



01

ОТЧЕТ ЗА МАЙ 2022

Служба поддержки АСУ ДКР





350

02

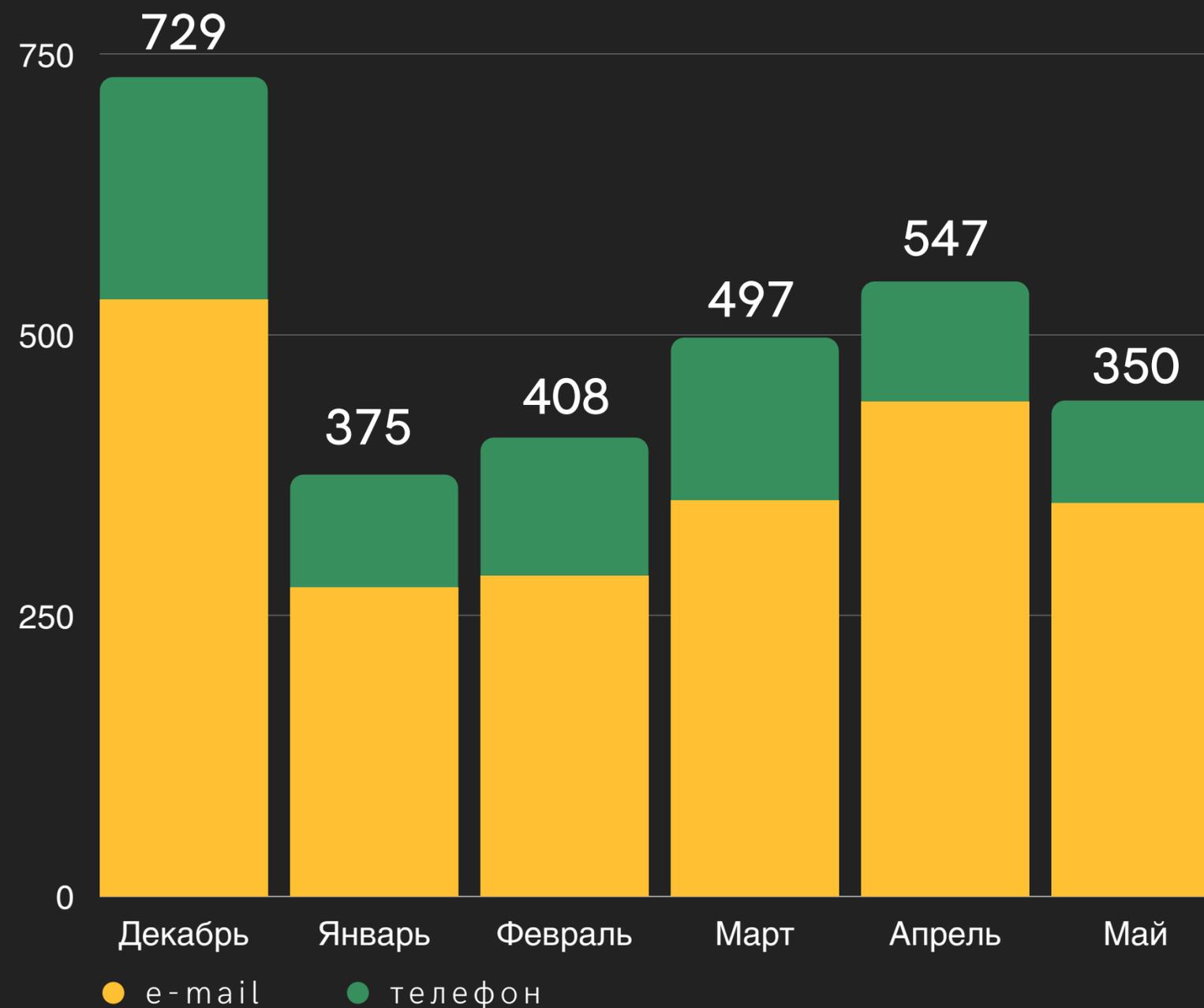
обращение

С 1 по 31 мая 2022 года поступило 350 обращений. Из них 91 по телефону, 259 на электронную почту.

Из 259 заявок - 245 успешно обработаны и закрыты. 13 заявок в работе у 2-ой линии. 1 заявка находится в ожидании ответа от клиента.

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

Динамика заявок по месяцам





Статистика по модулям

03

Доля 56% всех обращений приходится на модуль ЭПД. Чаще всего это ошибки при раскредитовании (60), создание ЭПД (52), оплата ЭПД (10).

Доля 10,8% обращений пришли на категорию Переадресовка. Это вопросы связаны с тем, что у клиентов при создании заявки на переадресовку в поиске не отображалась накладная.

Доля 7,14% обращений выпадает на Консультацию. Это вопросы по поиску и корректности заполнения накладных в системе.





Май 2022

ЭПД - 147 заявок

Служба поддержки
АСУ ДКР

#1

60 заявки

Раскредитование

Причина:

1) В импортной накладной не был проставлен код предыдущего груза, вследствие чего при раскредитовании выходила ошибка «Необходимо проставить код предыдущего груза». 2) В импортных накладных ошибка 5016 на 253 сообщение при раскредитовании.

Решение:

Ошибки были исправлены совместно с сотрудниками СП ЦДАЦ.

04

#2

52 заявки

Создание ЭПД

1) При создании накладной после добавления вагонов код плательщика меняется на условный
2) При добавлении вагона в накладную выходит уведомление «Вагон обнаружен в другой накладной».

1) Это не является ошибкой, это логика, при которой плательщик меняется на условный в случаях, когда ЕТСНГ 421034 и хотя бы один из вагонов находится в собственности Казтемиртранс.
2) Это является логическим контролем системы, который не позволяет оформлять одновременно несколько накладных с одинаковым номером вагона.

#3

10 заявок

Оплата ЭПД

1) Ошибка .4447 на 410 сообщение при оплате ЭПД – указан несуществующий номер восьмизначного вагона. 2) Ошибка 500 при оплате выгона ВНБ вагона с отдельным локомотивом.

1) По данной ошибке рекомендовано было обратиться в АСУОП. 2) Данная ошибка была устранена и обновлена на промышленном портале 16.05.2022 в рамках задачи TDG-6201

#4

2 заявок

Расчет провозной платы

По ошибкам при расчете провозной платы были зарегистрированы 2 заявки и обе были связаны с некорректной схемой расчета провозной платы.

Ошибки были исправлены совместно с сотрудниками СП ЦДАЦ.



Май 2022

Переадресовка - 28 заявок

Служба поддержки
АСУ ДКР

05 #1

28 заявки

Консультация
пользователей

Причина:

1) У клиента при создании заявки на переадресовку в поиске не отображалась накладная. 2) В ЭПД модуле на статусе «Переадресовка» у товарного кассира не отображались переадресовочные накладные, согласованные тех конторой.

Решение:

Данные ошибки были устранены сотрудниками 2-ой линии



Май 2022

Консультации - 25

Служба поддержки
АСУ ДКР

06 #1

25 заявок

Консультации

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 отрабатываются 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.



07

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**