День первый 5 дней из жизни сети автосервисов «PaceCar» 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.

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 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

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 фирмыаутсорсера, 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

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, вопервых, 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

- 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.

Описание датасета

Датасет autos.csv представляет собой коллекцию данных о подержанных автомобилях и дает представление об их продажах: по какой цене они продаются, а также все подробности об их состоянии. Каждое объявление содержит такую информацию, как дата просмотра (дата, когда объявление было впервые просмотрено), название автомобиля, тип продавца (частный или дилерский ), тип предложения, цена, информация о тестировании, тип транспортного средства, год регистрации (в каком году автомобиль был впервые зарегистрирован), тип коробки передач, мощность в л.с. (лошадиных силах), модель автомобиля, сколько километров он проехал на данный момент, месяц регистрации (когда он был впервые зарегистрирован) (что, по сути, дает нам представление о его возрасте), тип используемого топлива (бензин/дизель /электричество/сжиженный газ и т.д.), название марки, notRepairedDamage – есть ли у автомобиля какие-либо повреждения, которые еще не были отремонтированы. dateCreated дает нам информацию о том, когда было создано это конкретное объявление на ebay или в другом месте, где могут быть размещены эти автомобили. Поле nrOfPictures даст вам приблизительную информацию о том, сколько изображений было включено в это объявление, а почтовый индекс содержит информацию о коде города, где был размещен автомобиль. И, наконец, lastSeen дает нам оценку времени, когда поисковый робот в последний раз просматривал этот конкретный пост онлай н. Все эти факторы играют важную роль в определении подходящей цены на подержанные автомобили.