

01/05/2016

05:56

RG1.2 Group Performance Report By Date**Date From :** 12/01/2015**Date To :** 12/31/2015**Time From :** 7:00am**Time To :** 6:15pm**Group Name :** Employer, English, Spanish**Requested By :** 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 calls	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>							
12/01/2015	98	97	1	0:00:27	1.02	0:00:33	0:02:30	0:04:00	0:00:56
12/02/2015	77	77	0	0:00:00	0.00	0:00:25	0:02:12	0:03:38	0:00:59
12/03/2015	65	65	0	0:00:00	0.00	0:00:24	0:02:39	0:04:14	0:01:06
12/04/2015	70	70	0	0:00:00	0.00	0:00:18	0:01:35	0:03:52	0:00:59
12/07/2015	72	69	3	0:00:35	4.17	0:00:30	0:02:29	0:03:37	0:01:01
12/08/2015	73	73	0	0:00:00	0.00	0:00:24	0:02:43	0:03:52	0:01:05
12/09/2015	55	55	0	0:00:00	0.00	0:00:10	0:00:57	0:02:50	0:00:51
12/10/2015	81	79	2	0:00:20	2.47	0:00:19	0:01:54	0:04:04	0:01:06
12/11/2015	48	48	0	0:00:00	0.00	0:00:27	0:03:20	0:03:19	0:01:00
12/14/2015	67	65	2	0:00:29	2.99	0:00:23	0:01:54	0:04:03	0:01:05
12/15/2015	62	62	0	0:00:00	0.00	0:00:22	0:02:42	0:04:16	0:01:04
12/16/2015	54	54	0	0:00:00	0.00	0:00:14	0:01:04	0:03:56	0:01:03
12/17/2015	49	49	0	0:00:00	0.00	0:00:09	0:00:41	0:03:47	0:01:03
12/18/2015	40	39	1	0:00:03	2.50	0:00:09	0:00:41	0:04:12	0:01:02
12/21/2015	49	49	0	0:00:00	0.00	0:00:15	0:01:18	0:03:46	0:01:03
12/22/2015	47	47	0	0:00:00	0.00	0:00:08	0:00:37	0:03:33	0:01:06
12/23/2015	46	46	0	0:00:00	0.00	0:00:10	0:01:23	0:03:22	0:00:57
12/24/2015	17	17	0	0:00:00	0.00	0:00:06	0:00:00	0:02:22	0:00:44
12/28/2015	61	61	0	0:00:00	0.00	0:00:14	0:01:28	0:03:50	0:00:52
12/29/2015	68	67	1	0:00:10	1.47	0:00:16	0:03:19	0:03:24	0:00:44
12/30/2015	62	60	2	0:01:24	3.23	0:00:13	0:02:42	0:04:25	0:00:50
12/31/2015	29	29	0	0:00:00	0.00	0:00:07	0:00:01	0:03:57	0:00:46
Group Total		1278	12	0:00:34	0.93	0:00:19	0:03:20	0:03:48	0:00:59
<u>Group Name</u>		<u>English</u>							
12/01/2015	1483	1301	133	0:01:46	8.93	0:01:39	0:04:43	0:03:52	0:00:59
12/02/2015	1100	1036	52	0:01:38	4.71	0:01:01	0:06:54	0:03:46	0:01:00
12/03/2015	929	899	24	0:01:09	2.58	0:00:40	0:04:26	0:03:52	0:01:01
12/04/2015	922	897	23	0:01:15	2.49	0:00:32	0:04:24	0:03:54	0:01:02
12/05/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00

12/06/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
12/07/2015	1110	1052	44	0:01:22	3.96	0:00:56	0:04:51	0:03:52	0:01:02
12/08/2015	980	945	28	0:01:20	2.86	0:00:43	0:05:21	0:03:52	0:01:02
12/09/2015	847	839	8	0:00:17	0.94	0:00:16	0:02:31	0:03:09	0:00:52
12/10/2015	995	946	42	0:01:21	4.22	0:00:47	0:04:47	0:03:53	0:01:02
12/11/2015	981	906	51	0:01:40	5.15	0:01:00	0:05:40	0:03:51	0:00:59
12/12/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
12/13/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
12/14/2015	1149	1070	60	0:01:46	5.21	0:00:59	0:06:15	0:04:00	0:00:59
12/15/2015	1044	989	48	0:01:23	4.58	0:00:48	0:04:22	0:03:51	0:01:00
12/16/2015	918	902	16	0:01:09	1.74	0:00:20	0:03:24	0:03:46	0:01:01
12/17/2015	754	749	5	0:00:18	0.66	0:00:10	0:02:20	0:03:48	0:01:01
12/18/2015	710	701	9	0:00:37	1.27	0:00:17	0:04:32	0:03:55	0:00:58
12/19/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
12/20/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
12/21/2015	873	849	18	0:01:06	2.06	0:00:27	0:04:07	0:04:01	0:00:58
12/22/2015	713	709	4	0:00:18	0.56	0:00:08	0:01:32	0:03:57	0:00:55
12/23/2015	592	582	10	0:00:52	1.69	0:00:13	0:02:47	0:03:34	0:00:51
12/24/2015	203	199	4	0:00:03	1.97	0:00:07	0:00:00	0:03:43	0:00:31
12/25/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
12/26/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
12/28/2015	914	902	8	0:01:43	0.87	0:00:21	0:03:51	0:03:54	0:00:52
12/29/2015	828	821	7	0:01:03	0.85	0:00:13	0:04:30	0:03:51	0:00:43
12/30/2015	810	797	11	0:00:39	1.36	0:00:17	0:04:46	0:03:53	0:00:44
12/31/2015	545	540	5	0:00:23	0.92	0:00:11	0:02:25	0:03:55	0:00:43
Group Total		18631	610	0:01:26	3.14	0:00:38	0:06:54	0:03:50	0:00:57
<u>Group Name</u>		Spanish							
12/01/2015	54	52	2	0:01:19	3.70	0:00:49	0:02:31	0:05:08	0:00:57
12/02/2015	37	36	1	0:02:02	2.70	0:00:38	0:02:22	0:04:51	0:01:05
12/03/2015	36	35	1	0:00:37	2.78	0:00:32	0:02:40	0:05:34	0:01:09
12/04/2015	26	25	1	0:00:45	3.85	0:00:25	0:01:44	0:05:52	0:01:03
12/07/2015	47	47	0	0:00:00	0.00	0:00:31	0:02:15	0:03:53	0:01:03
12/08/2015	36	35	1	0:00:29	2.78	0:00:21	0:01:29	0:05:58	0:01:12
12/09/2015	28	28	0	0:00:00	0.00	0:00:13	0:01:29	0:04:01	0:01:00
12/10/2015	26	25	1	0:00:00	3.85	0:00:31	0:01:52	0:04:46	0:01:03
12/11/2015	47	44	2	0:00:18	4.26	0:00:37	0:03:38	0:04:14	0:01:04
12/14/2015	44	44	0	0:00:00	0.00	0:00:47	0:05:23	0:05:10	0:01:05
12/15/2015	52	52	0	0:00:00	0.00	0:00:35	0:02:46	0:05:00	0:01:03
12/16/2015	36	36	0	0:00:00	0.00	0:00:17	0:01:30	0:03:57	0:01:02
12/17/2015	35	35	0	0:00:00	0.00	0:00:10	0:00:37	0:04:10	0:01:01
12/18/2015	29	29	0	0:00:00	0.00	0:00:22	0:02:01	0:04:58	0:00:55
12/21/2015	32	32	0	0:00:00	0.00	0:00:20	0:01:38	0:04:54	0:01:06
12/22/2015	21	21	0	0:00:00	0.00	0:00:08	0:00:11	0:04:30	0:01:01

12/23/2015	11	11	0	0:00:00	0.00	0:00:13	0:01:02	0:03:03	0:00:40
12/24/2015	5	5	0	0:00:00	0.00	0:00:07	-	0:00:00	0:00:15
12/28/2015	30	30	0	0:00:00	0.00	0:00:13	-	0:02:22	0:00:50
12/29/2015	28	27	1	0:01:13	3.57	0:00:13	-	0:01:13	0:00:47
12/30/2015	32	31	1	0:00:04	3.13	0:00:17	-	0:02:34	0:00:55
12/31/2015	14	14	0	0:00:00	0.00	0:00:09	-	0:00:15	0:00:32
Group Total		694	11	0:00:46	1.56	0:00:26	-	0:05:23	0:01:00
Total:	21396	20603	633	0:01:24	2.95	0:00:36	-	0:06:54	0:00:57