

WAY4™ Case Management

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	3
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	4
ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ	5
ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ	6
Поддержка инфраструктуры для работы с делами	6
Инициализация дел (Case Initializations)	10
Диспетчеризация дел (Case Dispatching)	11
Выполнение обработки дел (Case Processing)	12
Разграничение прав пользователей	14
СЦЕНАРИИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ	16
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ И ОГРАНИЧЕНИЯ	17

Введение

Документ является спецификацией платформы WAY4™ Case Management.
Документ содержит описание функциональности решения.

Настоящий документ предназначен ознакомления с возможностями платформы WAY4 Case Management.

Термины и определения

Дело (Case) – объект обработки WAY4 Case Management, характеризующийся набором параметров, принадлежащий к той или иной стратегии обработки, имеющий ответственного исполнителя и связанный с объектами системы WAY4.

Домен (Domain) – структура, включающая совокупность стратегий (Strategy) обработки дел, иерархию пользователей и их ролей.

Стратегия (Strategy) – это рабочий сценарий, совокупность операций и правил по обработке дел, разбитая по этапам обработки. Стратегии объединяются в схемы стратегий.

Событие дела (Case Event) – индикатор, который используется для определения прогресса обработки дела и может определять логику его обработки. Событие характеризуется состоянием, событие может быть открыто, закрыто или "не открывалось". Изменение состояния события возможно в результате выполнения операции или срабатывания правила. Параметры события определяются типом события дела.

Правило (Rule) – набор условий и действий (Action) по обработке дел при выполнении указанных условий. В результате выполнения правила может быть выполнен переход дела с этапа на этап в рамках одной стратегии обработки, переходы на другую стратегию, а также выполнение действия или открытие событий дела.

Этап (Step) – этап представляет собой именованный набор операций, которые могут быть выполнены, когда дело находится на этом этапе, а также набор правил. Этап существует в рамках стратегии.

Операция (Activity) – это действие, которое пользователь может выполнить во время работы с делом. Операция может быть доступна только в конкретных условиях (например, конкретное событие дела закрыто) или в определенном этапе.

Триггер (Trigger) – представляет собой условие выполнения правила. После срабатывания триггера система начинает проверку соответствующего правила.

Карта параметров (Map) – представляет собой наборы параметров с указанием конкретных значений. Используется для подбора решения (возможности регистрации дела или определения стратегии обработки дела и роли ответственного исполнителя) путем сопоставления карты параметров с наборами значений параметров конкретных дел. Карты параметров группируются в схемы/группы (Map Schema / Map Group) в соответствии с решаемой задачей.

Общее описание

WAY4 Case Management обеспечивает регистрацию, диспетчеризацию и обработку специальных объектов (дел) путем последовательного выполнения тех или иных предопределенных действий. Обработка дел осуществляется в рамках заранее настроенных последовательностей этапов обработки. WAY4 Case Management представляет собой платформу, обеспечивающую работу модулей системы WAY4, базирующихся на данной технологии.

К числу таких модулей системы WAY4, базирующихся на workflow-технологии, можно отнести, например:

- модуль WAY4 Dispute Assistant;
- модуль WAY4 Consumer Collections;
- модуль WAY4 Risk Management;
- модуль WAY4 Application management.

Для модуля WAY4 Dispute Assistant дело соответствует претензионному циклу, а последовательность обработки определяется правилами разрешения спорной ситуации, регламентированными платежной системой.

Для модуля WAY4 Consumer Collections дело является отражением задолженности клиента, а обработка дела – это выполнение действий по взысканию задолженности.

WAY4 Case Management позволяет применить общий подход к автоматизации работы с делом вне зависимости от того, какому объекту в реальности дело соответствует.

В общем случае работа с делом состоит из его регистрации, выбора настроенной последовательности этапов обработки дела и пользователя, который будет заниматься обработкой дела, а также проведение дела по этапам обработки.

Описание функциональности

Решением WAY4 Case Management обеспечивается:

- Поддержка инфраструктуры для работы с делами;
- Инициализация дел (Case Initializations);
- Диспетчеризация дел (Case Dispatching);
- Выполнение обработки дел (Case Processing);
- Разграничение прав пользователей.

Поддержка инфраструктуры для работы с делами

WAY4 Case Management обеспечивает возможности по ведению инфраструктуры, необходимой для обработки дел. Совокупность настроек, необходимая для организации обработки дел, носит название Case Configuration.

Инфраструктура, необходимая для обработки дел, представляет собой иерархию, основанную на домене и категории домена. Домены относятся к определенным категориям. Категория домена определяет принадлежность стратегий, дел и т. д. к тому или иному модулю системы WAY4, работа которого обеспечивается с помощью WAY4 Case Management. Набор доступных категорий доменов определяется поставщиком системы WAY4.

В рамках одного домена могут существовать несколько стратегий (Strategy) обработки дел. Выбор конкретной стратегии обработки дела осуществляется в рамках диспетчеризации дел (см. "Диспетчеризация дел (Case Dispatching)").

Стратегии объединяются в схемы (группы) стратегий. Схема стратегий характеризуется признаком активности: для работы могут использоваться только активные схемы, при этом имеется возможность указывать период активности схемы стратегий. В одном домене может существовать только одна активная схема стратегий.

Составной частью стратегии является этап обработки дела. Этапы позволяют разделять различные состояния дела с точки зрения логики его обработки. Дело проходит этапы, на каждом из которых могут быть выполнены различные операции. Последовательность этапов соответствует алгоритму обработки дела (см. "Выполнение обработки дел (Case Processing)").

Этап характеризуется набором операций и правил, которые могут быть использованы в рамках этого этапа. Операции и правила, которые определены на уровне стратегий доступны на всех этапах этой стратегии.

Для стратегии может быть определено события дела, которое открывается при начале обработки дела в рамках стратегии и событие дела, которое открывается при завершении его обработки в рамках стратегии.

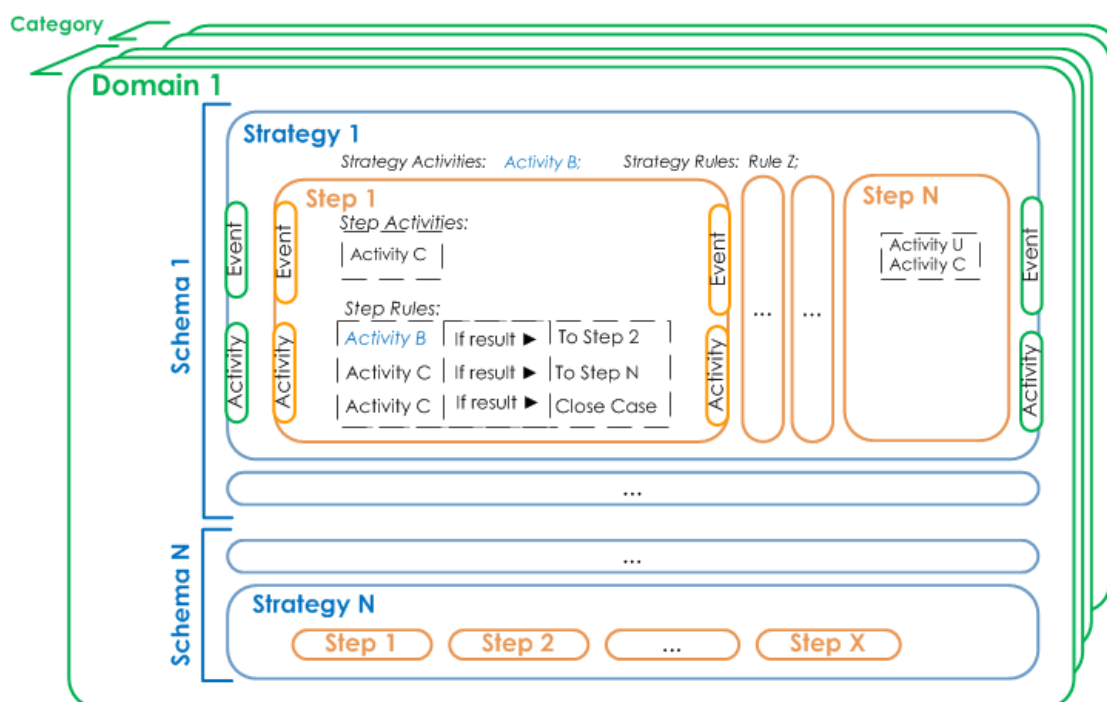
Аналогичным образом на каждом этапе стратегии может быть определено событие дела для моментов перехода дела на этап и с этапа.

Для стратегии может быть определена операция, которая выполняется при начале обработки дела в рамках стратегии и при завершении обработки в рамках стратегии. Аналогичным образом на каждом этапе стратегии может быть определена операция для моментов перехода дела на этап и с этапа.

В рамках стратегии регистрируется возможность применения заранее настроенных операций по обработке дел, а также правила, представляющие собой набор условий и действий по обработке дел при выполнении указанных условий.

Правило может быть определено как для стратегии в целом (в этом случае оно будет доступно на всех этапах стратегии), так и для отдельного этапа (при этом правило будет выполняться только на этом этапе).

Операция может быть определена как для стратегии в целом (в этом случае она будет доступна на всех этапах стратегии), так и для отдельного этапа (при этом операция будет выполняться только на этом этапе).



Для операции указывается обязательность её выполнения в рамках этапа обработки. Операция может быть обязательной (Mandatory) или необязательной (Optional) для перехода с этапа на этап стратегии. Может быть определен набор операций, из которого необходимо обязательно выполнить только одну из операций, любую (Choice).

Операция характеризуется временными параметрами, которые определяют дату возврата к рассмотрению дела (Scheduled Date) и крайний срок рассмотрения дела (Deadline Date), присваиваемые делу после выполнения операции.

Операция может иметь результат (Activity Results) из заранее определенного пользователем списка значений (см "Выполнение обработки дел (Case Processing)").

Операция может быть связана с событием дела – выполнение операции в зависимости от состояния события.

События дела принимают статус (состояние) при открытии события в деле (Posted) и при закрытии события в деле (Closed). События дела открываются/закрываются при выполнении правил.

Событиями дел определяется временной интервал, в течение которого могут активироваться/деактивироваться операции и правила.

Правила задают переходы дела с этапа на этап, а также определяют выполнение операции или открытия события. Условия выполнения правила описываются триггерами. Переходы дела по этапам, выполнение операций происходит в рамках выполнения обработки дел (см. "Выполнение обработки дел (Case Processing)")

Для определения стратегии (см. "Диспетчеризация дел (Case Dispatching)"), по которой будет обрабатываться дело, а также при фильтрации дел при их создании (см. "Инициализация дел (Case Initializations)") используется механизм карт параметров. Карты параметров представляют собой наборы параметров с указанием значений – принимая решение, система сопоставляет значения параметров дела со значениями параметров в карте.

Поддерживаемые возможности по работе с элементами инфраструктуры, необходимой для обработки дел:

- Параметры доменов (Domain Parameters):
 - зарегистрировать параметр домена;
 - удалить параметр домена;
 - утвердить изменение параметра домена;
 - утвердить все параметры домена;
 - создать копию существующего параметра домена;
 - удалить значение параметра.
- Операции (Activity):
 - зарегистрировать операцию;
 - удалить операцию;
 - создать копию существующей операции;
 - выполнить проверку настройки операции;
 - удалить результаты операции (Activity Results).
- Схемы стратегий (Strategy Schema):
 - зарегистрировать схему стратегий;
 - удалить схему стратегий;
 - утвердить измененную схему стратегий;
 - утвердить изменения схем стратегий в рамках домена;
 - зарегистрировать новую стратегию в конкретной схеме стратегий;

- создать копию существующей схемы стратегий.
- Стратегии (Strategy):
 - зарегистрировать стратегию;
 - удалить стратегию;
 - создать копию существующей стратегии;
 - утвердить изменения стратегии;
 - зарегистрировать новый этап конкретной стратегии;
 - зарегистрировать новое правило конкретной стратегии;
 - зарегистрировать новую операцию конкретной стратегии.
- Этапы (Step):
 - зарегистрировать этап;
 - удалить этап конкретной стратегии;
 - утвердить изменение этапа конкретной стратегии;
 - зарегистрировать новое правило этапа;
 - зарегистрировать новую операцию для этапа;
- Карты (Maps):
 - зарегистрировать карту;
 - утвердить измененную или созданную карту (при утверждении выполняются проверки того, что карта связана только с одной стратегией в схеме, что все параметры карты задействованы в стратегии, что карта связана только с одной активной схемой и того, что роль пользователя определена для стратегии и карты);
 - создать копию существующей карты.
- Схему (группу) карт (Map Schema / Map Group):
 - создать схему (группу) карт;
 - утвердить измененную или созданную схему (группу) карт;
 - утвердить измененные или созданные схемы (группу) карт домена;
 - зарегистрировать новую стратегию в схеме карт;
 - создать копию существующей схемы карт.
- Группа пользователей (User Group):
 - зарегистрировать группу пользователей;
 - утвердить изменение группы пользователей (группе должен быть назначен супервизор см. "Разграничение прав пользователей");
 - утвердить изменение всех групп пользователей домена.
- Пользовательские роли (User Role):
 - зарегистрировать группу пользователей;
 - удалить пользовательскую роль;

- создать копию существующей пользовательской роли.
- Пользователи (Users):
 - зарегистрировать пользователя;
 - утвердить изменение записи о пользователе;
 - утвердить изменение всех записей о пользователях домена.

Инициализация дел (Case Initializations)

WAY4 Case Management обеспечивает создание и регистрацию дел с определением допустимости их создания.

Создание дел может производиться:

- Автоматически (используются возможности системы WAY4).
- Вручную.

При регистрации дела с ним связывается объект системы WAY4 в соответствии с функциональностью модуля, работа которого обеспечивается с помощью WAY4 Case Management (клиенты, контракты, заявления, документы, прикрепленные файлы). Дело может ссылаться на любое количество разных объектов.

Основания для создания дела (Reason) выбираются из списка или задаются для события и могут быть изменены.

Дела имеют параметры, значения которых определяются (вычисляются) на основе значений атрибутов объекта, связанного с делом (финансовый институт, филиал, почтовый индекс, код продукта и т. п.). Значение какого именно атрибута объекта будет использоваться в качестве вычисляемого значения параметра – определяется пользователем в настройке параметра.

Обеспечивается механизм определения значений параметра на основе конфигурируемого, ранжированного списка возможных значений. Возможное значение может быть, как конкретным значением, так и интервалом значений (для числовых параметров). Значение присваивается параметру после сравнения результата оценки (расчета) значения со списком возможных значений. Предусматривается значение по умолчанию параметра в случае отсутствия значения соответствующего параметру атрибута объекта. Предусматривается неопределенное значение параметра в случае отсутствия возможного значения атрибута объекта.

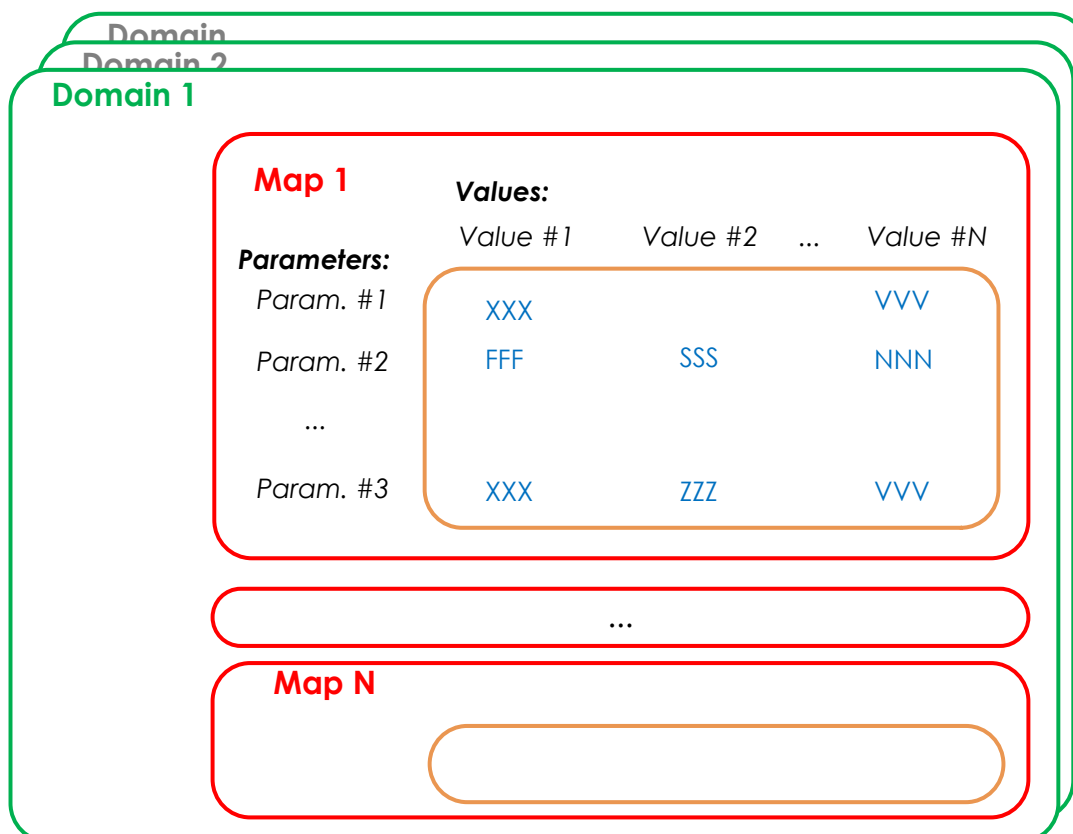
После определения значений параметров дела осуществляется автоматическое принятие решения о создании и регистрации дела. Принятие решения о регистрации дела выполняется на основе настраиваемых пользователем наборов параметров – карт. Карта определяет, при каких значениях параметров возможно создание и регистрация дела. Отсутствие карты означает отсутствие ограничений по созданию и регистрации дела.

Для дел, созданных вручную принятие решения о регистрации дела специально иницируется пользователем – ручная инициализация дела.

Параметры дела определяют стратегию обработки дела (см. "Выполнение обработки дел (Case Processing)").

Диспетчеризация дел (Case Dispatching)

WAY4 Case Management обеспечивает автоматический выбор стратегии обработки дела и ответственного исполнителя (Case Owner) – пользователя, занимающегося обработкой дела.



Выбор стратегии осуществляется путем анализа совокупности значений параметров дела. Совокупность значений параметров дела сопоставляется с настраиваемыми пользователем наборами значений параметров – карт. В процессе подбора карт сначала подбирается домен с учетом приоритета, финансового института и дополнительной информации, а затем в домене выбирается карта.

Каждая карта содержит ряд параметров, стратегию и роль. При переборе карт осуществляется проверка параметров, если все проверки проходят успешно, то делу назначается соответствующая стратегия и ответственный исполнитель с ролью, определенной в карте. Ответственный исполнитель определяется по роли.

Диспетчеризация выполняется системой автоматически одновременно с созданием дела. В качестве этапа стратегии указывается начальный этап стратегии.

Выполнение обработки дел (Case Processing)

WAY4 Case Management обеспечивает возможности по обработке дел – применению к ним правил и операций на стратегиях домена.

Обеспечивается переход дела (Case) на соответствующий этап (Step) текущей стратегии (Strategy) или на первый этап другой стратегии, относящейся к той же группе стратегий домена. Переход дела с одного этапа обработки на другой может выполняться в результате применения правил (Rules).

Дело может получить один из четырех статусов – ожидание (Waiting), открыто (Active), в работе (In Work), закрыто (Close). Дело, заводимое вручную, получает статус "Waiting" и находится в нем до момента ручной инициализации дела. После успешной инициализации дело получает статус "Active". Дело, созданное автоматически, после диспетчеризации (см. "Диспетчеризация дел (Case Dispatching)") получает статус "Active". Дела, в момент изменения их параметров находятся в статусе "In Work" – все изменения дела могут производиться только в этом статусе, при этом действия доступны одному пользователю и недоступны другим (см. "Разграничение прав пользователей").

Индикация прогресса обработки дела, может производиться конкретными состояниями событий дела. Событие дела может быть открыто в результате выполнения того или иного процесса, а также в результате выполнения правила. Состояние события также используется в качестве условия для выполнения правила.

Операция выполняется системой или пользователем, имеющим соответствующие права (см. "Разграничение прав пользователей").

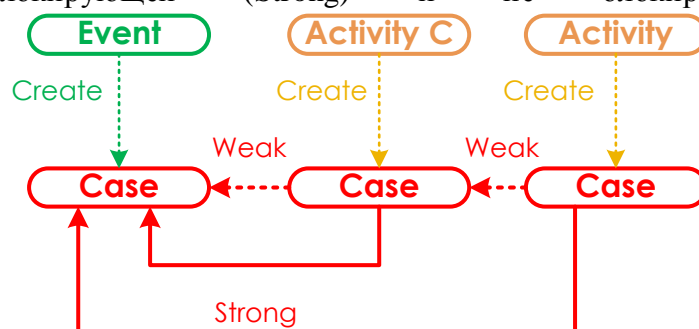
Выполняя операцию, пользователь может выбрать из зарегистрированного списка результат выполнения операции. Результат выполнения операции может учитываться при анализе настроенных в рамках стратегии правил.

При помощи операции в процессе обработки дела возможно:

- Взять дело на рассмотрение. Делу назначается ответственный исполнитель.
- Изменить ответственного исполнителя для дела. Фиксируется факт смены владельца. Дело должно находиться на рассмотрении.
- Вернуть дело предыдущему ответственному исполнителю. Например, если исполнитель ушел в отпуск, и его дела были взяты в работу другими пользователями.
- Передать дело на рассмотрение супервизору.
- Вернуть дело от супервизора.
- Связать с делом объект WAY4 (документ, контракт, клиент, файл) – в деле, для записи о связи объекта с делом, указывается ссылка на операцию, в результате которой подключен.
- Изменить связь дела с объектом связав с объектом другое дело. Для операции определены текущее дело и целевое дело. Осуществляется проверка наличия целевого дела. При выполнении операции происходит

создание связи объекта с целевым делом и прекращение связи объекта с текущим делом.

- Прекратить связь объекта с делом. Если объект не указан, происходит прекращение связи всех объектов с указанной ролью, если и она не указана – всех объектов дела. При выполнении операции должно быть указано дело.
- Создать новое дело или создать новое подчиненное дело – фиксируется ссылка на новое открытое дело. Между делами, которые создаются в процессе работы на очередном шаге стратегии, устанавливается связь (Case Relation) определяющее отношение дел. Связь может быть блокирующей (Strong) и не блокирующей (Weak).



- Заккрыть дело.
- Открыть ранее закрытое дело.
- Создать письмо по шаблону – созданное письмо маркируется ссылкой на действие. В шаблоне письма предусматривается применение переменных. Данная функциональность использует возможности модуля WAY4 Correspondence management.
- Изменить основание для создания дела (Reason).

Поддерживаются групповые операции – выполнение любого одного действия над несколькими объектами дела. Любая из операций может быть отнесена к групповым. Групповая операция позволяет выполнить одно действие для всех выбранных дел (не более 500). Дела должны быть активными и в одном домене. В истории дополнительно к фиксации факта выполнения операции по каждому делу фиксируется также факт самого выполнения групповой операции.

Правила могут установить особые условия перехода дела по этапам и стратегиям. В качестве условий правила можно указать следующие условия или их совокупность:

- результат определенного действия или его факт;
- частота срабатываний правила (может быть определено разовое срабатывание правила, либо с определенной периодичностью, заданной в днях или месяцах, также частота может определяться частотой применения стратегии);
- состояние события дела;
- значение вычисляемого классификатора (Decision);

- соответствие значений параметров дела определенной карте;
- изменение значения параметра дела;
- переход события в определенный статус.

Правилами предопределяется:

- переход дела к другой операции;
- переход дела на другой этап стратегии;
- переход дела на определенный этап другой стратегии;
- изменение состояние события дела.

Разграничение прав пользователей

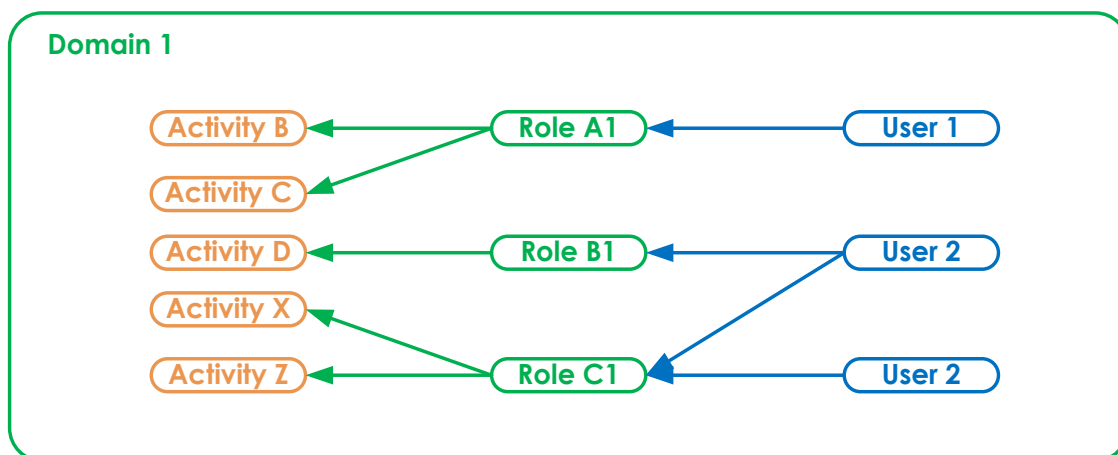
WAY4 Case Management обеспечивает гибкую систему разграничения прав пользователей при работе с делами, относящихся к соответствующему модулю системы WAY4, построенному на основе Case Management.

Пользователи, занимающиеся обработкой дел, должны быть зарегистрированы в системе WAY4.

Группы пользователей регистрируются в рамках доменов. Пользователи могут вести дела только в тех доменах, где имеют подходящую роль. Регистрация пользователя подразумевает включение его в соответствующую группу, указание пользователю ролей и настройку параметров. В качестве параметров пользователя указываются его контактные данные, количество рабочих часов в неделю и др. Используются стандартные возможности системы WAY4.

В каждой группе предусматривается определение пользователя, который будет выполнять обязанности супервизора при обработке дел. В процессе обработки дело может быть с помощью соответствующего действия направлено контролеру на проверку (см. "Выполнение обработки дел (Case Processing)"). Назначение пользователя ответственным исполнителем осуществляется при регистрации дела (см. "Инициализация дел (Case Initializations)"). Изменение ответственного исполнителя возможно при обработке дела (см. "Выполнение обработки дел (Case Processing)")

При регистрации пользователю выдаются права на выполнение соответствующих операций, зарегистрированных в рамках домена. Выдача прав реализуется с помощью присвоения пользователю соответствующей роли или нескольких ролей.



Присвоение ролей выполняется с помощью выбора из списка зарегистрированных в рамках домена ролей. При регистрации роли пользователя указывается, какие из операций будут доступны пользователю с данной ролью.

В процессе обработки дела доступ к выполнению действий над делом имеют все пользователи, зарегистрированные в рамках домена и имеющие соответствующие права (роли).

Сценарии использования

WAY4 Case Management позволяет применить общий подход к автоматизации работы с делом (Case) вне зависимости от того, какому объекту в реальности дело соответствует. WAY4 Case Management представляет собой платформу, обеспечивающую работу модулей системы WAY4, базирующихся на данной технологии:

- WAY4 Dispute Assistant (дело соответствует претензионному циклу).
- WAY4 Consumer Collections (дело является отражением задолженности клиента).
- WAY4 Application Management (дело соответствует заявлению).
- WAY4 Risk Management (дело соответствует одной или нескольким подозрительным транзакциям).

Каждый модуль базирующийся на WAY4 Case Management обладает некоторым доменно-специфичным набором возможностей.

Дополнительные требования и ограничения

Для работы с письмами требуется WAY Correspondence Management.