

5 дней из жизни сети автосервисов «PaceCar»



Кейс 3ШБ 2025

Армен Бекларян, доцент лаборатории машинного обучения и представления данных УИ

ВВЕДЕНИЕ



Действующие лица и исполнители

- Антонов Валерий Андреевич – **Исполнительный директор** сети автосервисов «PaceCar»
- Каплан Дмитрий Семенович – **ИТ директор** сети автосервисов «PaceCar»
- Массовка из приглашенных артистов театра
- Автомобили и запчасти



ДЕНЬ ПЕРВЫЙ



День первый

Валерий Андреевич, исполнительный директор сети автосервисов, пребывал в прекрасном расположении духа. Вчера вечером, после того как в сервисе остался только дежурный приемщик, в офис приехал клиент, владеющий парком автомобилей бизнес и премиум-класса, которые предоставляются в аренду или лизинг.

Оценив уровень автосервиса, потенциальный клиент остался удовлетворен оборудованием, увиденным в основном зале, и профессионализмом приемщика и менеджера, и хотел бы заключить контракт на полноценное обслуживание своего парка с постоянной оплатой по модели «подписка».

Данный контракт поможет существенно сократить кассовые разрывы и дефицит бюджета сервиса и является крайне важным для компании. Валерий Андреевич попросил передать контакты потенциального клиента в договорной отдел для обсуждения контракта.



День первый

- Валерий Андреевич, - в кабинет вошла секретарь, - я спросила дежурного менеджера о контактах, а он говорит, что записал телефон и имя на бланке заказа, так как общение происходило в коридоре, и теперь никто этот заказ найти не может.
- Вызовите, пожалуйста ИТ директора.
- Дмитрий Семенович, у нас очередной скандал с потерей контактов потенциальных клиентов. Напомню, что в прошлом году к конкуренту в итоге ушла транспортная компания, контакты коммерческого директора которой, мы записали на газете, которой механик «звукоизолировал» дверь чьих-то жигулей.
- У меня есть предложение по внедрению информационной системы...
- Вот-вот, отлично, Дмитрий Семенович, **напишите отчет для меня и акционеров, объясняющий ожидаемые преимущества инвестирования во внедрение новой системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), и не забудьте в нем отдельно отразить взаимосвязь с рядом других бизнес-систем, используемых у нас в настоящее время.**



ДЕНЬ ВТОРОЙ



День второй

День Валерия Андреевича начался с жалобы: один из клиентов, обладающих достаточно мощным парком авто и регулярно обслуживающийся в сети автосервисов, прислал претензию.

В претензии описана ситуация, когда при заказе комплектующих через нашу новую систему онлайн подбора и заказа запчастей, его менеджер оставил на нашей площадке данные корпоративной карты, и сегодня утром произошли несколько списаний с указанной карты.

В рамках расследования, проведенного ИТ директором компании, было выяснено, что клиент ввел данные карты не только в нашем магазине, но и на фишинговой странице, не обратив внимания на реальный адрес сайта.

- Дмитрий Семенович, и какое решение?

- Нами было принято решение о разработке отдельного механизма валидации, аутентификации и проверки безопасности соединения клиентов.

- Вот и отлично, Дмитрий Семенович, **пусть ваш отдел предложит механизмы защиты и кибербезопасности при совершении покупок в нашем магазине. Для каждого действия по защите приведут подходящее объяснение и примеры.** А мы интегрируем это решение на нашей странице оплаты.



ДЕНЬ ТРЕТИЙ



День третий

Во время традиционной планерки с ИТ директором, Дмитрий Семенович поделился важной информацией:

- Валерий Андреевич, у меня ЧП, уходит наш ведущий разработчик, поддерживающий нашу новую внедренную систему.
- Дмитрий Семенович, ну, наймите нового. И поскорее, потому что та кнопка, о которой я прошу уже третью неделю находится в тестировании.
- К сожалению, это уже третий разработчик, и одной из основных причин все называют невысокую зарплату и плохие условия работы, - кабинет неотапливаемый, далеко от метро и т.д.
- Ну, Дмитрий Семенович, мы переехать ближе к метро не можем, а провести отопление в офис будет стоить как вся Ваша система целиком. Не вариант!
- Тогда, Валерий Андреевич, у меня есть предложение: давайте передадим обслуживание нашей системы сторонней организации, которая специализируется на поддержке CRM нашего типа.
- Вы знаете, Дмитрий Семенович, у меня многие знакомые утверждают, что передача разработки и эксплуатации информационных систем на аутсорсинг поставщикам специализированных услуг может создать нездоровую зависимость для фирмы-аутсорсера, и, боюсь, что это приведет к отсутствию контроля над нашими будущими информационными системами и бизнес-процессами. **Напишите мне аналитическую записку, в которой объясняются причины моего страха и дайте предложения о том, как можно снизить подобный риск.**



ДЕНЬ ЧЕТВЕРТЫЙ



День четвертый

Звонок

- Дмитрий Семенович, добрый вечер, извините, что отвлекаю вечером в воскресенье, но я нахожусь в некоторых размышлениях.

Один из наших клиентов, обнаружил в свободной продаже в интернете базу данных клиентов автосервисов, и среди этих данных нашел, в том числе, и свои, и обвиняет в передаче базы нас, так как мы -это единственное место где он указал свой второй адрес и домашний телефон, больше никому он его не давал.

- Дмитрий Семенович, пожалуйста, давайте вы подумаете до завтра, во-первых, как мы будем отбиваться от претензии, какие шаги мы предпринимали, а во-вторых, постарайтесь сформировать драфт кодекса на тему Первостепенного значения концепции конфиденциальности данных в век интернета, и что только строго защищая личные данные, мы можем индивидуально и коллективно комфортно жить в онлайн-системах.



ДЕНЬ НЕДАЛЕКОГО БУДУЩЕГО

День недалекого будущего

- О, Дмитрий Семенович, хорошо, что я вас поймал, - Валерий Андреевич, был крайне оживлен и воодушевлен, - Я вчера участвовал в Зимней школе для бакалавров Иннополиса и от одного из спикеров услышал лекцию о том, какие преимущества компания может получать от использования систем больших данных и алгоритмов искусственного интеллекта. Пришло время задуматься о получении подобных результатов и для нас.

- Да, Валерий Андреевич, сегодня индустрия сервиса обладает потенциалом для доступа к обширным данным о клиентах, их предпочтениях и мнениях, а также об их активности в приобретении, эксплуатации, ремонте и модернизации личного и коммерческого транспорта, и ...

- Вот-вот! Я прерву ваши умные изречения, я не до конца там все понял в этой школе, поэтому вы со своим отделом **напишите, пожалуйста, краткий отчет для меня, объясняющий возможность сбора, хранения и анализа таких данных для принятия обоснованных бизнес-решений. В своем отчете опишите преимущества и ограничения использования таких ресурсов.**





УНИВЕРСИТЕТ
ИННОПОЛИС