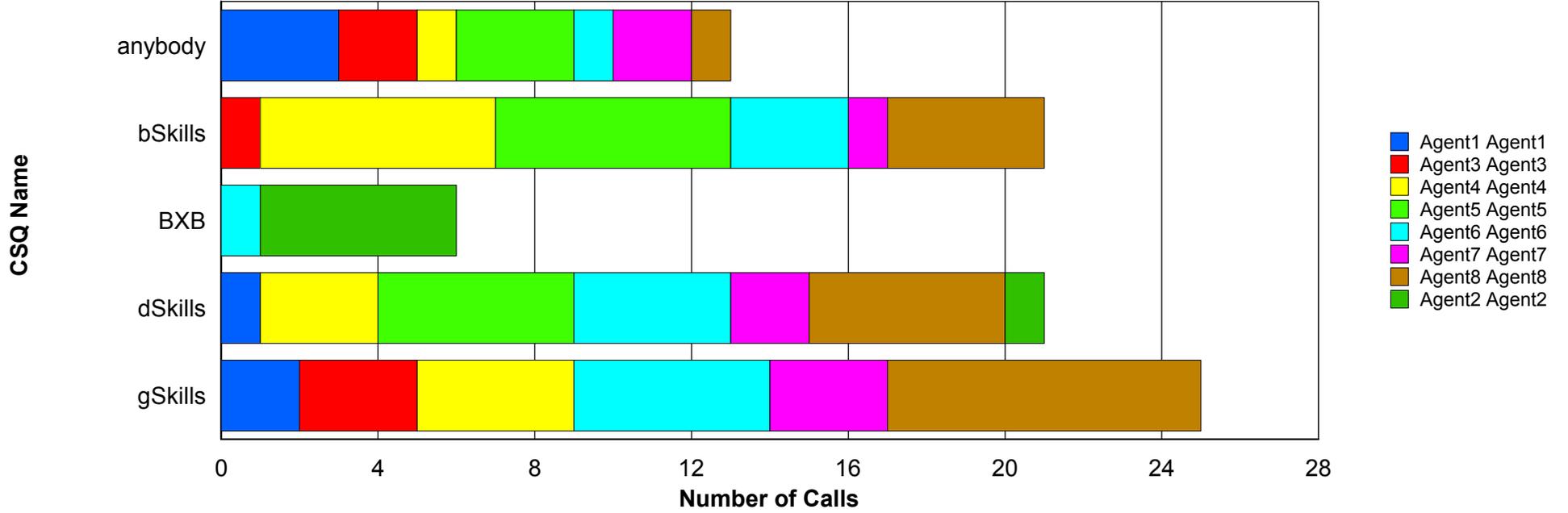


Calls Handled by CSQ and Agent

Start Date Selected - End Date Selected



* RNA: Ring No Answer

CSQ - Agent Summary Report

Start Date Selected - End Date Selected

<u>CSQ Name</u>	<u>Agent Name</u>	<u>Extension</u>	<u>Calls</u>	<u>Talk Time</u>		<u>Work Time</u>		<u>Total</u>	<u>Calls</u>	<u>Hold Time</u>		<u>RNA *</u>
			<u>Handled</u>	<u>Avg</u>	<u>Total</u>	<u>Avg</u>	<u>Total</u>	<u>Ring Time</u>	<u>On Hold</u>	<u>Avg</u>	<u>Total</u>	
anybody	Agent1 Agent1	2062	3	0:00:41	0:02:04	0:00:00	0:00:00	0:00:10	0	0:00:00	0:00:00	0
anybody	Agent3 Agent3	2005	2	0:00:42	0:01:24	0:00:00	0:00:00	0:00:08	2	0:00:16	0:00:32	0
anybody	Agent4 Agent4	2124	1	0:01:05	0:01:05	0:00:05	0:00:05	0:00:01	1	0:00:07	0:00:07	0
anybody	Agent5 Agent5	2004	3	0:03:33	0:10:41	0:00:00	0:00:00	0:00:04	1	0:00:07	0:00:07	1
anybody	Agent6 Agent6	2015	1	0:02:21	0:02:21	0:00:00	0:00:00	0:00:02	0	0:00:00	0:00:00	0
anybody	Agent7 Agent7	2008	2	0:02:07	0:04:15	0:00:00	0:00:00	0:00:07	0	0:00:00	0:00:00	0
anybody	Agent8 Agent8	2014	1	0:00:30	0:00:30	0:00:22	0:00:22	0:00:09	1	0:00:02	0:00:02	1
bSkills	Agent3 Agent3	2005	1	0:02:44	0:02:44	0:00:00	0:00:00	0:00:02	1	0:01:27	0:01:27	0
bSkills	Agent4 Agent4	2124	6	0:00:56	0:05:40	0:00:20	0:02:02	0:00:14	4	0:00:07	0:00:28	2
bSkills	Agent5 Agent5	2004	6	0:01:25	0:08:35	0:00:00	0:00:05	0:01:28	0	0:00:00	0:00:00	1
bSkills	Agent6 Agent6	2015	3	0:02:53	0:08:39	0:00:10	0:00:30	0:00:04	1	0:00:02	0:00:02	0
bSkills	Agent7 Agent7	2008	1	0:00:51	0:00:51	0:00:00	0:00:00	0:00:03	1	0:00:03	0:00:03	0
bSkills	Agent8 Agent8	2014	4	0:00:53	0:03:33	0:00:15	0:01:00	0:00:25	3	0:00:03	0:00:09	0
BXB	Agent2 Agent2	2894	5	0:01:18	0:06:31	0:00:00	0:00:00	0:00:11	2	0:00:07	0:00:15	0
BXB	Agent6 Agent6	2015	1	0:02:57	0:02:57	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0
dSkills	Agent1 Agent1	2062	1	0:00:35	0:00:35	0:00:00	0:00:00	0:00:05	1	0:00:06	0:00:06	0
dSkills	Agent2 Agent2	2894	1	0:01:46	0:01:46	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0
dSkills	Agent4 Agent4	2124	3	0:02:16	0:06:50	0:00:34	0:01:43	0:00:06	2	0:00:07	0:00:14	1
dSkills	Agent5 Agent5	2004	5	0:01:14	0:06:12	0:00:20	0:01:43	0:00:11	2	0:00:03	0:00:07	0
dSkills	Agent6 Agent6	2015	4	0:01:56	0:07:46	0:00:00	0:00:00	0:00:05	2	0:00:15	0:00:31	0
dSkills	Agent7 Agent7	2008	2	0:00:45	0:01:31	0:00:00	0:00:00	0:00:08	0	0:00:00	0:00:00	1
dSkills	Agent8 Agent8	2014	5	0:00:58	0:04:53	0:01:10	0:05:54	0:00:19	5	0:00:01	0:00:08	0
gSkills	Agent1 Agent1	2062	2	0:03:03	0:06:07	0:00:10	0:00:21	0:00:10	2	0:00:03	0:00:07	0
gSkills	Agent3 Agent3	2005	3	0:04:16	0:12:49	0:24:55	01:14:47	0:00:11	0	0:00:00	0:00:00	0
gSkills	Agent4 Agent4	2124	4	0:01:20	0:05:22	0:00:30	0:02:00	0:00:08	3	0:00:09	0:00:27	0
gSkills	Agent6 Agent6	2015	5	0:01:00	0:05:01	0:00:21	0:01:47	0:02:11	0	0:00:00	0:00:00	0
gSkills	Agent7 Agent7	2008	3	0:00:49	0:02:27	0:01:12	0:03:38	0:00:06	3	0:00:03	0:00:09	0
gSkills	Agent8 Agent8	2014	8	0:00:46	0:06:11	0:01:07	0:09:03	0:00:29	8	0:00:01	0:00:15	1