

05/01/2015

09:30

**RG1.2 Group Performance Report By Date****Date From :** 04/01/2015**Date To :** 04/30/2015**Time From :** 7:00am**Time To :** 6:15pm**Group Name** Employer, English, Spanish**Requested** 5531

Date	ACD Calls Received	ACD calls Answered by CSU	ACD Abandoned	Average wait time in queue of abandoned calls	% ACD calls abandoned of accepted	Avg Wait Time On Que (hh:mm:ss)	Max Wait Time On Que (hh:mm:ss)	Average talk time of ACD calls (hh:mm:ss)	Average wrap-up time of ACD calls (hh:mm:ss)
<u>Group Name</u>	<u>Employer</u>								
04/01/2015	76	73	3	0:00:10	3.95	0:00:15	0:00:59	0:03:11	0:01:06
04/02/2015	71	70	1	0:00:22	1.41	0:00:21	0:02:39	0:04:35	0:01:04
04/03/2015	41	40	1	0:00:07	2.44	0:00:11	0:00:49	0:02:58	0:01:04
04/06/2015	92	91	1	0:00:01	1.09	0:00:29	0:01:30	0:03:18	0:01:02
04/07/2015	76	74	2	0:00:28	2.63	0:00:25	0:02:03	0:03:27	0:01:02
04/08/2015	63	62	1	0:00:01	1.59	0:00:19	0:02:13	0:03:22	0:01:01
04/09/2015	58	55	3	0:00:02	5.17	0:00:15	0:01:02	0:03:00	0:01:06
04/10/2015	52	52	0	0:00:00	0.00	0:00:17	0:01:21	0:03:01	0:01:02
04/13/2015	66	64	2	0:00:30	3.03	0:00:28	0:02:13	0:03:35	0:01:03
04/14/2015	73	71	2	0:00:13	2.74	0:00:22	0:01:43	0:03:08	0:01:03
04/15/2015	58	58	0	0:00:00	0.00	0:00:17	0:01:15	0:03:32	0:01:04
04/16/2015	83	79	4	0:00:05	4.82	0:00:23	0:01:47	0:03:49	0:01:00
04/17/2015	51	50	1	0:01:18	1.96	0:00:22	0:01:58	0:03:29	0:01:05
04/20/2015	63	61	2	0:00:16	3.17	0:00:32	0:02:57	0:03:20	0:00:55
04/21/2015	69	68	1	0:00:14	1.45	0:00:27	0:02:04	0:03:48	0:01:01
04/22/2015	55	54	1	0:00:08	1.82	0:00:12	0:01:02	0:03:44	0:01:04
04/23/2015	68	68	0	0:00:00	0.00	0:00:14	0:00:58	0:03:24	0:01:07
04/24/2015	82	82	0	0:00:00	0.00	0:00:29	0:02:59	0:03:38	0:01:06
04/27/2015	102	101	1	0:00:12	0.98	0:00:27	0:01:59	0:03:41	0:01:06
04/28/2015	74	74	0	0:00:00	0.00	0:00:24	0:01:50	0:03:14	0:01:04
04/29/2015	47	47	0	0:00:00	0.00	0:00:12	0:00:47	0:03:30	0:01:08
04/30/2015	64	62	2	0:00:25	3.13	0:00:15	0:01:16	0:03:21	0:01:00
<b>Group Total</b>		<b>1456</b>	<b>28</b>	<b>0:00:15</b>	<b>1.89</b>	<b>0:00:22</b>	<b>0:02:59</b>	<b>0:03:29</b>	<b>0:01:03</b>
<u>Group Name</u>	<u>English</u>								
04/01/2015	1056	1017	31	0:01:25	2.91	0:00:38	0:04:33	0:03:32	0:01:02
04/02/2015	953	902	38	0:01:55	3.95	0:00:47	0:06:28	0:03:32	0:01:01
04/03/2015	675	665	12	0:00:33	1.75	0:00:17	0:03:21	0:03:23	0:01:02
04/04/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
04/05/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
04/06/2015	1312	1157	106	0:01:46	7.97	0:01:30	0:06:32	0:03:50	0:00:59

04/07/2015	1201	1083	93	0:01:43	7.67	0:01:12	0:05:49	0:03:36	0:01:00
04/08/2015	980	925	38	0:01:38	3.83	0:00:49	0:05:23	0:03:44	0:01:01
04/09/2015	923	896	26	0:00:58	2.79	0:00:36	0:04:10	0:03:27	0:01:02
04/10/2015	931	889	30	0:01:37	3.20	0:00:40	0:04:14	0:03:47	0:01:01
04/11/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
04/12/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
04/13/2015	1226	1129	66	0:01:31	5.32	0:01:20	0:05:42	0:03:38	0:01:00
04/14/2015	1136	1061	59	0:01:38	5.11	0:01:01	0:04:13	0:03:35	0:01:01
04/15/2015	977	938	33	0:01:13	3.35	0:00:45	0:03:41	0:03:35	0:01:00
04/16/2015	899	852	36	0:01:33	3.99	0:00:56	0:05:02	0:03:44	0:01:00
04/17/2015	872	819	37	0:01:41	4.21	0:00:49	0:05:14	0:03:46	0:00:59
04/18/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
04/19/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
04/20/2015	1210	1106	72	0:01:36	5.87	0:00:59	0:08:29	0:03:43	0:00:57
04/21/2015	1052	988	50	0:01:33	4.67	0:00:59	0:05:36	0:03:53	0:00:58
04/22/2015	964	945	16	0:00:39	1.64	0:00:28	0:03:45	0:03:31	0:01:01
04/23/2015	966	944	17	0:01:46	1.75	0:00:24	0:06:14	0:03:40	0:01:01
04/24/2015	930	876	44	0:01:46	4.71	0:00:43	0:05:13	0:03:52	0:01:02
04/25/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
04/26/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
04/27/2015	1301	1224	56	0:01:41	4.29	0:01:07	0:04:31	0:03:52	0:01:00
04/28/2015	1031	985	39	0:01:17	3.76	0:00:44	0:03:34	0:03:51	0:01:04
04/29/2015	956	934	21	0:00:57	2.19	0:00:31	0:03:52	0:03:43	0:00:59
04/30/2015	946	912	29	0:01:17	3.04	0:00:38	0:04:03	0:03:50	0:00:58
<b>Group Total</b>		<b>21247</b>	<b>949</b>	<b>0:01:33</b>	<b>4.18</b>	<b>0:00:50</b>	<b>0:08:29</b>	<b>0:03:41</b>	<b>0:01:00</b>
<u>Group Name</u>	<b>Spanish</b>								
04/01/2015	52	50	2	0:00:51	3.85	0:00:40	0:02:38	0:04:23	0:00:59
04/02/2015	48	47	1	0:00:58	2.08	0:00:40	0:02:41	0:03:26	0:00:54
04/03/2015	29	26	3	0:02:11	10.34	0:00:22	0:03:01	0:05:05	0:00:57
04/04/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
04/06/2015	83	80	3	0:01:05	3.61	0:01:02	0:02:54	0:03:19	0:00:39
04/07/2015	59	58	1	0:00:55	1.69	0:00:45	0:02:43	0:04:04	0:00:45
04/08/2015	67	64	3	0:00:51	4.48	0:00:52	0:03:05	0:03:21	0:00:48
04/09/2015	40	39	1	0:00:46	2.50	0:00:44	0:02:29	0:05:35	0:00:57
04/10/2015	37	37	0	0:00:00	0.00	0:00:53	0:03:22	0:03:36	0:00:51
04/13/2015	82	80	2	0:00:02	2.44	0:00:51	0:04:10	0:03:24	0:00:43
04/14/2015	62	61	1	0:02:22	1.61	0:01:07	0:03:18	0:03:29	0:00:47
04/15/2015	44	41	3	0:01:08	6.82	0:00:34	0:02:33	0:03:50	0:00:54
04/16/2015	28	27	1	0:03:02	3.57	0:00:50	0:03:00	0:04:34	0:01:01
04/17/2015	48	45	3	0:00:33	6.25	0:00:47	0:02:32	0:03:50	0:00:50
04/20/2015	74	68	5	0:00:56	6.76	0:01:06	0:02:58	0:04:27	0:00:43
04/21/2015	63	61	2	0:01:00	3.17	0:01:05	0:02:54	0:04:05	0:00:44
04/22/2015	38	37	1	0:02:34	2.63	0:00:27	0:02:32	0:04:17	0:01:02

04/23/2015	41	41	0	0:00:00	0.00	0:00:31	0:02:58	0:04:15	0:01:01
04/24/2015	45	43	2	0:01:56	4.44	0:00:34	0:02:38	0:04:06	0:00:58
04/27/2015	54	52	2	0:00:55	3.70	0:00:51	0:02:53	0:03:11	0:00:56
04/28/2015	59	56	3	0:01:19	5.08	0:00:38	0:02:28	0:04:22	0:00:57
04/29/2015	35	33	2	0:00:26	5.71	0:00:42	0:02:34	0:04:36	0:00:59
04/30/2015	50	46	4	0:01:09	8.00	0:00:34	0:02:32	0:04:07	0:01:05
<b>Group Total</b>		<b>1092</b>	<b>45</b>	<b>0:01:09</b>	<b>3.95</b>	<b>0:00:47</b>	<b>0:04:10</b>	<b>0:03:57</b>	<b>0:00:52</b>
<b>Total:</b>	<b>25119</b>	<b>23795</b>	<b>1022</b>	<b>0:01:30</b>	<b>4.03</b>	<b>0:00:49</b>	<b>0:08:29</b>	<b>0:03:41</b>	<b>0:01:00</b>