

09/01/2015

06:2

RG1.2 Group Performance Report By Date**Date From :** 08/01/2015**Date To :** 08/31/2015**Time From :** 7:00am**Time To :** 6:15pm**Group Name** Employer, English, Spanish**Requested** 5510

Date	ACD Calls Received	ACD calls Answered by CSU	ACD Abandoned	Average wait time in queue of abandoned calls (hh:mm:ss)	% 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>								
08/03/2015	76	75	1	0:01:06	1.32	0:00:33	0:01:55	0:03:18	0:01:02
08/04/2015	59	58	1	0:00:34	1.69	0:00:20	0:01:59	0:03:00	0:01:04
08/05/2015	65	61	4	0:00:45	6.15	0:00:33	0:01:52	0:03:25	0:01:00
08/06/2015	49	49	0	0:00:00	0.00	0:00:16	0:01:36	0:03:10	0:01:07
08/07/2015	41	41	0	0:00:00	0.00	0:00:21	0:01:18	0:03:10	0:01:06
08/10/2015	52	50	2	0:01:21	3.85	0:00:34	0:01:25	0:03:37	0:01:02
08/11/2015	58	54	4	0:00:30	6.90	0:00:33	0:02:46	0:03:37	0:00:59
08/12/2015	59	59	0	0:00:00	0.00	0:00:26	0:02:37	0:03:11	0:01:06
08/13/2015	57	57	0	0:00:00	0.00	0:00:21	0:02:05	0:03:50	0:01:04
08/14/2015	54	51	3	0:00:56	5.56	0:00:31	0:02:35	0:04:08	0:01:05
08/17/2015	64	60	4	0:00:29	6.25	0:00:33	0:02:12	0:03:39	0:01:02
08/18/2015	61	60	1	0:00:19	1.64	0:00:40	0:02:13	0:03:57	0:01:01
08/19/2015	69	68	1	0:00:33	1.45	0:00:23	0:01:20	0:04:11	0:01:02
08/20/2015	63	62	1	0:00:06	1.59	0:00:24	0:01:33	0:03:41	0:01:03
08/21/2015	37	36	1	0:02:31	2.70	0:00:29	0:02:30	0:04:05	0:01:05
08/24/2015	68	64	4	0:00:25	5.88	0:00:29	0:01:21	0:03:16	0:01:07
08/25/2015	73	69	4	0:00:59	5.48	0:00:48	0:02:34	0:03:51	0:01:05
08/26/2015	62	59	3	0:00:15	4.84	0:00:18	0:01:16	0:03:21	0:01:04
08/27/2015	88	87	1	0:00:00	1.14	0:00:43	0:02:21	0:03:50	0:01:02
08/28/2015	83	83	0	0:00:00	0.00	0:00:40	0:02:51	0:03:02	0:01:03
08/31/2015	83	81	2	0:00:41	2.41	0:00:42	0:03:21	0:03:06	0:01:05
Group Total		1284	37	0:00:41	2.80	0:00:31	0:03:21	0:03:32	0:01:03
<u>Group Name</u>	<u>English</u>								
08/01/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
08/02/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
08/03/2015	1639	1223	287	0:02:18	17.43	0:02:27	0:08:28	0:03:28	0:01:00
08/04/2015	1176	1132	40	0:01:11	3.39	0:00:45	0:03:36	0:03:21	0:01:02
08/05/2015	1154	1027	99	0:01:31	8.51	0:01:15	0:06:28	0:03:38	0:01:02
08/06/2015	923	911	11	0:01:05	1.18	0:00:24	0:04:00	0:03:25	0:01:04
08/07/2015	963	918	39	0:01:15	4.02	0:00:47	0:03:58	0:03:32	0:01:04
08/08/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
08/09/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00

08/10/2015	1221	1102	84	0:01:28	6.87	0:01:25	0:04:49	0:03:32	0:00:59
08/11/2015	1062	972	74	0:01:29	6.93	0:01:18	0:05:37	0:03:51	0:01:01
08/12/2015	969	914	45	0:01:23	4.62	0:00:58	0:04:35	0:03:30	0:01:02
08/13/2015	907	881	21	0:01:09	2.30	0:00:37	0:04:35	0:03:47	0:01:02
08/14/2015	865	807	45	0:01:26	5.13	0:01:01	0:04:46	0:03:47	0:00:58
08/15/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
08/16/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
08/17/2015	1174	1073	79	0:01:26	6.64	0:01:22	0:05:07	0:03:41	0:00:59
08/18/2015	1111	1044	59	0:01:25	5.23	0:01:13	0:05:49	0:03:41	0:00:59
08/19/2015	983	918	54	0:01:20	5.45	0:00:58	0:05:26	0:03:58	0:01:01
08/20/2015	995	932	58	0:01:11	5.82	0:01:00	0:04:22	0:03:47	0:01:00
08/21/2015	888	861	24	0:00:57	2.68	0:00:42	0:04:09	0:03:30	0:01:05
08/22/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
08/23/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
08/24/2015	1148	1058	69	0:01:36	5.95	0:01:13	0:03:55	0:03:36	0:01:00
08/25/2015	997	864	83	0:01:43	8.25	0:01:43	0:05:24	0:03:41	0:01:00
08/26/2015	946	907	32	0:01:04	3.36	0:00:42	0:03:46	0:03:42	0:01:02
08/27/2015	1130	956	126	0:01:39	11.07	0:01:51	0:05:39	0:03:55	0:00:58
08/28/2015	1059	914	115	0:01:46	10.81	0:01:44	0:05:37	0:03:47	0:01:03
08/29/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
08/30/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
08/31/2015	1317	1140	132	0:01:37	9.99	0:01:46	0:06:57	0:03:26	0:00:58
Group Total		20554	1576	0:01:38	6.92	0:01:14	0:08:28	0:03:38	0:01:01
<u>Group Name</u>		Spanish							
08/03/2015	54	54	0	0:00:00	0.00	0:00:48	0:03:02	0:04:14	0:00:57
08/04/2015	41	40	1	0:00:29	2.44	0:00:45	0:02:46	0:04:20	0:00:52
08/05/2015	44	44	0	0:00:00	0.00	0:00:51	0:02:39	0:05:21	0:01:00
08/06/2015	27	26	1	0:01:07	3.70	0:00:34	0:02:30	0:03:57	0:01:05
08/07/2015	29	29	0	0:00:00	0.00	0:00:45	0:02:17	0:04:11	0:00:56
08/08/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
08/10/2015	42	40	2	0:02:06	4.76	0:00:39	0:02:33	0:03:58	0:01:03
08/11/2015	47	46	1	0:02:40	2.13	0:00:39	0:02:40	0:04:22	0:01:00
08/12/2015	36	36	0	0:00:00	0.00	0:00:56	0:02:50	0:03:48	0:01:01
08/13/2015	34	34	0	0:00:00	0.00	0:00:35	0:02:54	0:04:05	0:01:03
08/14/2015	44	43	1	0:00:44	2.27	0:01:10	0:03:36	0:04:05	0:00:55
08/17/2015	70	66	4	0:02:19	5.71	0:01:00	0:02:51	0:03:30	0:00:50
08/18/2015	68	65	3	0:00:39	4.41	0:01:00	0:02:51	0:03:09	0:00:51
08/19/2015	40	40	0	0:00:00	0.00	0:00:54	0:03:04	0:03:44	0:01:01
08/20/2015	25	25	0	0:00:00	0.00	0:01:03	0:02:37	0:04:38	0:01:07
08/21/2015	33	32	0	0:00:00	0.00	0:00:48	0:03:00	0:04:30	0:01:08
08/24/2015	58	56	2	0:01:32	3.45	0:00:53	0:02:55	0:04:13	0:01:00
08/25/2015	40	39	1	0:01:14	2.50	0:01:06	0:03:38	0:04:22	0:01:08
08/26/2015	37	35	2	0:02:18	5.41	0:00:33	0:02:27	0:03:15	0:00:58
08/27/2015	39	37	2	0:01:31	5.13	0:00:49	0:03:45	0:04:19	0:00:59

08/28/2015	31	31	0	0:00:00	0.00	0:01:07	0:03:02	0:06:14	0:01:05
08/31/2015	74	74	0	0:00:00	0.00	0:00:44	0:02:06	0:03:27	0:00:42
Group Total		892	20	0:01:37	2.19	0:00:51	0:03:45	0:04:05	0:00:58
Total:	24861	22730	1633	0:01:37	6.53	0:01:10	0:08:28	0:03:39	0:01:01