ПРОБЛЕМНЫЕ ВОПРСЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ

№	Дата создание	Приоритет	Описание проблемы\несоответствия \Улучшения	Ответственный, с указанием ФИО	Действие	Срок выполнения	Статус	Комментарии по статусу	Предложение от бизнеса	Дата оценки результативности	Оценка результативности	Комментарии по результативности\следующие шаги
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. Общие вопросы по Системе взимания платы												
1	02.12.2015		В настоящее время при работе с системой в личном кабинете пользователя отсутствует возможность просмотра информации за истекший период (состояние лицевого счета, пройденное расстояние и т.п.)	ООО "РТИТС"	Готовится новый формат отчета	12.01.2016	Inprocess	25.12.2015 - новый формат отчета	Требуется добавить фильтр выбора периода. Возможность фильтрации по гос. номеру и т.д.			
2	02.12.2015	High	Доступность сайта «ПЛАТОН» (сбои в работе Интернет-портала)	ООО "РТИТС"			Done	Наблюдаются локальные проблемы с доступностью ЛК, часть проблем связана с переводами с банковских карт на ЛС.	Требуется в кратчайшие сроки наладить работу IT-инфраструктуры Интернет-сопровождения проекта (определить источник проблемы сбоев - пропускная способность канала, производительность сервера, корректность запросов к базе данных и т. д.)			
3	02.12.2015		Нет возможности сформировать отчет о фактически пройденном расстоянии для каждого транспортного средства	ООО "РТИТС"	Готовится новый формат отчета	12.01.2016	Inprocess	25.12.2015 - новый формат отчета	Необходимо добавить возможность выгрузки информации за отчетный период в нескольких форматах: XLSX, CSV, PDF (в привязке к зарегистрированному в системе транспортному средству, с указанием пройденного киллометрожа для каждого транспортного средства в отдельности)			
4	02.12.2015		Пользователь системы не имеет возможность самостоятельно настроить автоматическое получение отчетов под интересующие параметры	ООО "РТИТС"	Готовится новый формат отчета	12.01.2016	Inprocess	25.12.2015 - новый формат отчета	Необходимо добавить возможность настройки автоматической отправки отчетов под заданные параметры, включающие в себя: список электронных адресов получателей рассылки отчета, формат файла-отчета (XLSX,CSV,PDF) и т.п.			
5	02.12.2015		У пользователя системы отсутствует возможность в режиме реального времени просмотреть и выгрузить информацию с сайта по всем неисправным и/или не верифицированным, бортовым устройствам (устройствам без привязки к определенному транспортному средству)	ООО "РТИТС"			Done	Необходимо расширение функционала. 29.12 обновление статуса по запросу от РГ	Требуется создать отчет, в котором содержится информация о том, когда устройство стало недоступным, и когда вновь появился сигнал. Предусмотреть минимальный интервал времени за который пропадание сигнала не будет учитываться (исключить кратковременные прерывания сигнала, не влияющие на возможность движения транспортного средства) – в ином случае см. п. 5 (о создании маршрутной карты)			
6	02.12.2015		Отсутствие обратной связи при обращении на сайте ПЛАТОН по запросам, в т.ч. касающихся проблем пользователей при работе с системой	ООО "РТИТС"			Done					
2. Начисление/списание денежных средств												
7	02.12.2015		Нет возможности настроить индивидуальный «денежный рубеж» для компании, при снижении которого будет приходить уведомление о необходимости пополнения счета	ООО "РТИТС"	Доработка функции к ЛК	12.01.2016	Inprocess	Срок реализации 30.12.2015				
8	02.12.2015	High	У пользователя системы отсутствует возможность контролировать расход денежных средств за отчетный период, в связи с не корректным учетом в ЛК	ООО "РТИТС"	Готовится новый формат отчета	12.01.2016	Inprocess	25.12.2015 - новый формат отчета				
9	02.12.2015	High	Некорректный учет фактически пройденного километража (порой с многократным превышением), являющийся причиной последующего избыточного списания денежных средств	ООО "РТИТС"	Готовится новый формат отчета	12.01.2016	Inprocess	25.12.2015 - новый формат отчета	Требуется настройка программного обеспечения оператором системы взимания платы; корректировка проведенных некорректных списаний, и возврат излишне списанных денежных средств.			
10	02.12.2015		Эпизодическое списание денежных средств с расчетного лицевого счета абонента системы. Уход баланса в минус, при условии наличия средств на ЛС.	ООО "РТИТС"	Готовится новый формат отчета	12.01.2016	Inprocess	25.12.2015 - новый формат отчета, проверка работы к 17.02.2016	Требуется синхронизировать списания платы в соответствие с фактическим пробегом по федеральным трассам. Доступность сведений данных сведений должна быть представлена в режиме реального времени.Требуется наладить работу сервисов Интернет-ресурса.			
11	02.12.2015		Непонятен порядок списания денежных средств в случае оплаты за проезд путем оформления маршрутной карты в случае сбоя в работе бортового устройства (будет ли происходить задвоение платежей)	ООО "РТИТС"			Done	Требуется разработать регламент.	Оператор системы взимания платы должен отслеживать статус работы каждого бортового устройства, и в случае возникшей (даже временной) неисправности, и как следствие, необходимости оформления маршрутной карты, иметь возможность блокировки неисправного бортового устройства по заявке от владельца транспортного средства. В данном случае оплата за проезд производится строго по маршрутной карте во избежание двойного списания в случае дальнейшего включения бортового устройства.			
12	02.12.2015		В отчете (на сайте) во вкладке транспортные средства - группы нет расхода по каждой группе	ООО "РТИТС"	Колонка добавляется в отчет .csv, с возможностью обработки в системе "Клиента".	29.01.2016	Notdone	Колонка добавляется в отчет .csv, с возможностью обработки в системе "Клиента".				
13	02.12.2015		Работа колл-центра, 20 минут на ответ на запрос. Качество ответов.	**ООО "РТИТС"**			Done	Качество ответов, оставляет вопросы, но срок ответа - реально снижается.				
14	02.12.2015		При выходе из строя бортового устройства нет возможности оперативно связаться с колл-центром и получить однозначный ответ («сколько сотрудников, столько и мнений»)	**ООО "РТИТС"**			Done	Оперативное создание маршрутной карты, с дальнейшим контролем списания по БУ, если списание прошло - отмена маршрутной карты, на следующий день - возврат денег. Требуется проверить и подтвердить.				
3. Маршрутные карты												
15	02.12.2015		Нарушение масштабирования страницы lk.platon.ru Невозможно ввести логин и пароль, если у браузера изменили ширину окна	**ООО "РТИТС"**			Done	Ok	Требуется переписать код страницы			
16	02.12.2015		Не возможно построить маршрут до конкретного адреса, указанного в путевом листе. Программа выдает адрес без конкретной привязки к месту.	**ООО "РТИТС"**			Done	Конкретные примеры с проблематикой - отправляем в РТИС, до внесения изменений пользуемся точками на карте или GPS координаты				
17	02.12.2015		В настоящее время наблюдаются регулярные сбои портала, когда пользователь не имеет возможности создать маршрутную карту (подобные сбои наблюдаются в течение 3х часов и более, при этом Т/С простаивает)	**ООО "РТИТС"**			Done	Требуется разработка регламента действия в подобных случаях	Требуется создание альтернативного (кроме портала) варианта создания маршрутной карты (служба поддержки по эл. почте, Колл-центр и т.п.).			
18	02.12.2015		В настоящее время не предусмотрена возможность построения трека движения ТС с учетом возможности кратчайшего проезда по указанным точкам маршрута, в т.ч. с учетом пробега по региональным дорогам (нет части региональных дорог на карте СВП, что не дает возможности проложить по ним маршрут)	**ООО "РТИТС"**			Done	Добавлено 10 промежуточных точек, требуется протестировать функционал	Требуется доработать систему. Добавить региональные дороги на карту СВП, с учетом возможности прокладывать маршруты по ним, а также предусмотреть возможность корректировки маршрута в режиме реального времени исходя из дорожной ситуации.			
19	02.12.2015		Неоптимальная маршрутизация с приоритетом по федеральным трассам; недостаточная возможность для пользователя оптимизировать маршрут вручную. Система позволяет заложить только три дополнительные точки (прокладываются «невероятные маршруты» - приходиться создавать несколько маршрутных карт (разбивая фактический маршрут на отрезки).	**ООО "РТИТС"**			Done	Добавлено 10 промежуточных точек, требуется протестировать функционал	Требуется доработать систему – доработать алгоритм маршрутизации; более гибкий пользовательский интерфейс для возможности построения маршрутов исходя из фактической потребности перевозки (при условии увеличения дополнительных «точек привязки» на карте).			
20	02.12.2015		При оплате маршрутной карты пользователь не получает уведомление	ООО "РТИТС"			Done	Проверили - получаем на почту	Требуется исключить возможность двойного списания. Требуется доработать систему (Информацию по всем оплаченным картам отправлять на e-mail).			
21	02.12.2015		В личном кабинете нет возможности оплачивать маршрутные карты с лицевого счета-для менеджеров групп. Отсутствует "кнопка оплаты с лицевого счета"	ООО "РТИТС"	Ролевая модель "промежуточного менеджера" добавление в систему	29.01.2016	Notdone	Ролевая модель "промежуточного менеджера" - Заявление + доверенность от компании на функционал "промежуточного менеджера".				
22	02.12.2015		3 дополнительные точки на маршруте - не достаточно для эффективной работы диспетчера, необходимо обеспечить минимум 10-15 промежуточных точер.	ООО "РТИТС"			Done	Тест пройден, ок - 10 точек, ждем 16 точек.				
23	08.12.2015	High	При оплате МК (ТС имеет БУ, но индикация показала, что оно «неисправно»), списываются деньги за созданную и подтвержденную маршрутную карту, при этом, так же были списаны деньги и с БУ «Дополнительно» списанная сумма по МК, оказалась выше, чем было списано по БУ (по фактическому пробегу), на 13,4% (103 рубля от 768-ти)	ООО "РТИТС"			Done	"Доверительная вероятность". Если есть "риск" не корректного списания в связи с низким уровнем сигнала, сейчас выставляются "на" ~10%". Списания по ТС стоящим в гараже (на территории склада в 200 метрах от трассы) - фактура передана, ждем комментарии 16.12.2015.				
4. Бортовые устройства												
24	02.12.2015		Отсутствие достаточного кол-ва бортовых устройств, необходимых рынку	ООО "РТИТС"	Начало выдачи БУ, во второй волне в ЦФО, ПвФО...	15.01.2016	Notdone	Ближайшая поставка в конце декабря 2015, первые пойдут на Волгу, заказано 170.000 приборов, к марту планируется выдать все устройства. Выдача в ЦФО начнется ~15 декабря	Обеспечение БУ всех перевозчиков, разместивших соответствующие заявки.			
25	02.12.2015		При какой индикации БУ считается нерабочим?	ООО "РТИТС"			Done		Необходимы разъяснения о порядке пользования бортовыми устройствами			
26	02.12.2015		Отсутствует порядок действий при необходимости перезагрузки бортового устройства (Сколько по времени необходимо ожидать? Достаточно ли 6-7 часов до полной разрядки аккумулятора?)	ООО "РТИТС"	Консультации с тех. Отделом по вопросу "горячей перезагрузки"	20.01.2016	Inprocess	29.12.2015 статус	Перезагрузка БУ после полной разрядки батареи + 1 час			
27	02.12.2015		Большое кол-во неисправных бортовых устройств	ООО "РТИТС"			Done	Замену производят оперативно по заявке, в любом офисе.	Дополнительный контроль качества на этапе производства и возможность оперативной замены. Входной контроль качества БУ перед выдачей. При необходимости конструктивная доработка и решение проблем с производителем. Срочная замена выданных бракованных устройств без очереди.			
28	02.12.2015		Бортовое устройство переходит в статус «Блокировка (Логическая)» - устанавливается по команде Оператора системы взимания платы	ООО "РТИТС"	Консультации с тех. Отделом по вопросу "горячей перезагрузки"	20.01.2016	Inprocess	Перезагрузка БУ, ждем подтверждения возможность "горячей" перезагрузки. Ждем 30.12.	Доработка системы (т.к. перевести БУ в данный режим, возможно, только с помощью оператора системы взимания платы)			
5. Правовые вопросы (аспекты)												
29	02.12.2015		Отсутствие договора с оператором СВП (ООО РТИТС) и как следствие отсутствие каких-либо прозрачных обязательств и ответственности перед пользователями (владельцами транспортных средств)	ООО "РТИТС"	Ждем предоставления договора		Done	Ждем предоставления договора	Заключения предварительно согласованного договора между оператором системы взимания платы и владельцами транспортных средств. Технические регламенты взаимодействия с оператором СВП, получения и замены бортовых устройств, работы в системе взимания платы, претензионной работы и т.п. (также порядок пользования БУ) должны быть приложениями и неотъемлемой частью договоров. В регламентах требуется прописать разумные сроки и ответственность концессионера в случае несоблюдения сроков выдачи БУ, также требуется в возможно короткие сроки внести изменения в порядок работы с БУ			
30	02.12.2015		Нет гарантий защиты персональных данных владельцев транспортных средств и маршрутов следования	ООО "РТИТС"	Ждем разъяснений	29.12.2015	Inprocess		Оператор СВП является обществом с ограниченной ответственностью, в случае «взлома» системы, персональные данные могут свободно попасть в широкое пользование (регулированием данного вопроса должна заниматься государственная структура, должно быть			
31	02.12.2015		Отсутствие предоставления оператором СВП первичной отчетной документации, соответствующей бухгалтерскому и налоговому законодательству РФ	ООО "РТИТС"	Запрос в ФНС - направлен, ожидаем ответ	29.12.2015	Inprocess	Ждем ответ по запросу в ФНС	Предоставление оператором первичной отчетной документации, соответствующей бухгалтерскому и налоговому законодательству РФ с точки зрения должного подтверждения и учета затрат.			
32	02.12.2015	High	Отсутствует разъяснение вопроса учета данной оплаты в расходах организации	Рабочая группа	Запрос в ФНС - направлен, ожидаем ответ	29.12.2015	Inprocess	Ждем ответ по запросу в ФНС	По данному вопросу требуется официальное разъяснение МИНФИНА и ФНС РФ			
33	02.12.2015	High	Из-за запуска системы возникла сложность поиска подвижного состава на 30-40% в среднедневном расчете. Виден ажиотаж на рынке. В связи, с чем участниками фиксируется рост тарифов от 10% до 100% в зависимости от направлений.	Рабочая группа	Начало выдачи БУ, во второй волне в ЦФО, ПвФО...	15.02.2016	Done	Мониторинг	Ввести временный мораторий на применение штрафов. То есть, не применять к пользователям меры административной ответственности, связанные с нарушением требований новой системы взимания платы, которые возникли не по вине пользователей.			
34	02.12.2015		Списание денежных средств происходит за фактически пройденное расстояние по участкам дорог, не относящихся к федеральным трассам в соответствие с маршрутными картами, создаваемыми в личном кабинете пользователя	Рабочая группа	ждем заключение от росавтодор		Done	Запрос в Росавтодор по факту появления вопроса				
35	14.12.2015		Статус работоспособности БУ, в ЛК, нужно добавить.		Новый релиз от 10.01.2016	12.01.2016	Inprocess	Ждем ответ по срокам РТ				
36	14.12.2015		Обмен данными с ООО "РТИТС"	Рабочая группа	Необходимо подготовить запрос от РГ в ФДА, по возможности выгрузки данных из системы	12.01.2016	Inprocess	Необходимо подготовить запрос от РГ в ФДА, по возможности выгрузки данных из системы				
37	14.12.2015		Обучение пользователей работе с промежуточными точками при покупку МК		Размещение обучающих материалов и видео на сайте РТИТС	29.12.2015	Inprocess	Видео ролик по построению маршрутов, для МК с промежуточными точками. К 30 декабря				
38	14.12.2015		Маршрутная карта прокладывает маршрут через Балабаново Калужская обл (пересечение трассы А108 и М3), есть мост высотой 3,5 м, ТС не проходит по высоте, так же есть случаи построения маршрутов без учета знаков "проезд запрещен"		Проверка конкретных случаев, по примерам от РГ	29.12.2015	Done	Фактура передана, требуется проверить наличие данных по знакам и высотам мостовых сооружений в системе в системе				
39	14.12.2015		списание средств по ТС, которые стоят в гараже на территории склада, в 200 метрах от федеральной трассы				Done	Фактуру передали, ждем проверку по системе				
40	28.12.2015		Возврат БУ при фиксации фактов не использования в течении месяца и более (при условии покупки МК и фиксации движения ТС)	ООО "РТИТС"	Подготовить регламент для обсуждения в РГ	20.01.2016						
41	28.12.2015		Оценка ключевых показателей работы системы по итогам первых трех месяцев работы системы		Подготовить краткую презентацию: по методологии и системе мониторинга	10.02.2016						

Столбцы № 5-9 заполняет ответственный
Столбцы № 11-13 заполняют представители бизнес-сообщества

Done	*21*
Inprocess	*15*
Notdone	*3*

Correctiv
Preventive
Cancelled Low Корректирующее
Прочее