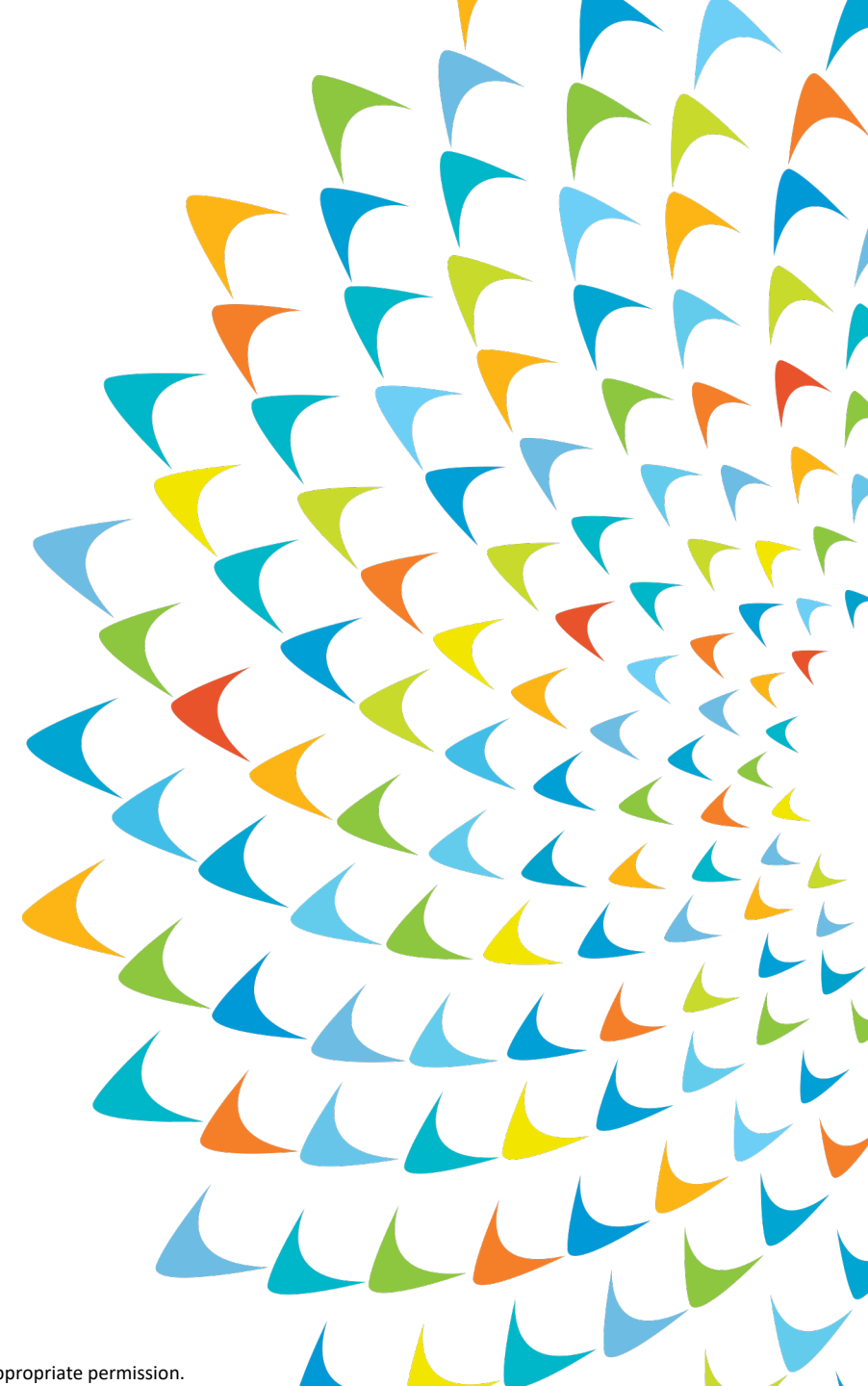




Усовершенствованная транзитная система ЦАРЭС (УТСЦ) – доступ к ООИ и службе технической поддержки



Система Общего обмена информацией (ООИ)



ДЕМОНСТРАЦИЯ: ОБЗОР СИСТЕМЫ ООИ

User ID/Email
CARECGE01

Password
.....

Remember me

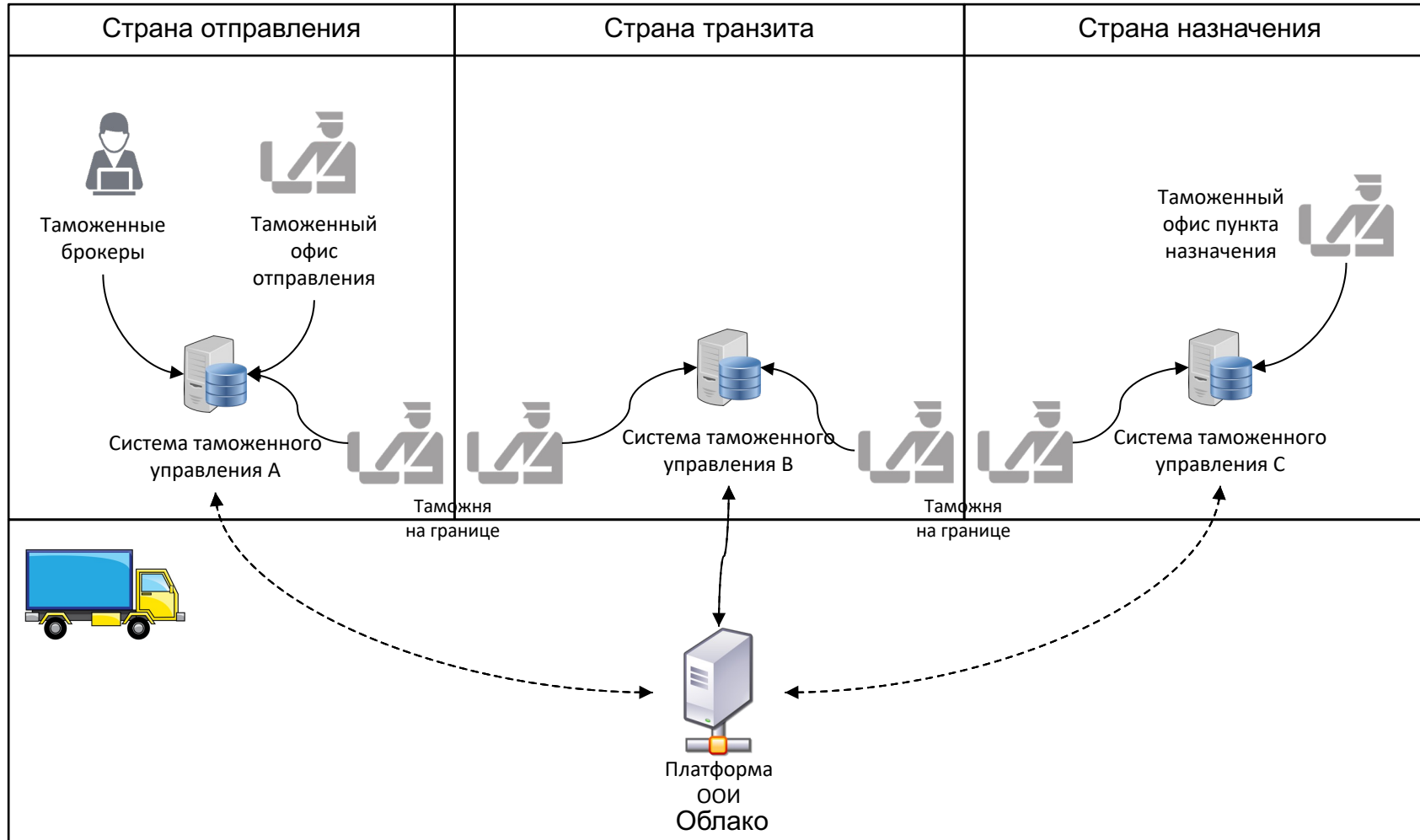
[Sign in](#) or [Sign Up](#)

[Forgot password?](#)

CAREC
Central Asia Regional Economic Cooperation Program

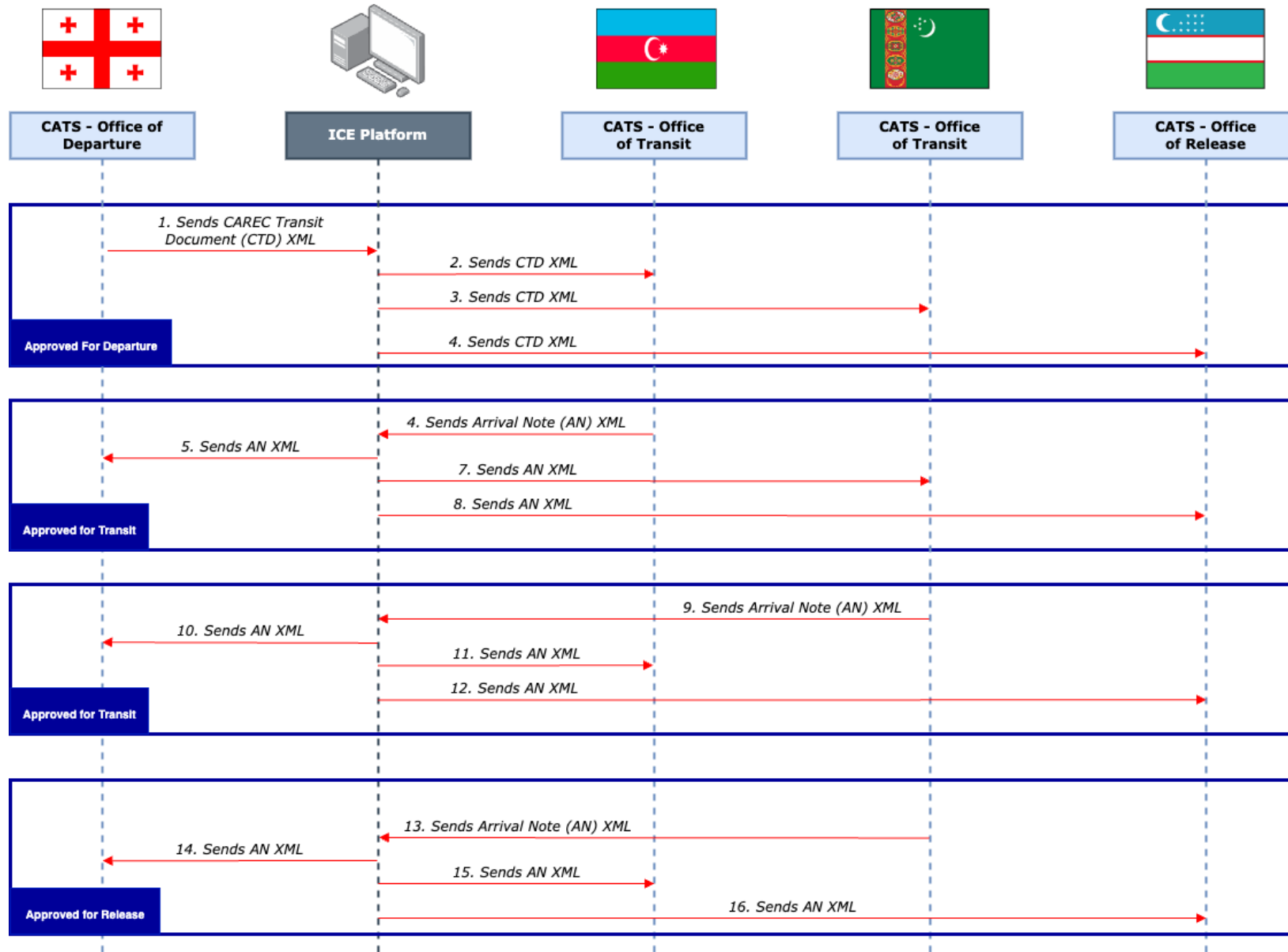


ИЛЛЮСТРАЦИЯ ПИЛОТНЫХ ООИ/УТСЦ (С АНИМАЦИЕЙ)





ООИ — ДИАГРАММА ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ





Служба технической поддержки





МНОГОКАНАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА

- **Поддержка по электронной почте**
 - Для получения поддержки от службы поддержки обращайтесь по адресу carec-support@guud.company
 - Координатор по стране должен использовать шаблон запроса, представленный на следующем слайде, для сбора вопросов, проблем и отзывов пользователей
- **Система отслеживания**
 - Все проблемы будут регистрироваться и отслеживаться командой в системе JIRA
 - Мы будем отвечать на вопросы, проблемы и оставленные отзывы к следующему рабочему дню
- **Виртуальная поддержка через Zoom**
 - Поддержка через Zoom доступна по запросу лица, отправившего запрос, для оказания непосредственной помощи
 - Необходимо будет привлекать переводчика



ПОДДЕРЖКА ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ – ШАБЛОН ЗАПРОСА

- **Сводная таблица запросов**

- Все запросы от всех стран будут передаваться рабочей группе в конце каждой недели и служить в качестве нашей базы знаний.

To be filled in by Inquirer						To be filled in by ADB		
S.No	Country	Contact name	Component/s	Date	Summary of Inquiries	Severity	Status	Closing Remarks
1	Georgia	Anbaz	CATS Transit Declaration - Transport Information	10-Feb-24	Unable to open Transport Information for transaction number for CTD2024012696898.	S1-High	Open	The team is working on the issue
2	Georgia	Anbaz	CATS Transit Declaration - Item Information	10-Feb-24	Missing the required HS Code of 01061410 for "LIVE ANIMALS; ANIMAL PRODUCTS: Live animals Other live animals: mammals: RABBITS AND HARES: home rabbits:" in the system. transaction number: CTD202401569638.	S1-High	Closed	Resolved, the team has resolved the issue
3	Georgia	Anbaz	CATS Transit Declaration - Guarantee	11-Feb-24	How do I create a guarantee contract? transaction number: CTD202401623452.	S3-Low	Closed	Replied to team on 25th February



СИСТЕМА ОТСЛЕЖИВАНИЯ — JIRA

- **JIRA как система «продажи билетов»**
 - Для запросов будут создаваться «билеты» (tickets), чтобы обеспечить их своевременное отслеживание и решение со стороны команды.

The screenshot shows the JIRA search results page. The search criteria are: CAREC CATS/ICE, Type: All, Status: All, Assignee: All, and a text search for 'Contains text'. The results table shows three issues:

T	Key	Summary	Sprint	Assignee	P ↓	Status	Created
	CCI-1	Unable to open Transport Information		Unassigned	⌵	TO DO	31/Jan/24
	CCI-2	Missing HS Code		Unassigned	⌶	IN REVIEW	31/Jan/24
	CCI-3	inquiry on Guarantee		Unassigned	⌵	DONE	31/Jan/24



ВИРТУАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА — ZOOM

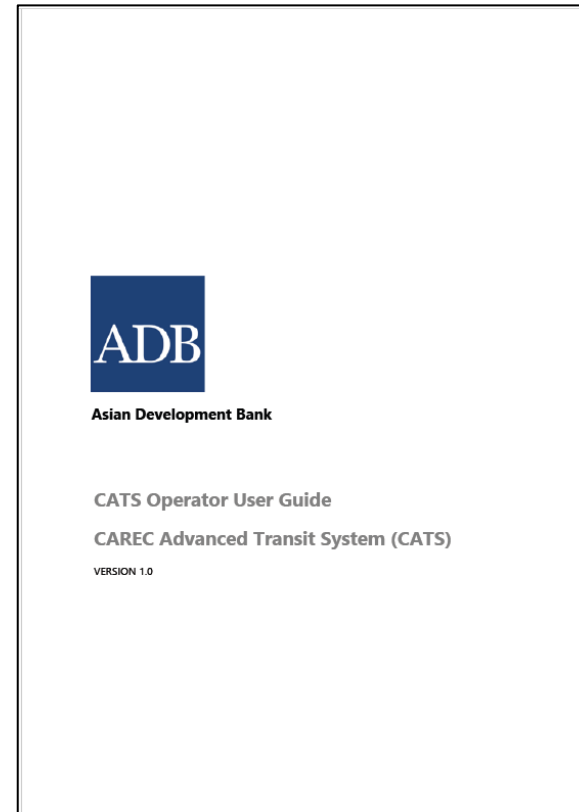
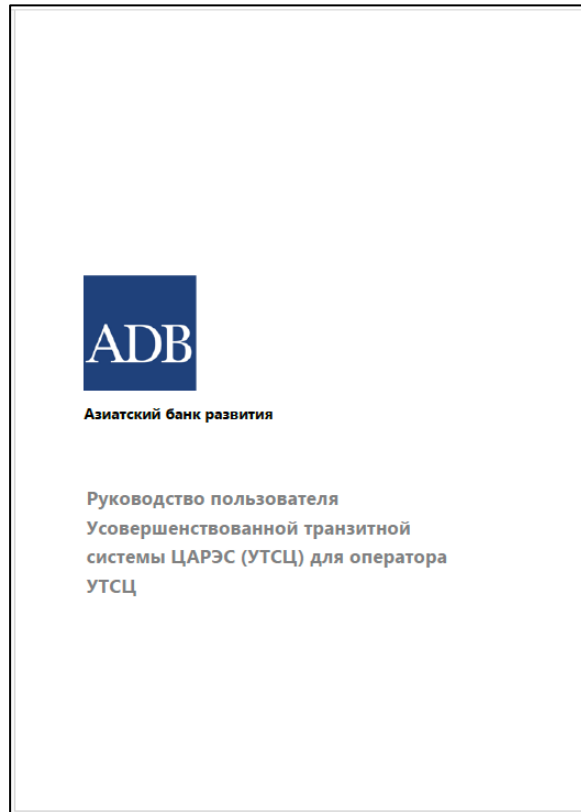
- **Запрос на виртуальную поддержку**
 - Обращайтесь по электронной почте carec-support@guud.company, чтобы запросить виртуальную поддержку, и команда организует сессию на платформе Zoom.
 - Сообщите команде, предпочитаете ли вы, чтобы сессия проводилась на английском или русском языке.
 - Предлагаемый временной интервал с 9:00 до 13:30 (GMT+4) по вторникам и четвергам:

Интервал	Распределение времени (GMT +4)
1	с 9:00 до 9:30
2	с 9:30 до 10:00
3	с 10:00 до 10:30
4	с 10:30 до 11:00
5	с 11:00 до 11:30
6	с 11:30 до 12:00
7	с 12:00 до 12:30
8	с 12:30 до 13:00



САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ ПОМОЩЬ — РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

- **Руководство пользователя на английском и русском языках**
 - Руководство пользователя подробно описывает пошаговую процедуру, как пользоваться системой.
 - Оно будет постоянно обновляться с учетом последних изменений или улучшений.





Спасибо!

