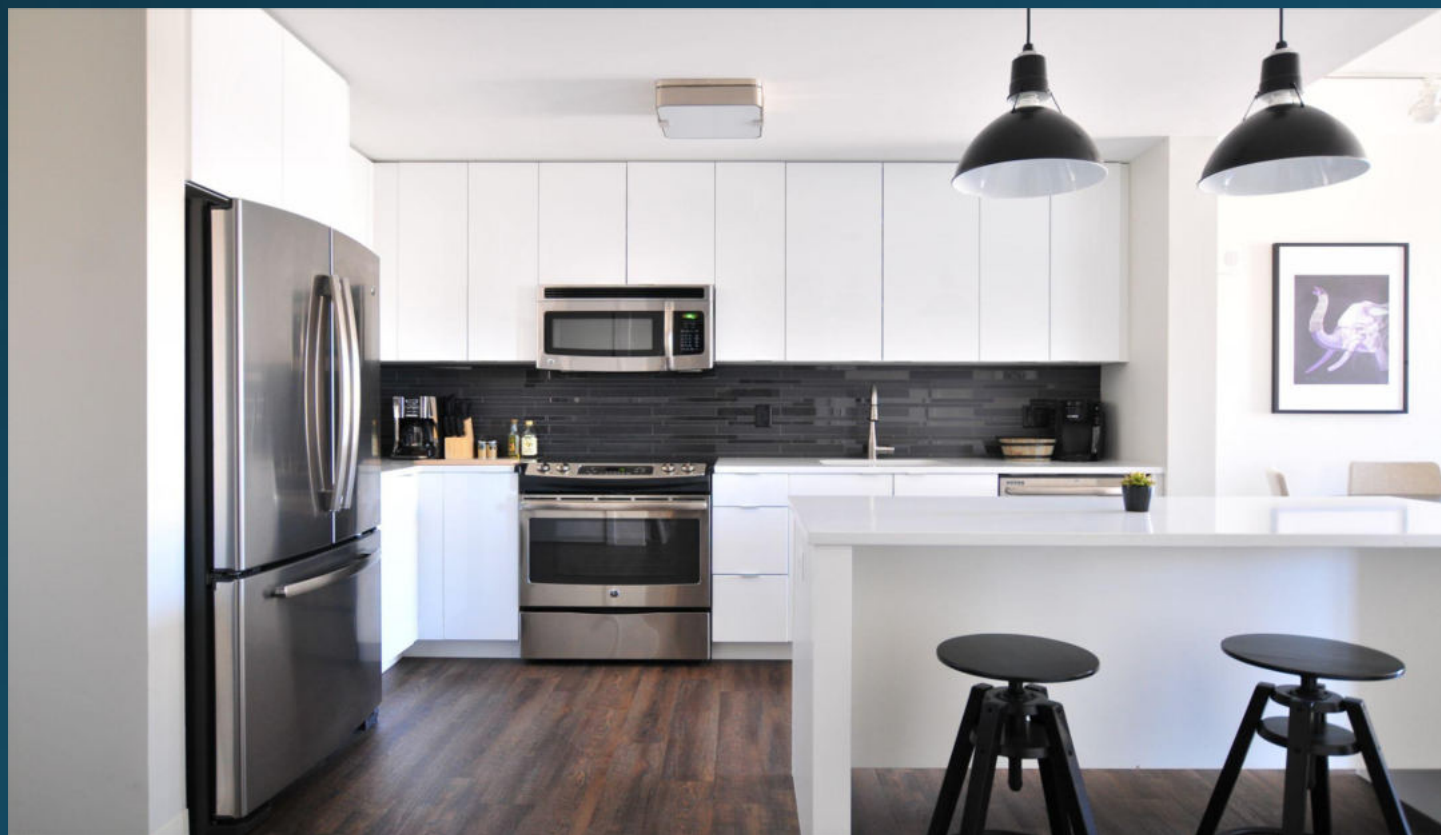


네덜란드 임대주택 기관의 집수리 요청 처리 프로세스

서영진 Seo YoungJin



목차 CONTENTS

데이터 처리 과정 Data Preprocessing

1

분석 결과 Analysis Result

2

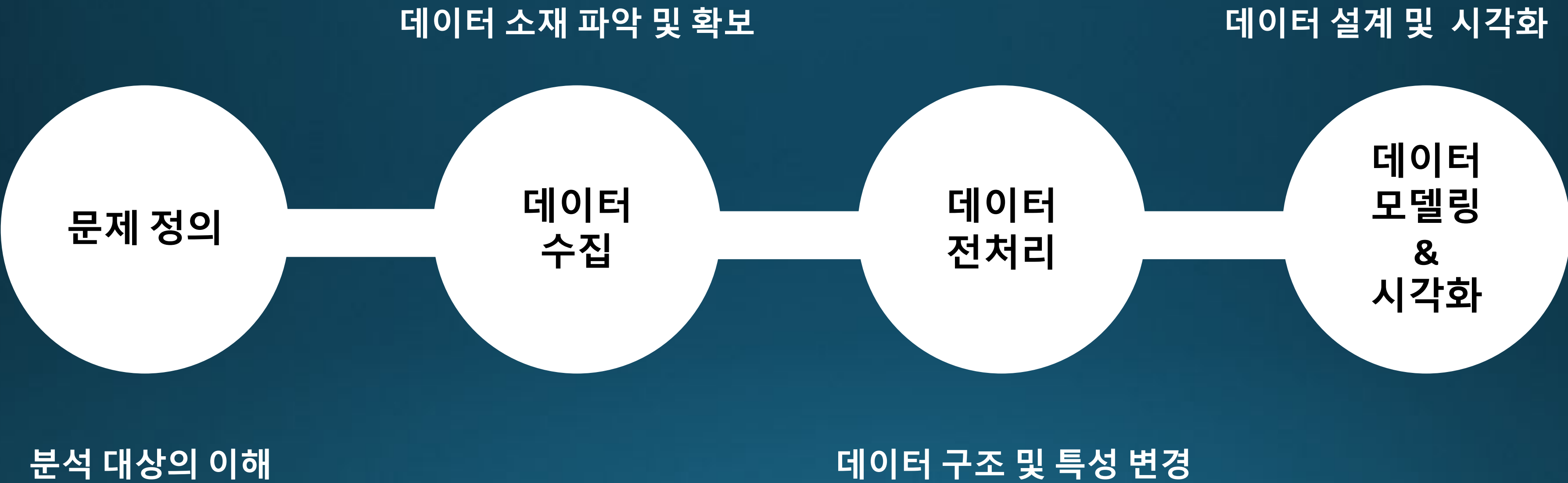
개선방안 Improvement

3



데이터 처리 과정 Data Preprocessing

1



- ❖ 테이블에서 없는 (NaN) 데이터들을 파이썬(Python)으로 처리했음

[illegible]

```
df[['RepairInternally', 'RepairOK']] = df[['RepairInternally', 'RepairOK']].fillna("False")
df[['objectKey', 'EstimatedRepairTime', 'RepairCode']] = df[['objectKey', 'EstimatedRepairTime', 'RepairCode']].fillna(value = 0)
df['RepairType'] = df['RepairType'].fillna("0")
df['contact'] = df['contact'].fillna("Nope")
```

- ❖ 내부 수리 여부, 수리 정상 종료 여부 ("False")
- ❖ 수리 대상 집 key, 예상 수리 시간, 수리 정상 종료 여부 (숫자 "0")
- ❖ 수리 방식 (알파벳 "0")
- ❖ 집 수리 요청의 요청 채널 ("Nope")

❖ 데이터 전처리 결과

contact	RepairType	objectKey	RepairInternally	EstimatedRepairTime	RepairCode	RepairOK
			TRUE	120	1	
			TRUE	240	1	



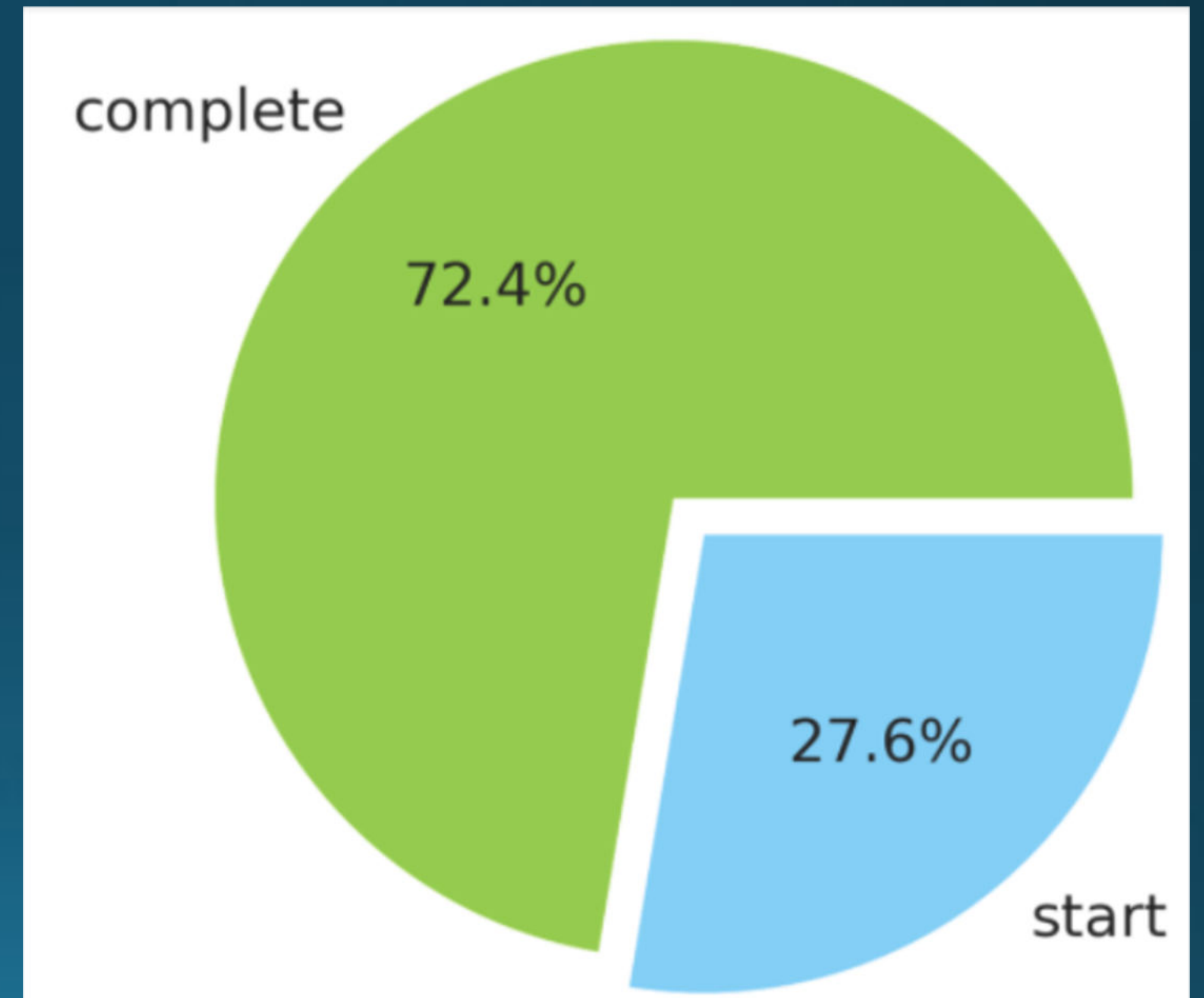
RepairType	objectKey	RepairInternally	EstimatedRepairTime	RepairCode	RepairOK
0	0.0	False	0.0	0.0	False
0	0.0	False	0.0	0.0	False
0	0.0	True	120.0	1.0	False
0	0.0	False	0.0	0.0	False
0	0.0	False	0.0	0.0	False
0	0.0	False	0.0	0.0	False
0	0.0	False	0.0	0.0	False
0	0.0	False	0.0	0.0	False
0	0.0	True	240.0	1.0	False
0	0.0	False	0.0	0.0	False

분석 결과 Analysis Result

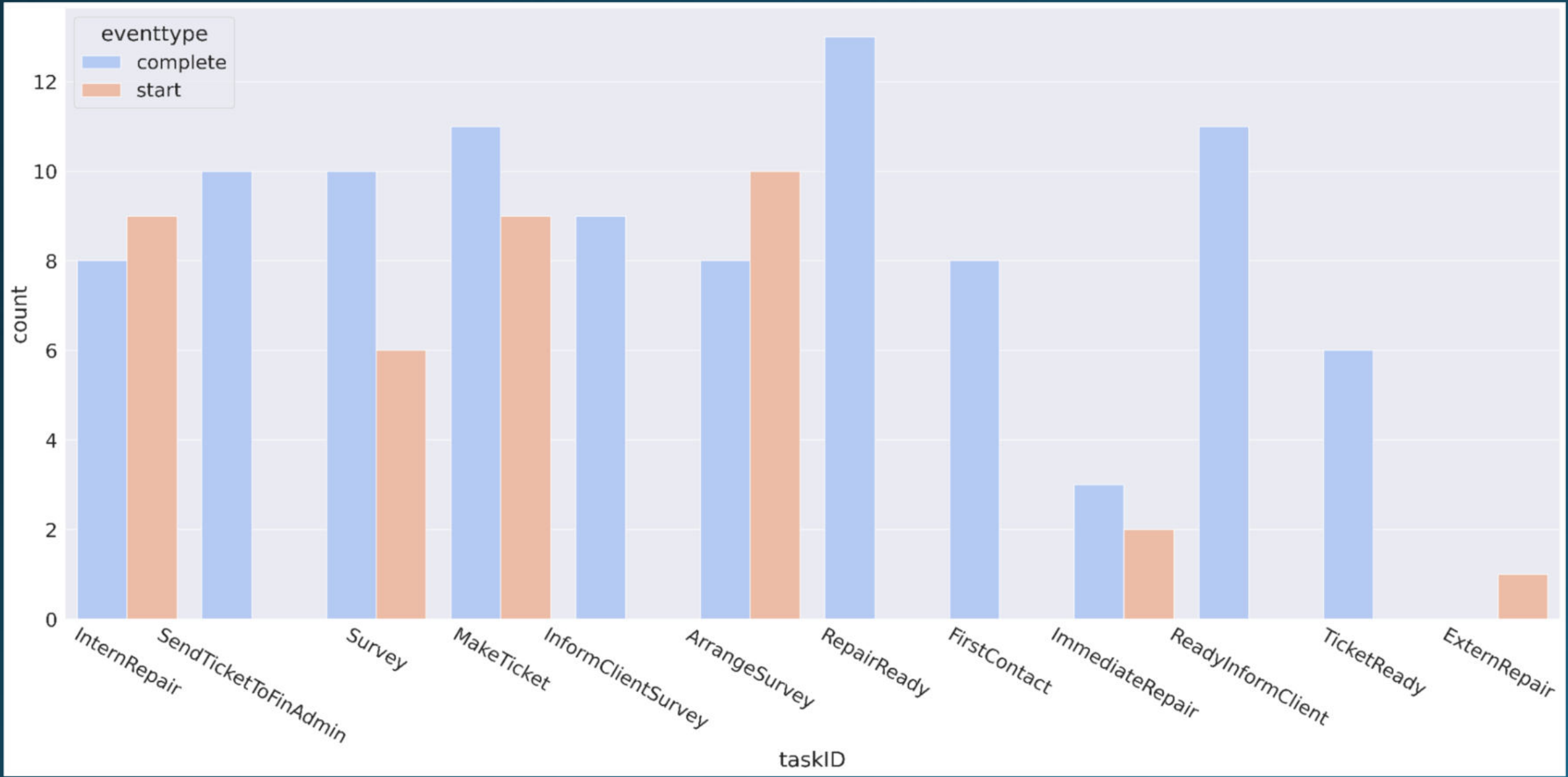
2

업무의 시작 및 끝 (%)

- ❖ 주택 기관의 집 수리 요청 처리 끝 (72.4%)
- ❖ 현재 집 수리 요청 처리 업무 중 (27.6%)



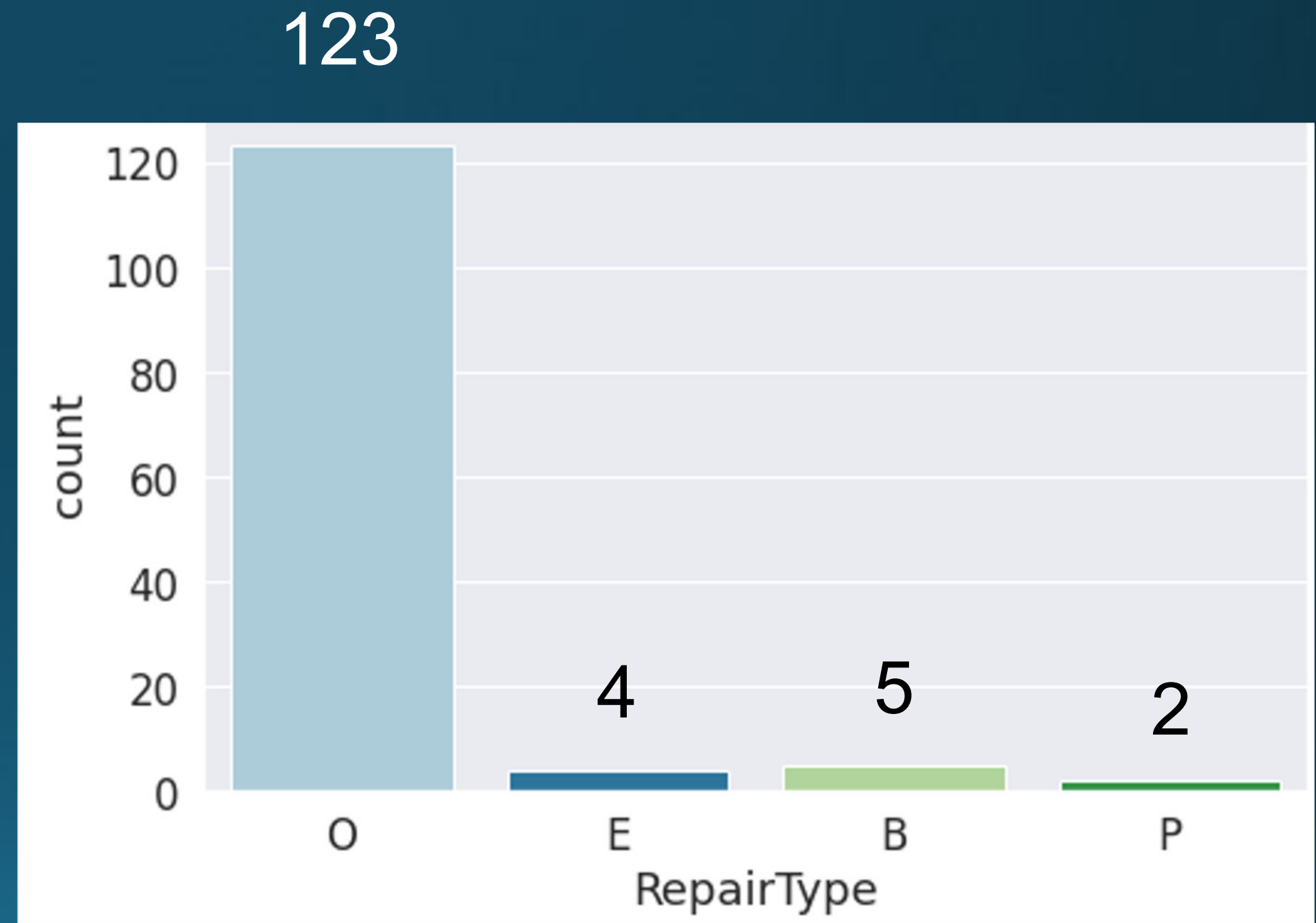
업무 ID



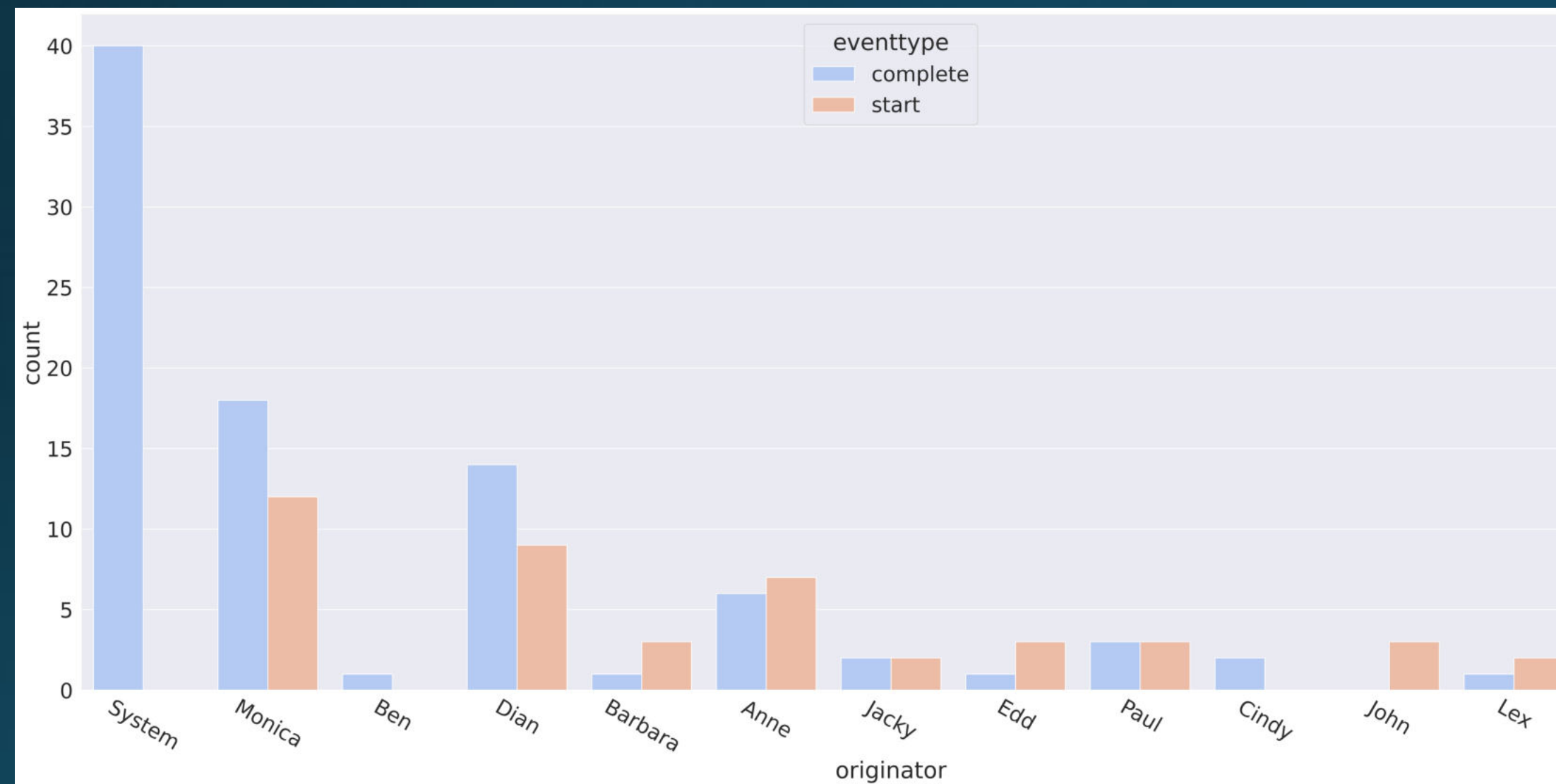
- ❖ RepairReady, ReadyInformClient 그리고 MakeTicket 업무 프로세스를 가장 많이 함
- ❖ ArrangeSurvey 업무를 많이 시작하고 있음
- ❖ ExternRepair 업무가 다른 업무보다 낮음

수리 방식

- ❖ 수리 방식 B가 효율적임
- ❖ 수리 방식 P가 다른 수리 방식보다 낮음
- ❖ E,B,P 수리 방식을 많이 사용하지 않음

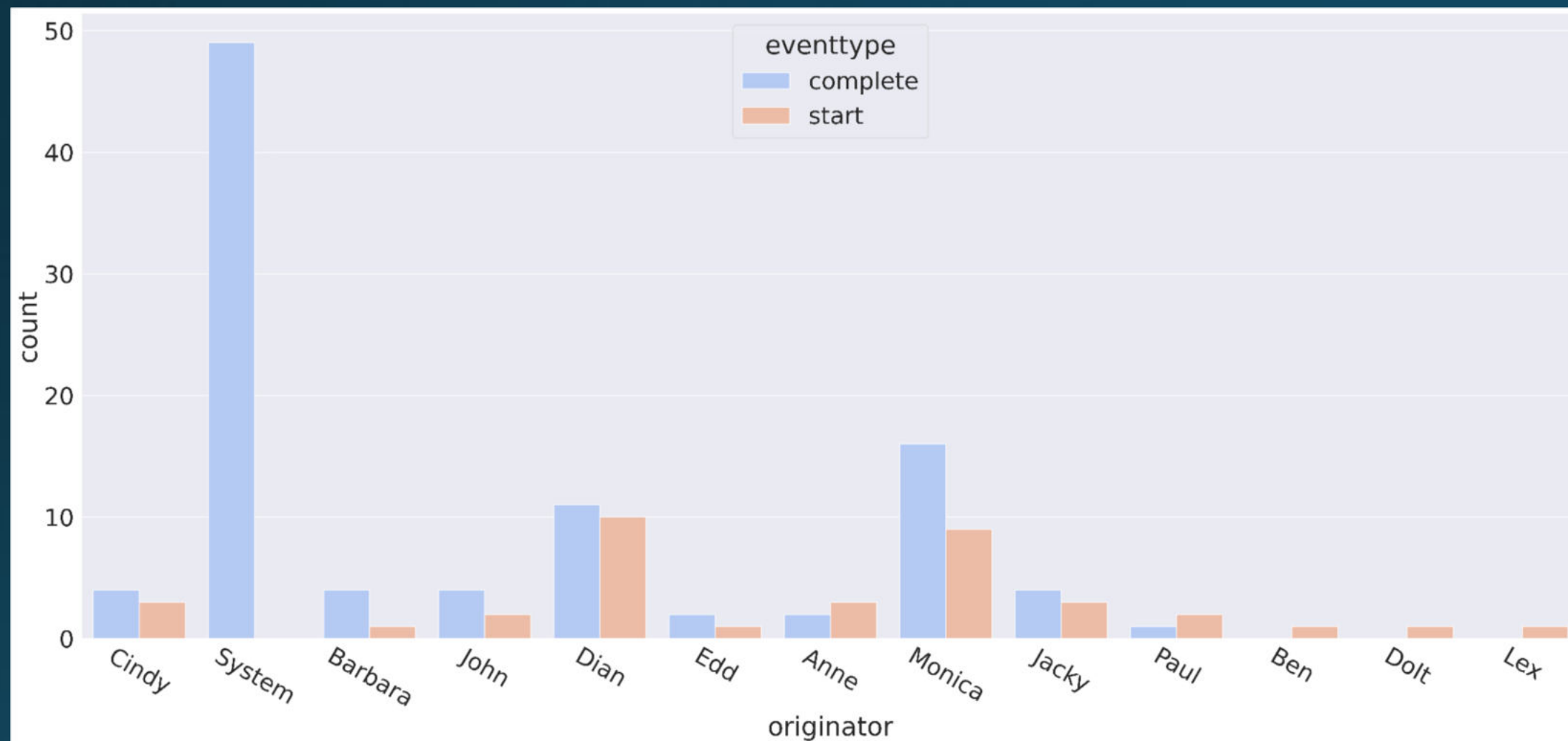


업무 담당자 (2021.1.1 ~ 2021.5.14)



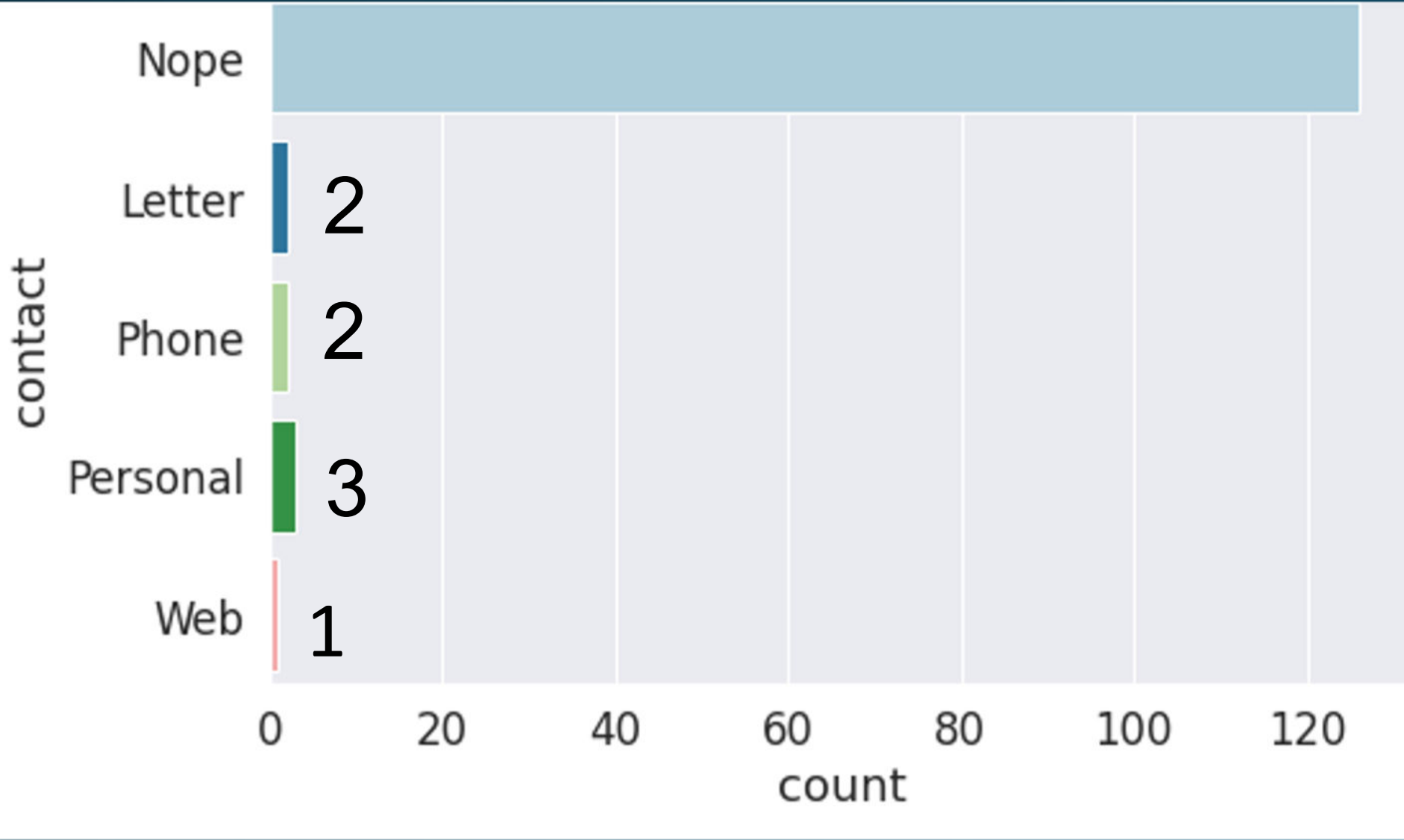
- ❖ 대부분 요청 처리 끝
- ❖ 기본적인 업무는 System이 처리했음
- ❖ Monica 담당자가 첫번째로 업무를 많이 처리했고, 두번째는 Dian 담당자다

업무 담당자 (2022.1.1 ~ 2022.5.14)



- ❖ 현재 코로나가 심해 업무들이 2021년에 비해 줄어들었음
- ❖ System 업무가 증가하였음
- ❖ 대부분 업무를 시작하거나 진행하고 있음

집 수리 요청의 요청 채널

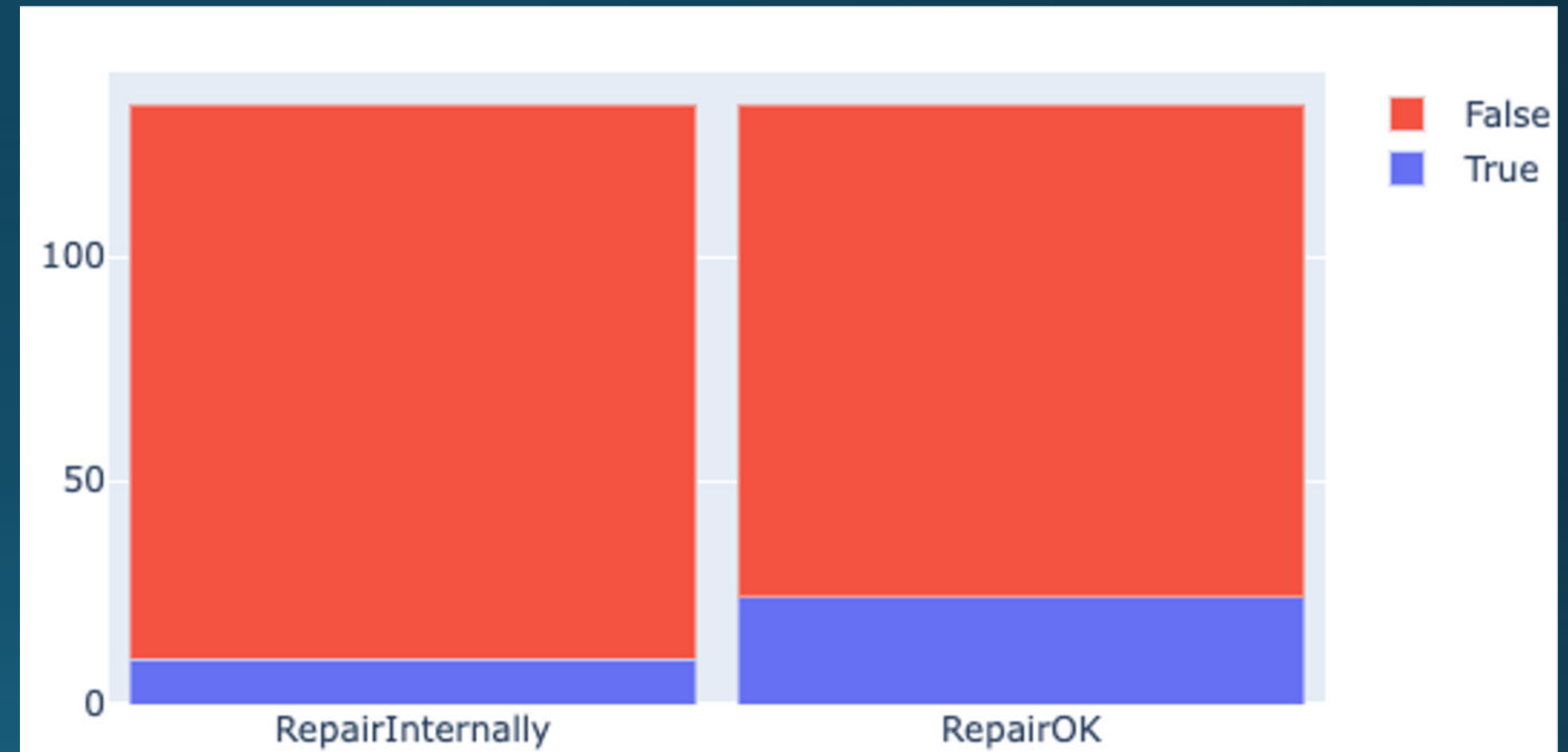


123

- ❖ 개인으로 집 수리 요청을 했음
- ❖ 123명 요청자는 편지, 개인, 연락 및 웹으로 하지 않고 다른 방법으로 요청을 하고 있음

내부 수리 및 수리 정상 종료 여부

- ❖ 내부 수리 여부보다 수리 정상 종료 여부를 많이 했음
- ❖ 하지만 업무 정상 종료가 됐는지 알 수가 없음



개선방안 Improvement

3

❖ 소비자들이 쉽게 요청을 할 수 있도록 어플리케이션을 개발할 것

- 배달의 민족, 요기요, 쿠팡 등등

❖ SNS 에 다양한 이벤트 조치

- 인스타그램, 페이스북, 트위터, 유튜브

❖ 직원들을 관리하면서 소통을 많이 할 것



THANK

YOU

Data Analytics Project
