



01

ОТЧЕТ ЗА ИЮНЬ 2022

Служба поддержки АСУ ДКР





Июнь 2022

Служба поддержки
АСУ ДКР

369

02

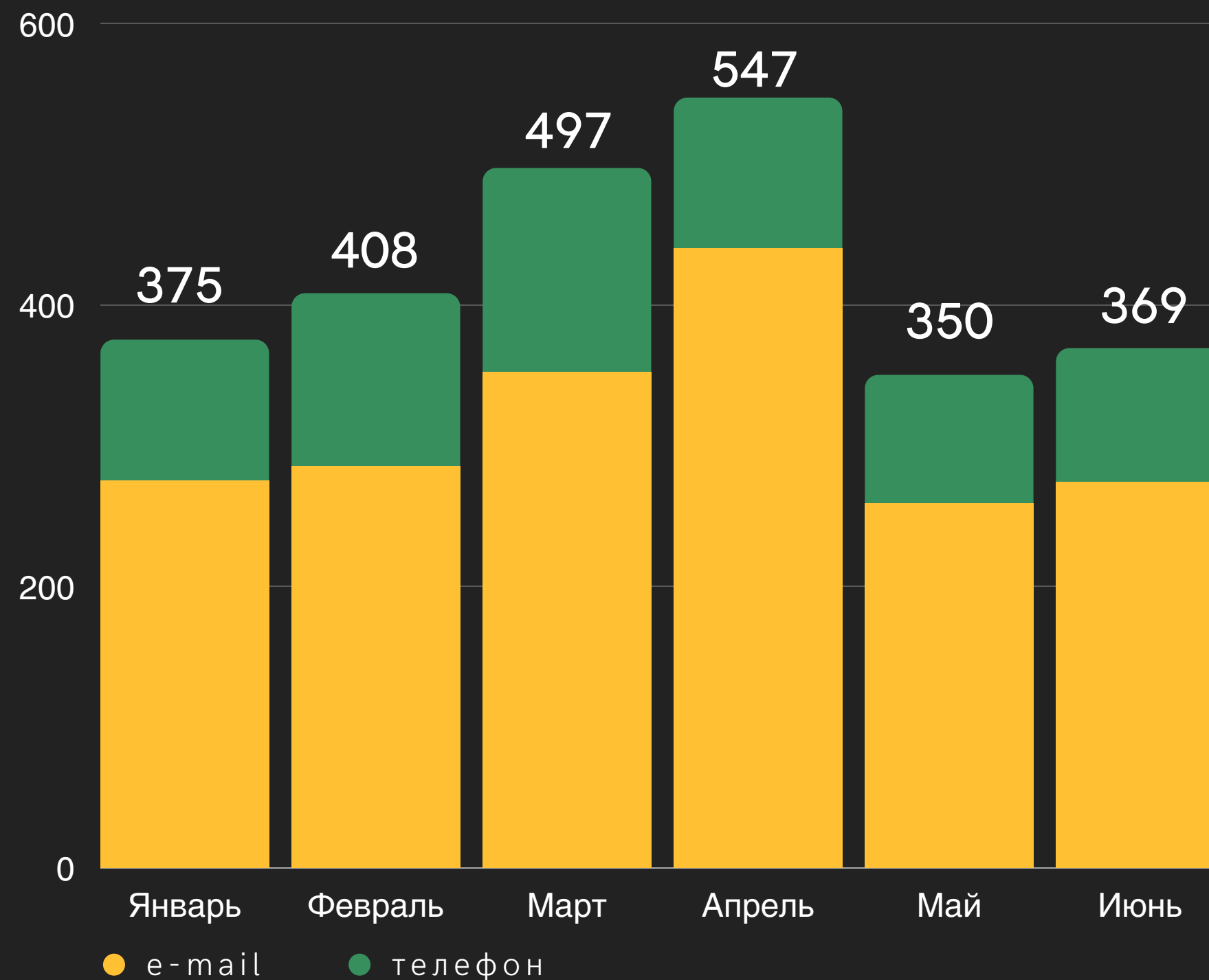
обращение

С 1 по 30 июня 2022 года поступило 369 обращений. Из них 95 по телефону, 274 на электронную почту.

Из 274 заявок - 268 успешно обработаны и закрыты. 6 заявок в работе у 2-ой линий.

Большинства звонков по телефону было по уточнению статуса ранее отправленной заявки.

Динамика заявок по месяцам





Статистика по модулям

03

Доля 61,3% всех обращений приходится на модуль ЭПД. Чаще всего это ошибки при раскредитовании (48), создание ЭПД (48), оплата ЭПД (20).

Доля 7% обращений пришли на Консультацию. Это вопросы по поиску и корректности заполнения накладных в системе.

Доля 5,54% обращений выпадает на категорию Работа с клиентами.





Июнь 2022

ЭПД - 168 заявок

Служба поддержки
АСУ ДКР

#1

48 заявок

Раскредитование

Причина:

1) Ошибка .3806 при раскредитовании возникает из-за расхождения провозной платы по станции отправления и станции назначения. 2) Ошибка .3477 возникла из-за того, что 253 сообщение сформировалось 2 раза.

Решение:

Ошибки были исправлены совместно с сотрудниками СП ЦДАЦ.

04

#2

48 заявок

Создание ЭПД

1) При создании накладной выходила Ошибка «вагон № *** обнаружен в накладной № *** в пути следования». 2) У товарного кассира при создании досылочной ведомости не отображалась основная отправка.

1) Это является логическим контролем для недопущения возможности оформить накладную с вагоном, который еще находится в пути следования. 2) Проблема была связана с тем, что досылку пытались создать не с той учетной записи. В накладной перевозчиком был «Dar Rail», а досылку пытался создать товарный кассир от ТОО «КТЖ-ГП».

#3

20 заявок

Оплата ЭПД

1) Ошибка «ВЕС НЕ СООТВ.ДОП.ГРУЗОПОДЪЕМН» на 410 сообщение. 2) Ошибка «НЕВЕРЕН КЗ .61» на 410 сообщение.

1) Это возникает из-за некорректной грузоподъемности. Для вагонов с неправильным номером (вагоны на 0 и 1) доступно редактирование данных на статусе «на оформлении». 2) Возникает из-за некорректного контрольного знака номера контейнера. По данным ошибкам необходимо обращаться в АСУОП.

#4

5 заявок

Расчет провозной платы

Ошибка «Сумма резервации средств не равна рассчитанной».

Возникла вследствие того, что накладная была отправлена на проверку до обновления рэйл тарифа, а оплату хотели сделать после обновления рэйл тарифа. При возникновении таких ошибок, необходимо вернуть накладную на оформление, нажать на кнопку «сохранить и рассчитать» для перерасчет и после этого проводить оплату.



Июнь 2022

Консультации - 26 заявок

Служба поддержки
АСУ ДКР

05

#1

26 заявок

Консультация
пользователей

Причина:

В категорию «Консультация» входят заявки, где клиенты уточняют статус своих заявок отправленные через e-mail.

Вторая категория обращений это пользовательские вопросы по поиску накладных в системе, корректности заполнения накладных, авторизации на сайте и т.д.

Эти вопросы обрабатываются путем консультации клиентов сотрудниками 1 линии.

Решение:

По наиболее частным консультациям необходимо сделать видеоинструкция и разместить его в разделе "Инструкции" в АСУ ДКР. Например: как добавить вагон в накладную, как найти накладную по его номеру и тд.

Дополнительно начать прорабатывать частые вопросы от клиентов и сформировать на них текстовые ответы. Добавить на сайт новый раздел FAQ и разместить туда вопросы-ответы по частым обращениям.



Июнь 2022

Работа с Клиентами- 16 заявок

Служба поддержки
АСУ ДКР

06 #1

16 заявок

Работа с клиентами

Причина:

- 1) Много заявок поступили с обращениями, в которых клиент забыл логин и/или пароль авторизации.
- 2) Клиент не мог зарегистрироваться в системе.
- 3) В личном кабинете у клиента не сохранялись добавленные банковские реквизиты, при сохранении выходит ошибка: «в ходе выполнения операции возникла исключительная ситуация».
- 4) В личном кабинете не активна кнопка для подачи заявки на получение ЕЛС.

Решение:

- 1) Для подобных случаев реализована возможность восстановления пароля через СМС сообщение (смс отправляется на указанный номер телефона оператора)
- 2) При анализе выявлено, что данный клиент был успешно зарегистрирован в системе АСУ ДКР.
- 3) Ошибка была исправлена сотрудниками второй линии.
- 4) Кнопка не активна в случае, если уже есть поданная заявка на получение ЕЛС.



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**