

01/31/2015

05:15

**RG1.2 Group Performance Report By Date****Date From :** 01/01/2015**Date To :** 01/31/2015**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>							
01/02/2015	53	52	1	0:00:24	1.89	0:00:17	0:01:31	0:03:14	0:00:57
01/05/2015	78	75	3	0:00:10	3.85	0:00:22	0:01:14	0:03:16	0:00:56
01/06/2015	55	55	0	0:00:00	0.00	0:00:27	0:01:29	0:03:14	0:00:56
01/07/2015	55	55	0	0:00:00	0.00	0:00:30	0:02:06	0:02:52	0:01:02
01/08/2015	59	59	0	0:00:00	0.00	0:00:19	0:01:49	0:03:06	0:01:05
01/09/2015	64	60	4	0:00:59	6.25	0:00:38	0:02:36	0:03:41	0:01:04
01/12/2015	73	72	1	0:00:01	1.37	0:00:26	0:01:54	0:03:21	0:00:57
01/13/2015	70	69	1	0:00:12	1.43	0:00:20	0:01:38	0:03:21	0:01:05
01/14/2015	63	61	2	0:00:07	3.17	0:00:09	0:00:34	0:03:08	0:01:02
01/15/2015	58	56	2	0:00:10	3.45	0:00:12	0:00:58	0:02:50	0:01:04
01/16/2015	57	57	0	0:00:00	0.00	0:00:15	0:00:39	0:03:12	0:01:06
01/20/2015	95	94	1	0:00:06	1.05	0:00:22	0:01:12	0:03:19	0:00:56
01/21/2015	60	59	1	0:00:31	1.67	0:00:22	0:02:15	0:03:02	0:01:00
01/22/2015	80	79	1	0:00:30	1.25	0:00:18	0:01:34	0:03:17	0:01:01
01/23/2015	78	77	1	0:01:20	1.28	0:00:30	0:02:01	0:03:22	0:01:00
01/26/2015	80	80	0	0:00:00	0.00	0:00:23	0:01:13	0:03:25	0:01:02
01/27/2015	82	81	1	0:00:01	1.22	0:00:19	0:01:27	0:03:03	0:00:59
01/28/2015	106	105	1	0:00:15	0.94	0:00:17	0:02:33	0:03:28	0:01:00
01/29/2015	54	53	1	0:00:00	1.85	0:00:16	0:01:13	0:02:51	0:01:04
01/30/2015	52	52	0	0:00:00	0.00	0:00:27	0:02:14	0:02:48	0:00:57
<b>Group Total</b>		<b>1351</b>	<b>21</b>	<b>0:00:24</b>	<b>1.53</b>	<b>0:00:21</b>	<b>0:02:36</b>	<b>0:03:13</b>	<b>0:01:01</b>
<u>Group Name</u>		<u>English</u>							
01/01/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
01/02/2015	1069	1038	25	0:00:58	2.33	0:00:37	0:03:31	0:03:19	0:01:00
01/03/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
01/04/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
01/05/2015	1664	1443	147	0:01:44	8.81	0:01:53	0:06:35	0:03:23	0:00:53
01/06/2015	1307	1186	89	0:01:38	6.75	0:01:27	0:07:50	0:03:34	0:00:53
01/07/2015	1014	980	28	0:01:28	2.75	0:00:41	0:04:45	0:03:37	0:00:57

01/08/2015	971	945	21	0:01:09	2.15	0:00:40	0:04:02	0:03:23	0:00:59
01/09/2015	970	902	52	0:01:39	5.34	0:01:00	0:06:03	0:03:29	0:00:55
01/10/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
01/11/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
01/12/2015	1279	1179	76	0:01:28	5.92	0:01:11	0:05:26	0:03:31	0:00:52
01/13/2015	1136	1099	30	0:01:07	2.62	0:00:46	0:04:05	0:03:35	0:01:02
01/14/2015	990	970	18	0:01:16	1.81	0:00:26	0:04:14	0:03:28	0:00:59
01/15/2015	940	924	15	0:00:38	1.59	0:00:22	0:03:32	0:03:23	0:00:59
01/16/2015	929	903	24	0:01:41	2.57	0:00:30	0:03:38	0:03:19	0:00:57
01/17/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
01/18/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
01/19/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
01/20/2015	1490	1406	76	0:01:10	5.08	0:00:58	0:03:58	0:03:23	0:00:51
01/21/2015	1141	1079	51	0:01:08	4.45	0:00:55	0:04:19	0:03:23	0:00:54
01/22/2015	1099	1052	41	0:00:58	3.72	0:00:48	0:04:15	0:03:25	0:00:56
01/23/2015	1028	978	39	0:01:18	3.78	0:00:57	0:04:28	0:03:33	0:00:58
01/24/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
01/25/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
01/26/2015	1380	1235	108	0:01:44	7.77	0:01:23	0:06:13	0:03:27	0:00:54
01/27/2015	1077	1044	26	0:01:00	2.41	0:00:40	0:04:23	0:03:27	0:00:57
01/28/2015	1037	984	37	0:01:27	3.56	0:00:45	0:04:47	0:03:24	0:01:01
01/29/2015	954	931	23	0:01:06	2.41	0:00:31	0:03:33	0:03:24	0:00:56
01/30/2015	885	864	19	0:01:34	2.12	0:00:44	0:04:06	0:03:35	0:00:56
<b>Group Total</b>		<b>21142</b>	<b>945</b>	<b>0:01:26</b>	<b>4.21</b>	<b>0:00:54</b>	<b>0:07:50</b>	<b>0:03:27</b>	<b>0:00:56</b>
<u>Group Name</u>		<b>Spanish</b>							
01/01/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
01/02/2015	45	44	1	0:02:25	2.22	0:00:28	0:03:17	0:03:51	0:01:05
01/05/2015	77	74	3	0:00:47	3.90	0:00:41	0:03:06	0:03:29	0:00:46
01/06/2015	59	59	0	0:00:00	0.00	0:00:49	0:02:55	0:03:41	0:00:38
01/07/2015	40	39	1	0:01:58	2.50	0:00:30	0:02:37	0:04:10	0:00:47
01/08/2015	41	41	0	0:00:00	0.00	0:00:26	0:02:55	0:03:56	0:01:01
01/09/2015	29	29	0	0:00:00	0.00	0:00:54	0:02:53	0:04:30	0:00:47
01/10/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
01/12/2015	68	66	2	0:00:48	2.94	0:00:40	0:02:17	0:02:53	0:00:41
01/13/2015	46	46	0	0:00:00	0.00	0:00:36	0:02:21	0:05:31	0:01:02
01/14/2015	38	35	3	0:00:28	7.89	0:00:30	0:02:07	0:04:37	0:00:58
01/15/2015	33	33	0	0:00:00	0.00	0:00:29	0:02:23	0:05:58	0:00:55
01/16/2015	41	40	1	0:01:22	2.44	0:00:43	0:02:38	0:04:57	0:00:55
01/20/2015	101	97	2	0:00:48	1.98	0:00:41	0:03:03	0:03:24	0:00:43
01/21/2015	56	53	3	0:01:00	5.36	0:00:35	0:02:20	0:03:29	0:00:46
01/22/2015	49	49	0	0:00:00	0.00	0:00:43	0:02:18	0:03:57	0:00:50
01/23/2015	47	46	1	0:01:10	2.13	0:00:42	0:02:36	0:04:56	0:00:43
01/24/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00

01/26/2015	72	71	1	0:00:06	1.39	0:00:49	0:02:50	0:03:17	0:00:34
01/27/2015	51	47	4	0:00:45	7.84	0:00:31	0:02:44	0:04:21	0:00:56
01/28/2015	41	38	3	0:00:48	7.32	0:00:44	0:02:16	0:03:32	0:00:51
01/29/2015	35	35	0	0:00:00	0.00	0:00:39	0:02:05	0:03:53	0:00:56
01/30/2015	53	53	0	0:00:00	0.00	0:00:38	0:02:48	0:04:07	0:00:57
<b>Group Total</b>		<b>995</b>	<b>25</b>	<b>0:00:54</b>	<b>2.45</b>	<b>0:00:39</b>	<b>0:03:17</b>	<b>0:03:58</b>	<b>0:00:49</b>
<b>Total:</b>	<b>24754</b>	<b>23488</b>	<b>991</b>	<b>0:01:24</b>	<b>3.99</b>	<b>0:00:52</b>	<b>0:07:50</b>	<b>0:03:27</b>	<b>0:00:56</b>