

11/02/2015

06:54

RG1.2 Group Performance Report By Date**Date From :** 10/01/2015**Date To :** 10/31/2015**Time From :** 7:00am**Time To :** 6:15pm**Group Name** Employer, English, Spanish**Requested** 5510

Date	ACD Calls Received	ACD calls Answered by CSII	ACD Abandoned	Average wait time in queue of abandoned calls (hh:mm:ss)	% ACD calls abandoned of accepted calls	Avg Wait Time On Queue (hh:mm:ss)	Max Wait Time On Queue (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>								
10/01/2015	90	90	0	0:00:00	0.00	0:00:33	0:02:20	0:03:26	0:01:01
10/02/2015	65	64	1	0:00:04	1.54	0:00:22	0:02:54	0:03:15	0:01:05
10/05/2015	82	81	1	0:00:07	1.22	0:00:43	0:02:42	0:03:46	0:01:03
10/06/2015	83	81	2	0:00:04	2.41	0:00:19	0:01:33	0:03:58	0:01:05
10/07/2015	55	55	0	0:00:00	0.00	0:00:17	0:02:12	0:03:38	0:01:03
10/08/2015	64	63	1	0:00:25	1.56	0:00:20	0:02:54	0:04:16	0:01:06
10/09/2015	60	60	0	0:00:00	0.00	0:00:16	0:02:08	0:03:49	0:01:09
10/12/2015	54	53	1	0:00:02	1.85	0:00:12	0:01:46	0:03:42	0:01:05
10/13/2015	87	84	3	0:00:49	3.45	0:00:34	0:02:22	0:03:38	0:01:00
10/14/2015	66	64	2	0:00:05	3.03	0:00:25	0:02:06	0:03:36	0:01:09
10/15/2015	53	51	2	0:00:21	3.77	0:00:19	0:02:05	0:03:59	0:01:10
10/16/2015	39	37	2	0:00:48	5.13	0:00:22	0:03:20	0:03:12	0:01:08
10/19/2015	58	58	0	0:00:00	0.00	0:00:40	0:02:56	0:03:36	0:01:08
10/20/2015	58	56	2	0:02:26	3.45	0:00:28	0:03:40	0:03:36	0:01:09
10/21/2015	64	63	1	0:00:15	1.56	0:00:30	0:03:22	0:03:30	0:01:10
10/22/2015	82	80	2	0:00:47	2.44	0:00:30	0:02:26	0:03:18	0:01:09
10/23/2015	72	72	0	0:00:00	0.00	0:00:35	0:03:05	0:02:58	0:01:04
10/26/2015	78	77	1	0:00:22	1.28	0:00:43	0:03:38	0:03:32	0:01:02
10/27/2015	75	73	2	0:00:13	2.67	0:00:30	0:02:39	0:04:03	0:01:07
10/28/2015	56	55	1	0:00:50	1.79	0:00:31	0:02:03	0:03:49	0:01:05
10/29/2015	51	49	2	0:00:41	3.92	0:00:24	0:02:07	0:04:20	0:01:10
10/30/2015	56	55	1	0:00:20	1.79	0:00:27	0:02:35	0:04:24	0:01:07
Group Total		1421	27	0:00:35	1.86	0:00:28	0:03:40	0:03:41	0:01:06
<u>Group Name</u>	<u>English</u>								
10/01/2015	1172	1113	49	0:01:15	4.17	0:01:00	0:04:16	0:03:44	0:01:03
10/02/2015	967	943	19	0:00:54	1.95	0:00:36	0:04:12	0:03:35	0:01:03
10/03/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
10/04/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
10/05/2015	1249	1159	73	0:01:20	5.84	0:01:16	0:04:52	0:03:37	0:01:05
10/06/2015	1057	1028	26	0:01:04	2.46	0:00:36	0:03:24	0:03:31	0:01:01
10/07/2015	910	890	19	0:00:51	2.09	0:00:27	0:04:13	0:03:46	0:01:02
10/08/2015	895	866	22	0:01:22	2.45	0:00:31	0:03:13	0:03:38	0:01:02

10/09/2015	785	776	9	0:00:33	1.15	0:00:14	0:03:20	0:03:32	0:01:04
10/10/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
10/12/2015	674	665	9	0:00:35	1.34	0:00:14	0:02:57	0:03:33	0:01:05
10/13/2015	1156	1052	87	0:01:35	7.51	0:01:19	0:06:09	0:03:47	0:01:03
10/14/2015	1089	1040	40	0:01:28	3.67	0:00:50	0:04:07	0:03:40	0:01:02
10/15/2015	917	898	18	0:00:45	1.96	0:00:26	0:03:31	0:03:46	0:01:04
10/16/2015	871	852	16	0:00:56	1.83	0:00:30	0:04:19	0:03:50	0:01:04
10/17/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
10/18/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
10/19/2015	1187	1047	94	0:01:48	7.88	0:01:38	0:06:20	0:03:53	0:01:01
10/20/2015	956	911	38	0:01:33	3.96	0:00:46	0:05:45	0:03:41	0:01:03
10/21/2015	878	838	30	0:01:23	3.42	0:00:56	0:04:59	0:03:40	0:01:05
10/22/2015	931	884	37	0:01:31	3.96	0:00:48	0:05:07	0:03:50	0:01:04
10/23/2015	992	898	75	0:01:30	7.54	0:01:13	0:05:30	0:03:46	0:01:00
10/24/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
10/25/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
10/26/2015	1140	1006	94	0:01:45	8.22	0:01:35	0:06:44	0:03:53	0:01:02
10/27/2015	970	912	44	0:01:26	4.53	0:00:55	0:05:41	0:03:58	0:01:04
10/28/2015	836	762	60	0:01:58	7.13	0:00:59	0:08:04	0:04:10	0:01:03
10/29/2015	795	771	17	0:00:57	2.13	0:00:34	0:04:03	0:04:13	0:01:05
10/30/2015	765	745	15	0:01:34	1.95	0:00:36	0:06:01	0:04:05	0:01:01
10/31/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Group Total		20056	891	0:01:28	4.19	0:00:51	0:08:04	0:03:46	0:01:03
<u>Group Name</u>		Spanish							
10/01/2015	41	41	0	0:00:00	0.00	0:00:38	0:02:53	0:05:24	0:00:52
10/02/2015	48	48	0	0:00:00	0.00	0:00:41	0:02:23	0:04:34	0:01:04
10/05/2015	55	53	1	0:00:00	1.82	0:00:38	0:02:54	0:04:36	0:01:02
10/06/2015	54	54	0	0:00:00	0.00	0:00:25	0:02:30	0:05:37	0:01:02
10/07/2015	39	37	2	0:01:29	5.13	0:00:35	0:01:56	0:04:07	0:01:05
10/08/2015	41	41	0	0:00:00	0.00	0:00:25	0:02:48	0:04:30	0:01:07
10/09/2015	31	31	0	0:00:00	0.00	0:00:17	0:01:33	0:05:40	0:01:04
10/12/2015	26	26	0	0:00:00	0.00	0:00:16	0:01:13	0:04:32	0:01:11
10/13/2015	59	55	4	0:01:01	6.78	0:00:41	0:03:03	0:05:22	0:01:02
10/14/2015	40	40	0	0:00:00	0.00	0:00:36	0:02:37	0:04:41	0:01:01
10/15/2015	26	26	0	0:00:00	0.00	0:00:34	0:01:45	0:04:43	0:01:05
10/16/2015	28	26	2	0:00:14	7.14	0:00:28	0:02:07	0:04:50	0:00:58
10/19/2015	41	38	3	0:00:54	7.32	0:00:59	0:04:17	0:05:00	0:01:04
10/20/2015	37	35	1	0:00:22	2.70	0:00:26	0:02:37	0:05:39	0:00:59
10/21/2015	32	32	0	0:00:00	0.00	0:00:31	0:02:01	0:05:37	0:01:07
10/22/2015	27	27	0	0:00:00	0.00	0:00:33	0:02:43	0:04:14	0:01:14
10/23/2015	33	32	1	0:00:16	3.03	0:00:35	0:02:24	0:06:02	0:01:06
10/26/2015	45	43	1	0:00:52	2.22	0:00:38	0:02:59	0:04:45	0:01:04
10/27/2015	32	32	0	0:00:00	0.00	0:00:36	0:02:23	0:05:16	0:01:07
10/28/2015	34	33	1	0:01:54	2.94	0:00:52	0:02:21	0:06:17	0:01:03

10/29/2015	22	22	0	0:00:00	0.00	0:00:32	0:02:08	0:05:49	0:01:05
10/30/2015	24	24	0	0:00:00	0.00	0:00:26	0:02:06	0:06:27	0:01:02
Group Total		796	16	0:00:51	1.96	0:00:35	0:04:17	0:05:08	0:01:03
Total:	23455	22273	934	0:01:26	3.97	0:00:49	0:08:04	0:03:49	0:01:03