



01

ОТЧЕТ ЗА ИЮЛЬ 2022

Служба поддержки АСУ ДКР





Июль 2022

Служба поддержки
АСУ ДКР

490

02

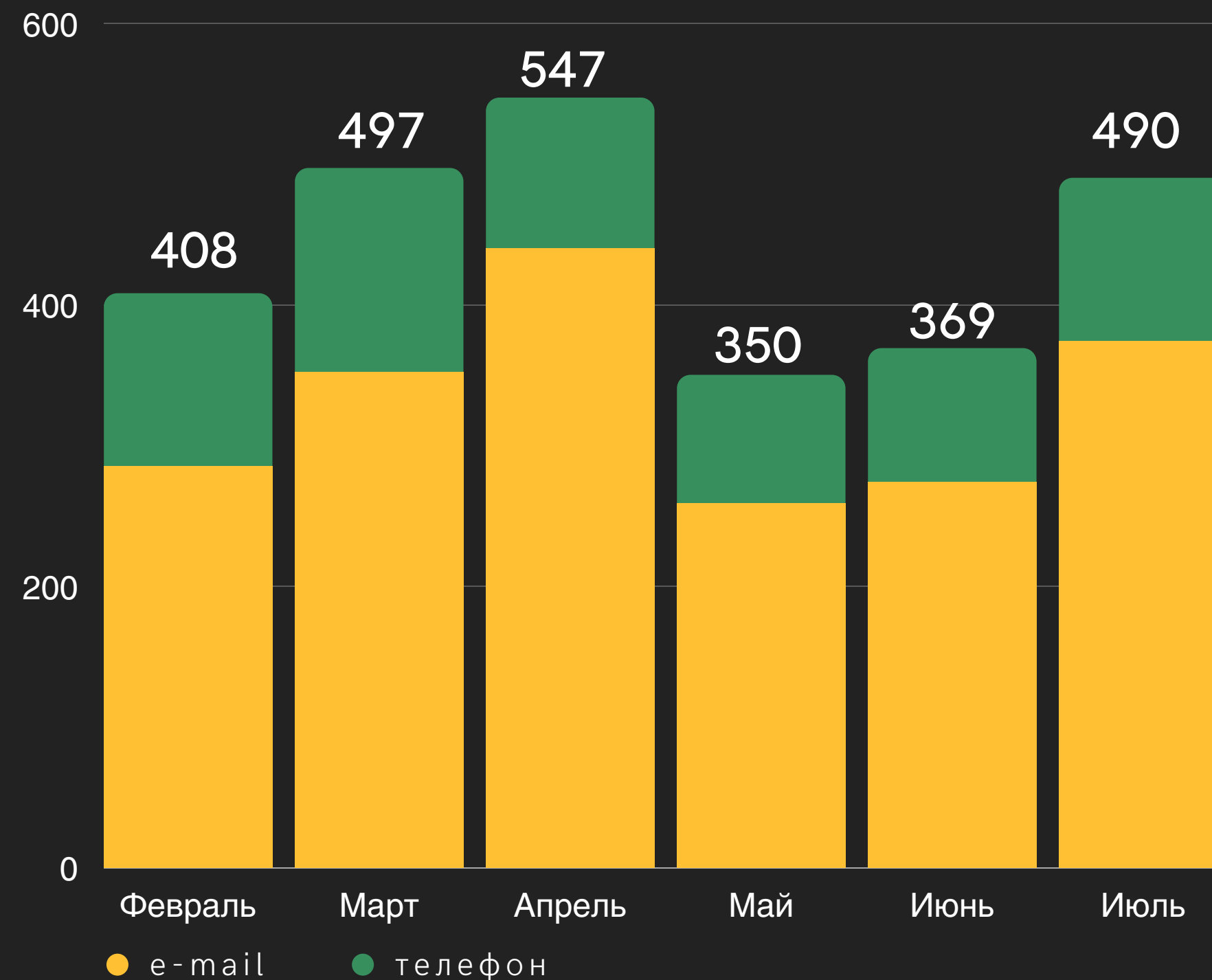
обращение

С 1 по 31 июля 2022 года поступило 490 обращений. Из них 116 по телефону, 374 на электронную почту.

Из 374 заявок - 268 успешно обработаны и закрыты. 14 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 57,7% всех обращений приходится на модуль ЭПД. Чаще всего это ошибки при раскредитовании (89), создание ЭПД (44), оплата ЭПД (37).

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

Доля 6,95% обращений выпадает на категорию Переадресовка.





Июль 2022

ЭПД - 216 заявок

Служба поддержки
АСУ ДКР

#1

89 заявок

Раскредитование

Причина:

- 1) Не пришел ответ на 253 сообщение.
- 2) Отправка не перешла автоматически на раскредитование.
- 3) Ошибка .2600 при раскредитовании

Решение:

- 1) Ошибки связаны со сбоем 17.08. Заявки обработаны сотрудниками второй линии.
- 2) Отправка была переведена на статус «на раскредитование».
- 3) Возникает в случаях, когда повторяется номер счетчика сообщения. После повторной попытки, отправка успешно раскредитовалась.

04

#2

44 заявок

Создание ЭПД

- 1) При создании ЭПД для порожних вагонов отображается неверный код предыдущего груза.
- 2) При добавлении вагона в накладную выходит уведомление «Вагон обнаружен в другой накладной».

- 1) Данные ошибки возникают в связи с тем, что накладные создаются до выгрузки вагонов, а информация по коду предыдущего груза обновляется после выгрузки вагонов.
- 2) Это является логическим контролем системы, который не позволяет оформлять одновременно несколько накладных с одинаковым номером вагона

#3

37 заявок

Оплата ЭПД

- 1) Не пришел ответ на 410 сообщение.
- 2) Ошибка «НЕВЕРЕН КЗ .61» на 410 сообщение.

- 1) Ошибки связаны со сбоем 17.08. Заявки обработаны сотрудниками второй линии.
- 2) Возникает из-за некорректного контрольного знака номера контейнера. По данным ошибкам необходимо обращаться в АСУОП.

#4

10 заявок

Поиск ЭПД

- 1) Товарный кассир не мог найти накладную по номеру отправки.
- 2) Не отображались данные по импортным отправкам.
- 3) В ЭПД модуле отсутствовала импортная отправка с России.

- 1) Оказалось, что был некорректно введен номер отправки.
- 2) Ошибка была устранена в рамках задачи TDG-6434.
- 3) Заявка была обработана сотрудниками второй линии совместно с сотрудниками СП ЦДАЦ.



Июль 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.



Июль 2022

Переадресовка- 26 заявок

Служба поддержки
АСУ ДКР

06 #1

26 заявок

Переадресовка

Причина:

- 1) Большинство заявок были связаны с тем, что при переадресовке, не приходил ответ на 406 сообщение.
- 2) При переадресовке ошибка «ошибка резервации средств:null».
- 3) ГО хотел переадресовать досылочную ведомость.

Решение:

- 1) Заявки были отработаны сотрудниками второй линии.
- 2) Данная ошибка связана с тем, что в основных импортных документах не был указан плательщик. Проблема была устранена после указания плательщика в основном документе.
- 3) Данная возможность отсутствует, так как досылочная ведомость создается на основе основного документа.



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**