



01

# ОТЧЕТ ЗА МАРТ 2022

Служба поддержки АСУ ДКР





Март 2022

Служба поддержки  
АСУ ДКР

# 497

02

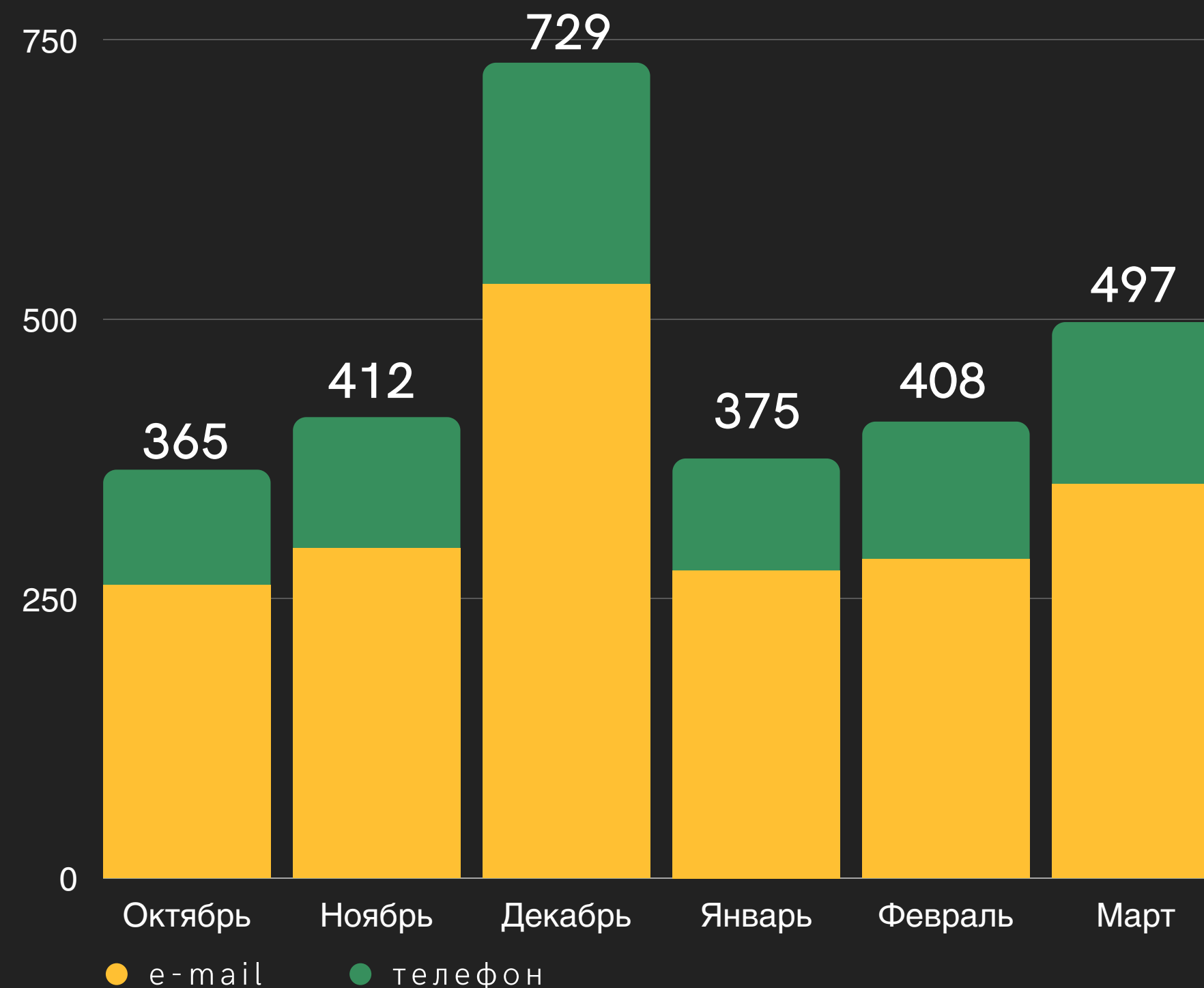
обращение

С 1 по 31 марта 2022 года поступило 497 обращений. Из них 145 по телефону, 352 на электронную почту.

Из 352-ти заявок - 351 успешно обработаны и закрыты. 1 заявка 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 58% всех обращений приходится на модуль ЭПД. Чаще всего это ошибки при раскредитовании (82), создание ЭПД (46), оплата ЭПД (25).

Доля 11% обращений выпадает на Генерацию сообщений. Это вопросы связаны со сбоем в системе, когда не приходили ответы на сообщения.

Доля 8,2% обращений пришли на ошибку в модуле декадного планирования ГУ-11. Все ошибки были успешно исправлены сотрудниками 2-ой линии.





Март 2022

# ЭПД - 204 заявка

Служба поддержки  
АСУ ДКР

#1

**82 заявки**

Раскредитование

## Причина:

Некорректное обновление Rail-Тариф. А также ошибка в импортных накладных из-за несоответствия ЕТСНГ и ГНГ. Расхождение личных данных в накладной со справочником.

## Решение:

Запретить клиентам редактировать данные в личном кабинете, если есть оформленные накладные, где они являются грузополучателями.

04

#2

**46 заявки**

Создание ЭПД

1) У ТВК при создании досылочной ведомости не отображалась основная отправка, т.к. досылку нужно создавать через ТВК перевозчика. 2) Клиенты некорректно указали станцию отправления. 3) При создании ЭПД с опасным грузом не отображалась нужная аварийная карта. 4) В вагонах добавляются лишние нули в графе грузоподъемность, масса тары, проверочная масса тары.

Ошибки были исправлены совместно с сотрудниками СП ЦДАЦ.

#3

**25 заявок**

Оплата ЭПД

Ошибки не связаны с ошибками системы, в основном это ошибки грузоотправителей при создании ЭПД, вследствие чего при оплате накладных от АСУОП приходит отрицательный ответ на сообщение.

Все ошибки были успешно устранены.

#4

**12 заявок**

Обработка по приему/сдаче

1) В накладных отсутствовала кнопка "Обработать" на стыковых станциях. 2) При обработке по передаточной станции выходила ошибка о получении отрицательного ответа. 3) По стыковым станциям не отображались отправки для обработки по приему.

Ошибки были исправлены совместно с сотрудниками СП ЦДАЦ.



Март 2022

# Генерация сообщений 40 заявок

Служба поддержки  
АСУ ДКР

05 #1

## 40 заявок

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.



Март 2022

# ГУ-11 - 29 заявок

Служба поддержки  
АСУ ДКР

06 #1

## 29 заявок

Ошибки в модуле  
ГУ-11

### Причина:

- 1) У грузоотправителей при входе в модуль ГУ-11 выходила ошибка "Недостаточно прав для просмотра страницы".
- 2) У грузоотправителя при подаче заявки ГУ-11 выходила ошибка на превышение допустимую нагрузку ж/д ветви.
- 3) Грузоотправитель пытался создать ГУ-11 для контейнерной отправки. В системе не реализовано создания ГУ-11 для контейнерных отправок.
- 4) Остальные заявки не являются ошибками системы и были закрыты по просьбе отправителей заявок.

### Решение:

- 1) Данная ошибка была устранена сотрудниками 2-ой линии.
  - 2) Был сработан контроль на нагрузку для выбранного в ГУ-12 ветвевладельца. Не является ошибкой.
- Остальные пункты не являются ошибками системы.



**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ**