

Cherwell Weekly Aging Report

04 October, 2019

Part 1 - Tickets Sorted by Owner Within Age

Total open tickets: 220 / Incidents: 44 / SR's: 176

Incidents meeting SLA guidelines: 13.64 %

Service Requests meeting SLA guidelines: 27.27 %

Group 1: Aged over 60 Days - 105 tickets 47.73 % of total

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
13270	2017-02-28	Emily Sander	SR	Austin Kingsbery	2019-09-11	941 days
21426	2018-01-10	Erin Taylor	SR	Austin Kingsbery	2018-01-26	625 days
31359	2019-03-06	Carrie Clayton	SR	Austin Kingsbery	2019-03-28	205 days
31608	2019-03-18	Robbin Crandall	SR	Austin Kingsbery	2019-04-01	193 days
31732	2019-03-22	Linda Zanoni	SR	Austin Kingsbery	2019-04-05	189 days
31734	2019-03-22	Linda Zanoni	SR	Austin Kingsbery	2019-04-05	189 days
34552	2019-07-09	Natalie Zdan	SR	Austin Kingsbery	2019-07-24	80 days
30492	2019-01-28	Fred Telschow	SR	Ben Chase	2019-02-11	242 days
32914	2019-05-03	Carrie Clayton	Inc	Ben Chase	2019-05-07	147 days
33769	2019-06-06	BJ Thompson	Inc	Ben Chase	2019-06-10	113 days
34235	2019-06-25	BJ Thompson	SR	Ben Chase	2019-07-10	94 days
34794	2019-07-17	Carl Sheasley	Inc	Ben Chase	2019-07-19	72 days
10739	2016-11-02	Kami Evarts	SR	David Palefsky	2018-08-28	1059 days
33170	2019-05-14	Daniel Carr	SR	David Palefsky	2019-05-29	136 days
21446	2018-01-11	Alison Kobierski	SR	Emily Hunt	2018-02-07	624 days
22351	2018-02-14	Alison Kobierski	SR	Emily Hunt	2018-03-01	590 days

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
23243	2018-03-23	Jason Sell	SR	Emily Hunt	2018-04-06	553 days
23595	2018-04-06	Alison Kobierski	SR	Emily Hunt	2018-08-17	539 days
27872	2018-09-27	Alison Kobierski	SR	Emily Hunt	2018-10-12	365 days
28432	2018-10-18	Austin Kingsbery	SR	Emily Hunt	2018-10-26	344 days
28434	2018-10-18	Emily Hunt	SR	Emily Hunt	2018-11-02	344 days
29827	2018-12-21	Alison Kobierski	SR	Emily Hunt	2019-01-15	280 days
26863	2018-08-16	Moises Silva	SR	Emily Moreno	2018-08-30	407 days
12090	2017-01-17	Race Brandt	SR	Ethan Joy	2017-01-31	983 days
26587	2018-08-06	Fred Telschow	Inc	Ethan Joy	2018-08-06	417 days
25504	2018-06-22	Chaylee Bruce	SR	Kami Evarts	2018-07-09	462 days
25512	2018-06-22	Stacy Shapiro	SR	Kami Evarts	2018-07-09	462 days
25891	2018-07-09	Larissa O'Donnell	Inc	Kami Evarts	2019-01-28	445 days
27438	2018-09-10	Chaylee Bruce	Inc	Kami Evarts	2018-09-13	382 days
28864	2018-11-07	Gaby Mejía	SR	Kami Evarts	2018-11-28	324 days
29565	2018-12-10	Keb Bemis	Inc	Kami Evarts	2018-12-12	291 days
29681	2018-12-14	Chaylee Bruce	SR	Kami Evarts	2019-01-08	287 days
30066	2019-01-07	Susan Sage	SR	Kami Evarts	2019-01-22	263 days
30689	2019-02-04	Lauren Littell	SR	Kami Evarts	2019-02-19	235 days
30915	2019-02-13	Christine Nacewicz	SR	Kami Evarts	2019-02-28	226 days
31370	2019-03-06	Susan Sage	SR	Kami Evarts	2019-03-20	205 days
31928	2019-04-01	Tom Shea	SR	Kami Evarts	2019-04-16	179 days
32481	2019-04-19	Sally Schwartz	SR	Kami Evarts	2019-05-03	161 days
32633	2019-04-25	Dorothy Rivera	SR	Kami Evarts	2019-05-09	155 days
32767	2019-05-01	Nathanael Albins	SR	Kami Evarts	2019-05-15	149 days
33330	2019-05-21	Maurice Coleman	SR	Kami Evarts	2019-06-05	129 days

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
33372	2019-05-22	Austin Kingsbery	SR	Kami Evarts	2019-06-07	128 days
33500	2019-05-29	Tony Veidelis	SR	Kami Evarts	2019-06-12	121 days
33909	2019-06-12	Susan Sage	Inc	Kami Evarts	2019-06-14	107 days
34261	2019-06-26	Timothy Broderick	SR	Kami Evarts	2019-07-11	93 days
34265	2019-06-26	Matt Poulos	SR	Kami Evarts	2019-07-11	93 days
34275	2019-06-26	Cheryl Ranson	SR	Kami Evarts	2019-07-11	93 days
34369	2019-07-01	Rich Evans	SR	Kami Evarts	2019-07-16	88 days
34673	2019-07-15	Carl Sheasley	Inc	Kami Evarts	2019-07-17	74 days
34755	2019-07-17	Jeanne Evans	SR	Kami Evarts	2019-07-31	72 days
31960	2019-04-01	Susan Korthals	SR	Lisa Darling	2019-04-16	179 days
32760	2019-05-01	Julianna Mangelsdorf	SR	Lisa Darling	2019-05-15	149 days
33608	2019-05-31	Todd Schauman	SR	Lisa Darling	2019-06-17	119 days
33977	2019-06-14	Sherry Darling	SR	Lisa Darling	2019-06-19	105 days
34068	2019-06-19	Susan Sage	SR	Lisa Darling	2019-07-03	100 days
34327	2019-06-28	Geoffrey Hibbs	SR	Lisa Darling	2019-07-02	91 days
34375	2019-07-01	Alison Kobierski	SR	Lisa Darling	2019-07-16	88 days
34731	2019-07-16	Jeffrey Sinatra	SR	Lisa Darling	2019-07-30	73 days
31946	2019-04-01	Gabriella Burns	SR	Maurice Coleman	2019-04-16	179 days
32528	2019-04-22	Ann Hermes	Inc	Maurice Coleman	2019-04-29	158 days
33229	2019-05-15	Moises Silva	SR	Maurice Coleman	2019-05-30	135 days
33362	2019-05-22	Christina Hunt	SR	Maurice Coleman	2019-06-06	128 days
33381	2019-05-23	Jason Hunsberger	SR	Maurice Coleman	2019-06-07	127 days
33622	2019-05-31	Ethan Joy	SR	Maurice Coleman	2019-06-17	119 days
33626	2019-05-31	Gregory Lamb	SR	Maurice Coleman	2019-06-17	119 days
34730	2019-07-16	Sally Schwartz	Inc	Maurice Coleman	2019-07-18	73 days

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
34764	2019-07-17	Diane Bradbury	Inc	Maurice Coleman	2019-07-24	72 days
34813	2019-07-18	Maurice Coleman	SR	Maurice Coleman	2019-08-01	71 days
34866	2019-07-22	Tat Tatnall	Inc	Maurice Coleman	2019-07-29	67 days
34890	2019-07-22	Emily Hunt	Inc	Maurice Coleman	2019-08-02	67 days
34361	2019-07-01	Russel Fogg	SR	Morgan Anderson	2019-07-16	88 days
34877	2019-07-22	Russel Fogg	SR	Morgan Anderson	2019-08-05	67 days
34125	2019-06-20	Clayton Jones	Inc	Paul Doherty	2019-07-03	99 days
34822	2019-07-18	Kami Evarts	SR	Race Brandt	2019-08-02	71 days
34823	2019-07-18	Kami Evarts	SR	Race Brandt	2019-08-02	71 days
34982	2019-07-25	Kami Evarts	SR	Race Brandt	2019-08-08	64 days
12067	2017-01-13	Kate Sims	SR	Ryan Hichens	2017-01-31	987 days
12406	2017-01-26	Kate Sims	SR	Ryan Hichens	2017-02-09	974 days
13263	2017-02-28	Kate Sims	SR	Ryan Hichens	2017-03-14	941 days
13715	2017-03-16	A.J. Kiser	SR	Ryan Hichens	2017-03-30	925 days
17513	2017-08-03	Kate Sims	SR	Ryan Hichens	2017-08-17	785 days
17928	2017-08-22	Tom Shea	SR	Ryan Hichens	2017-09-06	766 days
18092	2017-08-30	Ryan Hichens	SR	Ryan Hichens	2017-09-14	758 days
18093	2017-08-30	Ryan Hichens	SR	Ryan Hichens	2017-09-14	758 days
20393	2017-11-27	Nancy James	SR	Ryan Hichens	2017-12-11	669 days
25828	2018-07-05	Gerald Wilkerson	SR	Ryan Hichens	2018-07-19	449 days
26478	2018-07-31	Kathryn Doerksen	SR	Ryan Hichens	2018-08-14	423 days
27991	2018-10-02	Christina Henderson	SR	Ryan Hichens	2018-10-17	360 days
29831	2018-12-21	Christina Henderson	SR	Ryan Hichens	2019-01-15	280 days
31813	2019-03-26	Brian Abbott	SR	Ryan Hichens	2019-04-09	185 days
32070	2019-04-03	Haide Bolanos	SR	Ryan Hichens	2019-04-18	177 days

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
32743	2019-04-30	Jeanne Evans	SR	Ryan Hichens	2019-05-14	150 days
33603	2019-05-31	Taryn McNichol	SR	Sean Austin	2019-06-17	119 days
34330	2019-06-28	Carl Sheasley	Inc	Sean Austin	2019-07-02	91 days
34350	2019-07-01	Christy Hunsberger	SR	Sean Austin	2019-07-16	88 days
34428	2019-07-02	Kathleen Solomon	SR	Sean Austin	2019-07-17	87 days
34614	2019-07-11	Mary Ann Lomascolo	SR	Sean Austin	2019-07-25	78 days
34754	2019-07-17	Mary Ann Lomascolo	Inc	Sean Austin	2019-07-19	72 days
34896	2019-07-22	Robbin Crandall	Inc	Sean Austin	2019-07-25	67 days
34929	2019-07-23	Robbin Crandall	Inc	Sean Austin	2019-07-25	66 days
31501	2019-03-12	Austin Kingsbery	SR	Tony Veidelis	2019-03-27	199 days
23361	2018-03-27	Chaylee Bruce	SR	NA	2018-04-11	549 days
30556	2019-01-29	Christina Henderson	SR	NA	2019-02-12	241 days
31739	2019-03-22	Daniel Carr	SR	NA	2019-04-05	189 days
32891	2019-05-02	Kate Sims	SR	NA	2019-05-16	148 days

=====

Group 2: Aged 30 - 60 Days - 21 tickets 9.55 % of total

=====

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
35375	2019-08-08	BJ Thompson	SR	B.J Thompson	2019-08-22	50 days
35254	2019-08-05	Morgan Anderson	SR	Ben Chase	2019-08-20	53 days
35721	2019-08-27	Debbie Chibuzor	SR	David Palefsky	2019-09-11	31 days
35610	2019-08-20	BJ Thompson	SR	Dorian Atkns	2019-09-04	38 days
35059	2019-07-29	Natalie Zdan	SR	Kami Evarts	2019-08-12	60 days
35084	2019-07-30	Jan Beard	SR	Kami Evarts	2019-08-13	59 days
35319	2019-08-07	Kami Evarts	Inc	Kami Evarts	2019-08-14	51 days
35353	2019-08-08	Gillian Litchfield	SR	Kami Evarts	2019-08-22	50 days

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
35478	2019-08-13	Joshua Christian	SR	Kami Evarts	2019-08-27	45 days
35658	2019-08-22	Race Brandt	SR	Kami Evarts	2019-09-06	36 days
35229	2019-08-05	Kanoe Wagner	SR	Lisa Darling	2019-08-19	53 days
35259	2019-08-06	Morgan Anderson	SR	Lisa Darling	2019-08-20	52 days
35280	2019-08-06	Jason Hunsberger	SR	Lisa Darling	2019-08-20	52 days
35361	2019-08-08	Ken Baughman	SR	Lisa Darling	2019-08-22	50 days
35371	2019-08-08	Larissa Snorek	SR	Lisa Darling	2019-08-22	50 days
35396	2019-08-09	Jeff Turton	SR	Lisa Darling	2019-08-23	49 days
35507	2019-08-14	Eoin O'Carroll	Inc	Maurice Coleman	2019-08-21	44 days
35052	2019-07-29	Brian Abbott	SR	Sahil Kaila	2019-07-31	60 days
35390	2019-08-09	Susan Sherwood	SR	Sean Austin	2019-08-23	49 days
35601	2019-08-20	Emily Sander	Inc	Sean Austin	2019-08-20	38 days
35376	2019-08-08	BJ Thompson	SR	Timothy Malone	2019-08-22	50 days

=====
Group 3: Aged up to 30 Days - 46 tickets 20.91 % of total
=====

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
36055	2019-09-11	Peter Keung	SR	Ben Chase	2019-09-25	16 days
35878	2019-09-04	Jenny Sinatra	Inc	Carlos Alvarez	2019-09-11	23 days
35749	2019-08-28	Debbie Chibuzor	SR	David Palefsky	2019-09-12	30 days
36216	2019-09-18	Linda Zanoni	SR	David Palefsky	2019-10-02	9 days
36265	2019-09-19	Tad Blake-Weber	Inc	David Palefsky	2019-09-23	8 days
35809	2019-08-30	Alison Kobierski	SR	Emily Hunt	2019-09-16	28 days
35872	2019-09-04	Alison Kobierski	SR	Emily Hunt	2019-09-18	23 days
35887	2019-09-04	Diane Bradbury	Inc	Emily Hunt	2019-09-06	23 days
35910	2019-09-05	Alison Kobierski	SR	Emily Hunt	2019-09-19	22 days

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
36063	2019-09-11	Stacy Shapiro	SR	Emily Hunt	2019-09-25	16 days
36290	2019-09-19	Stacy Shapiro	SR	Emily Moreno	2019-10-03	8 days
36023	2019-09-10	Christine Nacewicz	Inc	Ian Blaquiere	2019-09-12	17 days
36182	2019-09-17	Christine Nacewicz	Inc	Ian Blaquiere	2019-09-19	10 days
36213	2019-09-18	Eric Bashor	SR	Ian Blaquiere	2019-10-02	9 days
36233	2019-09-18	Tad Blake-Weber	SR	John Pisini	2019-10-02	9 days
35811	2019-08-30	Miranda Albins	SR	Kami Evarts	2019-09-16	28 days
35847	2019-09-03	Fiona Blair	SR	Kami Evarts	2019-09-17	24 days
35918	2019-09-05	Wendy Prugh	Inc	Kami Evarts	2019-09-10	22 days
35964	2019-09-09	Jason Hunsberger	SR	Kami Evarts	2019-09-23	18 days
36002	2019-09-09	Laura Skarie	SR	Kami Evarts	2019-09-24	18 days
36052	2019-09-11	Barbara Sprague	SR	Kami Evarts	2019-09-25	16 days
36053	2019-09-11	Tony Veidelis	SR	Kami Evarts	2019-09-30	16 days
36098	2019-09-12	Deb Sherwood	SR	Kami Evarts	2019-09-26	15 days
35788	2019-08-29	Susan Sage	SR	Lisa Darling	2019-09-13	29 days
35870	2019-09-04	Geoffrey Hibbs	Inc	Lisa Darling	2019-09-04	23 days
36059	2019-09-11	Stacy Shapiro	SR	Lisa Darling	2019-09-25	16 days
36141	2019-09-16	Kanoe Wagner	SR	Lisa Darling	2019-09-30	11 days
36171	2019-09-17	ChurchtestE	SR	Lisa Darling	2019-10-01	10 days
36210	2019-09-17	Holly Bolon	SR	Lisa Darling	2019-10-01	10 days
36224	2019-09-18	Celeste Marble	SR	Lisa Darling	2019-10-02	9 days
36049	2019-09-11	Celeste Marble	SR	Maurice Coleman	2019-09-25	16 days
36073	2019-09-11	Todd Schauman	SR	Maurice Coleman	2019-09-26	16 days
36212	2019-09-17	Todd Schauman	Inc	Maurice Coleman	2019-09-20	10 days
36008	2019-09-10	Brian Abbott	SR	New Hire - Transfer - Exit	2019-09-24	17 days

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
36086	2019-09-12	BJ Thompson	SR	Noel Flatt	2019-09-26	15 days
36034	2019-09-11	Brooke Ten Eyck	Inc	Paul Doherty	2019-09-24	16 days
36101	2019-09-12	Kami Evarts	SR	Paul Doherty	2019-09-26	15 days
35810	2019-08-30	Alison Kobierski	SR	Sean Austin	2019-09-27	28 days
36111	2019-09-13	Clayton Jones	SR	Sean Austin	2019-09-27	14 days
36118	2019-09-13	Jasmine Holzworth	Inc	Sean Austin	2019-09-17	14 days
36163	2019-09-16	Joshua Christian	SR	Sean Austin	2019-09-30	11 days
36279	2019-09-19	Jasmine Holzworth	SR	Sean Austin	2019-10-03	8 days
36285	2019-09-19	Heather Gregory	SR	Sean Austin	2019-10-03	8 days
36286	2019-09-19	Heidi Dufresne	Inc	Sean Austin	2019-09-26	8 days
36292	2019-09-19	Fiona Blair	Inc	Sean Austin	2019-09-24	8 days
36184	2019-09-17	Christina Henderson	SR	NA	2019-10-01	10 days

=====

Group 4: Aged 1 Week or Less - 48 tickets 21.82 % of total

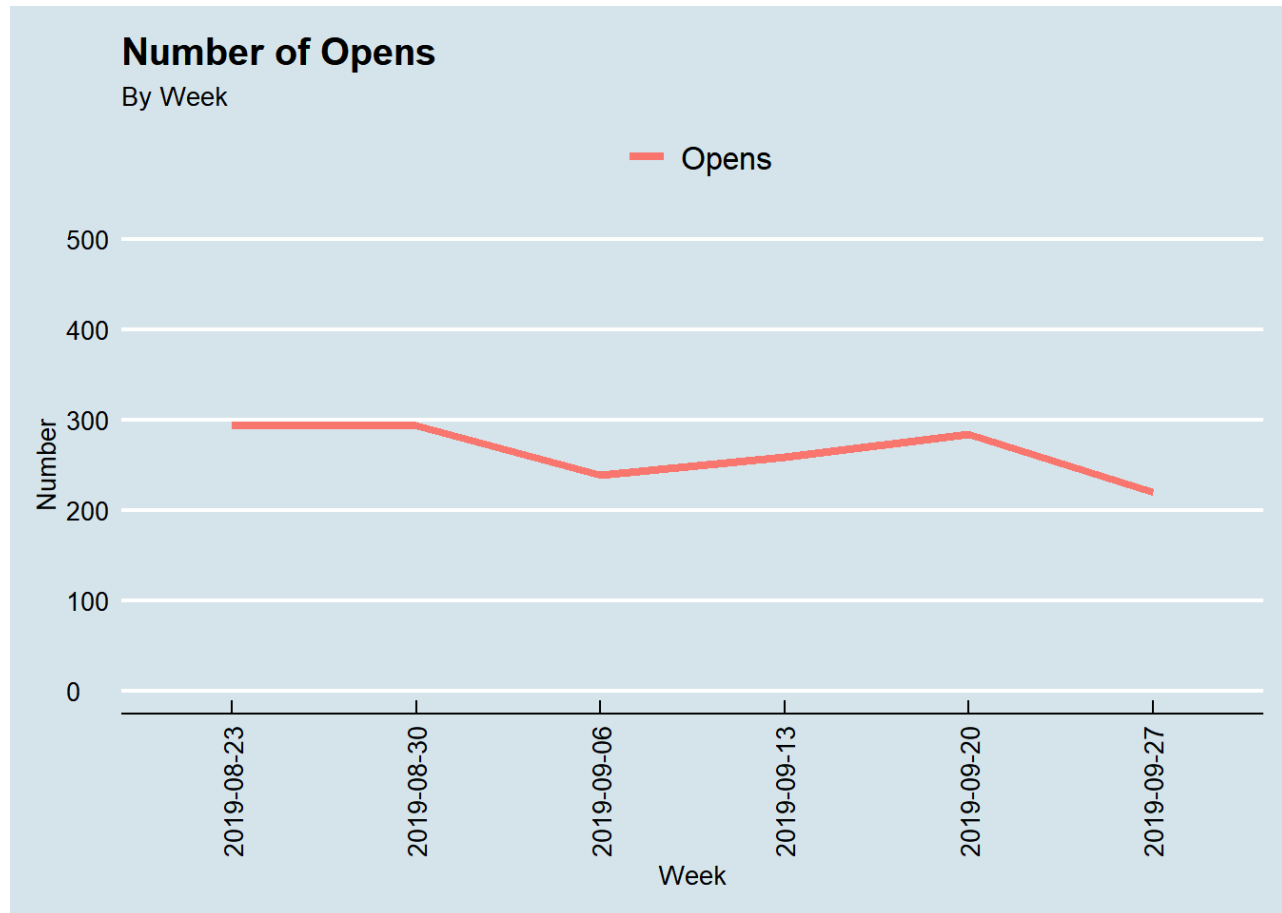
=====

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
36487	2019-09-26	Allyson Lazar	Inc	Ben Chase	2019-10-10	1 days
36422	2019-09-24	Amanda Cartwright	SR	Carlos Alvarez	2019-10-09	3 days
36425	2019-09-24	Stacy Shapiro	SR	Carlos Alvarez	2019-10-09	3 days
36461	2019-09-25	Jack Train	Inc	Carlos Alvarez	2019-10-02	2 days
36462	2019-09-25	Christine Nacewicz	SR	Carlos Alvarez	2019-10-10	2 days
36456	2019-09-25	Frederick Telschow	SR	Carrie Clayton	2019-10-09	2 days
36328	2019-09-20	Tad Blake-Weber	Inc	David Palefsky	2019-09-20	7 days
36338	2019-09-23	BJ Thompson	SR	David Palefsky	2019-10-07	4 days
36420	2019-09-24	Alison Kobierski	SR	Emily Hunt	2019-10-08	3 days
36416	2019-09-24	Joshua Christian	Inc	Emily Moreno	2019-09-26	3 days

ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
36303	2019-09-20	Shanna Lee Smith	SR	Fred Telschow	2019-10-04	7 days
36418	2019-09-24	Shanna Lee Smith	SR	Fred Telschow	2019-10-08	3 days
36482	2019-09-26	BJ Thompson	SR	Fred Telschow	2019-10-10	1 days
36313	2019-09-20	Daniel Carr	SR	Kami Evarts	2019-10-04	7 days
36369	2019-09-23	Ryan Hichens	SR	Kami Evarts	2019-10-07	4 days
36370	2019-09-23	Ryan Hichens	SR	Kami Evarts	2019-10-07	4 days
36298	2019-09-20	Anna Carlson Reynolds	SR	Lisa Darling	2019-10-04	7 days
36302	2019-09-20	Gabriella Burns	SR	Lisa Darling	2019-10-04	7 days
36312	2019-09-20	Stefanie Aimonetti	SR	Lisa Darling	2019-10-04	7 days
36327	2019-09-20	Howard LaFranchi	SR	Lisa Darling	2019-10-07	7 days
36354	2019-09-23	Nathanael Albins	SR	Lisa Darling	2019-10-07	4 days
36380	2019-09-24	Tony J. Lobl	SR	Lisa Darling	2019-10-08	3 days
36382	2019-09-24	ChurchtestE	SR	Lisa Darling	2019-10-08	3 days
36396	2019-09-24	Diane Bradbury	SR	Lisa Darling	2019-10-08	3 days
36403	2019-09-24	Delali Davies	SR	Lisa Darling	2019-10-08	3 days
36474	2019-09-26	Linda Zanoni	Inc	Lisa Darling	2019-09-30	1 days
36492	2019-09-27	William James	SR	Lisa Darling	2019-10-11	0 days
36372	2019-09-23	Joshua Christian	SR	Maurice Coleman	2019-10-07	4 days
36443	2019-09-25	Deb Sherwood	SR	Maurice Coleman	2019-10-09	2 days
36445	2019-09-25	ChurchtestE	SR	Maurice Coleman	2019-10-09	2 days
36465	2019-09-26	ChurchtestE	SR	Maurice Coleman	2019-10-10	1 days
36356	2019-09-23	Jan Beard	SR	Paul Doherty	2019-10-07	4 days
36360	2019-09-23	Jonathan James	SR	Paul Doherty	2019-10-07	4 days
36432	2019-09-25	Susanne Smith	Inc	Paul Doherty	2019-10-08	2 days
36334	2019-09-22	Bonnie Mansfield	SR	Sean Austin	2019-10-04	5 days

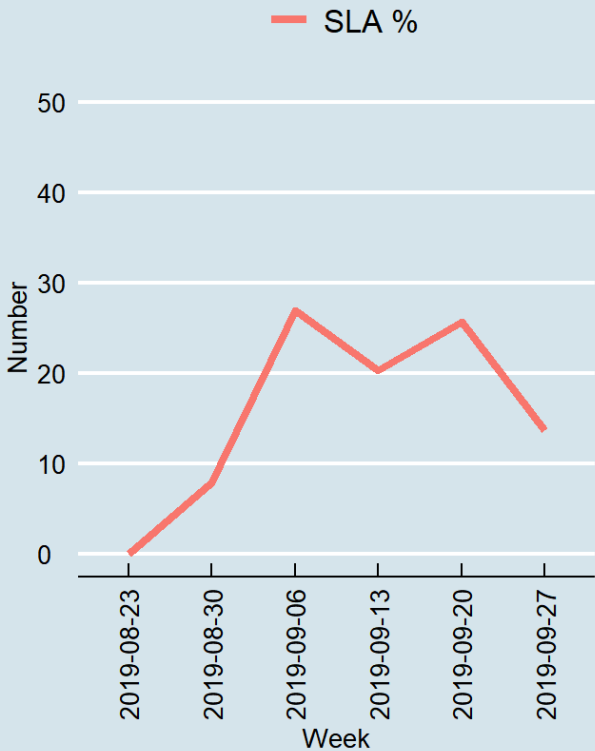
ID	Created	Customer	Type	Owner	Due	Duration
36374	2019-09-23	Mary Ann Lomascolo	SR	Sean Austin	2019-10-07	4 days
36381	2019-09-24	Tony J. Lobl	Inc	Sean Austin	2019-09-26	3 days
36395	2019-09-24	Geoffrey Hibbs	Inc	Sean Austin	2019-09-26	3 days
36433	2019-09-25	Christine Nacewicz	SR	Sean Austin	2019-10-09	2 days
36437	2019-09-25	Jonathan James	Inc	Sean Austin	2019-09-27	2 days
36440	2019-09-25	Ken Baughman	SR	Sean Austin	2019-10-09	2 days
36476	2019-09-26	Tom Shea	SR	Sean Austin	2019-10-10	1 days
36451	2019-09-25	Jonathan James	SR	Timothy Malone	2019-10-09	2 days
36318	2019-09-20	Christina Henderson	SR	NA	2019-10-04	7 days
36409	2019-09-24	Susan Sherwood	SR	NA	2019-10-08	3 days
36406	2019-09-24	Jonathan James	SR	NA	2019-10-08	3 days
36449	2019-09-25	Emily Moreno	SR	NA	2019-10-09	2 days
36493	2019-09-27	Sarah Matusek	Inc	NA	2019-10-01	0 days

Part 2: Graphics



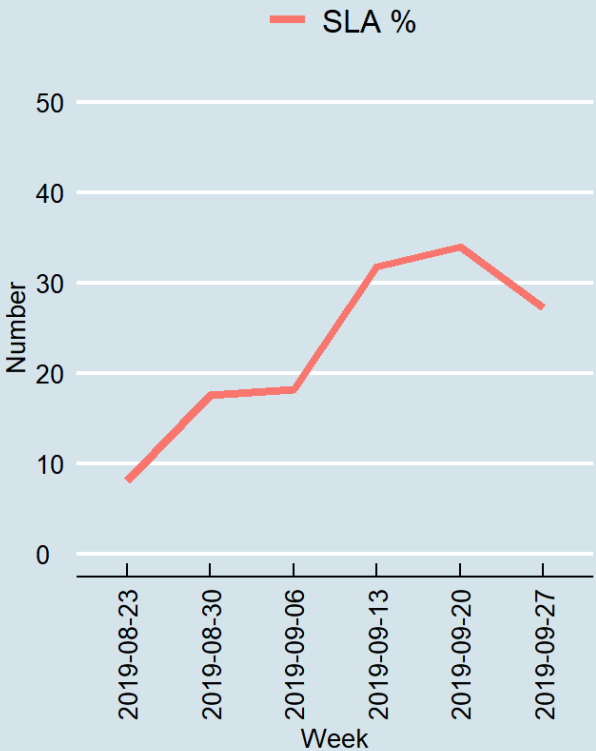
% Incidents Meeting SLA

By Week



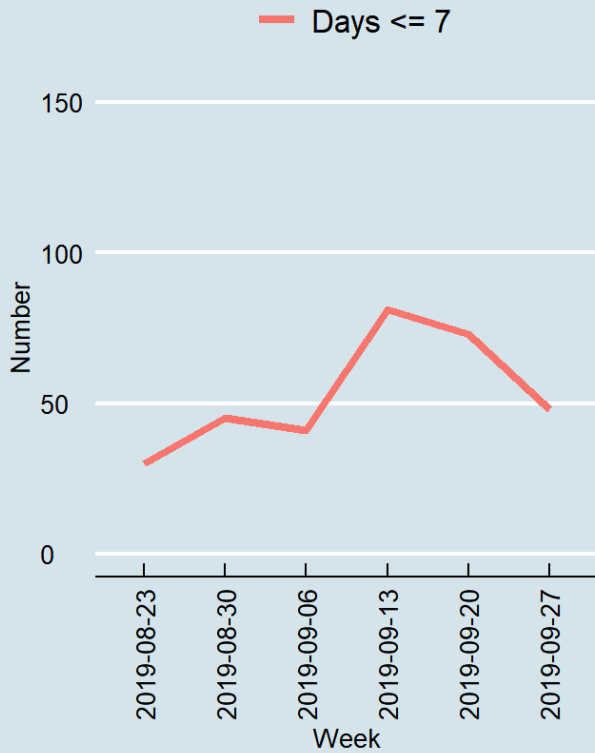
% SRs Meeting SLA

By Week



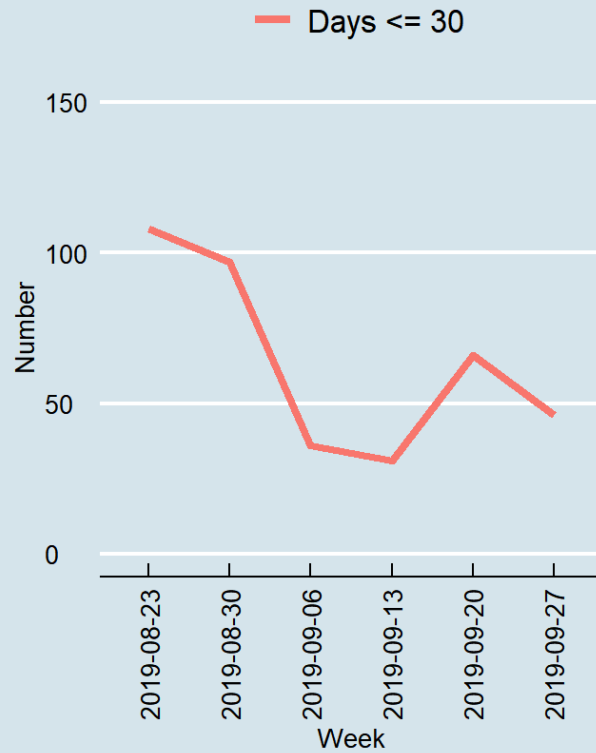
Tickets Open 7 Days or Less

By Week



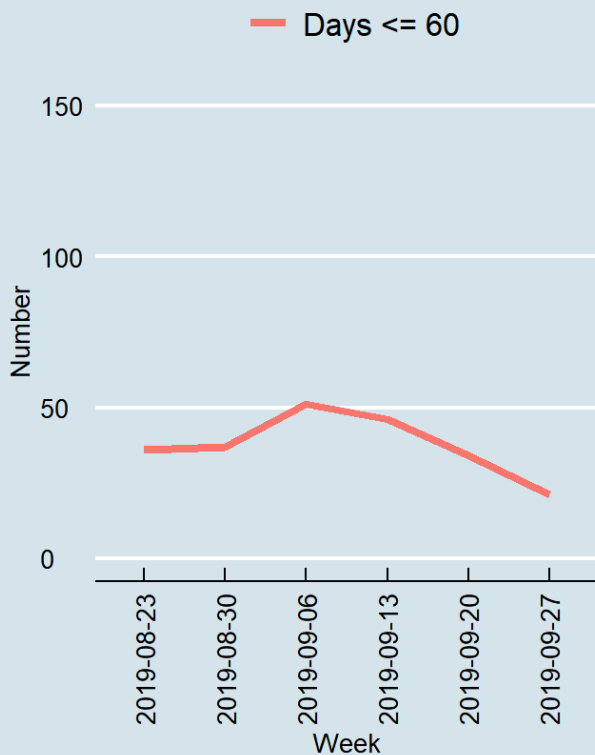
Tickets Open 8 to 30 Days

By Week



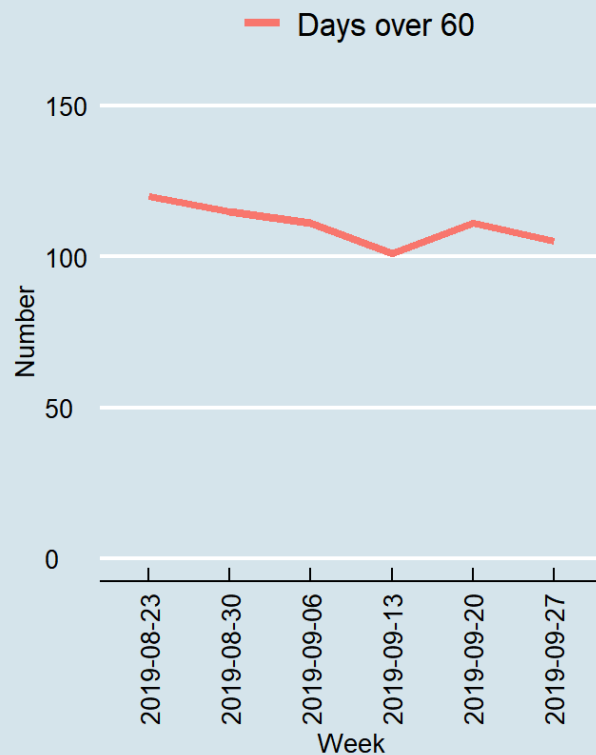
Tickets Open 31 to 60 Days

By Week



Tickets Open Over 60 Days

By Week



End of Report