



Queue Detail Report

Date Time Range: 10/17/2015 12:00:00 AM - 10/27/2015 11:59:59 PM
Media Type: Call
Group Order: Queue, Media Type, Date
Target Service Level Calculation: Target answered/Total answered

	INBOUND												INBOUND SERVICE LEVELS	
	OFF	-- ANS --		-- ABD --		ASA	%ANS SVC LVL	AVG TALK	AVG HOLD	AVG ACW	AVG HAND	Flow Out		# HOLD
SystemIvrTransferHub_	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	Service levels are unavailable due to multiple workgroups, media types, or service level configurations.
Call	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/17/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/18/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/19/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/20/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/21/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/22/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/23/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/24/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/25/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/26/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/27/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Accounting	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Call	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/22/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
ARM Collections	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Call	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/21/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Care Center	4	2	50%	1	25%	0:22	100%	4:20	0:08	0:00	4:28	0	1	
Call	4	2	50%	1	25%	0:22	100%	4:20	0:08	0:00	4:28	0	1	
10/21/2015	4	2	50%	1	25%	0:22	100%	4:20	0:08	0:00	4:28	0	1	
Claims	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Call	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/21/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	

This document was created using an EVALUATION version of ActiveReports. Only a licensed user may legally create reports for use in production. Please report infractions or address questions to sales@grapecity.us.com. Copyright © 2002-2010 GrapeCity, inc. All rights reserved.

INBOUND

INBOUND SERVICE LEVELS

	OFF	-- ANS -- # %	-- ABD -- # %	ASA	%ANS SVC LVL	AVG TALK	AVG HOLD	AVG ACW	AVG HAND	Flow Out	# HOLD	Service levels are unavailable due to multiple workgroups, media types, or service level configurations.	
ClientServices	3	2 67%	0 0%	1:18	50%	40:22	0:04	0:00	40:26	0	1		
Call	3	2 67%	0 0%	1:18	50%	40:22	0:04	0:00	40:26	0	1		
10/19/2015	1	0 0%	0 0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0		
10/20/2015	1	1 100%	0 0%	0:13	100%	22:43	0:00	0:00	22:43	0	0		
10/26/2015	1	1 100%	0 0%	2:24	0%	58:01	0:09	0:00	58:10	0	1		
CompanyOperator	0	0 0%	0 0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0		
Call	0	0 0%	0 0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0		
10/20/2015	0	0 0%	0 0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0		
Customer Satisfaction	42804	41625 97%	1181 3%	0:25	72%	2:16	0:00	0:00	2:16	0	0		
Call	42804	41625 97%	1181 3%	0:25	72%	2:16	0:00	0:00	2:16	0	0		
10/17/2015	3857	3751 97%	107 3%	0:27	70%	2:15	0:00	0:00	2:15	0	0		
10/18/2015	3859	3742 97%	117 3%	0:27	69%	2:15	0:00	0:00	2:15	0	0		
10/19/2015	3886	3773 97%	112 3%	0:25	71%	2:16	0:00	0:00	2:16	0	0		
10/20/2015	3918	3804 97%	114 3%	0:25	72%	2:16	0:00	0:00	2:16	0	0		
10/21/2015	3869	3741 97%	128 3%	0:26	72%	2:16	0:00	0:00	2:16	0	0		
10/22/2015	3931	3836 98%	94 2%	0:24	73%	2:17	0:00	0:00	2:17	0	0		
10/23/2015	3861	3770 98%	92 2%	0:28	69%	2:14	0:00	0:00	2:14	0	0		
10/24/2015	3872	3724 96%	149 4%	0:25	73%	2:17	0:00	0:00	2:17	0	0		
10/25/2015	3926	3832 98%	93 2%	0:24	73%	2:16	0:00	0:00	2:16	0	0		
10/26/2015	3928	3811 97%	118 3%	0:24	73%	2:16	0:00	0:00	2:16	0	0		
10/27/2015	3897	3841 99%	57 1%	0:24	74%	2:16	0:00	0:00	2:16	0	0		
Customer Service	10353	10177 98%	176 2%	0:19	74%	8:34	0:00	0:00	8:34	0	0		
Call	10353	10177 98%	176 2%	0:19	74%	8:34	0:00	0:00	8:34	0	0		
10/17/2015	948	918 97%	30 3%	0:35	51%	8:20	0:00	0:00	8:20	0	0		
10/18/2015	939	893 95%	46 5%	0:47	51%	8:07	0:00	0:00	8:07	0	0		
10/19/2015	948	945 100%	3 0%	0:04	90%	8:44	0:00	0:00	8:44	0	0		
10/20/2015	976	976 100%	0 0%	0:02	94%	8:43	0:00	0:00	8:43	0	0		
10/21/2015	896	872 97%	24 3%	0:20	76%	8:29	0:00	0:00	8:29	0	0		
10/22/2015	914	913 100%	1 0%	0:13	75%	8:47	0:00	0:00	8:47	0	0		
10/23/2015	898	898 100%	0 0%	0:09	82%	8:50	0:00	0:00	8:50	0	0		
10/24/2015	940	911 97%	29 3%	0:37	56%	8:18	0:00	0:00	8:18	0	0		
10/25/2015	948	908 96%	40 4%	0:37	49%	8:17	0:00	0:00	8:17	0	0		
10/26/2015	958	955 100%	3 0%	0:06	90%	8:50	0:00	0:00	8:50	0	0		

This document was created using an EVALUATION version of ActiveReports. Only a licensed user may legally create reports for use in production. Please report infractions or address questions to sales@grapecity.us.com. Copyright © 2002-2010 GrapeCity, inc. All rights reserved.

INBOUND

INBOUND SERVICE LEVELS

	OFF	-- ANS --		-- ABD --		ASA	%ANS SVC LVL	AVG TALK	AVG HOLD	AVG ACW	AVG HAND	Flow Out	# HOLD	Service levels are unavailable due to multiple workgroups, media types, or service level configurations.
10/27/2015	988	988	100%	0	0%	0:03	94%	8:41	0:00	0:00	8:41	0	0	
Dialer	10314	9690	94%	624	6%	0:01	100%	5:31	0:00	0:00	5:31	0	0	
Call	10314	9690	94%	624	6%	0:01	100%	5:31	0:00	0:00	5:31	0	0	
10/21/2015	850	800	94%	50	6%	0:01	100%	5:32	0:00	0:00	5:32	0	0	
10/22/2015	1561	1468	94%	93	6%	0:01	100%	5:35	0:00	0:00	5:35	0	0	
10/23/2015	1572	1480	94%	92	6%	0:01	100%	5:32	0:00	0:00	5:32	0	0	
10/24/2015	1606	1506	94%	100	6%	0:01	100%	5:26	0:00	0:00	5:26	0	0	
10/25/2015	1596	1492	93%	104	7%	0:01	100%	5:28	0:00	0:00	5:28	0	0	
10/26/2015	1549	1462	94%	87	6%	0:01	100%	5:35	0:00	0:00	5:35	0	0	
10/27/2015	1580	1482	94%	98	6%	0:01	100%	5:32	0:00	0:00	5:32	0	0	
FeedBack	4	4	100%	0	0%	0:14	75%	0:04	0:00	0:00	0:04	0	0	
Call	4	4	100%	0	0%	0:14	75%	0:04	0:00	0:00	0:04	0	0	
10/20/2015	4	4	100%	0	0%	0:14	75%	0:04	0:00	0:00	0:04	0	0	
10/21/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Help Desk	8058	7963	99%	95	1%	0:15	89%	8:35	0:00	0:00	8:35	0	0	
Call	8058	7963	99%	95	1%	0:15	89%	8:35	0:00	0:00	8:35	0	0	
10/17/2015	671	648	97%	23	3%	0:36	76%	8:22	0:00	0:00	8:22	0	0	
10/18/2015	691	667	97%	24	3%	0:32	78%	8:21	0:00	0:00	8:21	0	0	
10/19/2015	779	778	100%	1	0%	0:03	98%	8:50	0:00	0:00	8:50	0	0	
10/20/2015	806	806	100%	0	0%	0:02	97%	8:36	0:00	0:00	8:36	0	0	
10/21/2015	754	751	100%	3	0%	0:11	91%	8:39	0:00	0:00	8:39	0	0	
10/22/2015	712	712	100%	0	0%	0:07	92%	9:00	0:00	0:00	9:00	0	0	
10/23/2015	761	761	100%	0	0%	0:06	93%	8:37	0:00	0:00	8:37	0	0	
10/24/2015	663	644	97%	19	3%	0:38	77%	8:08	0:00	0:00	8:08	0	0	
10/25/2015	637	613	96%	24	4%	0:39	77%	8:20	0:00	0:00	8:20	0	0	
10/26/2015	779	778	100%	1	0%	0:04	97%	8:38	0:00	0:00	8:38	0	0	
10/27/2015	805	805	100%	0	0%	0:03	98%	8:42	0:00	0:00	8:42	0	0	
HP Partner B	3	0	0%	3	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Call	3	0	0%	3	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/23/2015	1	0	0%	1	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/27/2015	2	0	0%	2	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
HP Partner C	4	0	0%	4	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Call	4	0	0%	4	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	

This document was created using an EVALUATION version of ActiveReports. Only a licensed user may legally create reports for use in production. Please report infractions or address questions to sales@grapecity.us.com. Copyright © 2002-2010 GrapeCity, inc. All rights reserved.

INBOUND

INBOUND SERVICE LEVELS

	OFF	-- ANS --		-- ABD --		ASA	%ANS SVC LVL	AVG TALK	AVG HOLD	AVG ACW	AVG HAND	Flow Out	# HOLD	Service levels are unavailable due to multiple workgroups, media types, or service level configurations.
10/18/2015	1	0	0%	1	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/22/2015	1	0	0%	1	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/23/2015	1	0	0%	1	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/27/2015	1	0	0%	1	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Insurance	11	4	36%	7	64%	0:24	75%	0:26	0:00	0:00	0:26	0	0	
Call	11	4	36%	7	64%	0:24	75%	0:26	0:00	0:00	0:26	0	0	
10/19/2015	5	4	80%	1	20%	0:24	75%	0:26	0:00	0:00	0:26	0	0	
10/20/2015	6	0	0%	6	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Insurance Agents	2	1	50%	1	50%	0:06	100%	5:34	0:23	0:00	5:57	0	1	
Call	2	1	50%	1	50%	0:06	100%	5:34	0:23	0:00	5:57	0	1	
10/20/2015	2	1	50%	1	50%	0:06	100%	5:34	0:23	0:00	5:57	0	1	
IPA HR Onboarding	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Call	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/21/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
IPA Intelligent Mobile Connect	13	13	100%	0	0%	0:00	100%	1:30	0:00	0:00	1:30	0	0	
Call	13	13	100%	0	0%	0:00	100%	1:30	0:00	0:00	1:30	0	0	
10/21/2015	13	13	100%	0	0%	0:00	100%	1:30	0:00	0:00	1:30	0	0	
IPA Intelligent Mobile Connect - Dialing	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Call	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/21/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
IPA Life Insurance Demo	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Call	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/21/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
IPA TeleHealth	10	5	50%	5	50%	0:16	100%	0:35	0:00	0:00	0:35	0	0	
Call	10	5	50%	5	50%	0:16	100%	0:35	0:00	0:00	0:35	0	0	
10/20/2015	1	0	0%	1	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/21/2015	9	5	56%	4	44%	0:16	100%	0:35	0:00	0:00	0:35	0	0	
JS_Survey	15	0	0%	14	93%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Call	15	0	0%	14	93%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/18/2015	2	0	0%	2	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/21/2015	3	0	0%	2	67%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/22/2015	2	0	0%	2	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/23/2015	3	0	0%	2	67%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	

This document was created using an EVALUATION version of ActiveReports. Only a licensed user may legally create reports for use in production. Please report infractions or address questions to sales@grapecity.us.com. Copyright © 2002-2010 GrapeCity, inc. All rights reserved.

INBOUND

INBOUND SERVICE LEVELS

	OFF	-- ANS --		-- ABD --		ASA	%ANS SVC LVL	AVG TALK	AVG HOLD	AVG ACW	AVG HAND	Flow Out	# HOLD	Service levels are unavailable due to multiple workgroups, media types, or service level configurations.
10/24/2015	0	0	0%	1	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/26/2015	5	0	0%	5	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Marketing	148	124	84%	18	12%	1:02	62%	4:45	0:10	0:00	4:55	5	37	
Call	148	124	84%	18	12%	1:02	62%	4:45	0:10	0:00	4:55	5	37	
10/18/2015	7	6	86%	1	14%	1:06	17%	1:02	0:00	0:00	1:02	0	0	
10/19/2015	20	18	90%	2	10%	0:38	67%	6:24	0:13	0:00	6:37	0	6	
10/20/2015	20	15	75%	4	20%	0:26	67%	2:33	0:05	0:00	2:38	0	6	
10/21/2015	26	21	81%	3	12%	2:49	48%	6:06	0:24	0:00	6:30	2	11	
10/22/2015	20	17	85%	3	15%	0:39	71%	2:23	0:09	0:00	2:33	0	4	
10/23/2015	19	14	74%	2	11%	0:32	64%	3:41	0:08	0:00	3:49	3	4	
10/25/2015	1	0	0%	1	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/26/2015	22	20	91%	2	9%	1:04	60%	6:07	0:04	0:00	6:11	0	3	
10/27/2015	13	13	100%	0	0%	0:25	85%	6:42	0:04	0:00	6:47	0	3	
MemberServices	2	1	50%	1	50%	1:07	0%	1:38	0:26	0:00	2:04	0	1	
Call	2	1	50%	1	50%	1:07	0%	1:38	0:26	0:00	2:04	0	1	
10/17/2015	1	0	0%	1	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/19/2015	1	1	100%	0	0%	1:07	0%	1:38	0:26	0:00	2:04	0	1	
10/27/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Mercadeo	6	0	0%	6	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Call	6	0	0%	6	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/18/2015	2	0	0%	2	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/20/2015	1	0	0%	1	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/21/2015	1	0	0%	1	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/22/2015	1	0	0%	1	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/27/2015	1	0	0%	1	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Partners	41	24	59%	10	24%	0:27	75%	2:16	0:11	0:00	2:27	7	3	
Call	41	24	59%	10	24%	0:27	75%	2:16	0:11	0:00	2:27	7	3	
10/17/2015	2	1	50%	1	50%	0:12	100%	0:41	0:00	0:00	0:41	0	0	
10/18/2015	3	1	33%	1	33%	0:50	0%	3:15	0:26	0:00	3:41	1	1	
10/19/2015	3	1	33%	2	67%	0:14	100%	6:03	2:28	0:00	8:31	0	1	
10/20/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/21/2015	10	8	80%	2	20%	0:20	88%	0:27	0:00	0:00	0:27	0	0	
10/22/2015	14	7	50%	4	29%	0:20	86%	1:22	0:00	0:00	1:22	3	0	

This document was created using an EVALUATION version of ActiveReports. Only a licensed user may legally create reports for use in production. Please report infractions or address questions to sales@grapecity.us.com. Copyright © 2002-2010 GrapeCity, inc. All rights reserved.

INBOUND

INBOUND SERVICE LEVELS

	OFF	-- ANS --		-- ABD --		ASA	%ANS SVC LVL	AVG TALK	AVG HOLD	AVG ACW	AVG HAND	Flow Out	# HOLD	Service levels are unavailable due to multiple workgroups, media types, or service level configurations.
10/23/2015	2	2	100%	0	0%	1:32	50%	14:48	0:00	0:00	14:48	0	0	
10/26/2015	5	2	40%	0	0%	0:36	0%	0:26	0:00	0:00	0:26	3	0	
10/27/2015	2	2	100%	0	0%	0:14	100%	0:18	0:46	0:00	1:04	0	1	
Sales	1	0	0%	1	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Call	1	0	0%	1	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/21/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/23/2015	1	0	0%	1	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Sales Specialist	4	1	25%	3	75%	0:16	100%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Call	4	1	25%	3	75%	0:16	100%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/17/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/18/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/19/2015	4	1	25%	3	75%	0:16	100%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/20/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/21/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/22/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/23/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/25/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/26/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/27/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Social Media	1	0	0%	1	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Call	1	0	0%	1	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/19/2015	1	0	0%	1	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Support	2641	2562	97%	79	3%	0:01	100%	4:29	0:00	0:00	4:29	0	0	
Call	2641	2562	97%	79	3%	0:01	100%	4:29	0:00	0:00	4:29	0	0	
10/17/2015	240	240	100%	0	0%	0:01	100%	4:29	0:00	0:00	4:29	0	0	
10/18/2015	240	240	100%	0	0%	0:01	100%	4:29	0:00	0:00	4:29	0	0	
10/19/2015	241	241	100%	0	0%	0:01	100%	4:28	0:00	0:00	4:28	0	0	
10/20/2015	240	240	100%	0	0%	0:01	100%	4:29	0:00	0:00	4:29	0	0	
10/21/2015	240	161	67%	79	33%	0:02	99%	4:29	0:00	0:00	4:29	0	0	
10/22/2015	240	240	100%	0	0%	0:01	100%	4:29	0:00	0:00	4:29	0	0	
10/23/2015	240	240	100%	0	0%	0:01	100%	4:29	0:00	0:00	4:29	0	0	
10/24/2015	240	240	100%	0	0%	0:01	100%	4:29	0:00	0:00	4:29	0	0	
10/25/2015	240	240	100%	0	0%	0:01	100%	4:29	0:00	0:00	4:29	0	0	

This document was created using an EVALUATION version of ActiveReports. Only a licensed user may legally create reports for use in production. Please report infractions or address questions to sales@grapecity.us.com. Copyright © 2002-2010 GrapeCity, inc. All rights reserved.

INBOUND

INBOUND SERVICE LEVELS

	OFF	-- ANS --		-- ABD --		ASA	%ANS SVC LVL	AVG TALK	AVG HOLD	AVG ACW	AVG HAND	Flow Out	# HOLD	Service levels are unavailable due to multiple workgroups, media types, or service level configurations.
10/26/2015	240	240	100%	0	0%	0:01	100%	4:29	0:00	0:00	4:29	0	0	
10/27/2015	240	240	100%	0	0%	0:01	100%	4:29	0:00	0:00	4:29	0	0	
TechnicalSales	2	0	0%	2	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Call	2	0	0%	2	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/25/2015	1	0	0%	1	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
10/26/2015	1	0	0%	1	100%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
WrapUpWG	3	3	100%	0	0%	0:21	67%	0:10	0:00	0:00	0:10	0	0	
Call	3	3	100%	0	0%	0:21	67%	0:10	0:00	0:00	0:10	0	0	
10/20/2015	2	2	100%	0	0%	0:18	50%	0:06	0:00	0:00	0:06	0	0	
10/21/2015	1	1	100%	0	0%	0:28	100%	0:19	0:00	0:00	0:19	0	0	
10/26/2015	0	0	0%	0	0%	0:00	0%	0:00	0:00	0:00	0:00	0	0	
Zendesk	12	10	83%	2	17%	0:23	80%	0:50	0:00	0:00	0:50	0	0	
Call	12	10	83%	2	17%	0:23	80%	0:50	0:00	0:00	0:50	0	0	
10/21/2015	6	4	67%	2	33%	0:46	50%	0:53	0:00	0:00	0:53	0	0	
10/23/2015	6	6	100%	0	0%	0:08	100%	0:48	0:00	0:00	0:48	0	0	

This document was created using an EVALUATION version of ActiveReports. Only a licensed user may legally create reports for use in production. Please report infractions or address questions to sales@grapecity.us.com. Copyright © 2002-2010 GrapeCity, inc. All rights reserved.