

Баг претензионного кабинета РЖД

Ожидаемые сроки исполнения: Один семестр (Сентябрь 2023 -
Декабрь 2023)

Контекст

В какой области решаем проблему?

Компания ООО «ТрансЛес» - крупнейший железнодорожный оператор по перевозке лесных грузов. Компания использует личный кабинет на сайте ОАО «РЖД». При загрузке расчёта к претензии в личном кабинете претензии загружаются с итоговой суммой, которая отличается от суммы претензии в загружаемом файле. В связи с этим, компания отказалась от использования личного кабинета ОАО «РЖД» в части предъявления претензий за просрочку доставки порожних платформ.. При этом, данный сервис ранее функционировал и претензии направлялись только в электронной форме, что удобнее и предпочтительнее как для ОАО «РЖД», так и для ООО «ТрансЛес»

Проблема

Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?

Начальник отдела претензионной работы компании ООО «ТрансЛес», занимающийся претензионной работой, хочет, чтобы документы о претензиях в личном кабинете загружались и не возникало ошибок, потому что при загрузке форм расчёта, сделанных по формам с сайта ОАО «РЖД» одна из шести претензий загружается корректно, а остальные загружаются с суммами, которые отличаются от суммы указанной в изначально загружаемом файле, поэтому данные приходится загружать вручную. При последнем обращении в службу поддержки ответа по существу не последовало. При уточнении статуса и сроков обработки обращения, менеджер поддержки отвечал что присвоил обращению статус «Срочно». Дальнейшего ответа не последовало.





МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Минтранс России



Транспортный
университет

Пользователи

Чья это проблема? Кто хочет что-то получить, но не может?

Заказчик и другие стейкхолдеры

Кто вовлечен (какие стейкхолдеры/целевые аудитории и их сегменты)?

ООО «ТрансЛес»

Данные

Какие есть (если есть) исходные данные для решения такой проблемы? Где их искать/собрать/парсить?



Рекомендуемые инструменты

Есть ли у заказчика предпочтения/рекомендации по инструментам/методам, которыми такие проблемы решают?

Анализ аналогов

Какой вам известен мировой опыт в решении такого рода проблем?

Предполагаемый тип решения

В каком направлении предлагаем участникам искать решения?



Предполагаемая ролевая структура команды

Состав ролей участников команды. Возможные направления подготовки участников

Доступная экспертиза

Какими экспертами мы обеспечим решение этой задачи

Начальник отдела претензионной работы. Соболев И.В. (через контактное лицо)

Дополнительные материалы

Ссылки на дополнительные материалы или дополнительная информация, которая позволит более полно раскрыть суть проекта

<https://transles.ru/> <https://drive.google.com/file/d/17RRgl0zxQxzol4V5-xX17uqqG25K-Dzk/view?usp=sharing>

Возможный реализатор проекта

Какому институту/академии потенциально может быть интересен данный проект для реализации

ИМТК

