

05/31/2015

13:26

RG1.2 Group Performance Report By Date**Date From :** 05/01/2015**Date To :** 05/31/2015**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	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>							
05/01/2015	58	57	0	0:00:00	0.00	0:00:12	0:01:33	0:03:35	0:01:00
05/04/2015	83	80	3	0:00:45	3.61	0:00:16	0:01:51	0:03:05	0:01:06
05/05/2015	57	57	0	0:00:00	0.00	0:00:16	0:01:38	0:03:08	0:01:00
05/06/2015	62	61	1	0:00:07	1.61	0:00:20	0:02:30	0:04:11	0:01:00
05/07/2015	65	62	3	0:00:05	4.62	0:00:11	0:00:47	0:03:26	0:01:05
05/08/2015	54	52	2	0:00:09	3.70	0:00:19	0:02:53	0:03:36	0:01:07
05/11/2015	85	85	0	0:00:00	0.00	0:00:29	0:03:30	0:03:41	0:01:03
05/12/2015	74	72	2	0:00:40	2.70	0:00:13	0:01:05	0:03:49	0:00:57
05/13/2015	67	65	2	0:00:13	2.99	0:00:13	0:00:55	0:03:29	0:01:03
05/14/2015	50	50	0	0:00:00	0.00	0:00:11	0:01:05	0:04:12	0:00:59
05/15/2015	55	55	0	0:00:00	0.00	0:00:10	0:00:59	0:03:36	0:00:55
05/18/2015	65	64	1	0:00:38	1.54	0:00:28	0:02:18	0:03:13	0:01:03
05/19/2015	59	59	0	0:00:00	0.00	0:00:11	0:01:07	0:03:30	0:01:01
05/20/2015	71	71	0	0:00:00	0.00	0:00:15	0:01:14	0:03:54	0:01:03
05/21/2015	75	71	4	0:00:07	5.33	0:00:23	0:01:54	0:03:35	0:01:02
05/22/2015	72	71	1	0:00:02	1.39	0:00:21	0:01:58	0:03:02	0:01:05
05/26/2015	100	99	1	0:00:12	1.00	0:00:22	0:02:30	0:03:50	0:00:57
05/27/2015	97	93	4	0:00:20	4.12	0:00:18	0:01:21	0:02:49	0:00:56
05/28/2015	78	77	1	0:00:10	1.28	0:00:25	0:02:10	0:03:27	0:00:57
05/29/2015	68	68	0	0:00:00	0.00	0:00:28	0:01:35	0:03:08	0:01:01
Group Total		1369	25	0:00:18	1.79	0:00:18	0:03:30	0:03:30	0:01:01
<u>Group Name</u>		<u>English</u>							
05/01/2015	924	913	9	0:01:00	0.97	0:00:16	0:04:40	0:03:38	0:01:01
05/02/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
05/03/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
05/04/2015	1197	1160	30	0:01:33	2.49	0:00:40	0:05:03	0:03:41	0:01:02
05/05/2015	1114	1099	15	0:00:45	1.34	0:00:26	0:03:48	0:03:32	0:01:01
05/06/2015	980	948	28	0:01:03	2.84	0:00:25	0:03:28	0:03:40	0:01:01
05/07/2015	953	940	11	0:00:14	1.15	0:00:18	0:03:02	0:03:35	0:01:01
05/08/2015	892	871	17	0:01:06	1.89	0:00:28	0:04:37	0:03:38	0:00:59

05/09/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
05/10/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
05/11/2015	1308	1194	83	0:01:50	6.27	0:01:10	0:06:20	0:03:45	0:00:55
05/12/2015	1044	1025	18	0:01:00	1.71	0:00:30	0:03:48	0:03:36	0:00:58
05/13/2015	988	956	26	0:01:06	2.62	0:00:28	0:05:18	0:03:35	0:01:00
05/14/2015	911	896	14	0:00:56	1.52	0:00:19	0:03:36	0:03:32	0:00:58
05/15/2015	819	812	7	0:00:27	0.85	0:00:11	0:02:09	0:03:34	0:00:59
05/16/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
05/17/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
05/18/2015	1172	1098	58	0:01:18	4.91	0:01:00	0:05:46	0:03:28	0:00:59
05/19/2015	1046	1032	13	0:00:59	1.24	0:00:26	0:03:56	0:03:42	0:00:59
05/20/2015	953	930	15	0:00:51	1.55	0:00:32	0:04:58	0:03:36	0:00:58
05/21/2015	954	907	39	0:01:20	4.02	0:00:41	0:04:04	0:03:32	0:00:59
05/22/2015	878	840	35	0:01:23	3.83	0:00:30	0:05:03	0:03:38	0:00:56
05/23/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
05/25/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
05/26/2015	1309	1220	72	0:01:15	5.48	0:00:52	0:04:30	0:03:43	0:00:56
05/27/2015	1138	1077	49	0:01:30	4.28	0:00:47	0:04:50	0:03:31	0:00:56
05/28/2015	1013	949	49	0:01:49	4.79	0:01:08	0:05:02	0:03:30	0:00:57
05/29/2015	1120	1051	56	0:01:36	4.93	0:01:03	0:06:35	0:03:25	0:00:56
05/30/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
05/31/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Group Total		19918	644	0:01:22	3.08	0:00:38	0:06:35	0:03:36	0:00:58
<u>Group Name</u>	Spanish								
05/01/2015	53	47	6	0:01:15	11.32	0:00:29	0:02:32	0:05:04	0:01:10
05/04/2015	45	44	1	0:00:08	2.22	0:00:44	0:02:55	0:03:55	0:01:06
05/05/2015	49	47	2	0:00:56	4.08	0:00:36	0:02:33	0:05:46	0:01:06
05/06/2015	47	43	3	0:00:12	6.38	0:00:39	0:03:02	0:04:18	0:01:01
05/07/2015	48	46	2	0:00:10	4.17	0:00:29	0:02:33	0:04:32	0:01:03
05/08/2015	41	39	2	0:00:26	4.88	0:00:45	0:03:09	0:04:03	0:01:01
05/11/2015	49	47	2	0:01:01	4.08	0:01:12	0:02:31	0:02:50	0:00:47
05/12/2015	57	56	1	0:00:05	1.75	0:00:37	0:02:50	0:04:13	0:00:49
05/13/2015	44	44	0	0:00:00	0.00	0:00:26	0:02:41	0:03:18	0:01:10
05/14/2015	33	30	2	0:01:37	6.06	0:00:35	0:02:57	0:04:35	0:01:04
05/15/2015	33	32	1	0:00:12	3.03	0:00:24	0:02:02	0:04:46	0:01:06
05/18/2015	44	40	4	0:01:45	9.09	0:01:05	0:04:11	0:03:49	0:01:03
05/19/2015	32	32	0	0:00:00	0.00	0:00:34	0:02:03	0:04:10	0:01:04
05/20/2015	49	45	4	0:02:00	8.16	0:00:44	0:02:40	0:05:36	0:00:56
05/21/2015	46	44	2	0:00:55	4.35	0:00:41	0:03:37	0:04:53	0:01:02
05/22/2015	71	68	3	0:01:32	4.23	0:00:48	0:03:06	0:03:37	0:00:55
05/26/2015	57	57	0	0:00:00	0.00	0:00:50	0:02:19	0:04:30	0:00:45
05/27/2015	50	50	0	0:00:00	0.00	0:00:39	0:02:17	0:04:06	0:00:55
05/28/2015	54	51	3	0:01:24	5.56	0:00:51	0:02:56	0:04:28	0:01:00

05/29/2015	64	62	2	0:01:06	3.13	0:00:51	0:03:36	0:02:54	0:00:49
Group Total		924	40	0:01:07	4.14	0:00:42	0:04:11	0:04:14	0:00:59
Total:	23074	22211	709	0:01:18	3.05	0:00:37	0:06:35	0:03:37	0:00:59