

07/31/2015

17:08

**RG1.2 Group Performance Report By Date**

**Date From :** 07/01/2015

**Date To :** 07/31/2015

**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>							
07/01/2015	67	67	0	0:00:00	0.00	0:00:25	0:01:51	0:03:43	0:01:09
07/02/2015	55	54	1	0:00:05	1.82	0:00:17	0:01:46	0:03:47	0:01:09
07/06/2015	66	63	3	0:00:23	4.55	0:00:26	0:01:42	0:03:43	0:01:01
07/07/2015	67	67	0	0:00:00	0.00	0:00:17	0:02:01	0:03:48	0:01:07
07/08/2015	76	74	2	0:00:03	2.63	0:00:18	0:01:36	0:03:19	0:01:04
07/09/2015	64	63	1	0:00:04	1.56	0:00:21	0:01:38	0:03:28	0:01:04
07/10/2015	54	53	1	0:00:09	1.85	0:00:24	0:01:44	0:03:25	0:01:05
07/13/2015	58	56	2	0:01:15	3.45	0:00:39	0:02:43	0:03:31	0:00:57
07/14/2015	61	60	1	0:01:54	1.64	0:00:26	0:01:54	0:03:13	0:01:02
07/15/2015	53	51	2	0:00:03	3.77	0:00:20	0:01:27	0:03:22	0:01:01
07/16/2015	40	39	1	0:00:05	2.50	0:00:17	0:01:03	0:03:32	0:01:05
07/17/2015	39	37	2	0:00:37	5.13	0:00:16	0:01:11	0:03:09	0:01:07
07/20/2015	63	59	4	0:00:23	6.35	0:00:24	0:01:31	0:03:31	0:01:00
07/21/2015	43	43	0	0:00:00	0.00	0:00:18	0:01:08	0:03:13	0:01:00
07/22/2015	65	64	1	0:00:03	1.54	0:00:21	0:01:48	0:02:37	0:01:01
07/23/2015	85	84	1	0:00:00	1.18	0:00:29	0:02:34	0:03:12	0:01:01
07/24/2015	68	65	3	0:00:14	4.41	0:00:26	0:01:58	0:03:09	0:00:58
07/27/2015	92	87	5	0:00:34	5.43	0:00:36	0:02:55	0:03:06	0:00:55
07/28/2015	69	65	4	0:00:28	5.80	0:00:31	0:02:40	0:03:05	0:01:02
07/29/2015	63	63	0	0:00:00	0.00	0:00:26	0:02:02	0:03:04	0:00:59
07/30/2015	52	52	0	0:00:00	0.00	0:00:20	0:02:39	0:03:16	0:01:00
07/31/2015	54	52	2	0:00:48	3.70	0:00:22	0:02:28	0:03:08	0:01:03
<b>Group Total</b>		<b>1318</b>	<b>36</b>	<b>0:00:26</b>	<b>2.66</b>	<b>0:00:24</b>	<b>0:02:55</b>	<b>0:03:20</b>	<b>0:01:02</b>
<u>Group Name</u>		<u>English</u>							
07/01/2015	1037	992	40	0:01:25	3.84	0:00:47	0:04:21	0:03:27	0:01:02
07/02/2015	927	885	38	0:01:11	4.05	0:00:46	0:03:25	0:03:24	0:01:02
07/03/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
07/04/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
07/05/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00

07/06/2015	1471	1311	116	0:01:39	7.81	0:01:31	0:06:13	0:03:29	0:01:00
07/07/2015	1162	1123	26	0:01:23	2.23	0:00:50	0:05:19	0:03:16	0:01:03
07/08/2015	994	968	21	0:00:46	2.11	0:00:36	0:04:26	0:03:23	0:01:00
07/09/2015	945	931	12	0:00:44	1.26	0:00:26	0:04:08	0:03:14	0:01:02
07/10/2015	941	911	28	0:01:32	2.97	0:00:38	0:07:03	0:03:27	0:01:00
07/11/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
07/12/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
07/13/2015	1312	1160	105	0:01:46	8.00	0:01:35	0:07:14	0:03:16	0:00:56
07/14/2015	1085	1016	52	0:01:36	4.78	0:01:09	0:05:54	0:03:17	0:00:55
07/15/2015	1020	993	26	0:01:07	2.53	0:00:33	0:04:00	0:03:20	0:00:58
07/16/2015	928	893	27	0:01:34	2.90	0:00:45	0:05:23	0:03:18	0:00:57
07/17/2015	844	815	26	0:01:24	3.04	0:00:37	0:04:54	0:03:12	0:01:02
07/18/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
07/19/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
07/20/2015	1156	1031	101	0:01:50	8.64	0:01:24	0:06:13	0:03:22	0:01:02
07/21/2015	1030	980	33	0:01:07	3.19	0:00:46	0:06:18	0:03:14	0:00:57
07/22/2015	1029	988	33	0:01:23	3.20	0:00:37	0:04:35	0:03:17	0:00:59
07/23/2015	946	886	47	0:01:39	4.86	0:00:54	0:06:06	0:03:13	0:00:58
07/24/2015	891	825	43	0:01:31	4.76	0:01:06	0:05:41	0:03:25	0:00:57
07/25/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
07/26/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
07/27/2015	1235	1030	144	0:01:59	11.52	0:01:48	0:06:30	0:03:21	0:00:52
07/28/2015	1001	908	62	0:01:41	6.12	0:01:18	0:06:49	0:03:32	0:00:57
07/29/2015	917	889	22	0:01:28	2.36	0:00:46	0:04:24	0:03:27	0:00:59
07/30/2015	908	871	30	0:01:22	3.30	0:00:46	0:05:07	0:03:26	0:01:00
07/31/2015	897	856	36	0:01:32	3.98	0:00:47	0:05:12	0:03:35	0:01:01
<b>Group Total</b>		<b>21262</b>	<b>1068</b>	<b>0:01:36</b>	<b>4.67</b>	<b>0:00:57</b>	<b>0:07:14</b>	<b>0:03:22</b>	<b>0:00:59</b>
<u>Group Name</u>		<b>Spanish</b>							
07/01/2015	39	39	0	0:00:00	0.00	0:00:41	0:02:33	0:04:50	0:01:04
07/02/2015	46	45	0	0:00:00	0.00	0:01:00	0:02:59	0:04:17	0:00:56
07/03/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
07/06/2015	89	85	4	0:01:12	4.49	0:00:59	0:03:32	0:03:22	0:00:43
07/07/2015	55	54	1	0:00:30	1.82	0:00:41	0:02:35	0:04:38	0:01:08
07/08/2015	51	51	0	0:00:00	0.00	0:00:36	0:02:40	0:03:51	0:01:08
07/09/2015	47	46	1	0:01:34	2.13	0:00:24	0:02:24	0:04:30	0:01:08
07/10/2015	43	41	2	0:01:51	4.65	0:00:39	0:03:27	0:03:23	0:01:02
07/13/2015	46	44	2	0:00:13	4.35	0:00:45	0:02:05	0:03:17	0:01:03
07/14/2015	50	49	1	0:01:20	2.00	0:00:50	0:02:16	0:04:04	0:00:51
07/15/2015	42	39	3	0:01:12	7.14	0:00:43	0:02:34	0:04:17	0:01:00
07/16/2015	28	28	0	0:00:00	0.00	0:00:44	0:02:16	0:04:26	0:01:03
07/17/2015	50	46	4	0:01:45	8.00	0:00:44	0:02:44	0:04:19	0:01:01
07/20/2015	52	48	3	0:00:46	5.77	0:00:50	0:02:49	0:03:28	0:00:42
07/21/2015	35	33	2	0:00:55	5.71	0:00:40	0:03:01	0:04:33	0:01:00

07/22/2015	30	30	0	0:00:00	0.00	0:00:35	—	0:02:02	0:04:53	0:01:11
07/23/2015	45	41	2	0:00:26	4.44	0:01:05	—	0:03:01	0:04:06	0:00:55
07/24/2015	49	48	1	0:02:33	2.04	0:00:43	—	0:03:00	0:03:03	0:00:49
07/27/2015	67	63	4	0:01:53	5.97	0:01:07	—	0:03:07	0:02:48	0:00:43
07/28/2015	47	45	2	0:00:47	4.26	0:01:07	—	0:02:41	0:03:49	0:00:57
07/29/2015	54	53	1	0:01:32	1.85	0:00:59	—	0:03:06	0:04:18	0:00:54
07/30/2015	37	36	1	0:00:32	2.70	0:00:37	—	0:02:14	0:03:58	0:00:58
07/31/2015	38	37	1	0:01:06	2.63	0:00:26	—	0:02:33	0:03:24	0:00:52
<b>Group Total</b>		<b>1001</b>	<b>35</b>	<b>0:01:13</b>	<b>3.37</b>	<b>0:00:47</b>	—	<b>0:03:32</b>	<b>0:03:55</b>	<b>0:00:57</b>
<b>Total:</b>	<b>25070</b>	<b>23581</b>	<b>1139</b>	<b>0:01:33</b>	<b>4.51</b>	<b>0:00:55</b>	—	<b>0:07:14</b>	<b>0:03:23</b>	<b>0:00:59</b>