



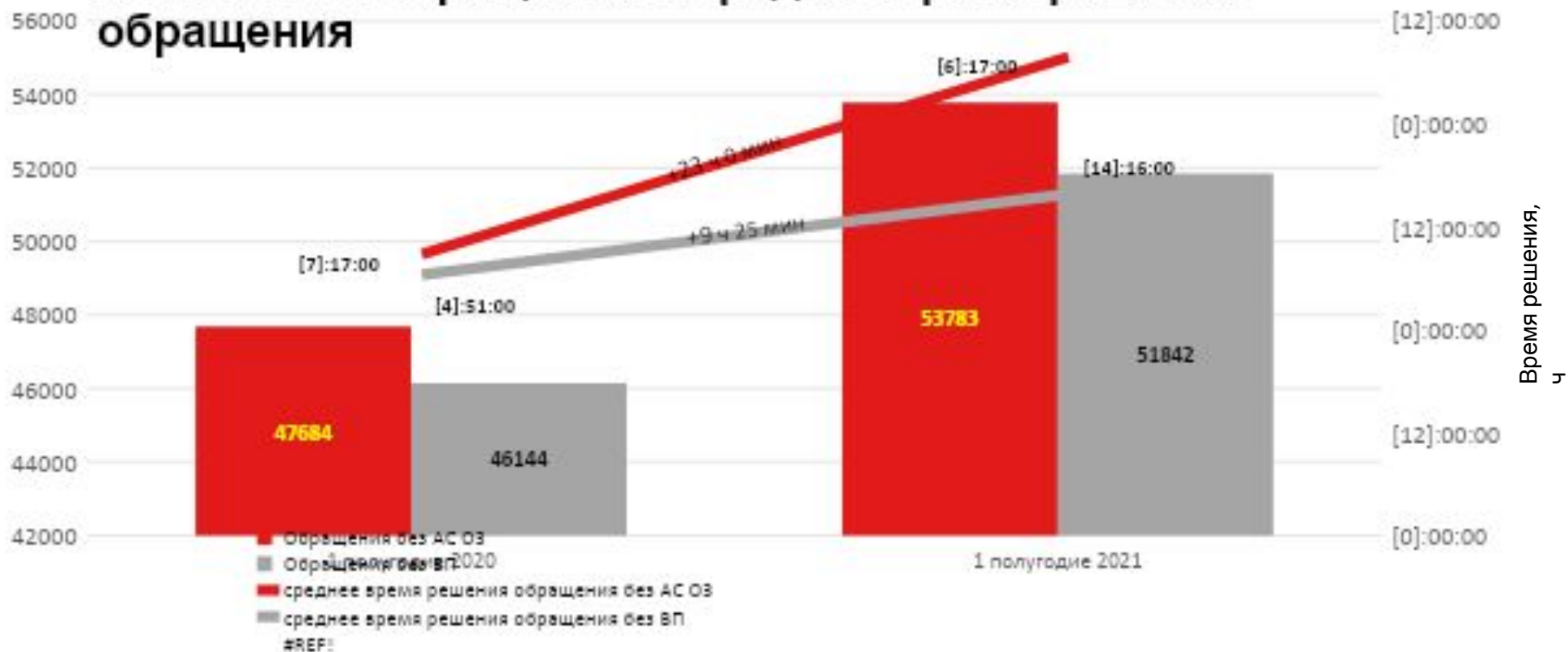
# Главный вычислительный центр – филиал ОАО «РЖД»

ЦК СВТ  
Рашит Велданович Мусин



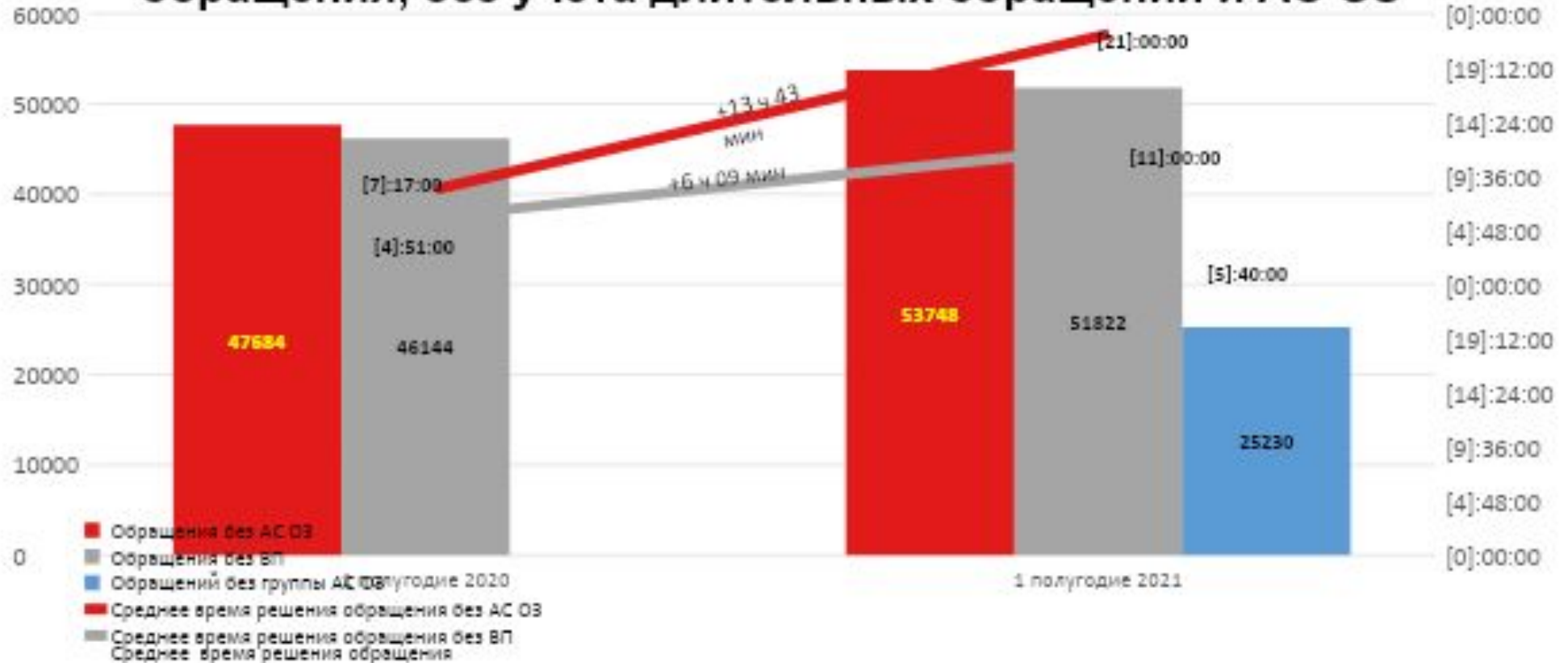
# Время решения обращений (1 полугодие 2021 года)

## Количество обращений и среднее время решения обращения



# Изменение времени решения обращений (1 полугодие 2021 года)

## Количество обращений и среднее время решения обращения, без учета длительных обращений и АС ОЗ

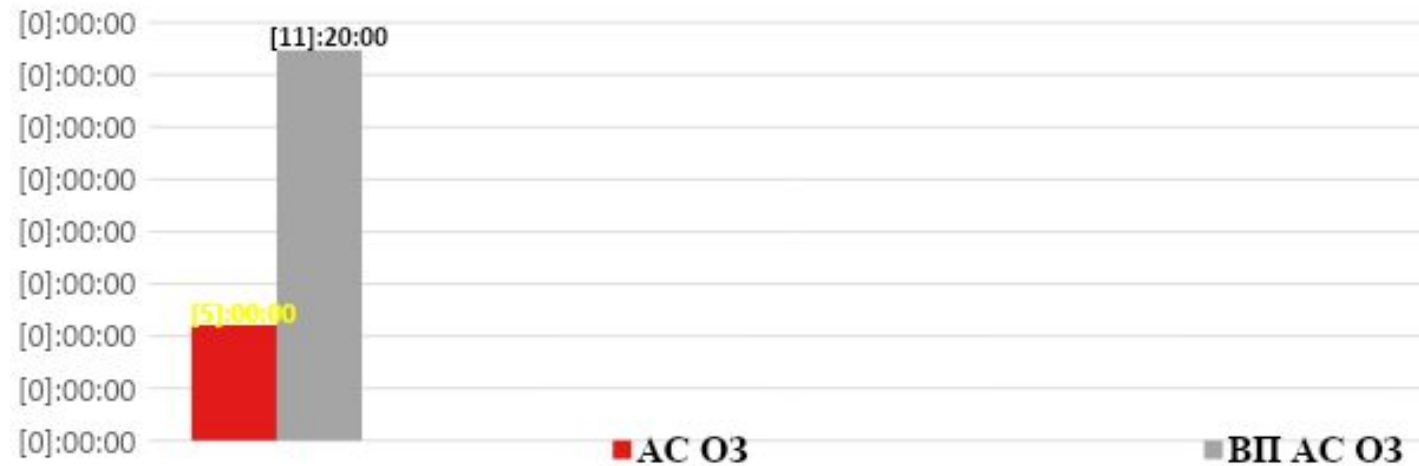


# Анализ длительно нерешаемых обращений по ЦК СВТ (период с 2017 года по июнь 2021 года)

## Количество обращений по направлению /



## Среднее время решения обращения по направлению АС ОЗ



## Мероприятия ЦК СВТ по недопущению длительных обращений

№ п/п	Основные мероприятия	Срок исполнения
1.	При длительном решении запросов ВП (кроме запросов ВП в ОСК) руководителям направлений осуществлять взаимодействие со службой поддержки внешнего поставщика. По итогам месяца, по нерешенным запросам формировать письмо в ЦКИ и Трансинформ.	Ежемесячно
2.	Установлен еженедельный контроль отработки всех открытых обращений, в целях недопущения нарушения крайнего срока (КС). Определен порядок формирования отчетности на еженедельной основе.	Еженедельно (понедельник)
3.	Разработка отчета по контролю обращений (дополнительное информирование по ЭПС) с просроченным крайним сроком, в статусе «в работе» (для дополнительного контроля).	4 квартал 2021 года
4.	Участие ЦК СВТ в процессе согласования отчетных документов при сдаче этапа услуг ВП (по договорной работе)	ежемесячно
5.	Аудит операций по объемам работ в направлении АС ОЗ, с вычленением и передачей непрофильных операций в соответствующие профильные подразделения (ОСК)	09.08.2021
6.	Увеличение численности направления АС ОЗ, за счет внутреннего перераспределения ресурсов ЦК СВТ	23.07.2021
7.	Проведение обучения специалистов ЦК СВТ по процессу управления запросами, а именно: -привлечению ВП или смежных подразделений, включая повторное изучение правил регистрации и оформления запросов и проблем; -консультированию по вопросам качественного, полного и корректного описания хода их решения в АСУ ЕСПП; -изучению метрик и ключевых показателей процесса и периодичности мониторинга запросов.	Ежеквартально (по результатам деятельности за период)

Спасибо за внимание!