

06/30/2015

18:40

**RG1.2 Group Performance Report By Date****Date From :** 06/01/2015**Date To :** 06/30/2015**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>								
06/01/2015	77	75	2	0:00:16	2.60	0:00:41	0:02:16	0:03:45	0:00:54
06/02/2015	59	55	4	0:00:10	6.78	0:00:30	0:03:42	0:03:08	0:01:00
06/03/2015	73	69	4	0:00:30	5.48	0:00:15	0:02:06	0:03:03	0:01:04
06/04/2015	62	61	1	0:01:12	1.61	0:00:19	0:02:43	0:04:06	0:01:06
06/05/2015	46	45	1	0:00:10	2.17	0:00:10	0:00:36	0:03:08	0:01:08
06/08/2015	57	55	2	0:00:03	3.51	0:00:24	0:02:06	0:03:22	0:00:57
06/09/2015	51	50	1	0:00:04	1.96	0:00:15	0:01:33	0:03:48	0:01:05
06/10/2015	69	68	1	0:00:03	1.45	0:00:10	0:00:59	0:03:21	0:01:02
06/11/2015	47	46	1	0:00:10	2.13	0:00:15	0:02:15	0:03:30	0:01:10
06/12/2015	52	51	1	0:00:01	1.92	0:00:14	0:01:36	0:02:41	0:01:06
06/15/2015	60	59	1	0:00:07	1.67	0:00:28	0:01:40	0:03:19	0:01:04
06/16/2015	64	63	1	0:00:06	1.56	0:00:27	0:02:15	0:03:49	0:01:07
06/17/2015	61	60	1	0:00:05	1.64	0:00:16	0:01:56	0:03:22	0:01:08
06/18/2015	54	54	0	0:00:00	0.00	0:00:23	0:02:13	0:02:58	0:01:05
06/19/2015	55	52	3	0:00:41	5.45	0:00:28	0:02:07	0:03:14	0:01:04
06/22/2015	80	78	2	0:00:40	2.50	0:00:26	0:02:09	0:03:30	0:01:05
06/23/2015	77	76	1	0:00:27	1.30	0:00:24	0:03:08	0:03:19	0:01:07
06/24/2015	76	76	0	0:00:00	0.00	0:00:23	0:02:43	0:03:14	0:01:09
06/25/2015	95	94	1	0:03:26	1.05	0:00:28	0:03:17	0:03:11	0:01:08
06/26/2015	72	68	4	0:00:27	5.56	0:00:17	0:01:22	0:02:54	0:01:03
06/29/2015	89	88	1	0:01:03	1.12	0:00:26	0:02:11	0:03:07	0:01:01
06/30/2015	56	53	3	0:00:10	5.36	0:00:26	0:01:56	0:03:43	0:01:09
<b>Group Total</b>		<b>1396</b>	<b>36</b>	<b>0:00:27</b>	<b>2.51</b>	<b>0:00:23</b>	<b>0:03:42</b>	<b>0:03:20</b>	<b>0:01:05</b>
<u>Group Name</u>	<u>English</u>								
06/01/2015	1670	1247	293	0:02:03	17.43	0:02:36	0:07:09	0:03:32	0:00:49
06/02/2015	1179	1101	53	0:01:29	4.45	0:01:06	0:07:51	0:03:28	0:00:57
06/03/2015	984	958	23	0:01:16	2.33	0:00:30	0:03:56	0:03:23	0:01:00
06/04/2015	926	897	27	0:01:14	2.91	0:00:30	0:04:51	0:03:28	0:01:00
06/05/2015	892	878	11	0:00:26	1.23	0:00:20	0:03:19	0:03:26	0:01:01

06/06/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
06/07/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
06/08/2015	1137	1095	29	0:00:56	2.54	0:00:47	0:04:58	0:03:24	0:01:00
06/09/2015	952	935	15	0:01:09	1.57	0:00:29	0:03:40	0:03:27	0:01:00
06/10/2015	854	847	7	0:00:52	0.81	0:00:19	0:02:53	0:03:20	0:01:01
06/11/2015	871	856	13	0:00:35	1.49	0:00:17	0:03:15	0:03:33	0:01:04
06/12/2015	890	884	5	0:00:47	0.56	0:00:18	0:03:24	0:03:19	0:01:05
06/13/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
06/14/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
06/15/2015	1272	1163	83	0:01:40	6.50	0:01:14	0:05:45	0:03:24	0:01:01
06/16/2015	1018	961	51	0:01:02	4.92	0:01:01	0:04:38	0:03:23	0:01:01
06/17/2015	934	917	15	0:00:59	1.60	0:00:25	0:03:23	0:03:20	0:01:05
06/18/2015	857	848	9	0:00:37	1.05	0:00:27	0:03:51	0:03:23	0:01:03
06/19/2015	861	810	37	0:01:24	4.27	0:01:01	0:06:29	0:03:31	0:01:03
06/20/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
06/21/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
06/22/2015	1201	1097	79	0:01:30	6.55	0:01:13	0:06:27	0:03:34	0:01:02
06/23/2015	1022	979	38	0:01:18	3.71	0:00:44	0:04:59	0:03:24	0:01:05
06/24/2015	893	875	15	0:00:58	1.67	0:00:42	0:05:06	0:03:27	0:01:05
06/25/2015	895	861	30	0:01:29	3.33	0:00:44	0:05:29	0:03:23	0:01:05
06/26/2015	925	876	36	0:01:13	3.85	0:00:42	0:04:12	0:03:45	0:01:04
06/28/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
06/29/2015	1188	1138	42	0:01:31	3.52	0:00:48	0:05:30	0:03:24	0:01:03
06/30/2015	1037	991	40	0:01:06	3.83	0:00:50	0:03:41	0:03:21	0:01:03
<b>Group Total</b>		<b>21214</b>	<b>951</b>	<b>0:01:31</b>	<b>4.21</b>	<b>0:00:49</b>	<b>0:07:51</b>	<b>0:03:26</b>	<b>0:01:01</b>
<u>Group Name</u>	<b>Spanish</b>								
06/01/2015	76	75	1	0:00:11	1.32	0:00:56	0:03:35	0:03:21	0:00:29
06/02/2015	66	65	1	0:00:18	1.52	0:00:46	0:02:19	0:03:40	0:00:48
06/03/2015	36	34	2	0:00:40	5.56	0:00:34	0:02:18	0:03:15	0:01:04
06/04/2015	45	44	1	0:01:08	2.22	0:00:42	0:02:38	0:03:53	0:01:00
06/05/2015	33	32	1	0:00:12	3.03	0:00:34	0:02:35	0:03:56	0:01:08
06/08/2015	53	52	1	0:01:44	1.89	0:00:44	0:02:35	0:03:53	0:00:45
06/09/2015	32	32	0	0:00:00	0.00	0:00:29	0:02:30	0:04:18	0:01:12
06/10/2015	40	39	1	0:00:07	2.50	0:00:23	0:02:02	0:04:41	0:01:04
06/11/2015	37	37	0	0:00:00	0.00	0:00:34	0:02:02	0:04:20	0:01:06
06/12/2015	33	31	2	0:00:04	6.06	0:00:27	0:02:07	0:03:54	0:01:07
06/13/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
06/14/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
06/15/2015	42	41	1	0:00:00	2.38	0:00:39	0:02:11	0:04:58	0:00:56
06/16/2015	59	57	2	0:01:34	3.39	0:00:49	0:03:16	0:04:18	0:00:57
06/17/2015	32	31	1	0:01:14	3.13	0:00:31	0:02:24	0:03:55	0:01:06
06/18/2015	36	34	2	0:01:27	5.56	0:00:33	0:02:28	0:04:12	0:01:00
06/19/2015	36	35	1	0:02:03	2.78	0:00:57	0:02:20	0:04:10	0:00:57

06/20/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
06/22/2015	61	59	2	0:02:08	3.28	0:00:50	0:02:59	0:04:11	0:00:57
06/23/2015	33	33	0	0:00:00	0.00	0:00:31	0:02:29	0:04:50	0:01:08
06/24/2015	37	37	0	0:00:00	0.00	0:00:34	0:03:07	0:04:43	0:01:05
06/25/2015	31	30	1	0:00:01	3.23	0:00:42	0:03:28	0:05:10	0:01:12
06/26/2015	42	41	1	0:01:29	2.38	0:00:45	0:02:34	0:06:13	0:01:03
06/29/2015	44	44	0	0:00:00	0.00	0:00:40	0:02:42	0:05:09	0:01:01
06/30/2015	60	59	1	0:00:36	1.67	0:00:41	0:02:43	0:04:10	0:01:00
<b>Group Total</b>		<b>942</b>	<b>22</b>	<b>0:00:57</b>	<b>2.28</b>	<b>0:00:41</b>	<b>0:03:35</b>	<b>0:04:16</b>	<b>0:00:58</b>
<b>Total:</b>	<b>24854</b>	<b>23552</b>	<b>1009</b>	<b>0:01:28</b>	<b>4.04</b>	<b>0:00:47</b>	<b>0:07:51</b>	<b>0:03:28</b>	<b>0:01:01</b>