



01

ОТЧЕТ ЗА АПРЕЛЬ 2022

Служба поддержки АСУ ДКР





Апрель 2022

Служба поддержки
АСУ ДКР

547

02

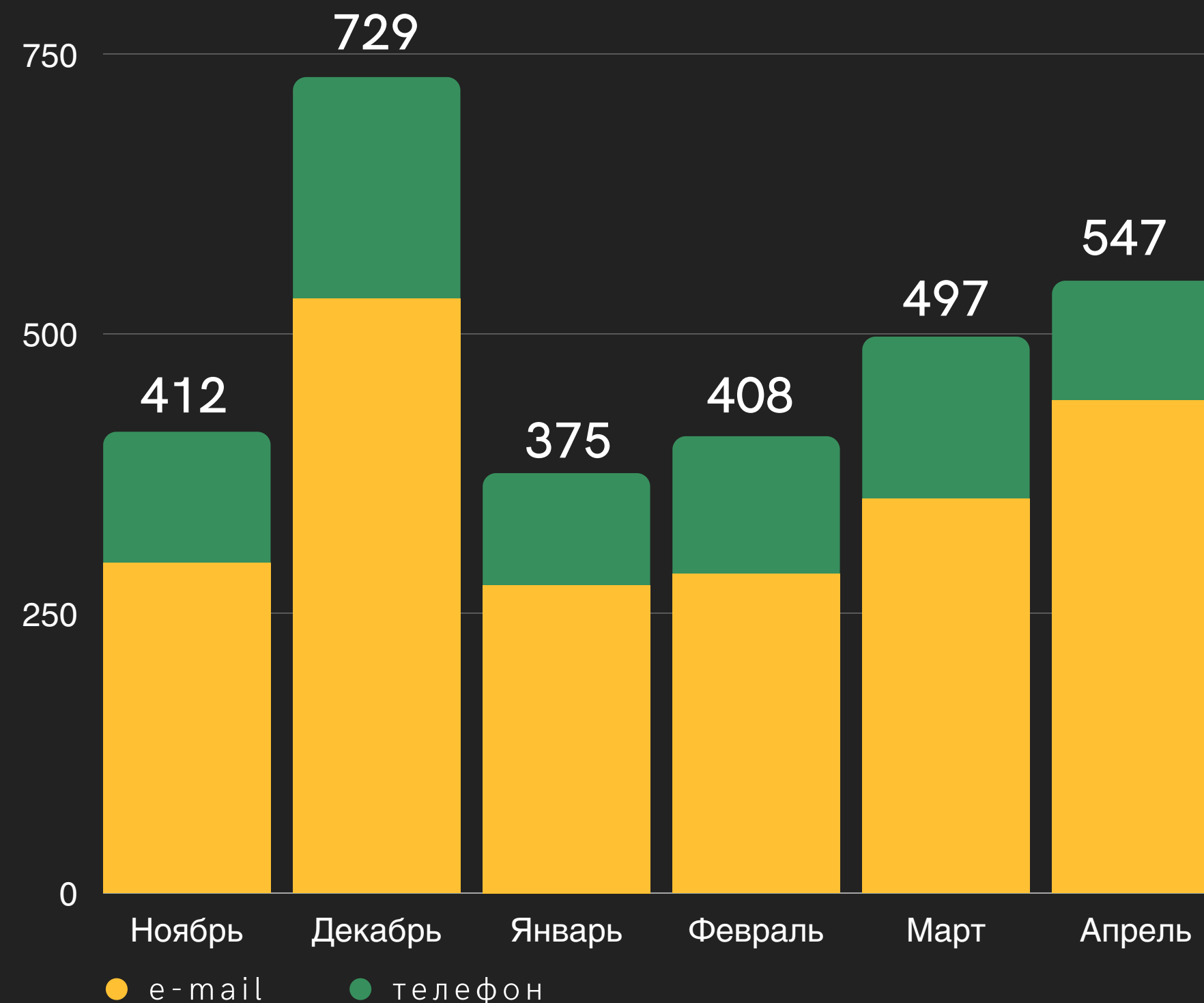
обращение

С 1 по 30 апрель 2022 года поступило 547 обращений. Из них 107 по телефону, 440 на электронную почту.

Из 440 заявок - 427 успешно обработаны и закрыты. 13 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 (104), оплата ЭПД (58), создание ЭПД (53).

Доля 12% обращений выпадает на Генерацию сообщений. Обращения по данной категории были связаны со сбоем в системе в конце месяца, вследствие которого при оплате и раскредитовании накладных не приходил ответ на сообщения.

Доля 5,9% обращений пришли на категорию Переадресовка. Обращения увеличились в связи со сбоем системы в конце марта - начало апреля.





Апрель 2022

ЭПД - 270 заявок

Служба поддержки
АСУ ДКР

#1

104 заявки

Раскредитование

Причина:

1) Большинство ошибок при раскредитовании были из-за сбоя в системе 31.03 и 01.04, вследствие чего не приходили ответы на сообщения. 2) Расхождение личных данных в накладной со справочником.

Решение:

1) Ошибки были исправлены совместно с сотрудниками СП ЦДАЦ. 2) Запретить клиентам редактировать данные в личном кабинете, если есть оформленные накладные, где они являются грузополучателями.

04

#2

58 заявки

Оплата ЭПД

1) Больше всего зарегистрировано заявок на ошибку при оплате не приходили ответы на сообщения, данная ошибка связана со сбоем в системе 31.03 и 01.04. 2) Ошибка, где при оплате накладной ТВК присваивают некорректный номер отправки. 3) Неверный контрольный знак кода ОКПО в поле код ГО, когда некорректно вводится код грузоотправителя в личном кабинете.

Ошибки были исправлены совместно с сотрудниками СП ЦДАЦ.

#3

53 заявок

Создание ЭПД

1) При создании ЭПД для порожних вагонов отображается неверный код предыдущего груза. Данные ошибки возникают, когда накладные создаются до выгрузки вагонов, а информация по коду пред.груза обновляется после выгрузки вагонов. 2) У ТВК при создании досылочной ведомости не отображалась основная отправка.

Все ошибки были успешно устранены.

#4

14 заявок

Обработка по приему/сдаче

1) При обработке накладных по сдаче по передаточной станции выходила ошибка "Необходимо дождаться ответа от АСУОП", данная ошибка связана со сбоем 31.03 и 01.04. 2) В накладных отсутств. кнопка "Обработать" на стыковых станциях.

Ошибки были исправлены совместно с сотрудниками СП ЦДАЦ.



Апрель 2022

Генерация сообщений

Служба поддержки
АСУ ДКР

53 заявки

05 #1

53 заявки

Консультация
пользователей

Причина:

Обращения по данной категории были связаны со сбоем в системе в конце месяца, вследствие которого при оплате и раскредитовании накладных не приходил ответ на сообщения. Данные заявки были успешно обработаны совместно с СП ЦДАЦ.

Решение:

Ошибки были исправлены совместно с сотрудниками СП ЦДАЦ.



Апрель 2022

Переадресовка - 26 заявок

Служба поддержки
АСУ ДКР

06 #1

26 заявок

Переадресовка

Причина:

- 1) ГО хотел переадресовать досылочную ведомость, но данная возможность отсутствует, так как досылочная ведомость создается на основе основного документа.
- 2) При переадресовке ошибка «ошибка резервации средств:null». Данная ошибка связана с тем, что в основных импортных документах не был указан плательщик. Проблема была устранена после указания плательщика в основном документе.
- 3) При создании заявки на переадресовку вышла ошибка «состав проехал крайнюю станцию». Данная ошибка связана с тем, что в базе данных по данным вагонам проставлены операции по другой станции

Решение:

По данной категории увеличились обращения, в связи со сбоем системы в конце марта – начале апреля. Все заявки были успешно отработаны совместно с сотрудниками СП ЦДАЦ. Так же поступили следующие виды обращения:



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**