Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет информационных технологий  
Кафедра «Инфокогнитивные технологии»

Направление подготовки/ специальность: Разработка и интеграция бизнес приложений

ОТЧЕТ

по проектной практике

Студент: Фефелова Диана Викторовна Группа: 241–361

Место прохождения практики: Московский Политех, кафедра «Инфокогнитивные технологии»

Отчет принят с оценкой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель практики: Кулибаба Ирина Викторовна

Москва 2025

Оглавление

[Общая информация о проекте 3](#_Toc198308307)

[Общая характеристика деятельности организации *(заказчика проекта)* 4](#_Toc198308308)

[Описание задания по проектной практике 6](#_Toc198308309)

## Общая информация о проекте

Название проекта: Электронный мастер-консультант дилерского автотехцентра

Описание проекта: Проект направлен на разработку электронного сервиса для автоматизации обработки обращений клиентов в сети дилерских автотехцентров "ААРОН АВТО". Сервис позволит клиентам самостоятельно записываться на обслуживание, выбирать услуги и формировать заказы, что снизит нагрузку на мастеров-консультантов и повысит эффективность работы техцентров.

Актуальность: Современные автотехцентры сталкиваются с неравномерным потоком обращений клиентов, что приводит к перегрузке сотрудников, неудовлетворенности клиентов и снижению объема заказов. Автоматизация процесса записи с помощью электронного сервиса позволит оптимизировать распределение нагрузки и улучшить качество обслуживания.

Проблематика: Основная проблема заключается в отсутствии эффективного инструмента для самостоятельной записи клиентов на обслуживание, что создает трудности для мастеров-консультантов и негативно влияет на клиентский опыт. Особенно остро это проявляется в периоды повышенного спроса на услуги техцентров.

Цель проекта: Разработка и внедрение электронного сервиса для самостоятельной записи клиентов на обслуживание в автотехцентры сети "ААРОН АВТО", обеспечивающего удобство для пользователей и снижение нагрузки на персонал.

# Общая характеристика деятельности организации *(заказчика проекта)*

ООО «ААРОН АВТО» представляет собой крупнейшую федеральную сеть дилерских автотехцентров на территории Российской Федерации, осуществляющую деятельность с 2005 года. Согласно данным рейтинга «АвтоБизнесРевю» за 2023 год, компания стабильно входит в десятку лидеров рынка автодилерских услуг.

Компания располагает развитой сетью из 28 автоцентров премиум-класса, расположенных в 15 субъектах Российской Федерации, включая ключевые регионы присутствия: Москву, Санкт-Петербург, Казань, Екатеринбург и Краснодар. Организация поддерживает стратегические партнерские отношения с ведущими мировыми автопроизводителями, включая Ford, Citroen, Peugeot, Fiat, Audi, Volkswagen, Škoda, Seat, Chery и FAW. В рамках развития кадрового потенциала компания совместно с РУТ (МИИТ) и МАДИ реализует программу подготовки квалифицированных специалистов на базе собственного учебного центра.

Деятельность компании охватывает полный комплекс услуг по техническому обслуживанию и ремонту легкового и коммерческого транспорта. В перечень ключевых направлений входят проведение планового технического обслуживания, гарантийный ремонт, компьютерная диагностика систем автомобиля, кузовные работы любой сложности, реализация оригинальных запасных частей и аксессуаров, а также оказание услуг по программе trade-in и автокредитованию.

Финансовые показатели компании демонстрируют устойчивую динамику роста: по итогам 2023 года оборот организации составил 3,8 млрд рублей. Штат компании насчитывает более 1 200 сертифицированных специалистов, прошедших обучение по стандартам производителей. Все автоцентры сети сертифицированы в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2015.

Компания реализует программу лояльности, в которой на постоянной основе участвует более 150 000 клиентов. В 2022 году был успешно запущен специализированный fleet-сервис, ориентированный на корпоративных заказчиков. Средний чек на услуги технического обслуживания составляет 25 000 рублей. В соответствии со стратегией развития на 2024 год запланировано открытие пяти новых сервисных центров в городах с численностью населения свыше одного миллиона человек.

Все производственные площадки компании оснащены современным технологическим оборудованием, включающим диагностические комплексы Bosch последнего поколения, покрасочные камеры с замкнутой системой рециркуляции, компьютерные стенды развала-схождения с 3D-визуализацией, а также автоматизированные системы складского учета запчастей и комплектующих.

Компания последовательно реализует стратегию цифровизации бизнес-процессов. В 2021 году была завершена интеграция CRM-системы на платформе 1С. Разработанное мобильное приложение компании было установлено более 50 000 пользователями. В настоящее время функционирует система онлайн-записи, использующая алгоритмы искусственного интеллекта для оптимального распределения заявок. Ведутся работы по внедрению интеллектуального чат-бота для автоматизации первичного консультирования клиентов.

Основной операционной проблемой, требующей решения, остается неравномерная нагрузка на персонал в периоды пиковой посещаемости, что обуславливает необходимость внедрения интеллектуальных систем управления потоками клиентов и автоматизации рутинных операционных процессов.

## Описание задания по проектной практике

Задание состоит из обязательных этапов, направленных на формирование ключевых профессиональных компетенций в области управления проектами и ИТ-разработки. Первоначальным этапом является настройка системы контроля версий Git с созданием репозитория на платформе GitHub или GitVerse. Студентам необходимо освоить базовые операции работы с системой: клонирование репозиториев, создание коммитов, управление ветками и отправку изменений. Особое внимание уделяется содержательности сообщений к коммитам, отражающих суть вносимых изменений.

Все материалы проекта должны быть оформлены с использованием языка разметки Markdown. В рамках данного этапа требуется изучить синтаксис Markdown и подготовить комплект проектной документации, включающий описание проекта, журнал выполнения работ и другие необходимые материалы. Документация должна соответствовать установленным стандартам оформления технических текстов.

Создание статического веб-сайта проекта осуществляется с использованием базовых технологий HTML и CSS. Для студентов, обладающих более глубокими знаниями, рекомендуется применение генератора статических сайтов Hugo. Веб-ресурс должен содержать следующие обязательные разделы: главную страницу с аннотацией проекта, подробное описание проекта, информацию об участниках и их вкладе, журнал выполнения работ с хронологией ключевых событий, а также раздел с полезными ресурсами. Все материалы должны быть уникальными и сопровождаться соответствующим графическим контентом.

Дополнительный блок задания предполагает углубленное изучение и практическое применение одной из современных технологий в области разработки программного обеспечения. Студентам предлагается выбрать технологию из предложенного перечня, провести ее всесторонний анализ и реализовать практический пример использования. Результаты работы должны быть оформлены в виде подробного технического руководства, содержащего пошаговые инструкции, примеры кода и наглядные иллюстрации.

Завершающим этапом является модификация проекта с учетом полученных знаний и создание видео-презентации, демонстрирующей достигнутые результаты. Все материалы должны быть соответствующим образом задокументированы и представлены в репозитории проекта, а также отражены на разработанном веб-ресурсе.