

10/01/2015

06:47

RG1.2 Group Performance Report By Date

Date From : 09/01/2015

Date To : 09/30/2015

Time From : 7:00am

Time To : 6:15pm

Group Name : Employer, English, Spanish

Requested By : 5510

Date	ACD Calls Received	ACD calls Answered by CSII	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>								
09/01/2015	76	70	6	0:00:43	7.89	0:00:36	0:02:42	0:03:23	0:01:02
09/02/2015	77	76	1	0:01:03	1.30	0:00:28	0:01:56	0:03:50	0:01:05
09/03/2015	64	61	3	0:00:10	4.69	0:00:17	0:01:09	0:03:03	0:01:01
09/04/2015	50	49	1	0:02:20	2.00	0:00:29	0:02:20	0:03:31	0:01:02
09/08/2015	75	73	2	0:00:56	2.67	0:00:36	0:03:28	0:03:27	0:00:59
09/09/2015	78	78	0	0:00:00	0.00	0:00:30	0:02:07	0:03:59	0:01:03
09/10/2015	68	66	2	0:00:28	2.94	0:00:30	0:02:41	0:03:12	0:00:59
09/11/2015	72	69	3	0:01:07	4.17	0:00:38	0:03:07	0:03:55	0:01:03
09/14/2015	60	56	4	0:00:22	6.67	0:00:33	0:02:26	0:03:28	0:01:02
09/15/2015	65	64	1	0:00:09	1.54	0:00:38	0:02:30	0:04:18	0:01:04
09/16/2015	71	71	0	0:00:00	0.00	0:00:21	0:01:54	0:03:54	0:01:09
09/17/2015	54	54	0	0:00:00	0.00	0:00:24	0:02:04	0:03:37	0:01:04
09/18/2015	45	44	1	0:00:06	2.22	0:00:34	0:02:27	0:03:50	0:00:55
09/21/2015	65	63	2	0:01:04	3.08	0:00:40	0:02:55	0:04:17	0:01:03
09/22/2015	83	81	2	0:00:50	2.41	0:00:27	0:01:50	0:03:30	0:01:06
09/23/2015	61	59	2	0:00:11	3.28	0:00:24	0:02:09	0:03:46	0:01:04
09/24/2015	76	75	1	0:00:06	1.32	0:00:26	0:02:13	0:03:50	0:01:07
09/25/2015	65	64	1	0:01:39	1.54	0:00:23	0:01:55	0:03:41	0:01:07
09/28/2015	65	64	1	0:02:22	1.54	0:00:38	0:02:23	0:03:54	0:01:00
09/29/2015	71	69	2	0:00:24	2.82	0:00:40	0:02:18	0:03:38	0:01:00
09/30/2015	75	75	0	0:00:00	0.00	0:00:12	0:01:12	0:02:16	0:00:40
Group Total		1381	35	0:00:43	2.47	0:00:30	0:03:28	0:03:38	0:01:02
<u>Group Name</u>	<u>English</u>								
09/01/2015	1198	1098	78	0:01:51	6.48	0:01:33	0:05:09	0:03:41	0:01:01
09/02/2015	1075	968	84	0:01:38	7.77	0:01:21	0:06:53	0:03:31	0:01:01
09/03/2015	741	703	34	0:01:16	4.58	0:00:50	0:05:03	0:03:25	0:01:10
09/04/2015	980	921	44	0:01:11	4.46	0:01:03	0:05:38	0:03:38	0:01:04
09/05/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
09/06/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
09/07/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
09/08/2015	1416	1274	105	0:01:34	7.39	0:01:40	0:05:12	0:03:30	0:00:59
09/09/2015	1107	1045	55	0:01:16	4.95	0:00:58	0:04:04	0:03:38	0:01:03

09/10/2015	1111	1038	63	0:01:03	5.65	0:00:54	0:03:59	0:03:22	0:00:58
09/11/2015	1001	922	56	0:01:48	5.56	0:01:22	0:05:45	0:03:41	0:01:01
09/12/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
09/13/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
09/14/2015	1314	1132	140	0:01:39	10.61	0:01:44	0:05:54	0:03:34	0:01:03
09/15/2015	1065	983	62	0:01:35	5.80	0:01:24	0:05:39	0:03:40	0:01:00
09/16/2015	867	832	28	0:01:22	3.22	0:00:37	0:05:21	0:03:33	0:01:04
09/17/2015	851	827	22	0:01:04	2.58	0:00:37	0:05:14	0:03:32	0:01:02
09/18/2015	922	849	60	0:01:39	6.49	0:00:59	0:05:04	0:03:43	0:01:01
09/19/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
09/20/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
09/21/2015	1135	945	115	0:01:56	10.04	0:02:03	0:06:55	0:03:45	0:00:59
09/22/2015	948	910	33	0:01:16	3.47	0:00:55	0:05:30	0:03:45	0:01:06
09/23/2015	898	854	30	0:01:23	3.34	0:00:40	0:04:14	0:03:45	0:01:05
09/24/2015	912	888	23	0:01:09	2.52	0:00:32	0:03:17	0:03:34	0:01:03
09/25/2015	859	837	15	0:01:04	1.74	0:00:29	0:03:36	0:03:33	0:01:03
09/26/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
09/27/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
09/28/2015	1268	1081	127	0:01:49	9.98	0:01:47	0:06:05	0:04:00	0:00:58
09/29/2015	1074	989	62	0:01:35	5.77	0:01:20	0:05:41	0:03:47	0:01:01
09/30/2015	1036	1023	13	0:00:40	1.25	0:00:24	0:03:19	0:02:02	0:00:33
Group Total		20119	1249	0:01:34	5.71	0:01:08	0:06:55	0:03:33	0:01:00
<u>Group Name</u>	Spanish								
09/01/2015	58	57	1	0:00:16	1.72	0:00:39	0:02:40	0:05:04	0:00:59
09/02/2015	49	46	3	0:01:44	6.12	0:00:47	0:03:50	0:04:30	0:01:01
09/03/2015	26	25	1	0:02:33	3.85	0:00:37	0:02:33	0:04:35	0:01:02
09/04/2015	54	53	1	0:01:22	1.85	0:00:46	0:02:52	0:04:14	0:00:53
09/08/2015	68	67	1	0:02:31	1.47	0:00:44	0:02:31	0:03:42	0:00:54
09/09/2015	42	42	0	0:00:00	0.00	0:00:53	0:03:40	0:05:20	0:01:05
09/10/2015	42	41	1	0:00:14	2.38	0:00:39	0:02:18	0:04:40	0:00:59
09/11/2015	31	30	0	0:00:00	0.00	0:00:40	0:03:02	0:07:32	0:01:03
09/13/2015	0	0	0	0:00:00	0.00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
09/14/2015	54	54	0	0:00:00	0.00	0:01:00	0:03:23	0:05:01	0:00:54
09/15/2015	38	35	3	0:01:57	7.89	0:00:46	0:03:46	0:04:13	0:01:01
09/16/2015	31	29	2	0:00:18	6.45	0:00:45	0:02:44	0:04:13	0:01:09
09/17/2015	25	24	1	0:00:34	4.00	0:00:26	0:02:02	0:05:10	0:01:03
09/18/2015	35	34	1	0:00:18	2.86	0:00:49	0:03:10	0:04:55	0:00:56
09/21/2015	44	43	1	0:00:27	2.27	0:01:06	0:03:10	0:04:05	0:00:58
09/22/2015	35	34	0	0:00:00	0.00	0:00:45	0:03:01	0:05:02	0:01:07
09/23/2015	38	38	0	0:00:00	0.00	0:00:22	0:01:57	0:04:46	0:01:10
09/24/2015	33	32	1	0:00:02	3.03	0:00:23	0:02:02	0:04:49	0:00:56
09/25/2015	35	35	0	0:00:00	0.00	0:00:36	0:02:09	0:04:10	0:01:04
09/28/2015	35	33	1	0:00:05	2.86	0:01:04	0:03:01	0:05:06	0:00:47
09/29/2015	32	31	1	0:00:14	3.13	0:00:40	0:03:08	0:04:42	0:01:03

09/30/2015	31	29	2	0:01:58	6.45	0:00:23	0:02:34	0:04:01	0:00:24
Group Total		812	21	0:01:09	2.51	0:00:44	0:03:50	0:04:42	0:00:58
Total:	24030	22312	1305	0:01:32	5.41	0:01:05	0:06:55	0:03:36	0:01:00