

03/31/2015

17:31

RG1.2 Group Performance Report By Date**Date From :** 03/01/2015**Date To :** 03/31/2015**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>							
03/02/2015	99	99	0	0:00:00	0.00	0:00:30	0:02:43	0:03:22	0:00:59
03/03/2015	92	91	1	0:00:05	1.09	0:00:07	0:00:32	0:00:58	0:00:15
03/04/2015	105	101	4	0:00:05	3.81	0:00:28	0:02:19	0:03:29	0:00:59
03/05/2015	61	60	1	0:00:05	1.64	0:00:19	0:01:41	0:02:46	0:01:03
03/06/2015	61	61	0	0:00:00	0.00	0:00:17	0:01:41	0:03:00	0:01:02
03/09/2015	72	72	0	0:00:00	0.00	0:00:26	0:01:34	0:03:10	0:01:00
03/10/2015	61	60	1	0:00:01	1.64	0:00:15	0:01:01	0:02:50	0:00:58
03/11/2015	63	63	0	0:00:00	0.00	0:00:19	0:01:36	0:03:21	0:01:03
03/12/2015	52	52	0	0:00:00	0.00	0:00:11	0:01:04	0:03:38	0:00:58
03/13/2015	63	62	1	0:00:01	1.59	0:00:13	0:01:10	0:03:56	0:01:03
03/16/2015	65	60	5	0:00:23	7.69	0:00:23	0:01:42	0:03:07	0:00:57
03/17/2015	62	62	0	0:00:00	0.00	0:00:24	0:01:48	0:02:54	0:01:01
03/18/2015	73	70	3	0:00:18	4.11	0:00:15	0:02:03	0:03:14	0:01:04
03/19/2015	54	54	0	0:00:00	0.00	0:00:24	0:01:52	0:03:24	0:01:02
03/20/2015	44	44	0	0:00:00	0.00	0:00:13	0:01:49	0:03:09	0:01:01
03/23/2015	83	82	1	0:00:12	1.20	0:00:26	0:01:32	0:03:27	0:01:03
03/24/2015	61	60	1	0:00:29	1.64	0:00:15	0:01:16	0:03:04	0:01:06
03/25/2015	59	59	0	0:00:00	0.00	0:00:15	0:00:51	0:03:38	0:01:04
03/26/2015	93	92	1	0:01:23	1.08	0:00:20	0:01:37	0:03:15	0:01:03
03/27/2015	63	60	3	0:01:07	4.76	0:00:28	0:01:36	0:03:21	0:01:07
03/30/2015	77	76	1	0:00:46	1.30	0:00:24	0:02:26	0:02:47	0:01:07
03/31/2015	81	81	0	0:00:00	0.00	0:00:19	0:02:03	0:03:37	0:01:04
Group Total		1521	23	0:00:25	1.49	0:00:20	0:02:43	0:03:08	0:00:59
<u>Group Name</u>		<u>English</u>							
03/01/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
03/02/2015	1539	1261	195	0:01:57	12.61	0:01:55	0:06:19	0:03:33	0:00:54
03/03/2015	1448	1432	14	0:01:07	0.96	0:00:16	0:05:05	0:01:10	0:00:21
03/04/2015	1492	1288	154	0:01:32	10.28	0:01:38	0:06:42	0:03:35	0:00:52
03/05/2015	1128	1069	50	0:01:11	4.39	0:00:44	0:04:14	0:03:48	0:00:58

03/06/2015	971	950	18	0:01:34	1.85	0:00:28	0:03:08	0:03:37	0:01:00
03/07/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
03/08/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
03/09/2015	1257	1106	103	0:01:54	8.13	0:01:26	0:07:44	0:03:46	0:00:57
03/10/2015	1078	995	60	0:01:27	5.55	0:00:51	0:05:46	0:03:41	0:00:59
03/11/2015	971	956	15	0:01:26	1.54	0:00:29	0:05:21	0:03:36	0:00:59
03/12/2015	904	895	7	0:00:51	0.77	0:00:21	0:03:46	0:03:41	0:00:58
03/13/2015	882	869	10	0:00:39	1.13	0:00:17	0:02:55	0:03:35	0:01:01
03/14/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
03/15/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
03/16/2015	1334	1238	73	0:01:41	5.44	0:01:08	0:04:15	0:03:34	0:00:58
03/17/2015	1009	974	29	0:01:17	2.85	0:00:34	0:04:48	0:03:33	0:01:01
03/18/2015	963	928	29	0:01:17	2.97	0:00:37	0:04:41	0:03:43	0:01:01
03/19/2015	926	900	23	0:01:19	2.45	0:00:33	0:04:55	0:03:38	0:01:01
03/20/2015	897	870	17	0:01:24	1.88	0:00:37	0:05:30	0:03:35	0:00:58
03/21/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
03/22/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
03/23/2015	1254	1142	96	0:01:34	7.52	0:01:22	0:05:25	0:03:44	0:00:58
03/24/2015	1114	1059	44	0:01:37	3.93	0:00:52	0:04:59	0:03:42	0:00:58
03/25/2015	998	953	38	0:01:26	3.78	0:00:42	0:04:05	0:03:34	0:01:01
03/26/2015	1049	997	44	0:01:22	4.18	0:00:52	0:04:40	0:03:52	0:01:01
03/27/2015	909	852	43	0:01:22	4.64	0:01:00	0:06:02	0:03:47	0:01:01
03/29/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
03/30/2015	1216	1114	78	0:01:29	6.36	0:01:07	0:05:54	0:03:43	0:01:01
03/31/2015	1135	1088	40	0:01:26	3.51	0:00:46	0:04:12	0:03:35	0:01:03
Group Total		22936	1180	0:01:34	4.79	0:00:53	0:07:44	0:03:30	0:00:57
<u>Group Name</u>	<u>Spanish</u>								
03/02/2015	63	62	1	0:00:47	1.59	0:00:48	0:02:46	0:04:04	0:00:46
03/03/2015	55	55	0	0:00:00	0.00	0:00:24	0:02:42	0:01:19	0:00:23
03/04/2015	76	76	0	0:00:00	0.00	0:00:40	0:02:50	0:03:29	0:00:45
03/05/2015	41	38	3	0:01:44	7.32	0:00:56	0:02:54	0:05:11	0:00:58
03/06/2015	37	37	0	0:00:00	0.00	0:00:30	0:02:01	0:05:25	0:01:02
03/09/2015	57	55	2	0:02:09	3.51	0:00:46	0:04:09	0:04:31	0:00:51
03/10/2015	34	33	1	0:03:00	2.94	0:00:36	0:03:49	0:04:46	0:00:57
03/11/2015	57	54	3	0:01:57	5.26	0:00:37	0:03:07	0:04:45	0:00:50
03/12/2015	36	35	1	0:00:49	2.78	0:00:29	0:03:26	0:04:30	0:00:55
03/13/2015	32	32	0	0:00:00	0.00	0:00:25	0:02:02	0:04:35	0:01:08
03/16/2015	59	56	2	0:00:59	3.39	0:01:03	0:03:03	0:04:08	0:00:53
03/17/2015	45	44	1	0:02:07	2.22	0:00:47	0:02:28	0:05:31	0:01:06
03/18/2015	41	40	1	0:02:02	2.44	0:00:41	0:03:39	0:03:15	0:00:45
03/19/2015	51	49	2	0:00:10	3.92	0:00:33	0:02:54	0:03:59	0:01:04
03/20/2015	49	48	1	0:00:04	2.04	0:00:29	0:02:03	0:04:56	0:00:56
03/23/2015	78	70	7	0:01:24	8.97	0:00:58	0:03:12	0:04:10	0:00:56

03/24/2015	45	45	0	0:00:00	0.00	0:00:41	0:02:45	0:04:12	0:01:09
03/25/2015	52	49	3	0:01:03	5.77	0:00:46	0:02:55	0:03:48	0:00:58
03/26/2015	37	36	1	0:00:46	2.70	0:00:51	0:02:28	0:03:16	0:00:55
03/27/2015	56	54	2	0:02:27	3.57	0:00:51	0:02:57	0:02:30	0:00:57
03/30/2015	67	67	0	0:00:00	0.00	0:00:50	0:02:30	0:03:15	0:00:49
03/31/2015	42	42	0	0:00:00	0.00	0:00:42	0:02:36	0:04:10	0:00:57
Group Total		1077	31	0:01:27	2.79	0:00:43	0:04:09	0:04:01	0:00:54
Total:	27128	25534	1234	0:01:33	4.52	0:00:50	0:07:44	0:03:30	0:00:57