

02/28/2015

05:15

**RG1.2 Group Performance Report By Date****Date From :** 02/01/2015**Date To :** 02/28/2015**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>							
02/02/2015	88	84	4	0:00:14	4.55	0:00:27	0:01:49	0:03:08	0:00:57
02/03/2015	65	64	1	0:00:24	1.54	0:00:23	0:02:18	0:03:16	0:01:00
02/04/2015	76	74	2	0:00:15	2.63	0:00:22	0:01:23	0:03:39	0:00:58
02/05/2015	68	66	2	0:00:29	2.94	0:00:22	0:01:26	0:03:18	0:01:02
02/06/2015	62	61	1	0:00:18	1.61	0:00:23	0:02:06	0:03:54	0:01:02
02/09/2015	54	52	2	0:00:07	3.70	0:00:28	0:01:27	0:03:04	0:00:57
02/10/2015	68	66	2	0:00:42	2.94	0:00:23	0:01:42	0:03:09	0:01:03
02/11/2015	49	49	0	0:00:00	0.00	0:00:11	0:00:56	0:03:01	0:01:03
02/12/2015	64	63	1	0:00:01	1.56	0:00:23	0:02:48	0:03:35	0:00:59
02/13/2015	61	60	1	0:00:03	1.64	0:00:23	0:02:05	0:03:11	0:01:04
02/16/2015	37	36	1	0:00:04	2.70	0:00:15	0:01:42	0:03:04	0:01:05
02/17/2015	75	75	0	0:00:00	0.00	0:00:30	0:01:50	0:03:53	0:01:03
02/18/2015	64	62	2	0:00:16	3.13	0:00:18	0:01:34	0:03:11	0:01:01
02/19/2015	46	46	0	0:00:00	0.00	0:00:18	0:01:36	0:03:14	0:01:06
02/20/2015	59	58	1	0:00:05	1.69	0:00:17	0:01:47	0:03:22	0:01:06
02/23/2015	73	72	1	0:00:05	1.37	0:00:21	0:01:46	0:03:23	0:01:02
02/24/2015	69	66	3	0:00:09	4.35	0:00:23	0:01:55	0:03:24	0:00:52
02/25/2015	69	68	1	0:00:17	1.45	0:00:21	0:01:36	0:02:56	0:00:59
02/26/2015	78	77	1	0:00:13	1.28	0:00:22	0:02:31	0:02:57	0:01:01
02/27/2015	69	68	1	0:00:57	1.45	0:00:11	0:00:42	0:03:35	0:01:03
<b>Group Total</b>		<b>1267</b>	<b>27</b>	<b>0:00:17</b>	<b>2.09</b>	<b>0:00:21</b>	<b>0:02:48</b>	<b>0:03:19</b>	<b>0:01:01</b>
<u>Group Name</u>		<u>English</u>							
02/01/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
02/02/2015	1388	1269	91	0:01:39	6.52	0:01:26	0:05:28	0:03:23	0:00:56
02/03/2015	1142	1106	31	0:01:13	2.71	0:00:43	0:03:39	0:03:23	0:00:56
02/04/2015	1015	974	30	0:01:24	2.93	0:00:47	0:03:26	0:03:37	0:00:56
02/05/2015	1045	980	54	0:01:32	5.15	0:00:57	0:04:13	0:03:30	0:00:59
02/06/2015	988	920	53	0:01:27	5.34	0:01:04	0:04:52	0:03:31	0:01:00
02/07/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00

02/08/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
02/09/2015	1365	1222	114	0:01:44	8.30	0:01:27	0:05:24	0:03:31	0:01:02
02/10/2015	1083	1013	56	0:01:42	5.14	0:01:08	0:04:40	0:03:29	0:00:57
02/11/2015	899	883	15	0:00:49	1.66	0:00:21	0:03:34	0:03:11	0:00:59
02/12/2015	951	917	30	0:01:33	3.11	0:00:38	0:04:04	0:03:25	0:00:58
02/13/2015	867	847	20	0:01:14	2.29	0:00:34	0:04:58	0:03:28	0:01:02
02/14/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
02/15/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
02/16/2015	648	642	7	0:01:11	1.07	0:00:15	0:03:06	0:03:20	0:00:58
02/17/2015	1221	1067	107	0:01:42	8.71	0:01:29	0:06:44	0:03:32	0:00:58
02/18/2015	1105	1060	32	0:01:28	2.88	0:00:48	0:04:21	0:03:27	0:00:59
02/19/2015	1007	965	33	0:01:23	3.26	0:00:42	0:04:47	0:03:28	0:01:00
02/20/2015	933	913	17	0:00:44	1.82	0:00:26	0:03:13	0:03:12	0:01:00
02/21/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
02/22/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
02/23/2015	1259	1142	87	0:01:44	6.87	0:01:16	0:07:10	0:03:25	0:00:58
02/24/2015	1116	1007	75	0:01:46	6.66	0:01:01	0:05:53	0:03:24	0:00:55
02/25/2015	1021	988	32	0:01:07	3.12	0:00:38	0:05:58	0:03:20	0:00:57
02/26/2015	993	957	27	0:00:48	2.71	0:00:37	0:04:20	0:03:21	0:00:58
02/27/2015	940	899	33	0:01:24	3.46	0:00:40	0:05:22	0:03:22	0:00:59
<b>Group Total</b>		<b>19771</b>	<b>944</b>	<b>0:01:32</b>	<b>4.47</b>	<b>0:00:53</b>	<b>0:07:10</b>	<b>0:03:25</b>	<b>0:00:58</b>
<u>Group Name</u>		<b>Spanish</b>							
02/02/2015	84	84	0	0:00:00	0.00	0:00:45	0:03:21	0:03:29	0:00:40
02/03/2015	55	54	1	0:00:06	1.82	0:00:43	0:02:40	0:03:51	0:00:56
02/04/2015	52	49	3	0:00:41	5.77	0:00:44	0:03:51	0:04:03	0:00:55
02/05/2015	38	37	1	0:01:22	2.63	0:00:43	0:02:23	0:03:57	0:00:58
02/06/2015	54	53	1	0:01:05	1.85	0:00:42	0:03:03	0:03:45	0:00:48
02/09/2015	68	65	3	0:01:08	4.41	0:00:49	0:03:03	0:03:54	0:00:45
02/10/2015	42	42	0	0:00:00	0.00	0:00:50	0:03:00	0:04:12	0:00:55
02/11/2015	43	42	1	0:00:07	2.33	0:00:29	0:02:30	0:04:15	0:01:09
02/12/2015	51	48	3	0:01:49	5.88	0:00:39	0:02:43	0:03:13	0:01:01
02/13/2015	41	39	2	0:01:23	4.88	0:00:37	0:03:28	0:03:49	0:01:03
02/16/2015	39	37	2	0:01:05	5.13	0:00:36	0:02:33	0:04:17	0:00:55
02/17/2015	53	51	2	0:01:28	3.77	0:00:44	0:02:33	0:03:43	0:00:54
02/18/2015	51	51	0	0:00:00	0.00	0:00:44	0:02:26	0:04:12	0:00:58
02/19/2015	34	34	0	0:00:00	0.00	0:00:49	0:02:41	0:04:23	0:01:03
02/20/2015	32	31	1	0:01:16	3.13	0:00:35	0:02:35	0:04:45	0:01:01
02/23/2015	41	40	1	0:00:09	2.44	0:00:49	0:03:16	0:04:26	0:00:57
02/24/2015	60	59	1	0:00:48	1.67	0:00:49	0:04:39	0:04:23	0:00:45
02/25/2015	51	50	1	0:02:36	1.96	0:00:40	0:02:37	0:04:40	0:00:48
02/26/2015	42	42	0	0:00:00	0.00	0:00:43	0:02:22	0:04:34	0:00:52
02/27/2015	39	38	1	0:02:32	2.56	0:00:43	0:02:33	0:03:32	0:00:55
<b>Group Total</b>		<b>946</b>	<b>24</b>	<b>0:01:12</b>	<b>2.47</b>	<b>0:00:43</b>	<b>0:04:39</b>	<b>0:04:02</b>	<b>0:00:53</b>

<b>Total:</b>	<b>23250</b>	<b>21984</b>	<b>995</b>	<b>0:01:30</b>	<b>4.25</b>	<b>0:00:51</b>	<b>0:07:10</b>	<b>0:03:26</b>	<b>0:00:58</b>
---------------	--------------	--------------	------------	----------------	-------------	----------------	----------------	----------------	----------------