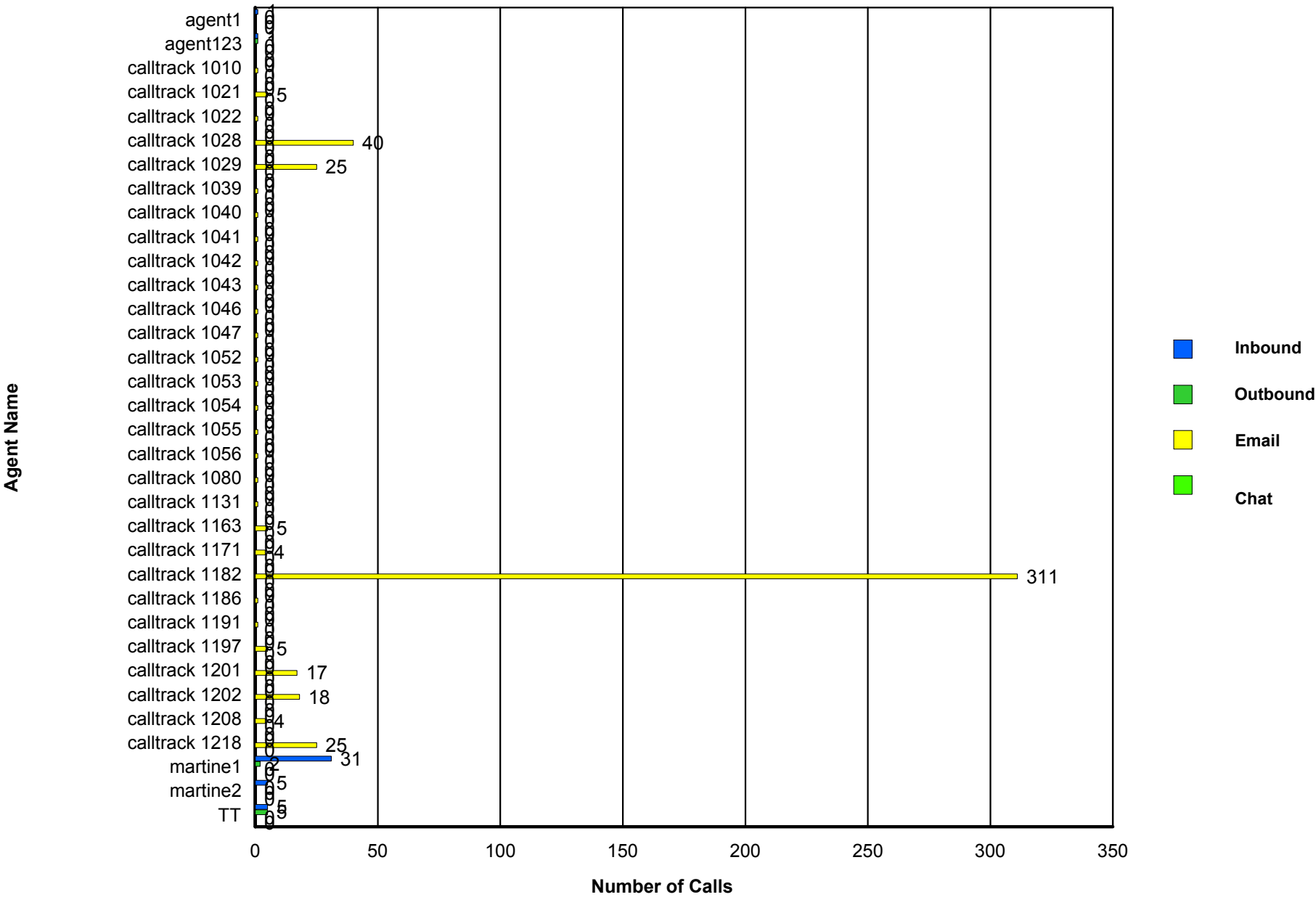


# Total Inbound, Outbound Calls by Agent

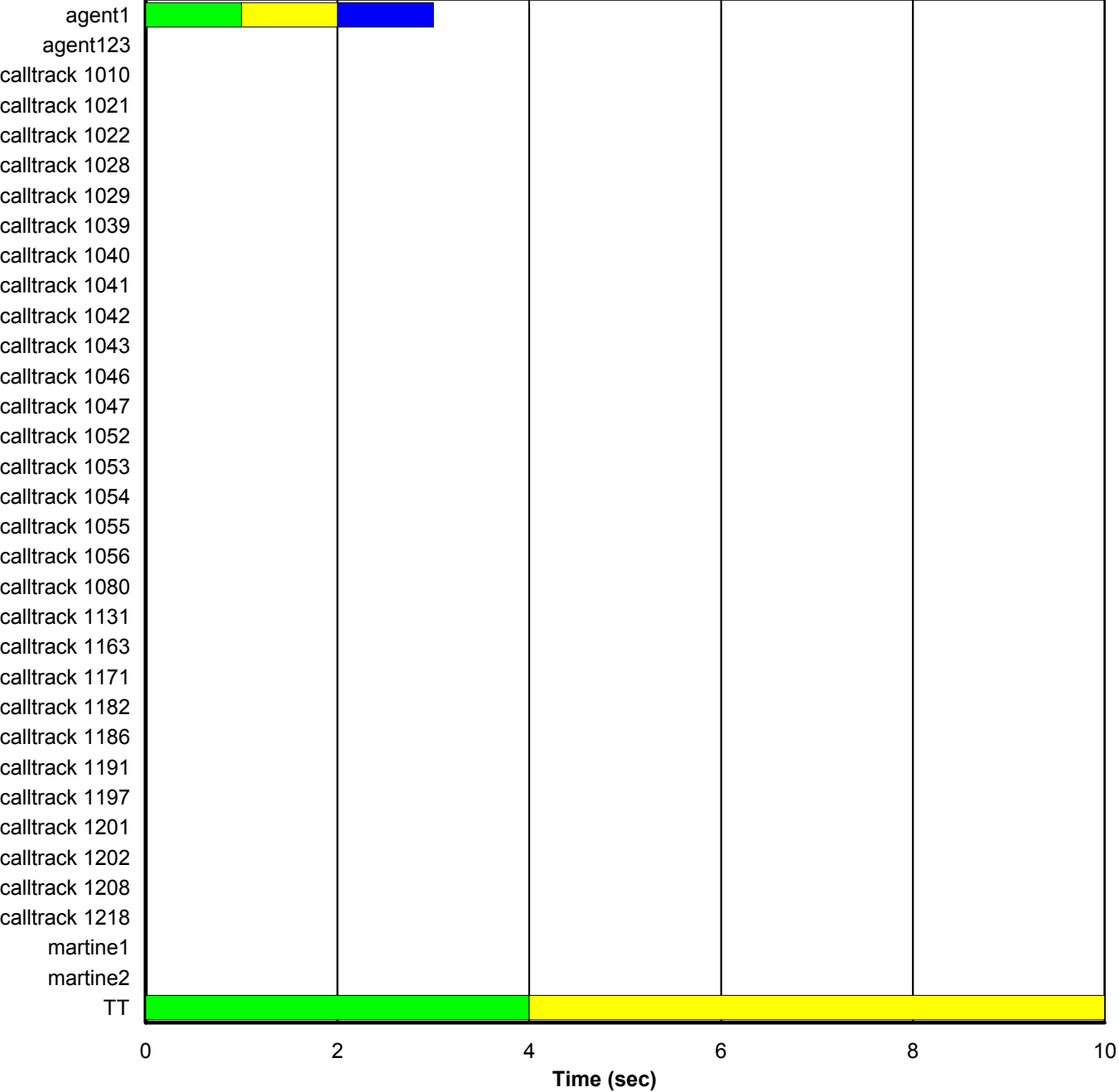
Start Date Selected - End Date Selected



# Average Talk, Hold, Work Time for Inbound ACD

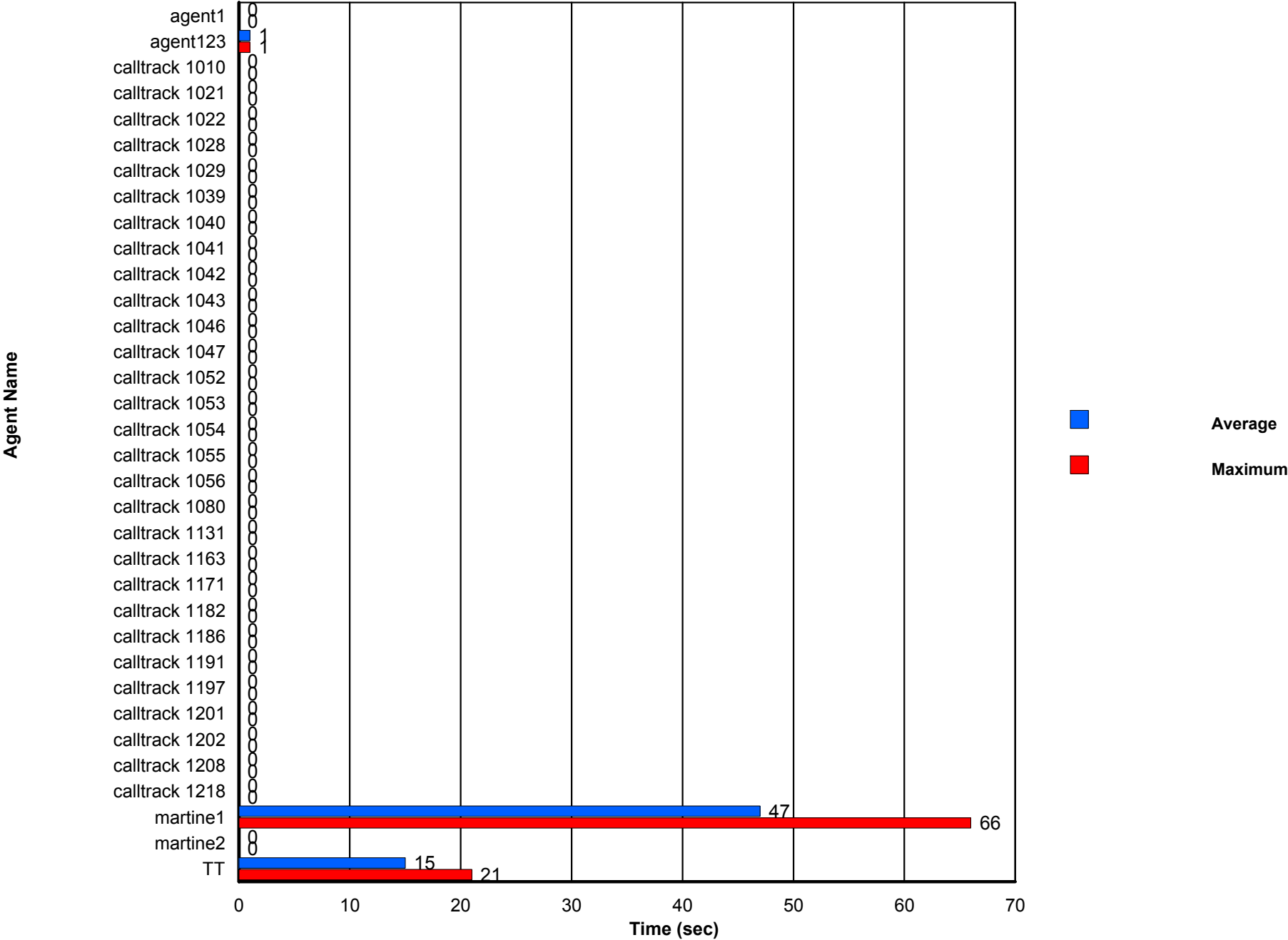
Start Date Selected - End Date Selected

Agent Name



# Average, Maximum Call Time for Outbound Calls

Start Date Selected - End Date Selected



# Multi-Channel Agent Contact Summary Report

Start Date Selected - End Date Selected

		Inbound ACD			Inbound Non-ACD		Outbound		Email		Chat	
<u>Agent Name</u>	<u>Extension</u>	<u>Total Inbound</u>	<u>Total</u>	<u>Avg Talk/ Hold/Work</u>	<u>Total</u>	<u>Avg / Max Talk Time</u>	<u>Total</u>	<u>Avg / Max Call Time</u>	<u>Total</u>	<u>Time</u>	<u>Total</u>	<u>Time</u>
agent1	1003	1	1	0:00:01 0:00:01 0:00:01	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00
agent123	1000	1	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	1	0:00:01 0:00:01 0:00:01	1	0:00:01 0:00:01 0:00:01	0	0:00:00	0	0:00:00
calltrack 1010		0	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	1	0:00:00	0	0:00:00
calltrack 1021		0	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	5	0:00:00	0	0:00:00
calltrack 1022		0	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	1	0:00:03	0	0:00:00
calltrack 1028		0	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	40	0:00:00	0	0:00:00
calltrack 1029		0	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	25	0:00:00	0	0:00:00
calltrack 1039		0	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	1	0:00:01	0	0:00:00
calltrack 1040		0	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	1	0:00:00	0	0:00:00
calltrack 1041		0	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	1	0:00:00	0	0:00:00
calltrack 1042		0	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	0	0:00:00 0:00:00 0:00:00	1	0:00:00	0	0:00:00
calltrack 1043		0	0	0:00:00 0:00:00	0	0:00:00 0:00:00	0	0:00:00 0:00:00	1	0:00:00	0	0:00:00

All times are server time.

Report generated:

2/24/2009 3:37:36PM

# Multi-Channel Agent Contact Summary Report

Start Date Selected - End Date Selected

<u>Agent Name</u>	<u>Extension</u>	<b>Inbound ACD</b>			<b>Inbound Non-ACD</b>		<b>Outbound</b>		<b>Email</b>		<b>Chat</b>	
		<u>Total</u>	<u>Total</u>	<u>Avg Talk/</u>	<u>Total</u>	<u>Avg / Max</u>	<u>Total</u>	<u>Avg / Max</u>	<u>Total</u>	<u>Time</u>	<u>Total</u>	<u>Time</u>
		<u>Inbound</u>		<u>Hold/Work</u>								
				0:00:00								
calltrack 1046		0	0	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	1	0:00:00	0	0:00:00
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
				0:00:00								
calltrack 1047		0	0	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	1	0:00:00	0	0:00:00
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
				0:00:00								
calltrack 1052		0	0	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	1	0:00:00	0	0:00:00
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
				0:00:00								
calltrack 1053		0	0	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	1	0:00:00	0	0:00:00
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
				0:00:00								
calltrack 1054		0	0	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	1	0:00:00	0	0:00:00
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
				0:00:00								
calltrack 1055		0	0	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	1	0:00:00	0	0:00:00
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
				0:00:00								
calltrack 1056		0	0	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	1	0:00:00	0	0:00:00
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
				0:00:00								
calltrack 1080		0	0	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	1	0:00:00	0	0:00:00
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
				0:00:00								
calltrack 1131		0	0	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	1	0:00:00	0	0:00:00
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
				0:00:00								
calltrack 1163		0	0	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	5	0:00:00	0	0:00:00
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
				0:00:00								
calltrack 1171		0	0	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	4	0:00:00	0	0:00:00
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
				0:00:00								
calltrack 1182		0	0	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	311	0:00:00	0	0:00:00

All times are server time.

Report generated:

2/24/2009 3:37:36PM

# Multi-Channel Agent Contact Summary Report

Start Date Selected - End Date Selected

<u>Agent Name</u>	<u>Extension</u>	<b>Inbound ACD</b>			<b>Inbound Non-ACD</b>		<b>Outbound</b>		<b>Email</b>		<b>Chat</b>	
		<u>Total</u>	<u>Total</u>	<u>Avg Talk/</u>	<u>Total</u>	<u>Avg / Max</u>	<u>Total</u>	<u>Avg / Max</u>	<u>Total</u>	<u>Time</u>	<u>Total</u>	<u>Time</u>
		<u>Inbound</u>		<u>Hold/Work</u>								
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
calltrack 1186		0	0	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	1	0:00:00	0	0:00:00
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
calltrack 1191		0	0	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	1	0:00:00	0	0:00:00
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
calltrack 1197		0	0	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	5	0:00:00	0	0:00:00
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
calltrack 1201		0	0	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	17	0:00:00	0	0:00:00
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
calltrack 1202		0	0	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	18	0:00:00	0	0:00:00
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
calltrack 1208		0	0	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	4	0:00:00	0	0:00:00
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
calltrack 1218		0	0	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	25	0:00:00	0	0:00:00
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
martine1	1025	31	16	0:00:00	15	0:01:39	2	0:00:47	0	0:00:00	0	0:00:00
				0:00:00		0:08:31		0:01:06				
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
martine2	1026	5	5	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				
TT	1022	5	4	0:00:04	1	0:00:23	5	0:00:15	0	0:00:00	0	0:00:00
				0:00:06		0:00:23		0:00:21				
				0:00:00		0:00:00		0:00:00				

All times are server time.

Report generated:

2/24/2009 3:37:36PM