

12/01/2015

06:44

**RG1.2 Group Performance Report By Date****Date From :** 11/01/2015**Date To :** 11/30/2015**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>							
11/02/2015	80	76	4	0:00:32	5.00	0:00:44	0:02:39	0:03:28	0:01:02
11/03/2015	73	66	7	0:00:52	9.59	0:00:36	0:02:18	0:03:33	0:01:02
11/04/2015	59	57	2	0:01:02	3.39	0:00:36	0:04:14	0:03:58	0:01:03
11/05/2015	56	56	0	0:00:00	0.00	0:00:20	0:01:41	0:03:23	0:01:10
11/06/2015	46	45	1	0:00:09	2.17	0:00:23	0:01:18	0:03:46	0:01:09
11/09/2015	60	55	5	0:00:16	8.33	0:00:47	0:03:34	0:04:12	0:01:03
11/10/2015	61	60	1	0:00:01	1.64	0:00:30	0:02:11	0:03:36	0:01:06
11/12/2015	77	75	2	0:00:04	2.60	0:00:28	0:02:39	0:03:44	0:01:00
11/13/2015	55	54	1	0:00:11	1.82	0:00:27	0:02:22	0:03:18	0:01:03
11/16/2015	59	59	0	0:00:00	0.00	0:00:45	0:02:46	0:04:10	0:00:58
11/17/2015	73	70	3	0:00:52	4.11	0:00:44	0:02:41	0:03:49	0:00:59
11/18/2015	63	63	0	0:00:00	0.00	0:00:38	0:02:08	0:04:06	0:00:59
11/19/2015	44	44	0	0:00:00	0.00	0:00:35	0:02:06	0:04:22	0:01:06
11/20/2015	38	37	1	0:00:02	2.63	0:00:25	0:01:55	0:03:16	0:01:08
11/23/2015	77	77	0	0:00:00	0.00	0:00:37	0:04:19	0:04:19	0:01:01
11/24/2015	48	47	1	0:00:07	2.08	0:00:32	0:03:31	0:03:25	0:01:06
11/25/2015	49	49	0	0:00:00	0.00	0:00:15	0:01:04	0:03:32	0:01:03
11/30/2015	126	123	3	0:00:22	2.38	0:00:35	0:02:05	0:03:37	0:01:02
<b>Group Total</b>		<b>1113</b>	<b>31</b>	<b>0:00:31</b>	<b>2.71</b>	<b>0:00:34</b>	<b>0:04:19</b>	<b>0:03:45</b>	<b>0:01:03</b>
<u>Group Name</u>		<u>English</u>							
11/02/2015	1367	1169	140	0:01:43	10.20	0:01:49	0:07:39	0:04:08	0:00:59
11/03/2015	1184	1059	102	0:01:34	8.61	0:01:22	0:04:22	0:03:58	0:01:00
11/04/2015	962	904	45	0:01:45	4.68	0:00:58	0:07:07	0:04:08	0:01:00
11/05/2015	870	831	32	0:01:41	3.68	0:00:44	0:04:04	0:03:59	0:01:02
11/06/2015	959	894	45	0:01:30	4.68	0:01:04	0:05:48	0:03:57	0:01:02
11/07/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
11/08/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
11/09/2015	1141	1006	101	0:01:43	8.83	0:01:31	0:06:14	0:03:57	0:01:04
11/10/2015	924	888	28	0:01:21	3.03	0:00:47	0:04:40	0:04:00	0:01:05

11/11/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
11/12/2015	1346	1162	134	0:01:54	9.94	0:01:29	0:06:37	0:03:49	0:01:00
11/13/2015	936	896	34	0:01:09	3.63	0:00:37	0:03:56	0:03:57	0:01:04
11/14/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
11/16/2015	1321	1168	113	0:01:41	8.51	0:01:44	0:05:32	0:04:11	0:01:01
11/17/2015	1220	1082	86	0:01:36	7.03	0:01:41	0:07:15	0:04:15	0:01:01
11/18/2015	964	909	43	0:01:46	4.45	0:00:57	0:06:36	0:04:25	0:01:02
11/19/2015	916	847	52	0:01:40	5.68	0:01:05	0:04:58	0:04:07	0:01:03
11/20/2015	901	850	36	0:01:20	4.00	0:00:47	0:04:55	0:04:02	0:01:03
11/21/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
11/22/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
11/23/2015	1103	1019	62	0:01:41	5.62	0:01:02	0:05:49	0:04:04	0:01:01
11/24/2015	895	856	34	0:01:28	3.79	0:00:44	0:04:48	0:04:00	0:01:02
11/25/2015	656	643	11	0:00:29	1.67	0:00:17	0:04:06	0:03:50	0:01:02
11/26/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
11/27/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
11/28/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
11/29/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
11/30/2015	1679	1481	148	0:01:47	8.81	0:01:41	0:06:17	0:03:46	0:00:57
<b>Group Total</b>		<b>17664</b>	<b>1246</b>	<b>0:01:40</b>	<b>6.43</b>	<b>0:01:12</b>	<b>0:07:39</b>	<b>0:04:02</b>	<b>0:01:01</b>
<u>Group Name</u>		<b>Spanish</b>							
11/02/2015	64	61	2	0:02:08	3.13	0:00:48	0:03:13	0:04:41	0:00:57
11/03/2015	32	31	1	0:00:13	3.13	0:00:33	0:02:16	0:04:56	0:01:01
11/04/2015	33	33	0	0:00:00	0.00	0:00:35	0:01:57	0:05:02	0:01:01
11/05/2015	24	24	0	0:00:00	0.00	0:00:21	0:01:13	0:05:04	0:00:55
11/06/2015	27	26	1	0:00:37	3.70	0:00:38	0:03:12	0:04:38	0:01:02
11/08/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
11/09/2015	44	44	0	0:00:00	0.00	0:00:47	0:03:02	0:04:39	0:00:53
11/10/2015	35	35	0	0:00:00	0.00	0:00:27	0:01:57	0:05:05	0:01:04
11/12/2015	44	44	0	0:00:00	0.00	0:00:35	0:02:41	0:05:03	0:00:57
11/13/2015	33	33	0	0:00:00	0.00	0:00:25	0:01:49	0:04:46	0:00:57
11/16/2015	48	48	0	0:00:00	0.00	0:00:50	0:02:38	0:05:07	0:01:01
11/17/2015	43	43	0	0:00:00	0.00	0:00:46	0:02:23	0:05:24	0:00:57
11/18/2015	39	39	0	0:00:00	0.00	0:00:31	0:02:29	0:04:44	0:01:04
11/19/2015	35	34	1	0:00:14	2.86	0:00:32	0:01:37	0:04:46	0:01:00
11/20/2015	29	28	1	0:00:04	3.45	0:00:23	0:01:17	0:05:14	0:01:07
11/23/2015	46	44	2	0:01:18	4.35	0:00:37	0:02:49	0:04:47	0:00:56
11/24/2015	36	35	1	0:00:07	2.78	0:00:34	0:02:28	0:05:08	0:01:07
11/25/2015	35	35	0	0:00:00	0.00	0:00:15	0:02:01	0:04:34	0:00:51
11/30/2015	64	62	2	0:01:46	3.13	0:00:41	0:03:05	0:05:36	0:01:01
<b>Group Total</b>		<b>699</b>	<b>11</b>	<b>0:01:03</b>	<b>1.55</b>	<b>0:00:36</b>	<b>0:03:13</b>	<b>0:04:59</b>	<b>0:00:59</b>
<b>Total:</b>	<b>21199</b>	<b>19476</b>	<b>1288</b>	<b>0:01:38</b>	<b>6.07</b>	<b>0:01:09</b>	<b>0:07:39</b>	<b>0:04:03</b>	<b>0:01:01</b>