

Attachment G: MS HF 2022

MS LS										
Month	Presented	Calls Handled	Abd <= 120	Ans <= 120	Abandoned	Srv Lvl	Avg Ans h:mm:ss	Avg Talk h:mm:ss	Avg Abn h:mm:ss	Abn %
January	1693	1510	59	1160	183	71%	0:01:56	0:06:16	0:03:25	7%
February	884	856	16	786	28	91%	0:00:37	0:06:14	0:01:28	1%
March	2074	1970	44	1762	104	87%	0:00:56	0:06:30	0:02:55	3%
April	1853	1662	81	1321	191	75%	0:01:34	0:05:54	0:02:44	6%
May	1732	1663	50	1457	69	87%	0:00:47	0:05:28	0:01:02	1%
June	1670	1531	73	1176	139	74%	0:01:24	0:05:31	0:02:37	4%
July	1113	1027	42	793	86	74%	0:01:17	0:05:24	0:02:22	4%
August	1113	1043	39	902	70	84%	0:00:59	0:05:22	0:01:51	3%
September	1618	1502	59	1276	116	82%	0:00:58	0:05:40	0:01:47	4%
October	1185	1149	22	1073	36	92%	0:00:26	0:05:58	0:00:48	1%
November	2107	2065	31	1968	42	95%	0:00:22	0:06:08	0:00:53	1%
December	1725	1622	32	1471	103	87%	0:00:43	0:06:13	0:01:10	4%
Year	18767	17600	548	15145	1167	83%	0:01:00	0:05:53	0:01:55	3%
Date	Presented	Calls Handled	Abd <= 120	Ans <= 120	Abandoned	Srv Lvl	Avg Ans h:mm:ss	Avg Talk h:mm:ss	Avg Abn h:mm:ss	Abn %
01/01/2022	49	46	1	33	3	69%	0:01:35	0:07:43	0:02:57	4%
01/02/2022	33	33	0	28	0	85%	0:01:14	0:07:29	0:00:00	0%
01/03/2022	89	83	6	74	6	89%	0:01:00	0:05:25	0:01:08	0%
01/04/2022	83	81	1	79	2	96%	0:00:19	0:05:50	0:01:38	1%
01/05/2022	86	81	3	61	5	73%	0:01:51	0:06:39	0:01:56	2%
01/06/2022	83	68	3	45	15	56%	0:04:20	0:06:28	0:06:15	14%
01/07/2022	123	112	4	86	11	72%	0:01:52	0:05:58	0:04:43	6%
01/08/2022	55	43	6	32	12	65%	0:01:51	0:06:17	0:04:43	11%
01/09/2022	22	18	3	16	4	84%	0:00:22	0:06:01	0:03:13	5%
01/10/2022	58	55	1	38	3	67%	0:01:55	0:05:18	0:03:32	3%
01/11/2022	45	38	3	22	7	52%	0:02:27	0:05:56	0:05:53	9%
01/12/2022	69	61	2	39	8	58%	0:02:45	0:05:46	0:07:27	9%
01/13/2022	62	32	6	11	30	20%	0:07:33	0:05:36	0:08:27	39%
01/14/2022	68	55	1	36	13	54%	0:02:57	0:06:43	0:07:37	18%
01/15/2022	55	51	2	34	4	64%	0:03:14	0:06:38	0:03:26	4%
01/16/2022	31	31	0	29	0	94%	0:00:25	0:06:55	0:00:00	0%
01/17/2022	54	51	3	44	3	86%	0:00:57	0:05:23	0:00:19	0%
01/18/2022	51	38	5	22	13	48%	0:03:24	0:05:50	0:04:11	16%
01/19/2022	55	44	1	34	11	63%	0:01:45	0:05:48	0:07:33	18%
01/20/2022	43	31	0	23	12	53%	0:04:14	0:07:38	0:13:36	28%
01/21/2022	101	98	2	77	3	78%	0:01:19	0:06:04	0:00:59	1%
01/22/2022	39	38	1	31	1	82%	0:01:12	0:06:21	0:00:00	0%
01/23/2022	22	22	0	22	0	100%	0:00:16	0:05:35	0:00:00	0%
01/24/2022	29	23	1	15	6	54%	0:03:43	0:06:07	0:07:01	17%
01/25/2022	33	30	1	29	3	91%	0:00:38	0:07:51	0:03:44	6%
01/26/2022	36	35	1	26	1	74%	0:02:01	0:05:05	0:00:54	0%
01/27/2022	36	35	1	22	1	63%	0:02:44	0:07:20	0:00:02	0%
01/28/2022	82	76	1	55	6	68%	0:01:30	0:05:22	0:04:29	6%
01/29/2022	49	49	0	47	0	96%	0:00:16	0:06:05	0:00:00	0%
01/30/2022	21	21	0	20	0	95%	0:00:17	0:07:21	0:00:00	0%
01/31/2022	31	31	0	30	0	97%	0:00:13	0:05:47	0:00:00	0%
January	1693	1510	59	1160	183	71%	0:01:56	0:06:16	0:03:25	7%

Attachment G: MS HF 2022

Month	Presented	Calls Handled	Abd <= 120	Ans <= 120	Abandoned	Srv Lvl	Avg Ans h:mm:ss	Avg Talk h:mm:ss	Avg Abn h:mm:ss	Abn %
02/01/2022	29	28	1	27	1	96%	0:00:20	0:04:46	0:01:13	0%
02/02/2022	32	32	0	32	0	100%	0:00:15	0:04:48	0:00:00	0%
02/03/2022	29	28	1	25	1	89%	0:01:15	0:04:07	0:01:48	0%
02/04/2022	49	43	1	22	6	46%	0:04:41	0:04:47	0:08:22	10%
02/05/2022	35	33	1	29	2	85%	0:00:36	0:06:55	0:01:35	3%
02/06/2022	22	22	0	21	0	95%	0:00:20	0:06:02	0:00:00	0%
02/07/2022	46	45	1	39	1	87%	0:01:10	0:04:33	0:00:22	0%
02/08/2022	55	52	2	45	3	85%	0:00:42	0:06:19	0:02:19	2%
02/09/2022	47	46	1	40	1	87%	0:00:44	0:05:31	0:00:02	0%
02/10/2022	31	26	2	24	5	83%	0:00:58	0:05:24	0:04:57	10%
02/11/2022	41	40	0	35	1	85%	0:00:51	0:04:05	0:06:19	2%
02/12/2022	15	15	0	13	0	87%	0:00:57	0:06:12	0:00:00	0%
02/13/2022	14	13	1	13	1	100%	0:00:11	0:06:05	0:00:01	0%
02/14/2022	40	39	1	37	1	95%	0:00:24	0:04:55	0:00:48	0%
02/15/2022	23	23	0	23	0	100%	0:00:07	0:04:50	0:00:00	0%
02/16/2022	29	28	0	26	1	90%	0:00:44	0:04:17	0:12:47	3%
02/17/2022	28	28	0	28	0	100%	0:00:11	0:07:11	0:00:00	0%
02/18/2022	37	35	2	32	2	91%	0:00:30	0:09:47	0:00:04	0%
02/19/2022	30	29	1	27	1	93%	0:00:30	0:05:36	0:00:01	0%
02/20/2022	18	18	0	18	0	100%	0:00:22	0:06:02	0:00:00	0%
02/21/2022	17	17	0	17	0	100%	0:00:11	0:05:03	0:00:00	0%
02/22/2022	39	39	0	38	0	97%	0:00:17	0:08:01	0:00:00	0%
02/23/2022	25	25	0	25	0	100%	0:00:08	0:10:30	0:00:00	0%
02/24/2022	32	32	0	31	0	97%	0:00:16	0:07:36	0:00:00	0%
02/25/2022	54	54	0	53	0	98%	0:00:14	0:06:10	0:00:00	0%
02/26/2022	20	20	0	20	0	100%	0:00:11	0:10:52	0:00:00	0%
02/27/2022	14	13	1	13	1	100%	0:00:07	0:06:14	0:00:26	0%
02/28/2022	33	33	0	33	0	100%	0:00:09	0:08:05	0:00:00	0%
	0	0	0	0	0		0:00:00	0:00:00	0:00:00	
	0	0	0	0	0		0:00:00	0:00:00	0:00:00	
	0	0	0	0	0		0:00:00	0:00:00	0:00:00	
February	884	856	16	786	28	91%	0:00:37	0:06:14	0:01:28	1%
Date	Presented	Calls Handled	Abd <= 120	Ans <= 120	Abandoned	Srv Lvl	Avg Ans h:mm:ss	Avg Talk h:mm:ss	Avg Abn h:mm:ss	Abn %
03/01/2022	50	49	0	49	1	98%	0:00:12	0:07:21	0:13:14	2%
03/02/2022	48	43	3	33	5	73%	0:01:46	0:07:01	0:02:38	4%
03/03/2022	52	48	0	37	4	71%	0:01:38	0:07:16	0:10:02	8%
03/04/2022	91	91	0	86	0	95%	0:00:21	0:06:03	0:00:00	0%
03/05/2022	67	64	3	55	3	86%	0:00:49	0:06:25	0:00:03	0%
03/06/2022	31	31	0	30	0	97%	0:00:20	0:07:44	0:00:00	0%
03/07/2022	102	98	3	86	4	87%	0:01:00	0:06:39	0:01:28	1%
03/08/2022	75	75	0	71	0	95%	0:00:28	0:05:11	0:00:00	0%
03/09/2022	69	65	3	57	4	86%	0:00:44	0:05:58	0:01:00	1%
03/10/2022	58	51	5	39	7	74%	0:02:07	0:05:13	0:02:33	3%
03/11/2022	66	66	0	63	0	95%	0:00:23	0:05:59	0:00:00	0%
03/12/2022	19	19	0	13	0	68%	0:02:38	0:06:25	0:00:00	0%
03/13/2022	24	24	0	24	0	100%	0:00:12	0:08:22	0:00:00	0%
03/14/2022	94	93	1	83	1	89%	0:00:36	0:05:50	0:00:00	0%
03/15/2022	95	94	1	92	1	98%	0:00:15	0:05:57	0:00:02	0%
03/16/2022	65	65	0	63	0	97%	0:00:16	0:05:37	0:00:00	0%

Attachment G: MS HF 2022

Month	Presented	Calls Handled	Abd <= 120	Ans <= 120	Abandoned	Srv Lvl	Avg Ans h:mm:ss	Avg Talk h:mm:ss	Avg Abn h:mm:ss	Abn %
03/17/2022	80	80	0	78	0	98%	0:00:11	0:06:53	0:00:00	0%
03/18/2022	82	73	2	71	9	89%	0:00:23	0:07:39	0:05:44	9%
03/19/2022	141	138	3	128	3	93%	0:00:27	0:07:58	0:00:26	0%
03/20/2022	51	49	0	48	2	94%	0:00:14	0:07:03	0:03:25	4%
03/21/2022	82	73	6	58	9	76%	0:01:24	0:07:01	0:04:08	4%
03/22/2022	27	27	0	26	0	96%	0:00:18	0:07:01	0:00:00	0%
03/23/2022	61	57	2	51	4	86%	0:01:03	0:06:29	0:08:27	3%
03/24/2022	71	70	0	62	1	87%	0:00:34	0:05:21	0:02:22	1%
03/25/2022	89	87	2	84	2	97%	0:00:13	0:06:37	0:00:31	0%
03/26/2022	75	73	2	72	2	99%	0:00:18	0:07:22	0:00:03	0%
03/27/2022	40	40	0	40	0	100%	0:00:09	0:07:04	0:00:00	0%
03/28/2022	76	64	2	54	12	73%	0:01:04	0:05:17	0:10:23	13%
03/29/2022	65	58	1	42	7	66%	0:02:31	0:05:53	0:10:38	9%
03/30/2022	39	31	1	18	8	47%	0:03:18	0:05:15	0:07:11	18%
03/31/2022	89	74	4	49	15	58%	0:03:04	0:05:22	0:06:15	12%
March	2074	1970	44	1762	104	87%	0:00:56	0:06:30	0:02:55	3%
Date	Presented	Calls Handled	Abd <= 120	Ans <= 120	Abandoned	Srv Lvl	Avg Ans h:mm:ss	Avg Talk h:mm:ss	Avg Abn h:mm:ss	Abn %
04/01/2022	130	107	11	61	23	51%	0:03:48	0:05:28	0:03:47	9%
04/02/2022	106	77	12	45	29	48%	0:03:28	0:06:36	0:04:07	16%
04/03/2022	56	39	5	18	17	35%	0:03:45	0:07:49	0:06:09	21%
04/04/2022	90	51	8	8	39	10%	0:08:37	0:05:42	0:07:08	34%
04/05/2022	80	61	8	21	19	29%	0:05:23	0:05:15	0:05:20	14%
04/06/2022	45	44	1	42	1	95%	0:00:25	0:05:41	0:01:16	0%
04/07/2022	91	88	2	81	3	91%	0:00:57	0:04:59	0:01:23	1%
04/08/2022	108	105	3	104	3	99%	0:00:13	0:05:05	0:00:08	0%
04/09/2022	57	54	2	49	3	89%	0:00:38	0:06:03	0:01:53	2%
04/10/2022	49	48	1	47	1	98%	0:00:14	0:07:18	0:00:03	0%
04/11/2022	81	74	4	64	7	83%	0:00:53	0:04:49	0:02:51	4%
04/12/2022	61	58	1	55	3	92%	0:00:32	0:05:34	0:05:26	3%
04/13/2022	57	56	1	56	1	100%	0:00:08	0:05:19	0:00:02	0%
04/14/2022	55	53	2	35	2	66%	0:01:40	0:05:16	0:00:05	0%
04/15/2022	50	47	3	47	3	100%	0:00:09	0:06:14	0:00:10	0%
04/16/2022	36	35	1	33	1	94%	0:00:21	0:05:58	0:00:08	0%
04/17/2022	17	16	1	16	1	100%	0:00:08	0:06:56	0:00:00	0%
04/18/2022	57	49	3	40	8	74%	0:01:13	0:07:06	0:02:42	9%
04/19/2022	49	46	2	41	3	87%	0:00:43	0:05:04	0:03:06	2%
04/20/2022	52	51	1	48	1	94%	0:00:26	0:05:44	0:01:51	0%
04/21/2022	41	39	1	32	2	80%	0:01:02	0:05:15	0:02:49	2%
04/22/2022	65	65	0	57	0	88%	0:01:41	0:06:40	0:00:00	0%
04/23/2022	60	60	0	58	0	97%	0:00:17	0:06:07	0:00:00	0%
04/24/2022	36	34	1	32	2	91%	0:00:21	0:07:48	0:01:40	3%
04/25/2022	56	50	0	38	6	68%	0:02:00	0:04:58	0:14:18	11%
04/26/2022	35	32	1	23	3	68%	0:02:43	0:05:28	0:05:40	6%
04/27/2022	59	58	0	44	1	75%	0:01:15	0:04:47	0:03:54	2%
04/28/2022	47	44	2	35	3	78%	0:00:59	0:05:54	0:03:51	2%
04/29/2022	61	56	3	34	5	59%	0:02:05	0:06:15	0:01:53	3%
04/30/2022	66	65	1	57	1	88%	0:00:52	0:05:58	0:00:13	0%
	0	0	0	0	0		0:00:00	0:00:00	0:00:00	
April	1853	1662	81	1321	191	75%	0:01:34	0:05:54	0:02:44	6%

Attachment G: MS HF 2022

Month	Presented	Calls Handled	Abd <= 120	Ans <= 120	Abandoned	Srv Lvl	Avg Ans h:mm:ss	Avg Talk h:mm:ss	Avg Abn h:mm:ss	Abn %
Date	Presented	Calls Handled	Abd <= 120	Ans <= 120	Abandoned	Srv Lvl	Avg Ans h:mm:ss	Avg Talk h:mm:ss	Avg Abn h:mm:ss	Abn %
05/01/2022	29	28	1	27	1	96%	0:00:18	0:06:13	0:00:02	0%
05/02/2022	65	61	2	38	4	60%	0:02:09	0:04:49	0:02:50	3%
05/03/2022	46	43	3	42	3	98%	0:00:19	0:05:16	0:00:06	0%
05/04/2022	39	38	1	34	1	89%	0:00:43	0:03:55	0:00:15	0%
05/05/2022	39	36	3	26	3	72%	0:01:14	0:05:06	0:00:09	0%
05/06/2022	61	52	6	26	9	47%	0:03:52	0:04:49	0:03:40	5%
05/07/2022	69	68	0	59	1	86%	0:00:40	0:05:58	0:03:51	1%
05/08/2022	30	29	1	27	1	93%	0:00:28	0:07:30	0:00:02	0%
05/09/2022	95	91	0	75	4	79%	0:01:02	0:05:12	0:03:43	4%
05/10/2022	96	93	3	90	3	97%	0:00:19	0:04:47	0:00:59	0%
05/11/2022	73	71	2	57	2	80%	0:00:53	0:04:31	0:01:00	0%
05/12/2022	53	52	1	51	1	98%	0:00:16	0:05:30	0:00:00	0%
05/13/2022	84	79	4	76	5	95%	0:00:31	0:04:57	0:01:20	1%
05/14/2022	76	68	6	56	8	80%	0:00:59	0:06:14	0:02:17	3%
05/15/2022	41	38	1	36	3	90%	0:00:29	0:06:31	0:01:56	5%
05/16/2022	64	64	0	64	0	100%	0:00:16	0:05:29	0:00:00	0%
05/17/2022	53	52	0	42	1	79%	0:01:04	0:04:51	0:02:09	2%
05/18/2022	51	51	0	46	0	90%	0:00:35	0:04:54	0:00:00	0%
05/19/2022	43	43	0	40	0	93%	0:00:29	0:05:07	0:00:00	0%
05/20/2022	50	48	2	47	2	98%	0:00:24	0:05:39	0:00:39	0%
05/21/2022	35	35	0	34	0	97%	0:00:23	0:06:49	0:00:00	0%
05/22/2022	15	14	0	12	1	80%	0:00:46	0:05:13	0:02:10	7%
05/23/2022	53	53	0	52	0	98%	0:00:32	0:05:52	0:00:00	0%
05/24/2022	48	47	1	46	1	98%	0:00:16	0:03:59	0:00:04	0%
05/25/2022	44	44	0	41	0	93%	0:00:35	0:04:21	0:00:00	0%
05/26/2022	49	48	1	44	1	92%	0:00:31	0:05:11	0:01:09	0%
05/27/2022	86	85	1	75	1	88%	0:00:47	0:05:18	0:00:28	0%
05/28/2022	93	86	6	63	7	72%	0:01:34	0:07:47	0:01:29	1%
05/29/2022	46	46	0	45	0	98%	0:00:14	0:06:08	0:00:00	0%
05/30/2022	44	43	1	43	1	100%	0:00:09	0:06:18	0:00:04	0%
05/31/2022	62	57	4	43	5	74%	0:01:36	0:05:00	0:01:38	2%
May	1732	1663	50	1457	69	87%	0:00:47	0:05:28	0:01:02	1%
Date	Presented	Calls Handled	Abd <= 120	Ans <= 120	Abandoned	Srv Lvl	Avg Ans h:mm:ss	Avg Talk h:mm:ss	Avg Abn h:mm:ss	Abn %
06/01/2022	165	149	9	72	16	46%	0:02:46	0:06:09	0:02:39	4%
06/02/2022	53	50	1	45	3	87%	0:01:38	0:05:24	0:08:16	4%
06/03/2022	73	67	3	63	6	90%	0:00:36	0:05:46	0:03:14	4%
06/04/2022	62	55	2	45	7	75%	0:01:35	0:06:43	0:06:07	8%
06/05/2022	30	29	1	27	1	93%	0:00:24	0:05:47	0:01:31	0%
06/06/2022	77	73	2	56	4	75%	0:01:13	0:05:26	0:02:03	3%
06/07/2022	81	78	3	68	3	87%	0:00:46	0:05:35	0:01:14	0%
06/08/2022	89	83	4	72	6	85%	0:00:58	0:04:45	0:01:23	2%
06/09/2022	68	65	3	52	3	80%	0:01:07	0:05:54	0:00:41	0%
06/10/2022	57	55	2	46	2	84%	0:00:56	0:04:28	0:00:37	0%
06/11/2022	70	59	4	47	11	71%	0:01:42	0:06:17	0:06:10	10%
06/12/2022	38	35	2	33	3	92%	0:00:24	0:07:22	0:00:51	3%

Attachment G: MS HF 2022

Month	Presented	Calls Handled	Abd <= 120	Ans <= 120	Abandoned	Srv Lvl	Avg Ans h:mm:ss	Avg Talk h:mm:ss	Avg Abn h:mm:ss	Abn %
06/13/2022	50	46	1	33	4	67%	0:01:39	0:04:41	0:02:39	6%
06/14/2022	53	53	0	44	0	83%	0:01:07	0:06:41	0:00:00	0%
06/15/2022	43	40	2	29	3	71%	0:01:03	0:05:51	0:01:49	2%
06/16/2022	39	37	2	30	2	81%	0:00:52	0:06:21	0:01:04	0%
06/17/2022	45	43	2	32	2	74%	0:01:40	0:05:56	0:01:15	0%
06/18/2022	27	24	3	19	3	79%	0:01:08	0:05:45	0:00:35	0%
06/19/2022	37	35	1	31	2	86%	0:01:23	0:06:32	0:04:24	3%
06/20/2022	38	36	2	30	2	83%	0:00:36	0:04:57	0:00:26	0%
06/21/2022	45	39	2	25	6	58%	0:02:04	0:05:01	0:04:10	9%
06/22/2022	37	31	3	16	6	47%	0:02:38	0:03:47	0:03:03	8%
06/23/2022	55	45	2	18	10	34%	0:04:33	0:05:11	0:05:17	15%
06/24/2022	63	47	7	34	16	61%	0:02:06	0:04:18	0:06:01	14%
06/25/2022	68	63	3	52	5	80%	0:00:57	0:07:14	0:01:14	3%
06/26/2022	19	18	1	17	1	94%	0:00:53	0:06:42	0:01:36	0%
06/27/2022	54	49	2	40	5	77%	0:01:33	0:04:41	0:04:38	6%
06/28/2022	50	46	2	34	4	71%	0:01:22	0:04:00	0:02:24	4%
06/29/2022	41	41	0	33	0	80%	0:01:22	0:04:23	0:00:00	0%
06/30/2022	43	40	2	33	3	80%	0:00:58	0:04:06	0:03:21	2%
	0	0	0	0	0		0:00:00	0:00:00	0:00:00	
June	1670	1531	73	1176	139	74%	0:01:24	0:05:31	0:02:37	4%
Date	Presented	Calls Handled	Abd <= 120	Ans <= 120	Abandoned	Srv Lvl	Avg Ans h:mm:ss	Avg Talk h:mm:ss	Avg Abn h:mm:ss	Abn %
07/01/2022	84	68	6	29	16	37%	0:04:16	0:05:14	0:04:23	12%
07/02/2022	60	51	3	16	9	28%	0:05:33	0:06:44	0:05:01	10%
07/03/2022	36	32	3	26	4	79%	0:01:17	0:05:09	0:01:14	3%
07/04/2022	27	26	0	26	1	96%	0:00:14	0:07:09	0:11:53	4%
07/05/2022	44	39	3	22	5	54%	0:02:36	0:03:18	0:01:45	5%
07/06/2022	38	36	2	27	2	75%	0:01:14	0:04:23	0:00:51	0%
07/07/2022	51	49	1	37	2	74%	0:01:28	0:04:28	0:02:07	2%
07/08/2022	58	56	1	47	2	82%	0:01:05	0:04:53	0:02:16	2%
07/09/2022	41	37	2	30	4	77%	0:01:19	0:04:47	0:03:06	5%
07/10/2022	17	16	1	15	1	94%	0:00:32	0:04:40	0:01:03	0%
07/11/2022	43	42	0	34	1	79%	0:01:21	0:05:09	0:03:21	2%
07/12/2022	25	21	1	11	4	46%	0:02:45	0:05:16	0:03:40	12%
07/13/2022	22	22	0	22	0	100%	0:00:08	0:05:22	0:00:00	0%
07/14/2022	27	27	0	27	0	100%	0:00:17	0:05:27	0:00:00	0%
07/15/2022	40	40	0	38	0	95%	0:00:24	0:06:06	0:00:00	0%
07/16/2022	24	24	0	22	0	92%	0:00:31	0:05:15	0:00:00	0%
07/17/2022	19	18	1	16	1	89%	0:00:39	0:06:44	0:00:03	0%
07/18/2022	23	20	2	18	3	86%	0:00:35	0:05:08	0:00:59	4%
07/19/2022	25	25	0	21	0	84%	0:00:52	0:05:48	0:00:00	0%
07/20/2022	32	31	1	26	1	84%	0:00:41	0:03:56	0:01:37	0%
07/21/2022	27	26	0	16	1	59%	0:02:07	0:05:15	0:04:39	4%
07/22/2022	48	40	4	33	8	75%	0:01:28	0:05:50	0:02:08	8%
07/23/2022	42	40	1	36	2	88%	0:00:42	0:06:10	0:01:32	2%
07/24/2022	13	13	0	13	0	100%	0:00:11	0:06:40	0:00:00	0%
07/25/2022	53	50	3	32	3	64%	0:01:47	0:03:41	0:00:37	0%
07/26/2022	45	38	3	34	7	81%	0:00:52	0:04:29	0:04:51	9%
07/27/2022	33	32	0	28	1	85%	0:00:45	0:06:09	0:04:22	3%
07/28/2022	31	29	0	19	2	61%	0:01:39	0:05:29	0:06:43	6%

Attachment G: MS HF 2022

Month	Presented	Calls Handled	Abd <= 120	Ans <= 120	Abandoned	Srv Lvl	Avg Ans h:mm:ss	Avg Talk h:mm:ss	Avg Abn h:mm:ss	Abn %
07/29/2022	46	45	1	44	1	98%	0:00:19	0:05:20	0:00:03	0%
07/30/2022	24	21	3	18	3	86%	0:01:01	0:06:56	0:00:07	0%
07/31/2022	15	13	0	10	2	67%	0:00:57	0:06:44	0:05:07	13%
July	1113	1027	42	793	86	74%	0:01:17	0:05:24	0:02:22	4%
Date	Presented	Calls Handled	Abd <= 120	Ans <= 120	Abandoned	Srv Lvl	Avg Ans h:mm:ss	Avg Talk h:mm:ss	Avg Abn h:mm:ss	Abn %
08/01/2022	44	39	1	32	5	74%	0:01:22	0:05:26	0:04:30	9%
08/02/2022	56	50	3	42	6	79%	0:01:01	0:05:36	0:04:50	5%
08/03/2022	17	15	2	12	2	80%	0:01:04	0:04:49	0:00:46	0%
08/04/2022	33	32	0	27	1	82%	0:00:43	0:04:54	0:02:11	3%
08/05/2022	37	36	1	36	1	100%	0:00:14	0:06:13	0:00:21	0%
08/06/2022	34	29	2	20	5	63%	0:02:11	0:07:52	0:06:12	9%
08/07/2022	21	21	0	20	0	95%	0:00:26	0:04:52	0:00:00	0%
08/08/2022	40	34	2	17	6	45%	0:04:01	0:04:08	0:03:57	10%
08/09/2022	23	21	1	16	2	73%	0:01:13	0:05:41	0:02:14	4%
08/10/2022	24	24	0	23	0	96%	0:00:23	0:04:14	0:00:00	0%
08/11/2022	21	20	0	19	1	90%	0:00:27	0:05:58	0:04:22	5%
08/12/2022	47	47	0	46	0	98%	0:00:18	0:05:41	0:00:00	0%
08/13/2022	31	31	0	30	0	97%	0:00:13	0:04:56	0:00:00	0%
08/14/2022	15	15	0	15	0	100%	0:00:09	0:05:49	0:00:00	0%
08/15/2022	28	26	2	21	2	81%	0:01:46	0:03:38	0:00:40	0%
08/16/2022	19	18	1	18	1	100%	0:00:18	0:05:30	0:01:23	0%
08/17/2022	32	30	1	28	2	90%	0:00:44	0:04:25	0:02:06	3%
08/18/2022	38	34	2	28	4	78%	0:01:13	0:05:35	0:04:21	5%
08/19/2022	39	39	0	39	0	100%	0:00:09	0:05:22	0:00:00	0%
08/20/2022	33	33	0	32	0	97%	0:00:13	0:06:55	0:00:00	0%
08/21/2022	13	12	1	12	1	100%	0:00:12	0:04:49	0:00:03	0%
08/22/2022	54	49	5	31	5	63%	0:02:27	0:04:50	0:00:47	0%
08/23/2022	28	27	1	19	1	70%	0:01:50	0:04:46	0:00:19	0%
08/24/2022	21	20	1	17	1	85%	0:00:55	0:04:57	0:00:31	0%
08/25/2022	40	39	0	37	1	93%	0:00:26	0:06:19	0:06:04	3%
08/26/2022	72	72	0	69	0	96%	0:00:21	0:06:49	0:00:00	0%
08/27/2022	47	44	1	41	3	89%	0:00:43	0:05:28	0:03:45	4%
08/28/2022	31	31	0	30	0	97%	0:00:17	0:05:32	0:00:00	0%
08/29/2022	49	46	3	45	3	98%	0:00:15	0:04:51	0:00:37	0%
08/30/2022	49	45	2	33	4	70%	0:01:53	0:04:45	0:03:02	4%
08/31/2022	77	64	7	47	13	67%	0:03:04	0:05:56	0:04:24	8%
August	1113	1043	39	902	70	84%	0:00:59	0:05:22	0:01:51	3%
Date	Presented	Calls Handled	Abd <= 120	Ans <= 120	Abandoned	Srv Lvl	Avg Ans h:mm:ss	Avg Talk h:mm:ss	Avg Abn h:mm:ss	Abn %
09/01/2022	79	71	5	57	8	77%	0:01:17	0:06:02	0:03:03	4%
09/02/2022	174	133	14	64	41	40%	0:04:37	0:05:40	0:05:56	16%
09/03/2022	196	181	7	149	15	79%	0:01:03	0:05:45	0:02:32	4%
09/04/2022	67	67	0	64	0	96%	0:00:26	0:06:34	0:00:00	0%
09/05/2022	49	49	0	47	0	96%	0:00:27	0:05:45	0:00:00	0%
09/06/2022	62	56	4	46	6	79%	0:01:16	0:06:12	0:02:12	3%
09/07/2022	37	33	2	17	4	49%	0:04:28	0:05:29	0:05:46	5%
09/08/2022	46	41	1	30	5	67%	0:01:25	0:05:49	0:08:23	9%

Attachment G: MS HF 2022

Month	Presented	Calls Handled	Abd <= 120	Ans <= 120	Abandoned	Srv Lvl	Avg Ans h:mm:ss	Avg Talk h:mm:ss	Avg Abn h:mm:ss	Abn %
09/09/2022	53	46	4	37	7	76%	0:02:43	0:05:53	0:04:43	6%
09/10/2022	59	58	1	54	1	93%	0:00:29	0:05:57	0:00:00	0%
09/11/2022	18	18	0	16	0	89%	0:00:29	0:05:08	0:00:00	0%
09/12/2022	38	38	0	37	0	97%	0:00:22	0:04:54	0:00:00	0%
09/13/2022	41	41	0	39	0	95%	0:00:30	0:04:46	0:00:00	0%
09/14/2022	33	31	2	31	2	100%	0:00:16	0:05:34	0:00:40	0%
09/15/2022	60	56	3	53	4	93%	0:00:21	0:04:49	0:01:32	2%
09/16/2022	49	48	0	48	1	98%	0:00:15	0:06:31	0:03:29	2%
09/17/2022	59	59	0	59	0	100%	0:00:10	0:06:32	0:00:00	0%
09/18/2022	26	26	0	25	0	96%	0:00:23	0:06:06	0:00:00	0%
09/19/2022	31	30	0	27	1	87%	0:00:43	0:04:36	0:04:44	3%
09/20/2022	35	33	2	31	2	94%	0:00:23	0:05:20	0:00:47	0%
09/21/2022	29	28	1	27	1	96%	0:00:17	0:06:05	0:00:00	0%
09/22/2022	21	21	0	20	0	95%	0:00:31	0:03:55	0:00:00	0%
09/23/2022	32	31	1	27	1	87%	0:00:55	0:06:41	0:00:11	0%
09/24/2022	27	26	0	22	1	81%	0:01:17	0:06:59	0:03:58	4%
09/25/2022	10	10	0	9	0	90%	0:00:23	0:05:10	0:00:00	0%
09/26/2022	51	44	4	33	7	70%	0:01:29	0:05:00	0:02:56	6%
09/27/2022	48	47	1	47	1	100%	0:00:17	0:05:39	0:01:15	0%
09/28/2022	44	43	1	42	1	98%	0:00:18	0:05:35	0:00:24	0%
09/29/2022	53	52	1	45	1	87%	0:00:46	0:05:20	0:00:04	0%
09/30/2022	91	85	5	73	6	85%	0:00:51	0:06:07	0:01:04	1%
	0	0	0	0	0		0:00:00	0:00:00	0:00:00	
September	1618	1502	59	1276	116	82%	0:00:58	0:05:40	0:01:47	4%
Date	Presented	Calls Handled	Abd <= 120	Ans <= 120	Abandoned	Srv Lvl	Avg Ans h:mm:ss	Avg Talk h:mm:ss	Avg Abn h:mm:ss	Abn %
10/01/2022	54	49	3	45	5	88%	0:00:37	0:06:40	0:03:15	4%
10/02/2022	20	20	0	20	0	100%	0:00:10	0:07:25	0:00:00	0%
10/03/2022	61	51	3	39	10	67%	0:01:37	0:05:05	0:04:09	11%
10/04/2022	61	60	1	58	1	97%	0:00:15	0:05:27	0:01:21	0%
10/05/2022	50	45	3	33	5	70%	0:01:33	0:05:37	0:02:31	4%
10/06/2022	56	55	1	53	1	96%	0:00:17	0:05:15	0:00:56	0%
10/07/2022	76	76	0	74	0	97%	0:00:15	0:05:43	0:00:00	0%
10/08/2022	52	52	0	50	0	96%	0:00:18	0:06:12	0:00:00	0%
10/09/2022	37	37	0	36	0	97%	0:00:25	0:07:25	0:00:00	0%
10/10/2022	38	36	2	33	2	92%	0:00:36	0:06:07	0:00:03	0%
10/11/2022	28	28	0	25	0	89%	0:00:31	0:05:59	0:00:00	0%
10/12/2022	42	42	0	40	0	95%	0:00:22	0:06:11	0:00:00	0%
10/13/2022	46	45	1	40	1	89%	0:00:35	0:05:24	0:01:13	0%
10/14/2022	44	44	0	36	0	82%	0:00:42	0:06:10	0:00:00	0%
10/15/2022	31	31	0	31	0	100%	0:00:13	0:06:14	0:00:00	0%
10/16/2022	25	25	0	25	0	100%	0:00:09	0:07:24	0:00:00	0%
10/17/2022	40	39	0	35	1	88%	0:00:32	0:04:40	0:04:02	3%
10/18/2022	35	33	0	26	2	74%	0:01:23	0:06:03	0:05:51	6%
10/19/2022	30	30	0	29	0	97%	0:00:18	0:05:38	0:00:00	0%
10/20/2022	20	19	1	18	1	95%	0:00:17	0:05:02	0:00:33	0%
10/21/2022	61	59	2	58	2	98%	0:00:10	0:04:52	0:00:02	0%
10/22/2022	26	26	0	26	0	100%	0:00:18	0:07:10	0:00:00	0%
10/23/2022	19	17	2	16	2	94%	0:00:26	0:07:20	0:00:33	0%
10/24/2022	24	24	0	24	0	100%	0:00:08	0:06:45	0:00:00	0%

Attachment G: MS HF 2022

Month	Presented	Calls Handled	Abd <= 120	Ans <= 120	Abandoned	Srv Lvl	Avg Ans h:mm:ss	Avg Talk h:mm:ss	Avg Abn h:mm:ss	Abn %
10/25/2022	25	25	0	25	0	100%	0:00:09	0:05:00	0:00:00	0%
10/26/2022	26	24	2	24	2	100%	0:00:06	0:04:42	0:00:03	0%
10/27/2022	29	29	0	29	0	100%	0:00:09	0:05:30	0:00:00	0%
10/28/2022	42	42	0	42	0	100%	0:00:08	0:06:03	0:00:00	0%
10/29/2022	21	21	0	21	0	100%	0:00:08	0:06:14	0:00:00	0%
10/30/2022	18	18	0	18	0	100%	0:00:13	0:06:46	0:00:00	0%
10/31/2022	48	47	1	44	1	94%	0:00:20	0:05:00	0:00:03	0%
October	1185	1149	22	1073	36	92%	0:00:26	0:05:58	0:00:48	1%
Date	Presented	Calls Handled	Abd <= 120	Ans <= 120	Abandoned	Srv Lvl	Avg Ans h:mm:ss	Avg Talk h:mm:ss	Avg Abn h:mm:ss	Abn %
11/01/2022	36	35	1	35	1	100%	0:00:11	0:05:31	0:00:04	0%
11/02/2022	42	40	2	40	2	100%	0:00:10	0:05:37	0:00:01	0%
11/03/2022	52	52	0	52	0	100%	0:00:07	0:05:45	0:00:00	0%
11/04/2022	42	42	0	42	0	100%	0:00:08	0:05:27	0:00:00	0%
11/05/2022	45	45	0	44	0	98%	0:00:17	0:06:14	0:00:00	0%
11/06/2022	25	24	1	24	1	100%	0:00:11	0:07:35	0:00:02	0%
11/07/2022	62	60	2	60	2	100%	0:00:12	0:05:40	0:00:11	0%
11/08/2022	39	39	0	39	0	100%	0:00:10	0:05:07	0:00:00	0%
11/09/2022	34	33	1	33	1	100%	0:00:17	0:05:04	0:00:16	0%
11/10/2022	33	33	0	32	0	97%	0:00:17	0:07:06	0:00:00	0%
11/11/2022	49	49	0	49	0	100%	0:00:11	0:06:00	0:00:00	0%
11/12/2022	54	51	2	50	3	96%	0:00:16	0:06:00	0:01:41	2%
11/13/2022	21	21	0	21	0	100%	0:00:11	0:07:32	0:00:00	0%
11/14/2022	75	72	2	62	3	85%	0:00:46	0:06:00	0:03:11	1%
11/15/2022	63	61	2	61	2	100%	0:00:15	0:05:31	0:01:21	0%
11/16/2022	63	59	4	42	4	71%	0:01:43	0:05:34	0:00:59	0%
11/17/2022	104	101	3	96	3	95%	0:00:26	0:06:02	0:00:03	0%
11/18/2022	208	206	2	192	2	93%	0:00:27	0:05:42	0:00:43	0%
11/19/2022	136	134	1	121	2	90%	0:00:37	0:05:59	0:01:39	1%
11/20/2022	72	70	2	69	2	99%	0:00:15	0:06:42	0:00:01	0%
11/21/2022	111	109	2	103	2	94%	0:00:22	0:05:50	0:00:01	0%
11/22/2022	85	83	1	81	2	96%	0:00:19	0:05:55	0:07:34	1%
11/23/2022	130	130	0	122	0	94%	0:00:26	0:06:47	0:00:00	0%
11/24/2022	99	99	0	95	0	96%	0:00:23	0:07:34	0:00:00	0%
11/25/2022	165	164	1	163	1	99%	0:00:11	0:06:43	0:00:01	0%
11/26/2022	73	69	0	62	4	85%	0:00:40	0:06:04	0:05:31	5%
11/27/2022	32	32	0	32	0	100%	0:00:10	0:06:58	0:00:00	0%
11/28/2022	57	52	2	46	5	84%	0:00:54	0:05:49	0:03:06	5%
11/29/2022	43	43	0	43	0	100%	0:00:09	0:05:33	0:00:00	0%
11/30/2022	57	57	0	57	0	100%	0:00:12	0:06:45	0:00:00	0%
	0	0	0	0	0		0:00:00	0:00:00	0:00:00	
November	2107	2065	31	1968	42	95%	0:00:22	0:06:08	0:00:53	1%
Date	Presented	Calls Handled	Abd <= 120	Ans <= 120	Abandoned	Srv Lvl	Avg Ans h:mm:ss	Avg Talk h:mm:ss	Avg Abn h:mm:ss	Abn %
12/01/2022	64	59	4	56	5	93%	0:00:22	0:05:36	0:00:53	2%
12/02/2022	69	69	0	67	0	97%	0:00:16	0:06:10	0:00:00	0%
12/03/2022	67	67	0	67	0	100%	0:00:09	0:06:39	0:00:00	0%
12/04/2022	34	33	1	33	1	100%	0:00:11	0:05:23	0:00:02	0%

Attachment G: MS HF 2022

[illegible]