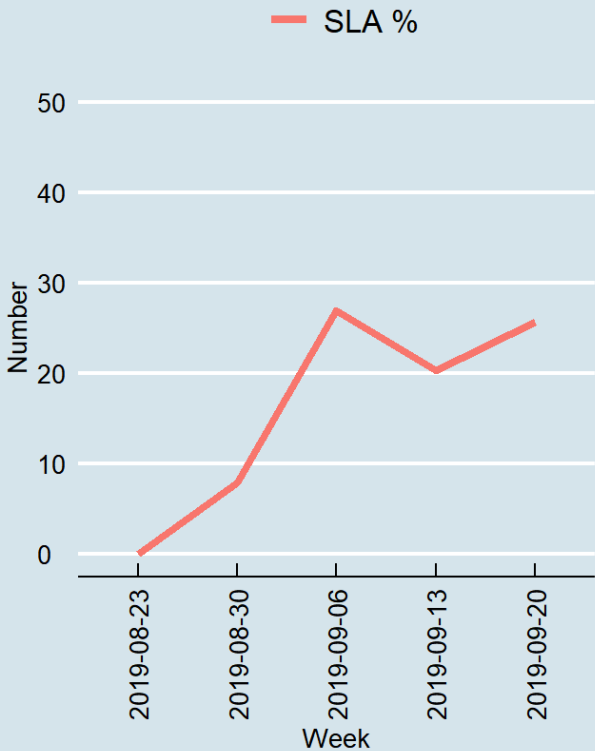
ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
36312	2019-09-20	Stefanie Aimonetti	SR	NA	2019-10-04	0 days
36314	2019-09-20	Kendall Tuchkova	Inc	NA	2019-09-24	0 days

## Part 2: Graphics



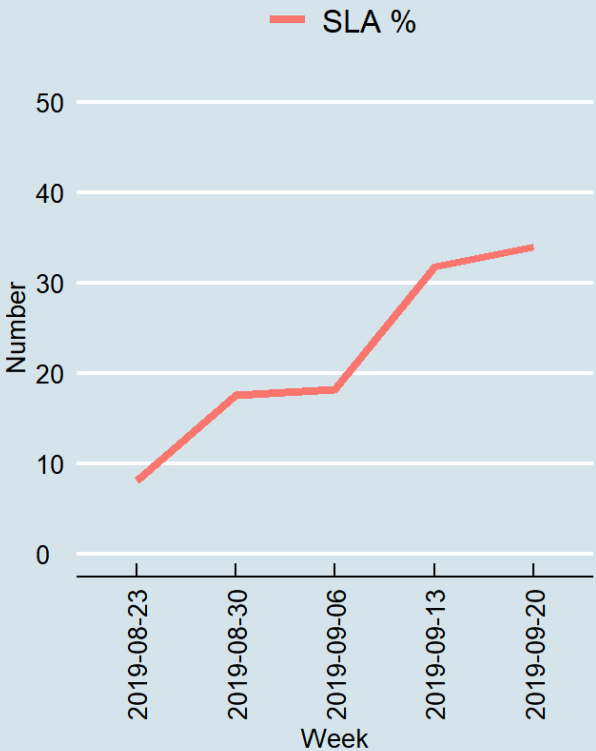
# % Incidents Meeting SLA

By Week



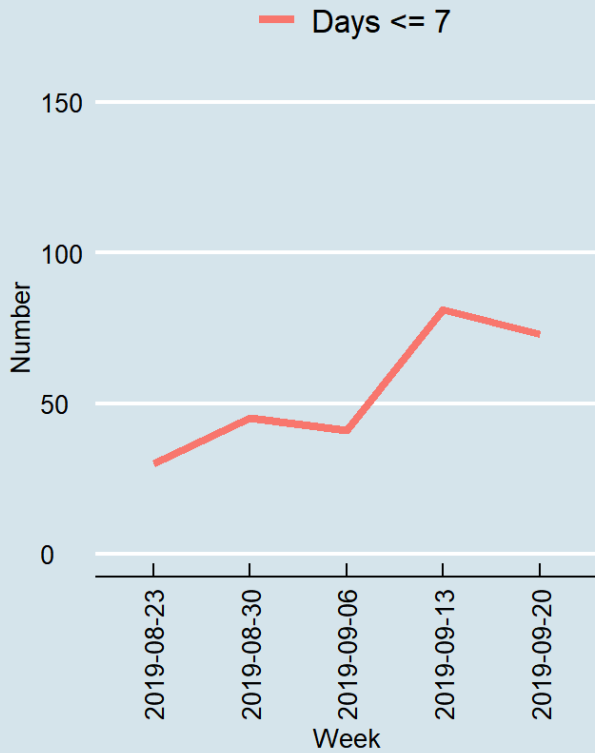
# % SRs Meeting SLA

By Week



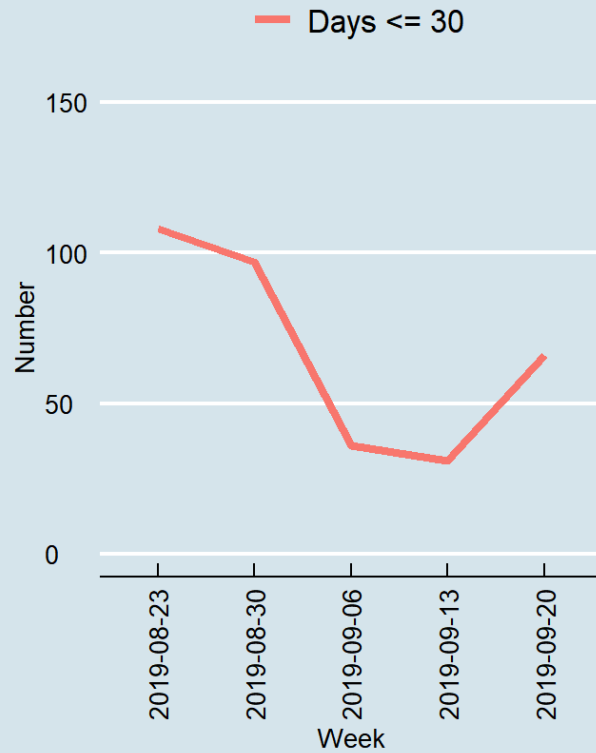
### Tickets Open 7 Days or Less

By Week



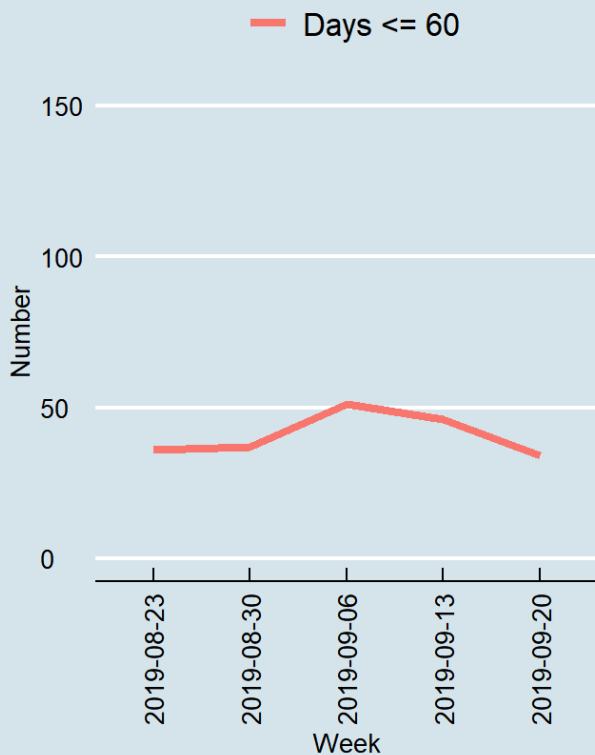
### Tickets Open 8 to 30 Days

By Week



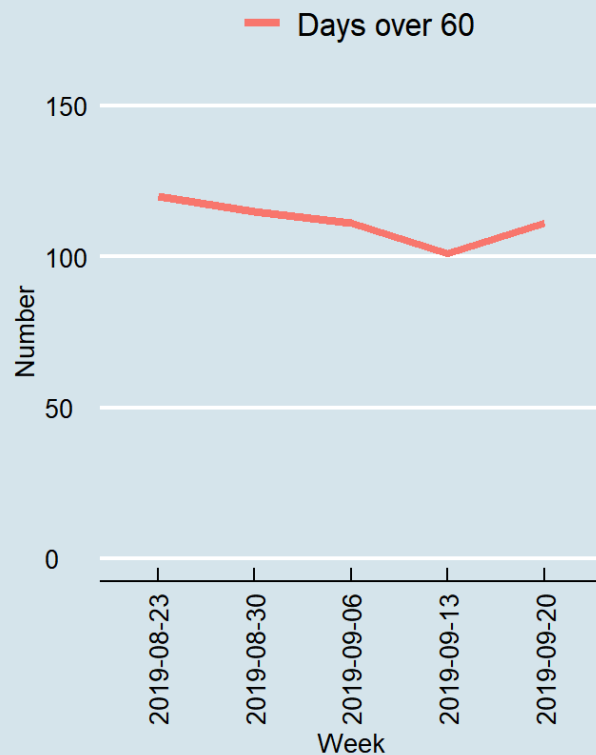
### Tickets Open 31 to 60 Days

By Week



### Tickets Open Over 60 Days

By Week



End of Report