

ВОЗМОЖНОСТИ ОТЧЕТНОСТИ И АНАЛИТИКИ В ПОСТРОЕНИИ ПРОЦЕССА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ

КЕЙС МЕЖДУНАРОДНОГО АВТОМОБИЛЬНОГО ХОЛДИНГА
АТЛАНТ-М

Атлант-М – международная сеть автоцентров



*Минск
Брест*



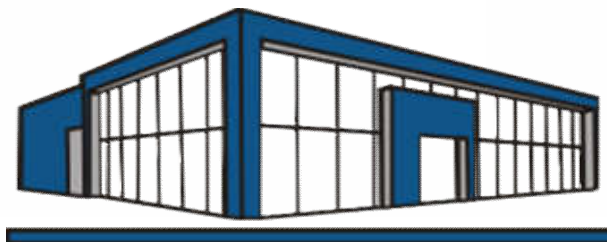
*Москва
Санкт-Петербург
Смоленск
Орел*



*Киев
Харьков
Днепропетровск*

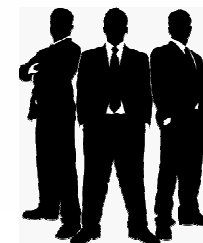
SINCE
1991

25 лет в
автомобильном
бизнесе



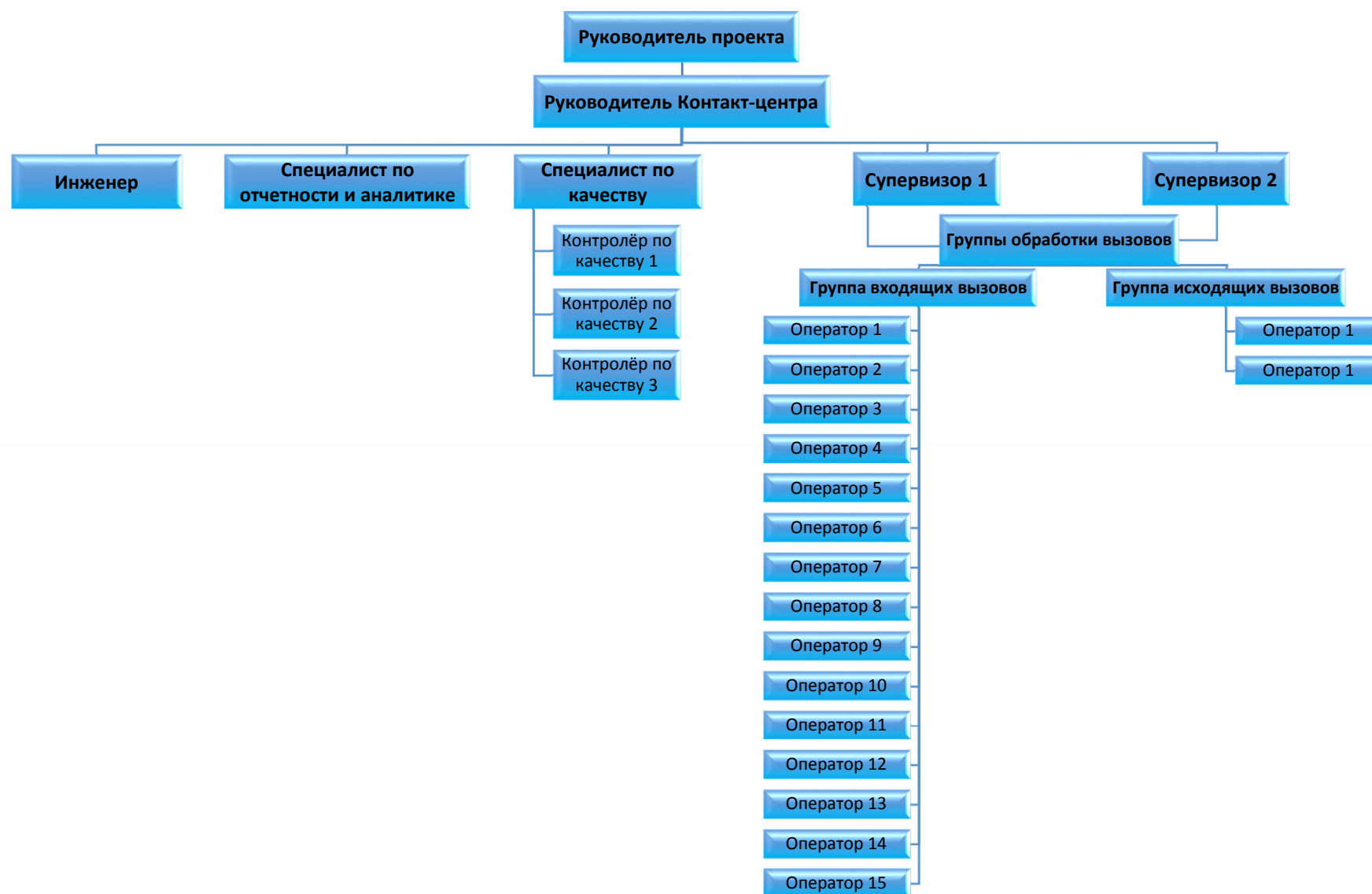
22 автомобильных предприятия

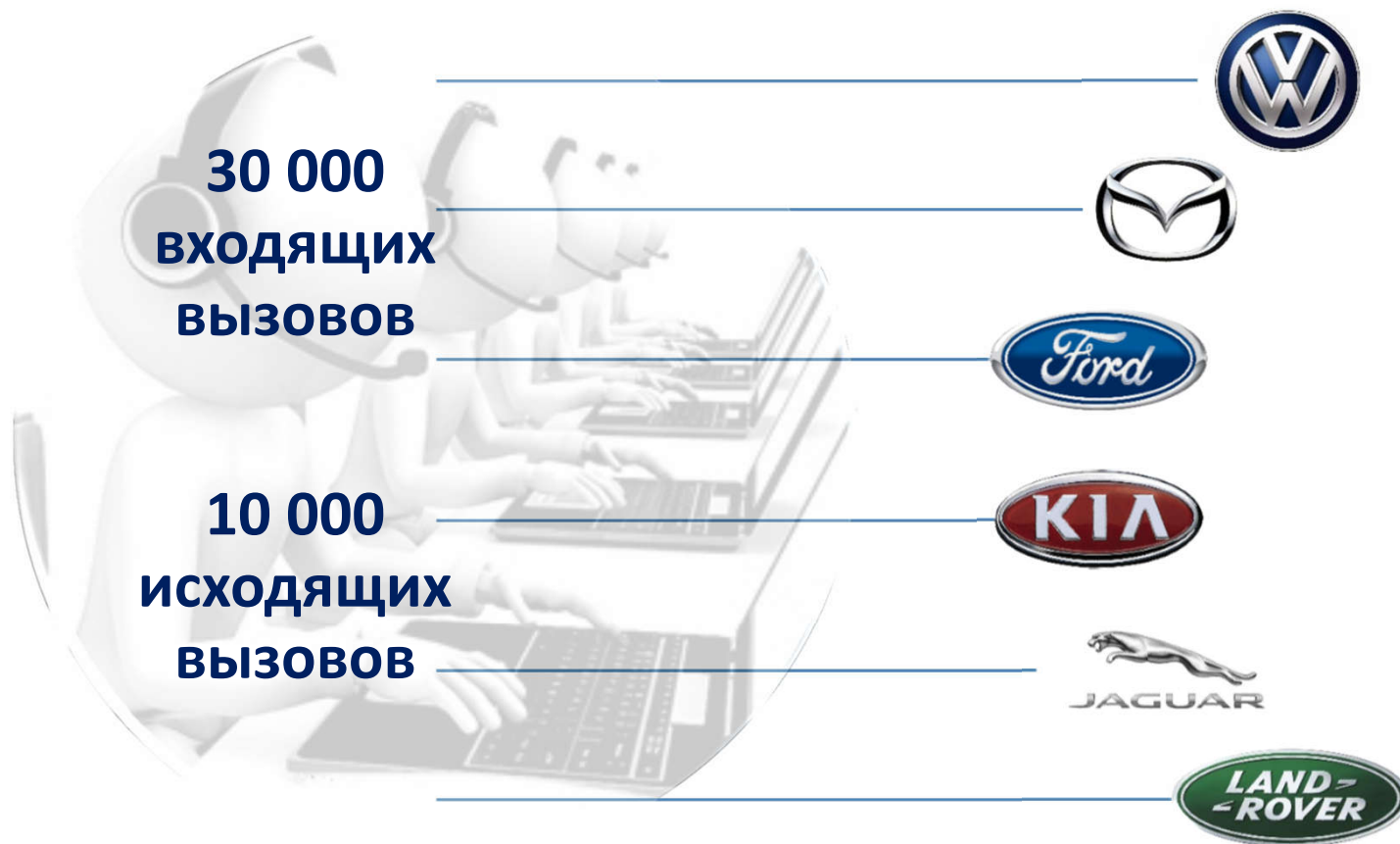
10 автомобильных брендов



2 265
сотрудников

Контакт-центр

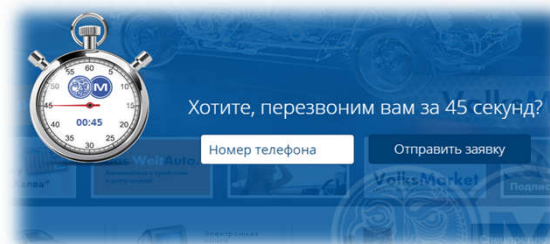




Услуги, предоставляемые Контакт-центром:

Прием и обработка входящего трафика:

- звонки и запросы на обратный вызов



Исходящие кампании:

- актуализация базы клиентов
- продажа услуг
- ОУК (опросы удовлетворенности качеством обслуживания)
- информирование об акциях
- приглашения на мероприятия и тест-драйвы

Отчетность и аналитика:

- Ежедневный мониторинг операционных показателей Контакт-центра (индивидуальных и групповых)
- Прогнозирование и расчет стратегических и целевых показателей деятельности Контакт-центра
- Предоставление ежемесячной отчетности
 - ✓ по обработанному трафику
 - ✓ по распределению нагрузки по бизнес-сферам
 - ✓ по дням недели
 - ✓ для расчета мотивационных показателей менеджеров автоцентров
- Сводные отчеты (ежеквартальные и годовые) с детализированным анализом результатов работы Автоцентров (далее АЦ)
- Рекомендации по оптимизации построения бизнес-процессов деятельности АЦ
- Подготовка аналитических отчетов по индивидуальным запросам заказчиков
- Разработка и внедрение новых форм и видов отчетности
- Еженедельные отчеты по распределению суммарного трафика по Холдингу (звонки, CallbackHunter, Web-поток)

Оценка качества телефонных коммуникаций:

Оценка работы менеджеров АЦ

✓ Контроль соблюдения стандартов качества обслуживания

✓ Выявление «узких» мест

✓ Коррекция



Система оценки качества операторов входящих линий:



Этап 1. Постановка KPI

НАЗВАНИЕ ПАРАМЕТРА	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС ПАРАМЕТРА
Выполнение скрипта ответа	30 %
Соблюдение алгоритма перевода	10 %
Фиксация каждого принятого вызова	2%
Корректность заполнения карточки	15 %
Среднее время разговора	5 %
Среднее время постобработки вызова	8 %
Пропущенные и максимальное время ответа	5 %
Наличие жалоб	8 %
Отсутствие опозданий	5 %
Соблюдение графика перерывов	5 %
Корректность перевода звонка в автоцентр	7 %



Этап 2. Расчет количества звонков к прослушиванию

➤ Общее количество вызовов к прослушиванию:

$$E = K \cdot 10$$

E - общее количество звонков к прослушиванию;

K - количество часов, отведенных на оценку;

10 - количество вызовов, прослушанных за 1 час.

Расчет количества звонков для прослушивания проверяющими	Специалист по качеству	Контролёр по качеству 1	Контролёр по качеству 2	Супервизор 1	Супервизор 2	Итого
26.06-25.07.2016						
Смены	26	25	14	17	25	107
Часы прослушивания	13	75	31	51	75	245
Смены (корректировка)	26	25	14	15	25	105
Часы прослушивания (корректировка)	13	54	29	35	50	181
Кол-во звонков ПЛАН	130	540	290	350	500	1810
Кол-во звонков ФАКТ	130	540	290	350	500	1810
Кол-во звонков ОСТАТОК	0	0	0	0	0	0

➤ Количество вызовов к прослушиванию по каждому оператору:

$$E_{\text{операторы}} = \frac{n_i}{\sum_{i=1}^N n_i} \cdot E$$

$E_{\text{операторы}}$ - количество вызовов к прослушиванию по каждому оператору;

n_i – количество часов, отработанное i -ым оператором, за отчетный период;

N – количество операторов, обработанные вызовы которых подлежат оценке;

E – общее количество вызовов к прослушиванию

Часы по операторам	26.06-25.07.2016			
	Кол-во отработанных часов	Корректировки в связи с больничными (др. причины)	Доля для прослушивания	Кол-во звонков для прослушивания
Оператор 1	198	198	9,1%	165
Оператор 2	179	179	8,2%	149
Оператор 3	193	193	8,9%	160
Оператор 4	208	208	9,6%	173
Оператор 5	216	216	9,9%	180
Оператор 6	65	50	2,3%	42
Оператор 7	122	122	5,6%	101
Оператор 8	44	44	2,0%	37
Оператор 9	188	188	8,6%	156
Оператор 10	120	120	5,5%	100
Оператор 11	53	53	2,4%	44
Оператор 12	161	161	7,4%	134
Оператор 13	193	193	8,9%	160
Оператор 14	190	190	8,7%	158
Оператор 15	59	44	2,0%	37
Супервизор 1	8	8	0,4%	7
Супервизор 2	11	11	0,5%	9
Общая сумма часов/звонков с учетом корректировки	2178		100,0%	1810

➤ Количество вызовов к прослушиванию по каждому АЦ:

$$E_{\text{АЦ}} = \frac{m_j}{\sum_{j=1}^M m_j} \cdot E$$

$E_{\text{АЦ}}$ – количество вызовов к прослушиванию по каждому АЦ;

m_j – среднее количество звонков, поступивших в j -ый АЦ (среднее за три последних месяца) на основе предыдущих отчетных периодов;

M – количество АЦ, звонки в которые подлежат оценке;

E – общее количество вызовов к прослушиванию.

АЦ	Апр.16	Май.16	Июн.16	Среднее	Доля от всех поступивших по АЦ в среднем	Количество для прослушивания по АЦ
VW	2537	2631	2631	2600	9%	169
JLR	2138	1679	1679	1832	7%	119
VW	5566	5249	5249	5355	19%	349
VW	5311	4884	4884	5026	18%	328
Mazda	3860	3538	3538	3645	13%	238
KIA	5257	4764	4764	4928	18%	321
Ford	4398	4363	4363	4375	16%	285
Итого	29067	27108	27108	27761	100%	1810

➤ Количество вызовов к прослушиванию по операторам в разрезе каждого АЦ:

$$E_{\text{операторы по АЦ}} = \frac{n_i}{\sum_{i=1}^N n_i} \cdot \frac{m_j}{\sum_{j=1}^M m_j} \cdot E.$$

$E_{\text{операторы по АЦ}}$ – количество вызовов к прослушиванию по операторам в разрезе каждого АЦ;

n_i – количество часов, отработанное i -ым оператором, за отчетный период;

m_j – среднее количество звонков, поступивших в j -ый АЦ (среднее за три последних месяца) на основе предыдущих отчетных периодов;

N – количество операторов, обработанные вызовы которых подлежат оценке;

M – количество АЦ, звонки в которые подлежат оценке;

E – общее количество вызовов к прослушиванию.

ПЛАН	1810	VW	JLR	VW	VW	Mazda	KIA	Ford
	165	169	119	349	328	238	321	285
Оператор 1	149	15	11	32	30	22	29	26
Оператор 2	160	14	10	29	27	20	26	23
Оператор 3	173	15	11	31	29	21	28	25
Оператор 4	180	16	11	33	31	23	31	27
Оператор 5	42	17	12	35	33	24	32	28
Оператор 6	101	4	3	8	8	5	7	7
Оператор 7	37	9	7	20	18	13	18	16
Оператор 8	156	3	2	7	7	5	6	6
Оператор 9	100	15	10	30	28	21	28	25
Оператор 10	44	9	7	19	18	13	18	16
Оператор 11	134	4	3	8	8	6	8	7
Оператор 12	160	13	9	26	24	18	24	21
Оператор 13	158	15	11	31	29	21	28	25
Оператор 14	9	15	10	30	29	21	28	25
Оператор 15	7	1	1	2	2	1	2	1
		1	0	1	1	1	1	1

Этап 3. Правила проведения оценки

❖ Чек-лист = фиксирование + оценка

- Выполнение скриптов ответа
- Соблюдение алгоритма маршрутизации вызова
- Корректность внесения информации о клиенте (заполнение полей карточки контакта)

ФИО	выполнение скрипта								алгоритм переключения				заполнение полей карточки контакта						
	1 приветствие	2 имя клиента	3 новый или б/у	4 модель	5 b2c или b2b (для новых а/м)	6 источник инф-ии	7 интонация	8 2-ая линия	9 АЦ	10 отдел/ сотрудник	11 последоват ельность	12 время работы	13 имя клиента	14 модель	15 статус	16 источник	17 отдел СВ	18 отдел/ группа/ вн.номер	19 примечание
Оператор 1	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+		-	+
Оператор 13	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		+	+
Оператор 1	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+		+
Оператор 5	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		+
Оператор 1	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		+
Оператор 7	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		+
Оператор 1	+	+	-	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	-	+	+			+
Оператор 3	+	+	+	+	-	+	+	+	-	+	+	-	+	+	+	-			+
Оператор 7	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-			+
Оператор 13	+	+		+			+	+	+	+	+	+	+	+	+				+
Оператор 13	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+			+
Оператор 4	+	+		+			+	+	+	+	+	+	+	+	+				+
Оператор 8	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-			+
Оператор 17	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+			+
Оператор 7	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		+
Оператор 15	+	+		-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+			+
Оператор 4	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-			+
Оператор 12	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-			+
Оператор 1	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+			+
Оператор 13	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+			+
Оператор 14	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-			+
Оператор 3	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+			+
Оператор 5	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+			+
Оператор 16	+	+	-	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+			-
Оператор 8	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+			+
Оператор 17	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+			+
Оператор 9	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+			+
Оператор 7	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+			+
Оператор 15	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+			-
Оператор 4	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+			-

Этап 4. Порядок расчета выполнения параметров

Бальная система оценки

ФИО	выполнение скрипта								алгоритм переключения				заполнение полей карточки контакта							max баллов за			набранное кол-во баллов за		
	1 приветствие	2 имя клиента	3 новый или б/у	4 модель	5 b2c или b2b (для новых а/м)	6 источник инф-ии	7 интонация	8 2-ая линия	9 АЦ	10 отдел/сотрудник	11 последовательность	12 время работы	13 имя клиента	14 модель	15 статус	16 источник	17 отдел СВ	18 отдел/группа/вн.номер	19 примечание	скрипт	алгоритм	карточку	скрипт	алгоритм	карточку
Оператор 1	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+		-	+	8	4	5	0	4	4
Оператор 13	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		+	+	8	4	6	8	4	6
Оператор 1	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+		+	8	4	5	0	4	5
Оператор 5	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		+	8	4	6	8	4	6

✓ Правило критичности ошибок

✓ Правило приоритетности критериев

ФИО	выполнение скрипта								алгоритм переключения				заполнение полей карточки контакта							max баллов за			набранное кол-во баллов за		
	1 приветствие	2 имя клиента	3 новый или б/у	4 модель	5 b2c или b2b (для новых а/м)	6 источник инф-ии	7 интонация	8 2-ая линия	9 АЦ	10 отдел/сотрудник	11 последовательность	12 время работы	13 имя клиента	14 модель	15 статус	16 источник	17 отдел СВ	18 отдел/группа/вн.номер	19 примечание	скрипт	алгоритм	карточку	скрипт	алгоритм	карточку
Оператор 12	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-			+	8	4	4	0	4	4
Оператор 1	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-			+	8	4	4	0	4	4

✓ Порядок расчета выполнения параметров

$$H = 100\% \frac{N_{\text{набранное}}}{N_{\text{максимальное}}}$$

H – доля ошибок;

$N_{\text{набранное}}$ – количество набранных баллов за соответствующий параметр;

$N_{\text{максимальное}}$ – максимально возможное количество баллов по соответствующему параметру

Скрипт, доля ошибок	18,9%	VW	JLR	VW	VW	Mazda	KIA	Ford
		13%	18%	24%	20%	22%	14%	25%
Оператор 1	39,6%	0%	29%	61%	50%	33%	28%	38%
Оператор 2	18,1%	0%	0%	0%	0%	41%	21%	0%
Оператор 3	36,9%	45%	14%	25%	52%	47%	16%	67%
Оператор 4	7,2%	0%	53%	3%	0%	13%	0%	12%
Оператор 5	12,1%	0%	0%	0%	0%	0%	10%	30%
Оператор 6	11,0%	0%	0%	27%	0%	18%	8%	4%
Оператор 7	23,1%	0%	37%	0%	24%	6%	32%	16%
Оператор 8	13,1%	43%	15%	13%	0%	19%	0%	21%
Оператор 9	16,7%	0%	0%	3%	27%	14%	20%	23%
Оператор 10	9,2%	0%	12%	0%	0%	37%	1%	14%
Оператор 11	12,5%	6%	0%	31%	11%	14%	14%	0%
Оператор 12	14,3%	44%	0%	0%	67%	4%	10%	32%
Оператор 13	15,9%	26%	35%	50%	0%	10%	7%	40%
Оператор 14	23,4%	0%	32%	26%	30%	23%	20%	29%

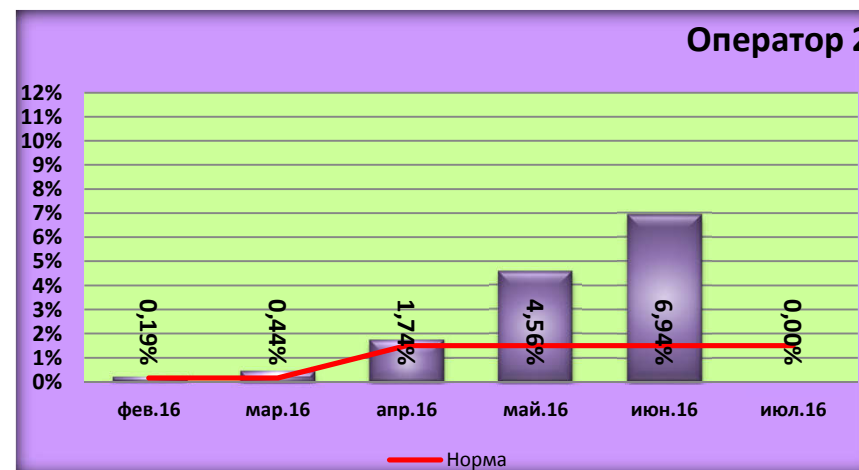
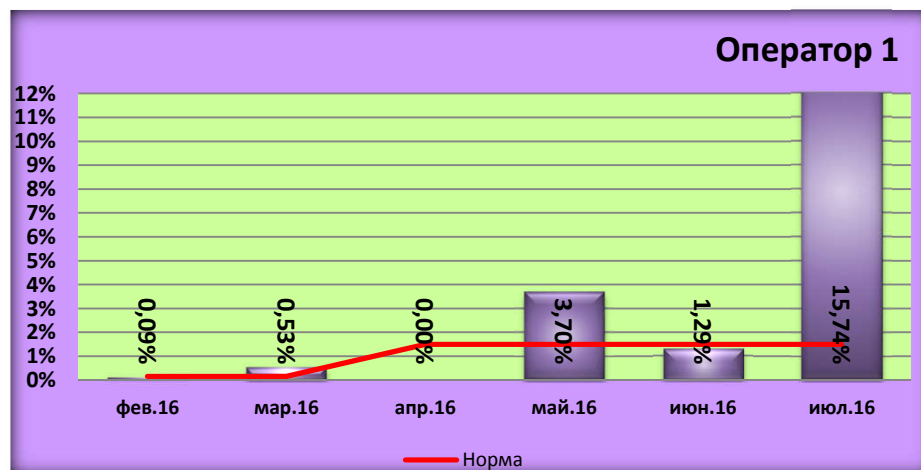
Скрипт (max баллов)	4250	VW	JLR	VW	VW	Mazda	KIA	Ford
		252	231	503	478	710	1371	705
Оператор 1	442	17	7	102	60	61	126	69
Оператор 2	232	27	14	24	9	54	96	8
Оператор 3	325	33	7	36	33	57	110	49
Оператор 4	375	32	15	40	45	72	93	78
Оператор 5	280	8	7	41	25	23	94	82
Оператор 6	362	33	22	66	7	67	87	80
Оператор 7	286	9	30	7	79	18	76	67
Оператор 8	206	7	20	32	8	53	52	34
Оператор 9	269	9	6	35	33	63	83	40
Оператор 10	315	9	17	26	27	49	128	59
Оператор 11	248	16	23	26	65	51	59	8
Оператор 12	189	9	21	16	9	26	83	25
Оператор 13	353	34	20	18	48	72	121	40
Оператор 14	368	9	22	34	30	44	163	66

Скрипт (набрано баллов)	3445	VW	JLR	VW	VW	Mazda	KIA	Ford
		220	190	382	381	557	1184	531
Оператор 1	267	17	5	40	30	41	91	43
Оператор 2	190	27	14	24	9	32	76	8
Оператор 3	205	18	6	27	16	30	92	16
Оператор 4	348	32	7	39	45	63	93	69
Оператор 5	246	8	7	41	25	23	85	57
Оператор 6	322	33	22	48	7	55	80	77
Оператор 7	220	9	19	7	60	17	52	56
Оператор 8	179	4	17	28	8	43	52	27
Оператор 9	224	9	6	34	24	54	66	31
Оператор 10	286	9	15	26	27	31	127	51
Оператор 11	217	15	23	18	58	44	51	8
Оператор 12	162	5	21	16	3	25	75	17
Оператор 13	297	25	13	9	48	65	113	24
Оператор 14	282	9	15	25	21	34	131	47



Этап 5. Предоставление сводной отчетности по результатам работы

КО	VW	JLR	KIA	ИТОГО	Принятые вызовы (ВСЕГО)		Принятые вызовы VW		Принятые вызовы JLR		Принятые вызовы KIA	
Оператор Отдел	ИТОГО	ИТОГО	ИТОГО	(ошибочных контактов)	Количество	% ошибочных контактов	Количество	% ошибочных контактов	Количество	% ошибочных контактов	Количество	% ошибочных контактов
Оператор 1	20	1	8	40	2 658	1,5%	1 230	1,63%	175	0,57%	514	1,56%
Оператор 2	2	1	5	9	2 311	0,4%	1 116	0,18%	147	0,68%	427	1,17%
Оператор 3	9	1	3	24	2 742	0,9%	1 298	0,69%	177	0,56%	532	0,56%
Оператор 4	4	1	0	8	3 466	0,2%	1 676	0,24%	232	0,43%	648	0,00%
Оператор 5	0	0	2	6	2 588	0,2%	1 192	0,00%	180	0,00%	521	0,38%
Оператор 6	2	0	0	2	1 095	0,2%	518	0,39%	55	0,00%	191	0,00%
Оператор 7	0	0	4	10	1 844	0,5%	1 298	0,00%	121	0,00%	333	1,20%
Оператор 8	2	0	0	2	627	0,3%	310	0,65%	40	0,00%	108	0,00%
Оператор 9	6	1	3	11	1 665	0,7%	1 250	0,48%	183	0,55%	480	0,63%
Оператор 10	3	0	1	13	1 975	0,7%	970	0,31%	128	0,00%	351	0,28%
Оператор 11	1	0	1	2	773	0,3%	377	0,27%	60	0,00%	123	0,81%
Оператор 12	2	2	2	10	2 268	0,4%	1 059	0,19%	181	1,10%	408	0,49%
Оператор 13	7	2	3	18	2 640	0,7%	1 276	0,55%	175	1,14%	476	0,63%
Оператор 14	8	1	10	25	2 938	0,9%	1 402	0,57%	192	0,52%	541	1,85%
Оператор 15	3	1	1	7	246	2,8%	120	2,50%	22	4,55%	41	2,44%
Супервизор 1	0	0	0	1	227	0,4%	108	0,00%	20	0,00%	43	0,00%
Супервизор 2	0	0	0	0	886	0,0%	420	0,00%	57	0,00%	177	0,00%
ИТОГО	69	11	43	188	30 949	0,6%	15 620	0,44%	2 105	0,52%	5 914	0,73%

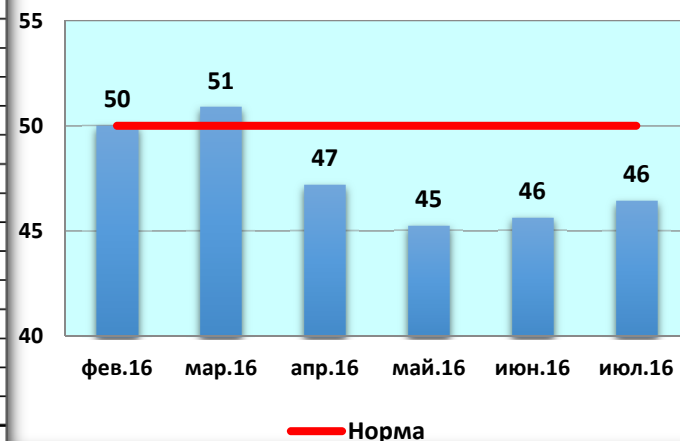


✓ Ведение сводной отчетности по результатам работы операторов Контакт-центра

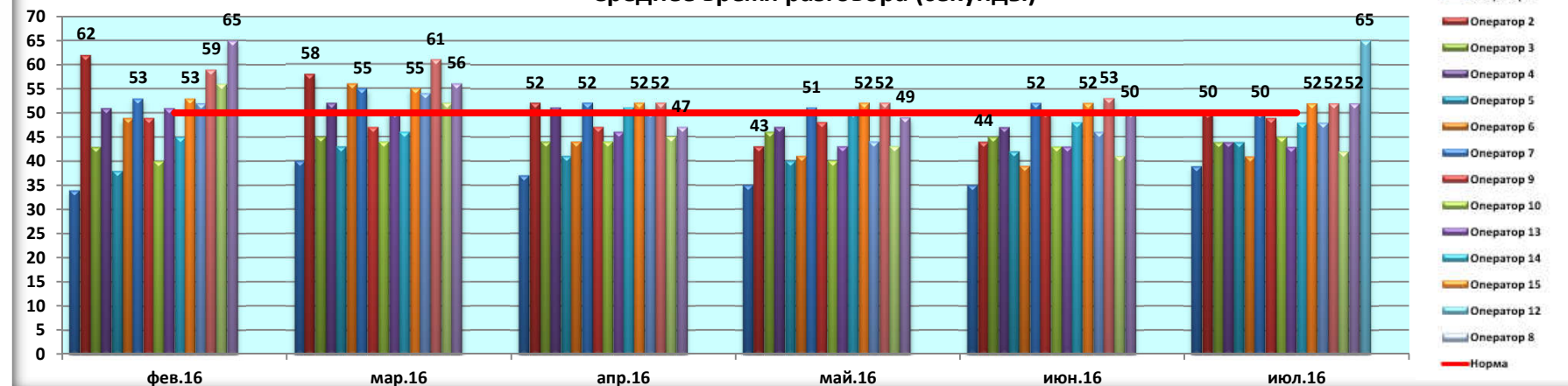
Среднее время разговора

Среднее время разговора (секунды)	январ.16	фев.16	мар.16	апр.16	май.16	июн.16	июл.16
Оператор 1	32 ↑	34 ↑	40 ↑	37 ↓	35 ↓	35	39 ↑
Оператор 2	50 ↑	62 ↑	58 ↓	52 ↓	43 ↓	44 ↑	50 ↑
Оператор 3	40 ↑	43 ↑	45 ↑	44 ↓	46 ↑	45 ↓	44 ↓
Оператор 4	49 ↓	51 ↑	52 ↑	51 ↓	47 ↓	47	44 ↓
Оператор 5	38	38	43 ↑	41 ↓	40 ↓	42 ↑	44 ↑
Оператор 6	54 ↑	49 ↓	56 ↑	44 ↓	41 ↓	39 ↓	41 ↑
Оператор 7	50 ↑	53 ↑	55 ↑	52 ↓	51 ↓	52 ↑	50 ↓
Оператор 8							
Оператор 9	46 ↑	49 ↑	47 ↓	47	48 ↑	50 ↑	49 ↓
Оператор 10	42	40 ↓	44 ↑	44	40 ↓	43 ↑	45 ↑
Оператор 11							
Оператор 12							65 ↑
Оператор 13	61	51 ↓	50 ↓	46 ↓	43 ↓	43	43
Оператор 14	46 ↑	45 ↓	46 ↑	51 ↑	50 ↓	48 ↓	48
Оператор 15	55 ↑	53 ↓	55 ↑	52 ↓	52	52	52
Гр. параметры	51 ↑	50 ↓	51 ↑	47 ↓	45 ↓	46 ↑	46 ↑
Норма	50	50	50	50	50	50	50

Групповые параметры
(Среднее время разговора)



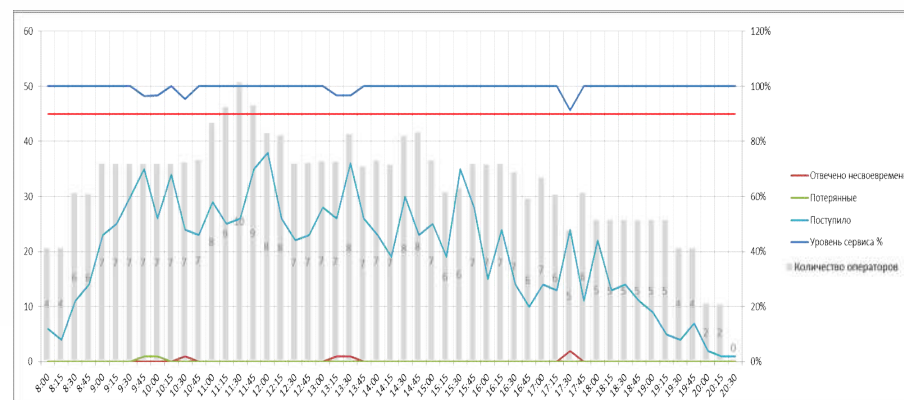
Среднее время разговора (секунды)



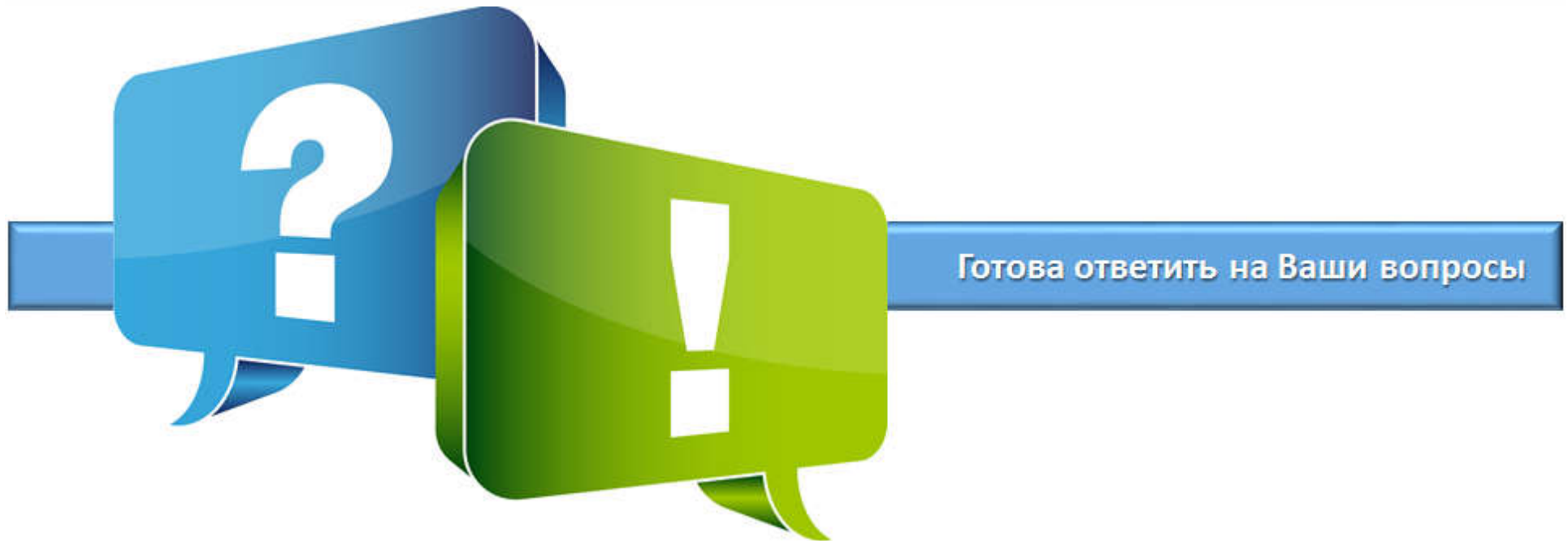
✓ Ведение и анализ операционных показателей

16 сентября 2016 г.														
Входящие вызовы												СВHunter		Количество операторов
Дата	Время	Поступило	Обработано				Обработанные в IVR	Потерянные		Ожидание		Создано на сайте	Обработано	
			Отвечено	Отвечено своевременно	Отвечено несвоевременно	Уровень сервиса %		Количество	%	Среднее	Максимальное			
перешли с предыдущих дней												6	100%	
16.09.2016	8:00	6	4	4	0	100,00 %	1	0	0,0%	0:00:04	0:00:05	1		4,0
16.09.2016	8:15	4	4	4	0	100,00 %	0	0	0,0%	0:00:06	0:00:07			4,0
16.09.2016	8:30	11	8	8	0	100,00 %	1	0	0,0%	0:00:03	0:00:06		4	6,0
16.09.2016	8:45	14	12	12	0	100,00 %	0	0	0,0%	0:00:03	0:00:06	3	4	5,9
16.09.2016	9:00	23	20	20	0	100,00 %	1	0	0,0%	0:00:03	0:00:12		1	7,0
16.09.2016	9:15	25	27	27	0	100,00 %	0	0	0,0%	0:00:03	0:00:10			7,0
16.09.2016	9:30	30	28	28	0	100,00 %	1	0	0,0%	0:00:03	0:00:07			7,0
16.09.2016	9:45	35	27	27	0	96,43 %	2	1	3,3%	0:00:04	0:00:09	1		7,0
16.09.2016	10:00	26	30	30	0	96,77 %	3	1	2,9%	0:00:04	0:00:08		1	7,0
16.09.2016	10:15	34	30	30	0	100,00 %	3	0	0,0%	0:00:03	0:00:09	1		7,0
16.09.2016	10:30	24	22	21	1	95,45 %	0	0	0,0%	0:00:05	0:00:40	2	3	7,1
16.09.2016	10:45	23	21	21	0	100,00 %	1	0	0,0%	0:00:03	0:00:07			7,2
16.09.2016	11:00	29	31	31	0	100,00 %	0	0	0,0%	0:00:04	0:00:17	1	1	8,5

Время в статусе "Готов"												
Время	Количество операторов	Оператор 1	Оператор 2	Оператор 3	Оператор 4	Оператор 5	Оператор 6	Оператор 7	Оператор 8	Оператор 9	Оператор 10	Оператор 11
		10:30:39	11:07:46	8:04:00	3:00:21	6:21:58	8:10:08	4:00:59	8:07:12	2:34:21	3:49:48	8:13:33
8:00	4,0	15:00	15:00	-	-	-	15:00	15:00	-	-	-	-
8:15	4,0	15:00	15:00	-	-	-	15:00	15:00	-	-	-	-
8:30	6,0	15:00	15:00	-	14:37	-	15:00	15:00	-	-	-	14:53
8:45	5,9	12:13	15:00	-	13:03	07:41	-	15:00	15:00	02:49	-	08:06
9:00	7,0	14:18	15:00	-	14:59	14:59	14:59	15:00	15:00	01:02	-	-
9:15	7,0	14:59	15:00	-	15:00	14:59	15:00	15:00	15:00	-	-	-
9:30	7,0	15:00	15:00	-	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	-	-	-
9:45	7,0	15:00	15:00	-	13:59	15:00	15:00	15:00	15:00	-	-	01:04
10:00	7,0	15:00	15:00	-	10:54	15:00	15:00	15:00	15:00	-	-	04:06
10:15	7,0	15:00	15:00	-	15:00	15:00	15:00	15:00	14:57	-	-	-
10:30	7,1	15:00	14:58	-	15:00	15:00	15:00	15:00	00:59	-	-	14:57
10:45	7,2	01:40	15:00	00:15	15:00	15:00	15:00	15:00	00:24	-	-	15:00
11:00	8,5	14:59	01:47	15:00	00:19	15:00	14:59	15:00	15:00	04:53	15:00	-
11:15	9,0	14:58	15:00	15:00	-	00:39	15:00	15:00	14:58	15:00	15:00	14:59
11:30	9,9	14:59	15:00	15:00	-	15:00	14:59	15:00	15:00	13:53	15:00	14:59
11:45	9,1	15:00	15:00	14:56	-	15:00	01:42	14:59	15:00	15:00	15:00	15:00
12:00	8,1	14:59	00:47	15:00	-	14:59	15:00	01:00	15:00	15:00	14:58	15:00
12:15	8,0	15:00	00:38	15:00	-	15:00	15:00	-	14:59	15:00	15:00	15:00
12:30	7,0	00:09	15:00	14:59	-	15:01	15:00	-	00:07	15:00	14:59	15:00
12:45	7,0	-	15:00	15:00	-	14:59	15:00	-	00:39	15:00	15:00	14:59
13:00	7,1	14:52	15:00	15:00	-	00:21	15:00	-	15:00	15:00	15:00	01:23
13:15	7,1	15:00	15:00	01:23	-	-	15:00	-	15:00	15:00	15:00	15:00
13:30	8,1	15:00	15:00	14:59	-	14:46	15:00	-	15:00	01:13	14:59	15:00
13:45	6,9	00:03	15:00	15:00	-	13:39	15:00	-	15:00	-	14:59	14:58



Спасибо за внимание!



Татьяна Якимович

Руководитель Контакт-центра
Международный автомобильный холдинг «Атлант-М»

Tatyana_Yakimovich@atlantm.com

+375 29 77 66 55 2