



01

# ОТЧЕТ ЗА ЯНВАРЬ 2022

Служба поддержки АСУ ДКР





Январь 2022

Служба поддержки  
АСУ ДКР

# 375

02

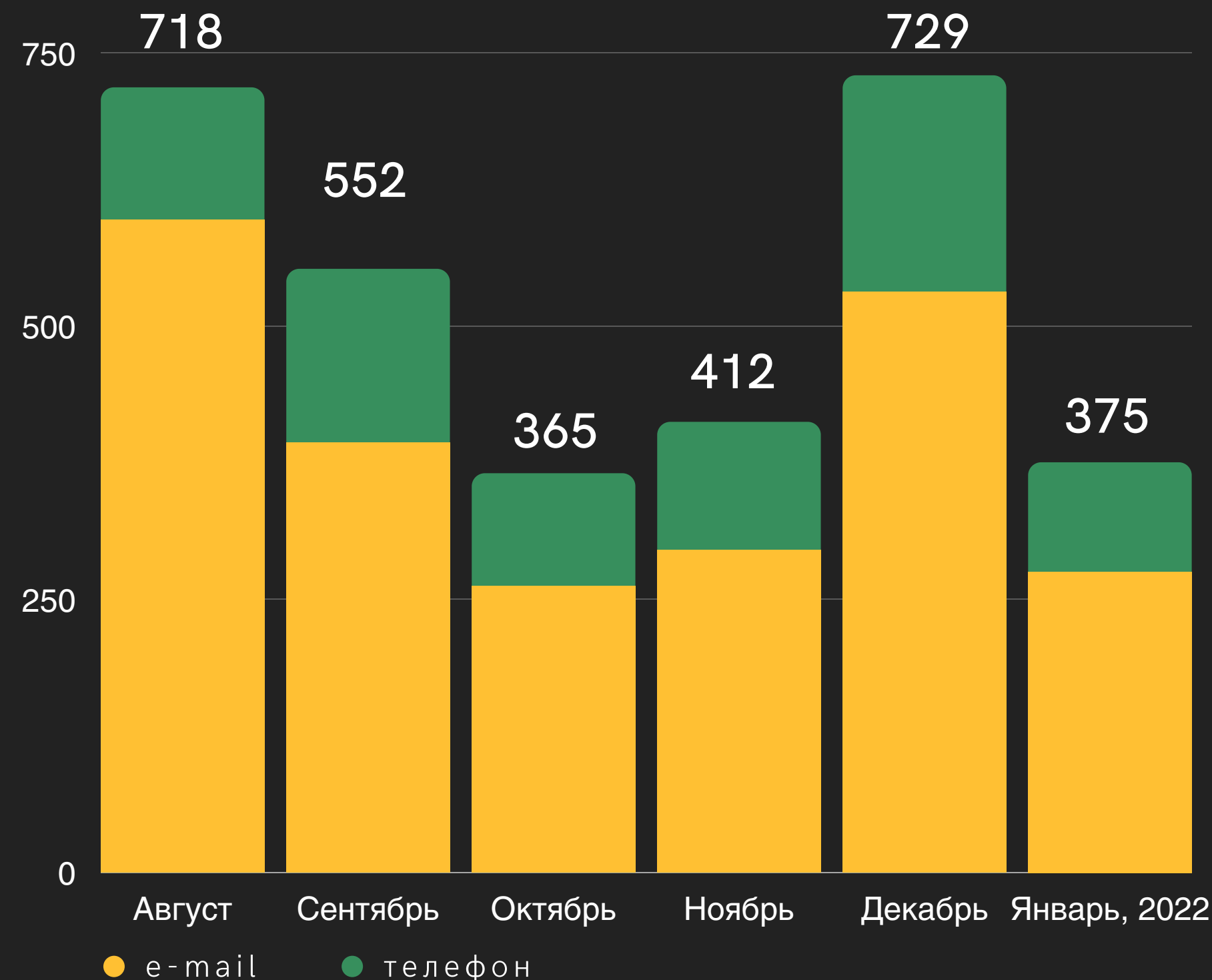
обращение

С 1 по 31 января 2022 года поступило 375 обращение. Из них 100 по телефону, 275 на электронную почту.

Из 275-ти заявок - 260 успешно отработана и закрыта. 15 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 73,1% всех обращений приходится на модуль ЭПД. Чаще всего это ошибки при раскредитовании (81), создание ЭПД (43), оплата (26).

Доля 8,4% обращений выпадает на Консультацию. Это вопросы по поиску и корректности заполнения накладных в системе.

Доля 4% обращений пришли на Переадресовку. Причиной стало ошибка при создании заявки на передресовку импортную отправку.





Январь 2022

# ЭПД - 201 заявка

Служба поддержки  
АСУ ДКР

#1

**97 заявка**

Раскредитование

## Причина:

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

## Решение:

В разработке

04

#2

**45 заявки**

Создание

1) При создании накладной с 2-мя перевозчиками не проставляется отметка Перевозчика.  
2) В вагонах автоматически добавляются лишние нули в графе грузоподъемность, масса тары, проверочная масса тары. Эта ошибка связана с дублированием 2-ой операции в таблице БД.

1) Ошибка воспроизведена на тестовом, поставлена задача TDG-5881 на его исправление.  
2) Поставить логический контроль. При повторении 2-ой операции не создавать новую строку (дублировать), а обновлять данные текущей строки.

#3

**28 заявок**

Оплата

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

**11 заявок**

Обработка по сдаче/приему

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.



Январь 2022

# Консультации - 23 заявки

Служба поддержки  
АСУ ДКР

05 #1

**23 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 видеоинструкцию 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.



Январь 2022

# Переадресовка - 12 заявок

Служба поддержки  
АСУ ДКР

06

#1

**9 заявок**

Создание заявки

## Причина:

Не создавалась заявка на импортную отправку. Ошибка возникает, когда в накладной грузополучатель указан не из справочника. Для устранения проблемы необходимо перевыбрать грузополучателя из справочника.

## Решение:

Сделать обмен данных с информацией о клиентах (ИИН/БИН, наименование, 12-значный код, адрес, ОКПО) для соответствия данных со справочниками. Данный процесс сейчас реализуется для обмена данными с РЖД.

#2

**3 заявки**

Не рассчитана ПП

При оплате переадресации выходила ошибка с соответствующим уведомлением. На тестовом сервере воспроизвели проблему.

Данная ошибка устранена и обновлена на промышленном портале 01.02.2022 (TDG-5899)



**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ**