



**ПУБЛИКАЦИИ В СМИ ОБ ИНЖЕНЕРНОЙ
И НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

ПУБЛИКАЦИИ
26.01 - 01.02.2024

№	Дата публикации	Наименование статьи (новости)	Источник	Ссылка на источник
1.	31.01.2024	Важную работу доверили чат-боту	Гудок	https://gudok.ru/newspaper/?ID=1656601&archive=2024.01.31
2.	26.01.2024	Вагонам меняют паспорта	Гудок / ВНИИЖТ	https://www.gudok.ru/zdr/175/?ID=1656323&archive=66654 https://www.vniizht.ru/news/maksim-kuznetsov-rasskazal-o-rezultatakh-zavershennoy-raboty-po-planu-niokr-sng/

Важную работу доверили чат-боту

Во время новогодних праздников, с 1 по 8 января, 22% обращений пользователей информационных систем ОАО «РЖД», поддерживаемых Главным вычислительным центром (ГВЦ), решены цифровыми сервисами без участия человека. Это в 7,5 раза больше, чем в 2022 году.

В последнее время с учётом развития цифровых технологий руководство ГВЦ поручило максимально замещать в поддержке информационных систем труд технологов цифровыми сервисами.

Первоочередное развитие получили два направления: роботизация рутинных операций в корпоративных информационных системах и замена технологов в роли консультантов по информационным системам виртуальными помощниками.

Программные роботы позволяют запустить в информационной системе последовательность действий, необходимых для обработки и передачи информации. Всего на текущий момент ГВЦ в части технологического сопровождения и администрирования пользователей в информационных системах разработал около 1500 программных роботов, более 300 из которых работают с общекорпоративными системами управления.

Для автоматизации процесса консультирования в IV квартале 2022 года была введена в постоянную эксплуатацию система «Виртуальный консультант».

На момент запуска она содержала около 200 сценариев взаимодействия в формате чат-ботов, содержащих ответы примерно на 25% наиболее часто задаваемых вопросов по работе информационных систем. Сейчас используется уже почти 800 таких сценариев. На очереди запуск в 2024 году общения «Виртуального консультанта» с пользователями по телефону и с помощью корпоративной системы обмена мгновенными сообщениями.

В ГВЦ рассказали, что интеграция «Виртуального консультанта» с роботами позволила в ряде сценариев прописать их применение и запуск непосредственно по ходу взаимодействия с пользователем, без привлечения работников ГВЦ или отдельного обращения в службу поддержки. Это делается, например, для разблокировки и сброса пароля в информационной системе, привязки бухгалтерского счёта, загрузки контрагентов и нормативно-справочной информации.

С точки зрения влияния цифровых сервисов на качество поддержки пользователей в период новогодних праздников можно сравнить два простых и понятных показателя за 2022 и 2024 годы. Время начала работы по созданному обращению сократилось вдвое: с 14,5 до 7,3 часа, а время решения вопроса сократилось в 1,6 раза: с 24,8 до 15,3 ч.

В целом из 26400 обращений, поступивших от пользователей в период с 1 по 8 января 2024 года, для решения 39% вопросов были применены цифровые сервисы, а 22% решены цифровыми сервисами без участия человека.

Источник: gudok.ru, 31.01.2024

Вагонам меняют паспорта

С 1 февраля на территории СНГ начнётся внедрение паспорта грузового вагона новой формы ВУ-4ЖА и «расширенного» листка учёта комплектации.

В настоящее время действуют паспорт ВУ-4М и листок учёта комплектации грузового вагона. Теперь подготовлен новый паспорт ВУ-4ЖА, учитывающий дополнительные характеристики подвижного состава, такие как, например, тип сливного прибора вагона-цистерны, объём кузова, максимальная расчётная статическая нагрузка. Новый, «расширенный» листок учёта комплектации грузового вагона составными частями также предполагает размещение большего количества данных.

Для внедрения нового электронного документа на уровне СНГ необходимо было разработать пакет нормативно-технической, справочной документации автоматизированной информационной системы по ведению паспорта формы ВУ-4ЖА, внести изменения в программное обеспечение (ПО). В рамках Плана НИОКР СНГ эту задачу решили специалисты АО «ВНИИЖТ».

В конце декабря 2023 года прошла приёмка в постоянную эксплуатацию ПО информационной базы межгосударственного уровня по ведению паспорта грузового вагона формы ВУ-4ЖА и «расширенного» листка учёта комплектации составными частями. ПО было принято после почти годичной опытной эксплуатации на территории ряда железнодорожных администраций стран СНГ и участников Соглашения. В частности, были задействованы железные дороги Казахстана, Киргизии, Таджикистана, Грузии, Латвии, Эстонии. Участвовали структуры Главного вычислительного центра ОАО «РЖД» и информационно-вычислительных центров зарубежных администраций.

Несмотря на то, что ПО уже полностью готово с конца прошлого года, в постоянную эксплуатацию автоматизированная информационная система по ведению паспорта ВУ-4ЖА вступит с 1 февраля. Время потребовалось для доработки комплекса нормативной документации внутри железнодорожных

администраций. Подготовленные администрации уже формируют новые данные.

ВУ-4М и прежний листок комплектации также продолжают своё действие. Будет установлен переходный период, в течение которого будут приниматься обе формы. Ожидается, что срок действия обеих форм паспортов составит три года. Но эту норму необходимо утвердить Совету по железнодорожному транспорту государств-участников СНГ, заседание которого планируется провести предстоящей весной.

Источник: gudok.ru, 26.01.2024