



01

# ОТЧЕТ ЗА ФЕВРАЛЬ 2022

Служба поддержки АСУ ДКР





Февраль 2022

Служба поддержки  
АСУ ДКР

# 408

02

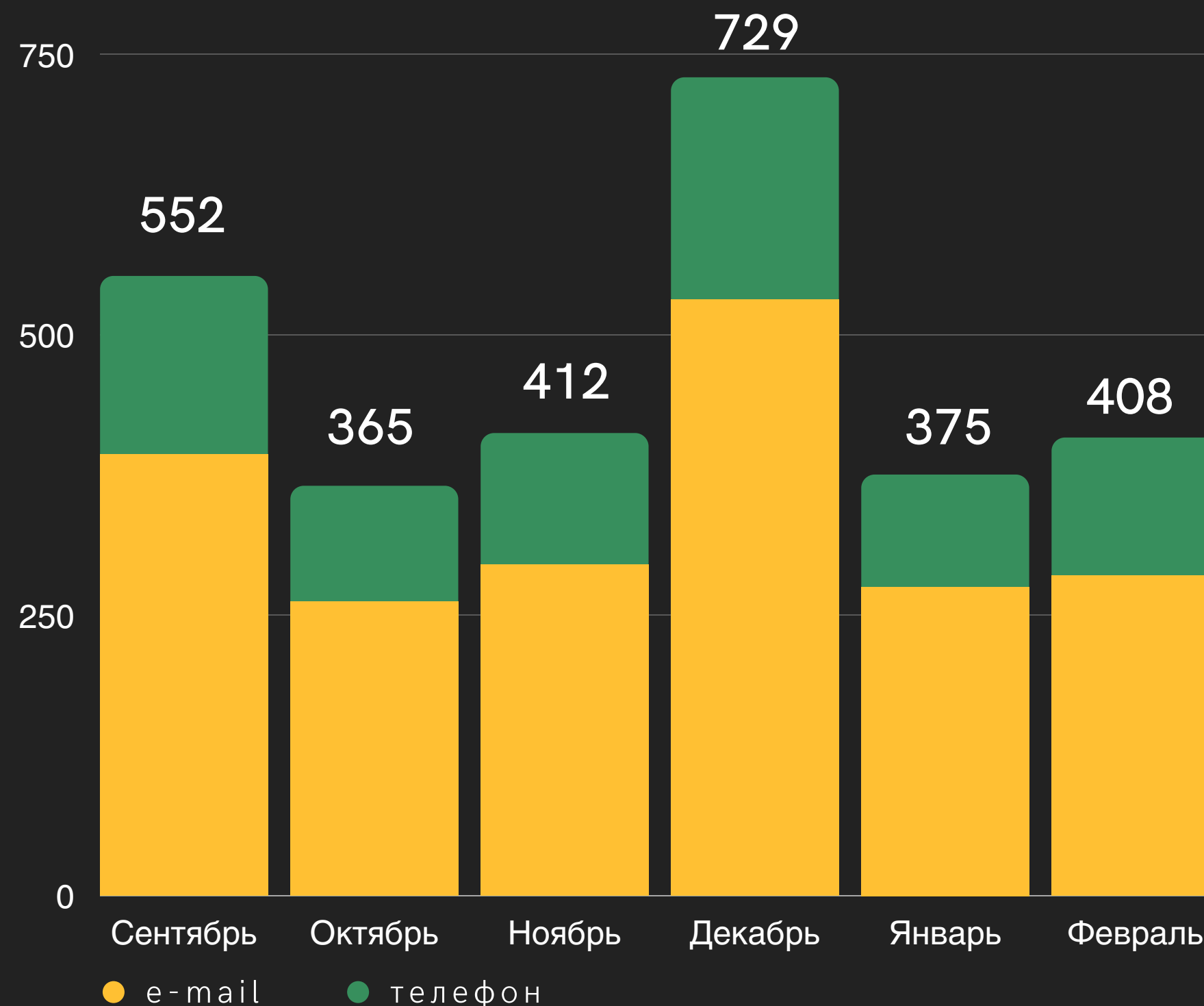
## обращение

С 1 по 28 февраля 2022 года поступило 408 обращений. Из них 123 по телефону, 285 на электронную почту.

Из 285-ти заявок - 276 успешно отработана и закрыта. 8 заявок в работе у 2-ой линии, 1 заявка ожидает доп. информации у клиента.

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

## Динамика заявок по месяцам





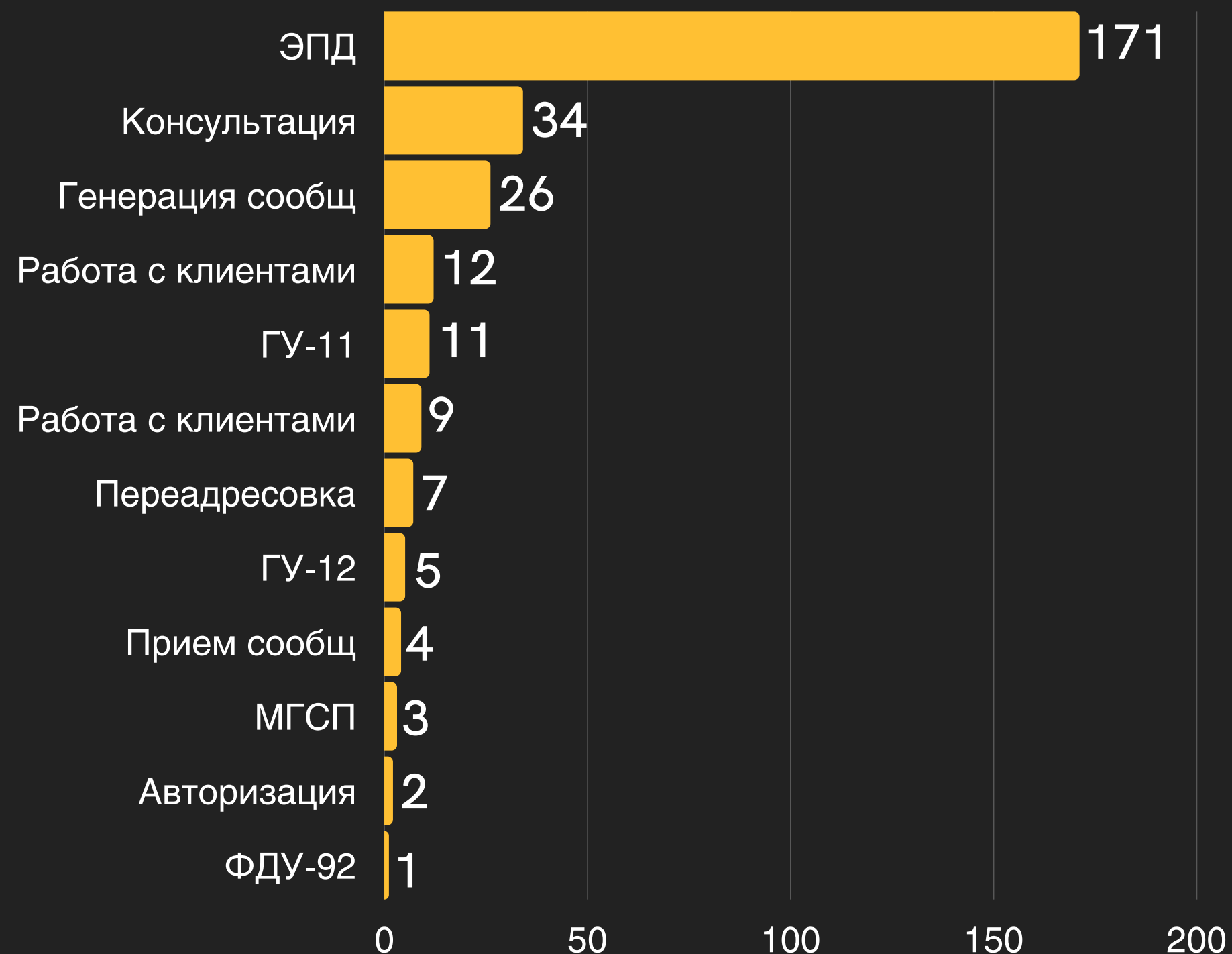
# Статистика по модулям

03

Доля 60% всех обращений приходится на модуль ЭПД. Чаще всего это ошибки при раскредитовании (51), создание ЭПД (25), оплата (20).

Доля 8,3% обращений выпадает на Консультацию. Это вопросы по поиску и корректности заполнения накладных в системе.

Доля 6,4% обращений пришли на ошибку при генерации сообщений. Причиной стал сбой в базе данных и недоступность АСУ ДКР 8-го февраля с 16:15 по 17:37.





Февраль 2022

# ЭПД - 171 заявка

Служба поддержки  
АСУ ДКР

#1

**51 заявка**

Раскредитование

## Причина:

Некорректное обновление Rail-Тариф за 11.12.21. Отправки оформленные в декабре раскредитовываются в текущем месяце.

## Решение:

В разработке

04

#2

**43 заявки**

Расчет ПП

1) Начисление недобора/перебора по станции назначения после обновления Rail Tarif.  
2) При переадресовке отправок выходила ошибка "Не рассчитана провозная плата в основной отправке". Ошибка возникла из-за некорректного обновления системы. Для исправления сделали откат обновления и после успешно провели обновление.

В разработке

#3

**25 заявок**

Создание

При создании неэлектронной ЭПД на статусе Оплачено клиенты некорректно (с ошибкой) вводят данные полей: номера вагона, массы и грузоподъемности, знаки ЗПУ, время завершения операций, 3-я особая отметка и маршрут нерабочий парк.

Для неэлектронного ЭПД поставить аналогичный логический контроль как на электронном ЭПД на статусе Оплачено, где накладная с таким вагоном находится в пути следования.

#4

**20 заявок**

Оплата

При приеме поезда на передаточной станции 2 раза формируется 253 с. и приходит отрицательный ответ. В следствие чего возникает ошибка при раскредитовании.

Необходимо ошибку воспроизвести на тестовом портале. Для воспроизведения надо настроить плательщика на тестовом, счс настройке находится в работе у разработчиков. После его завершения начнем работу по воспроизведению ошибки.



Февраль 2022

# Консультации - 34 заявки

Служба поддержки  
АСУ ДКР

05 #1

## 34 заявки

Консультация  
пользователей

### Причина:

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

Вторая категория обращений это не ошибка системы, а простые 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.



Февраль 2022

# Генерация сообщ - 26 заявок

Служба поддержки  
АСУ ДКР

#1

**26 заявок**

Оплата и  
раскредитование

## Причина:

Обращения связаны со сбоем 8-го февраля 2022 года. В этот день с 16:15 по 17:37 был сбой в базе данных и временами АСУ ДКР был недоступен. Вследствие чего при оплате и раскредитовании накладных не приходил ответ на сообщения. Данные обращения были успешно обработаны совместно с СП-ЦДАЦ.

## Решение:

В разработке

06



**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ**