

AMEX Merchant Standard Strategy

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ НА СХЕМЕ СТРАТЕГИИ "AMEX MERCHANT STANDARD STRATEGY"	4
Список сокращений	4
Обозначения	5
ГЛАВА 2. СХЕМА ЭТАЛОННОЙ СТРАТЕГИИ "AMEX MERCHANT STANDARD STRATEGY"	7
Описание стратегии	7
Операции и правила стратегии, доступные на любом этапе стратегии	9
Операции с переводом дела на другой этап	9
Операции без перевода дела на другой этап	10
ГЛАВА 3. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ СТРАТЕГИИ "AMEX MERCHANT STANDARD STRATEGY" В WAY4 MANAGER ..	12

Введение

В данном документе приводится описание эталонной стратегии по обработке претензионных дел "AMEX Merchant Standard Strategy", реализованной с помощью модуля Dispute Assistant R2 системы WAY4 (далее "Dispute Assistant" или "модуль Dispute Assistant").


Просмотр и редактирование стратегии может выполняться с помощью клиентского приложения WAY4 Manager. Для работы с эталонными стратегиями Dispute Assistant в WAY4 Manager необходимо выбрать стандартный домен "Standard Domain" в категории домена "Dispute".

В документации используются следующие обозначения:

- названия полей экранных форм выделяются курсивом;
- комбинации клавиш приводятся в угловых скобках, например, <Ctrl>+<F3>;
- названия кнопок экранных форм и вкладок приводятся в квадратных скобках, например, [Approve];
- последовательность выбора пункта в меню пользователя или контекстном меню отображается с помощью стрелок следующим образом: "Issuing → Contracts Input & Update";
- последовательность выбора пункта в системном меню отображается с помощью стрелок следующим образом: Database => Change password;
- различные переменные значения, например, имена каталогов и файлов, а также пути к файлам, варьируемые для каждой локальной машины, приводятся в угловых скобках, например, <OWS_HOME>.

Предостережения и информационные сообщения размечаются следующим образом:

 Предостережения в связи с возможностью совершения неправильных действий.

 Сообщения, содержащие информацию о важных особенностях, дополнительных возможностях или оптимальном использовании некоторых функций системы.

Глава 1. Сокращения и обозначения на схеме стратегии "AMEX Merchant Standard Strategy"

Список сокращений

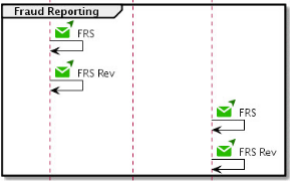
Список сокращенных названий документов, использованных в схеме стратегии:

Сокращение	Полное название	Описание
1PRS	First Presentment	Платежное требование.
FRS	FRS Document	FRS-документ (Fraud Repository Update), жалоба на мошенничество.
RR	Retrieval Request	Запрос дополнительной информации о сделке.
FF	Fulfillment	Дополнительная информация о сделке.
NFF	Non-Fulfillment	Отказ эквайрера предоставить дополнительную информацию о сделке.
CBK	Chargeback	Опротестование.
2CBK	Arbitration Chargeback	Повторное опротестование.
2PRS	Second Presentment	Повторное платежное требование.
FC	Fee Collection	Межбанковский документ по перечислению средств в пользу банка – отправителя документа.
SupportDocs	Supporting Documentation or Certification	Сопроводительная документация или официальное подтверждение выполнения сделки.

Постфикс	Полное название	Описание
Adj	Adjustment	Исправляющий документ.
Rev	Reversal	Отменяющий документ.
Rej	Reject	Отказ платежной системы (ПС) принимать документ.
Rev Rej	Reversal Reject	Отказ ПС принимать отменяющий документ.

Обозначения

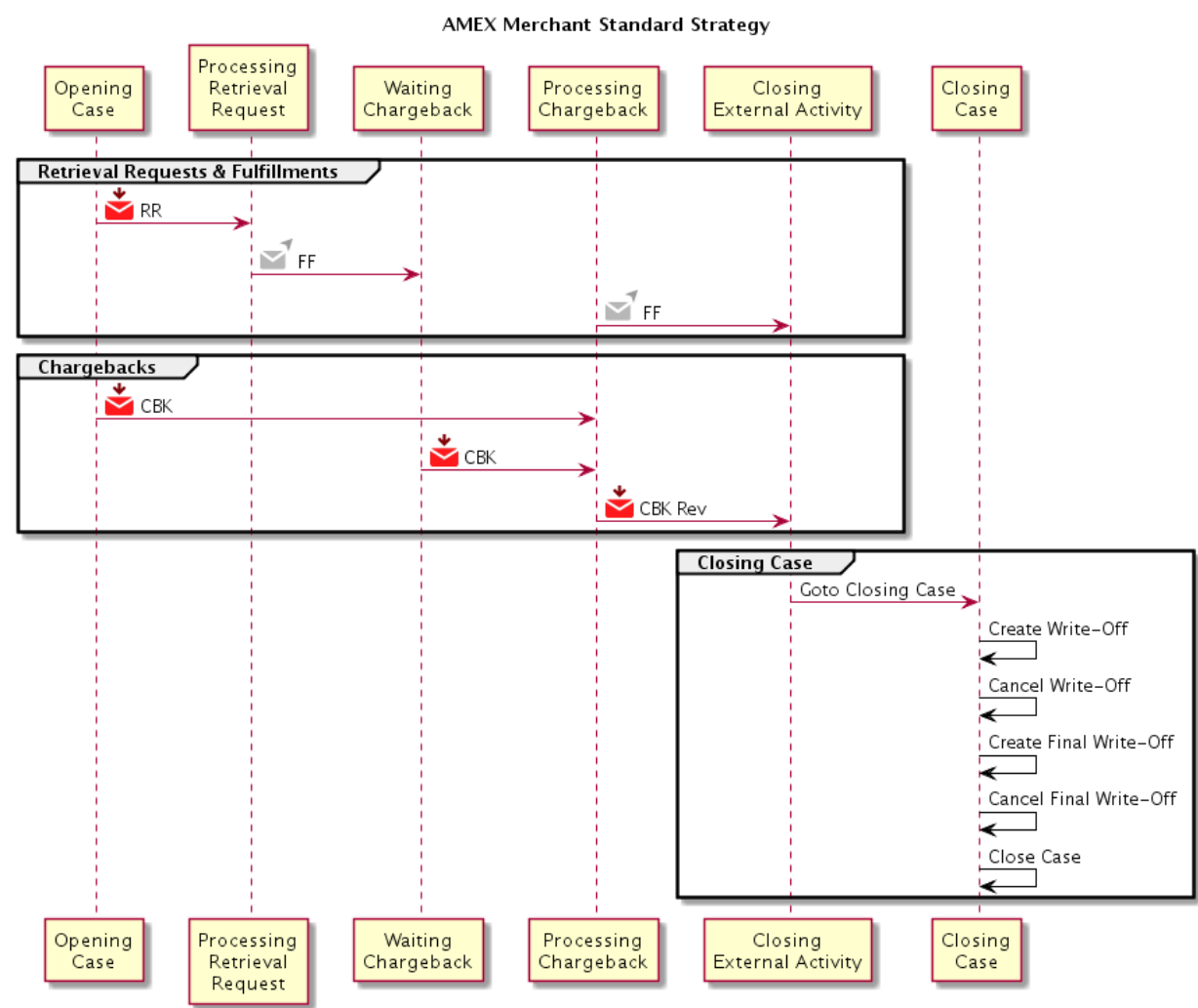
Обозначение	Описание	Сущность в W4 Manager
	Этап стратегии.	Step
	Несколько этапов стратегии, объединенных в группу.	–
	Системная операция – операция в рамках автоматической обработки входящего документа в системе WAY4.	Activity (признак System="Yes")
	Несистемная операция – создание пользователем исходящего документа в системе WAY4.	Activity (признак System="No")
	Несистемная операция – отметка пользователем в системе WAY4 факта получения документа через интерфейс сторонней системы.	Activity (признак System="No", Result="Yes")
	Несистемная операция – отметка пользователем в системе WAY4 факта отправки документа с помощью интерфейса сторонней системы.	Activity (признак System="No", Result="Yes")
	Правило перехода с этапа на этап стратегии. Над стрелкой, показывающей направление перехода с этапа на этап, присутствует название документа и/или операции (системной или несистемной). Если рядом с названием операции отсутствует название документа, такая операция является несистемной (выполняются пользователем).	Rule
	Операция, не приводящая к переходу на другой этап стратегии (правило отсутствует). Над стрелкой может присутствовать название документа и/или операции (системной или несистемной). Если рядом с названием операции отсутствует название документа, такая операция является несистемной (выполняется пользователем).	Activity

Обозначение	Описание	Сущность в W4 Manager
	Группировка операций и правил переходов в соответствии с этапами цикла разрешения спорных ситуаций (претензионного цикла).	—

Глава 2. Схема эталонной стратегии "AMEX Merchant Standard Strategy"

Описание стратегии

На диаграмме представлена эталонная стратегия "AMEX Merchant Standard Strategy".



Описание операций и правил переходов с этапа на этап стратегии "AMEX Merchant Standard Strategy" приведено в таблице:

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Opening Case /	<div>Группа операций "Retrieval Requests & Fulfillments":</div> <ul style="list-style-type: none">• Accepted Retrieval Request (RR): При получении запроса дополнительной информации о сделке в системе автоматически будет создано новое дело, которое после создания будет переведено на этап Processing Retrieval Request. <div>Группа операций "Chargebacks":</div>

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Открытие дела	<ul style="list-style-type: none"> • Accepted Chargeback (CBK): При получении опротестования в системе автоматически будет создано новое дело, которое после создания будет переведено на этап Processing Chargeback.
Processing Retrieval Request / Обработка запроса дополнительной информации о сделке	<p>Группа операций "Retrieval Requests & Fulfillments":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sending Fulfillment (FF): После отправки с помощью интерфейса сторонней системы дополнительной информации о сделке пользователь может отметить в системе WAY4 факт отправки документа, в результате чего дело будет переведено на этап Waiting Chargeback.
Waiting Chargeback / Ожидание опротестования	<p>Группа операций "Chargebacks":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Chargeback (CBK): При получении опротестования в системе будет автоматически создано новое дело, которое после создания будет переведено на этап Processing Chargeback.
Processing Chargeback / Обработка опротестования	<p>Группа операций "Retrieval Requests & Fulfillments":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sending Fulfillment (FF): После отправки с помощью интерфейса сторонней системы дополнительной информации о сделке пользователь может отметить в системе WAY4 факт отправки документа, в результате чего дело будет переведено на этап Closing External Activity. <p>Группа операций "Chargebacks":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Chargeback Reversal (CBK Rev): При получении документа, отменяющего опротестование, дело автоматически будет переведено на этап Closing External Activity.
Closing External Activity/ Завершение взаимодействия с банком-контрагентом	<p>Группа операций "Closing Case":</p> <ul style="list-style-type: none"> • To Close Dispute Case (Goto Closing Case): Пользователь может перевести дело на этап Closing Case.
Closing Case /	<p>Группа операций "Closing Case". Пользователь может выполнить следующие операции:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Create Write-Off: Выполнить зачисление суммы претензионного документа на диспутный счет торговца с технического счета банка Write-Off. • Cancel Write-Off: Отменить зачисление суммы претензионного документа на диспутный счет торговца с технического счета банка Write-Off.

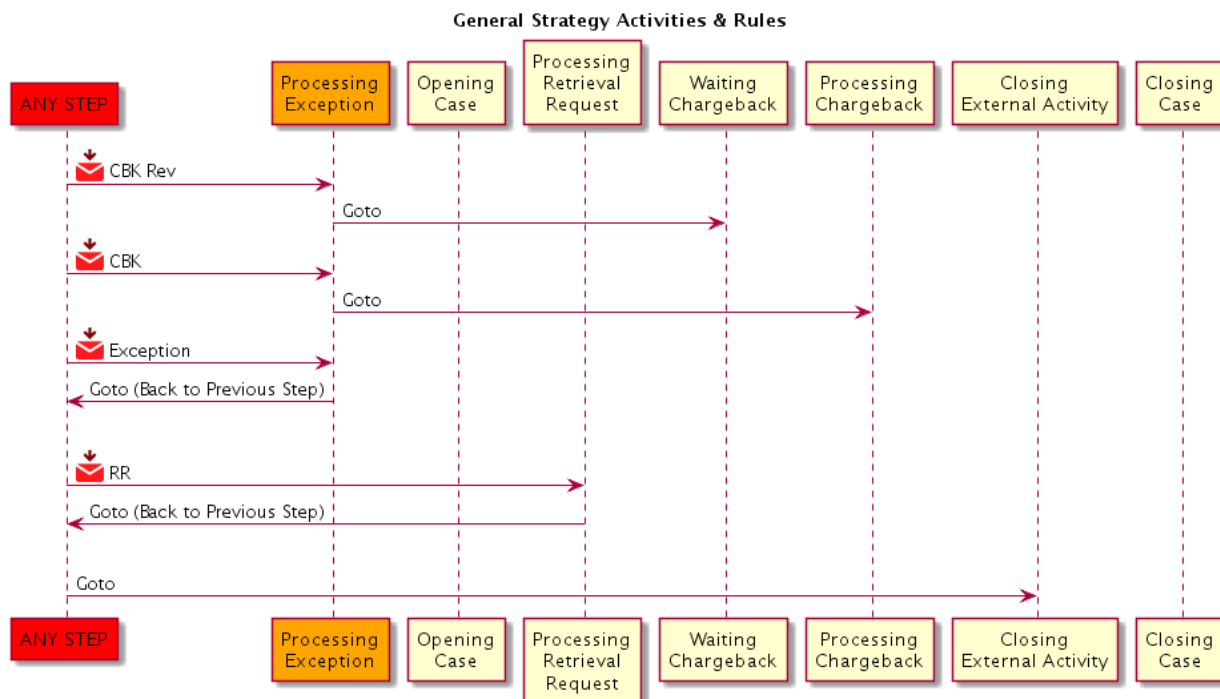
Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Закрытие дела	<ul style="list-style-type: none"> • Create Final Write-Off: Выполнить перевод средств с технического счета Write-Off на счет прибылей/убытков. • Cancel Final Write-Off: Отменить перевод средств с технического счета Write-Off на счет прибылей/убытков. • Close Case: Закрывать дело – изменить статус дела на "Closed".

Операции и правила стратегии, доступные на любом этапе стратегии

Операции и правила стратегии, настроенные для стратегии в целом (общие операции и правила), будут доступны на любом этапе стратегии.

Операции с переводом дела на другой этап

Общие операции, для которых настроены правила перевода дела на другой этап, показаны на схеме.



На любом этапе стратегии может быть выполнен автоматический перевод дела на этап "Processing Exception" при выполнении следующих системных операций:

- Accepted Chargeback (CBK)
- Accepted Chargeback Reversal (CBK Rev)
- Accepted Exception (Exception)

При получении запроса дополнительной информации о сделке на любом этапе стратегии (системная операция Accepted Retrieval Request (RR)) дело будет автоматически переведено на этап "Processing Retrieval Request". В этом случае, когда

пользователь отметит в системе WAY4 факт отправки дополнительной информации по сделке с помощью интерфейса сторонней системы, дело будет возвращено на предыдущий этап, с которого был выполнен переход на этап "Processing Retrieval Request" (Goto (Back to Previous Step)).

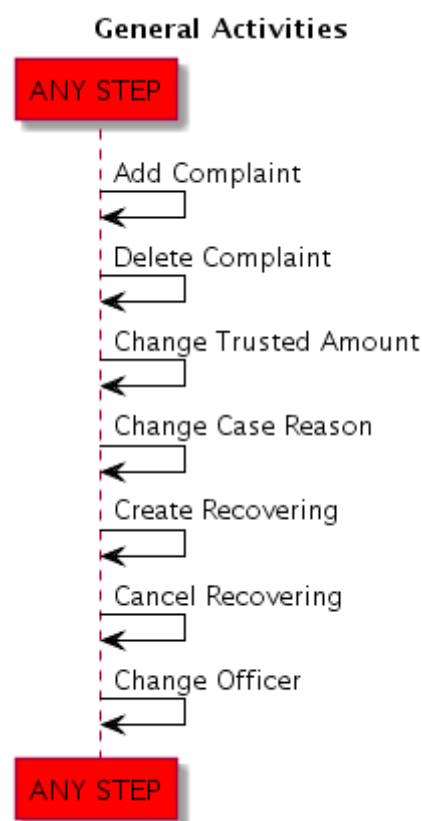
С этапа "Processing Exception" пользователь может выполнить перевод дела на этапы:

- Waiting Chargeback
- Processing Chargeback
- Waiting Final CBK
- <ANY STEP> - предыдущий этап стратегии, с которого был выполнен переход на этап "Processing Exception" (Goto (Back to Previous Step))

Пользователь на любом этапе стратегии может выполнить перевод дела на этап "Closing External Activity" – в случае, если он удовлетворен текущим итогом претензионного цикла.

Операции без перевода дела на другой этап

Общие операции, выполнение которых не приводит к переводу дела на другой этап, представлены на диаграмме.



Опера ция	Описание
Add Compl aint	Пользователь может зарегистрировать жалобу клиента банка.

Опера ция	Описание
Delete Compl aint	Пользователь может отменить зарегистрированную ранее жалобу клиента банка.
Chang e Trusted Amount	Пользователь может изменить сумму или часть суммы, подтверждаемую как сумму сделки (ожидаемая сумма сделки на стороне эквайера). По умолчанию сумма Trusted Amount равна сумме платежного требования. Действие недоступно, если уже произошло зачисление суммы претензионного документа на диспутный счет торговца с технического счета банка Write-Off.
Chang e Case Reason	Пользователь может изменить причину создания дела.
Create Recover ing	Пользователь может создать документ по дебетованию торговца (списание со счета торговца суммы или части суммы оспариваемой транзакции). Действие недоступно, если уже произошло зачисление суммы претензионного документа на диспутный счет торговца с технического счета банка Write-Off.
Cancel Recover ing	Пользователь может создать документ, отменяющий дебетование торговца (списание со счета торговца суммы или части суммы оспариваемой транзакции).
Chang e Officer	Пользователь может изменить ответственного исполнителя дела.

Глава 3. Представление стратегии "AMEX Merchant Standard Strategy" в WAY4 Manager

Для работы с эталонными стратегиями Dispute Assistant в WAY4 Manager необходимо выбрать стандартный домен "Standard Domain" в категории домена "Dispute" (пункт меню "Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Set Domain").

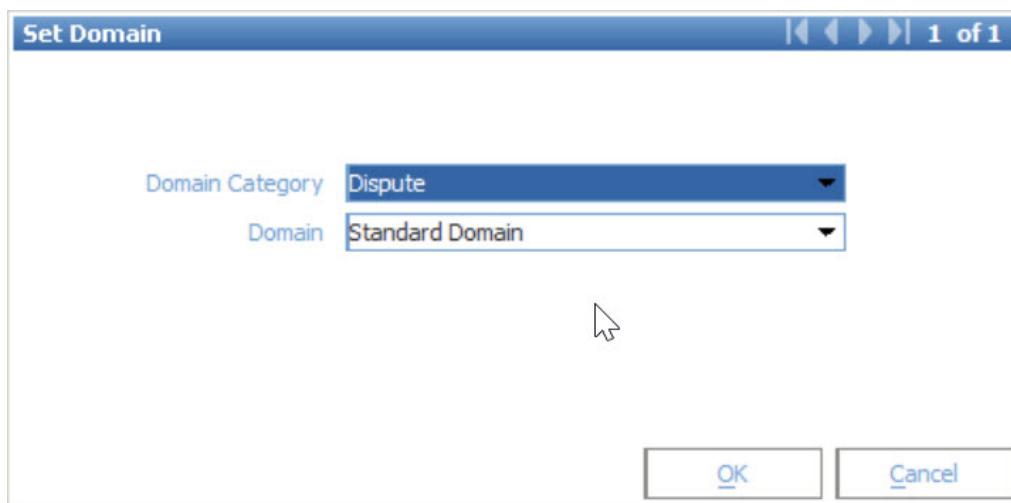


Рис. 1. Выбор домена

В WAY4 Manager создание и редактирование групп стратегий (Strategy Schemes) осуществляется в окне "Strategy" (пункт меню "Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Strategy Schemes").

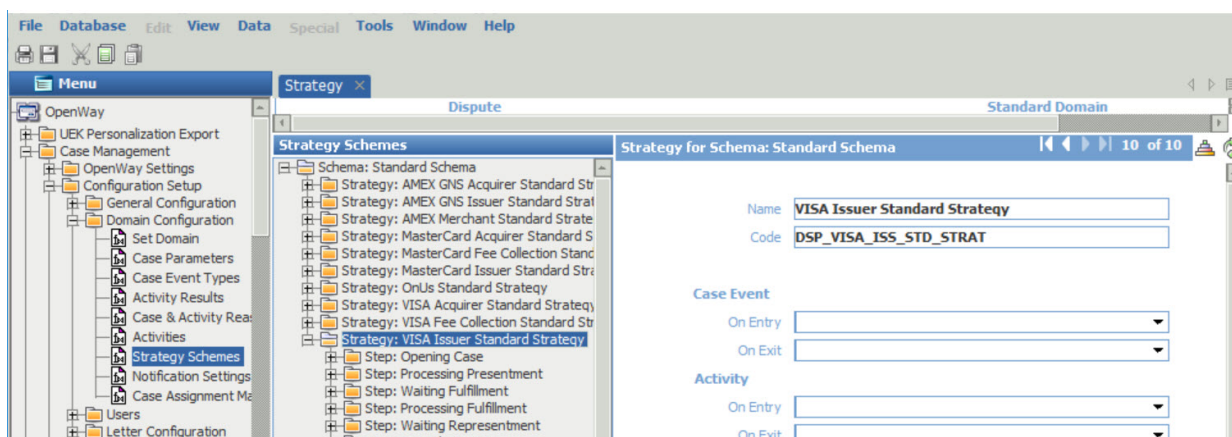


Рис. 2. Группы стратегий

Чтобы перейти к настройке нужной стратегии, в окне "Strategy", в форме "Strategy Schemes", следует выбрать стратегию, после чего в правой части окна отобразится форма работы с ней.

Для стратегии настраиваются (см. Рис. 3):

- Операции (Activities), которые могут быть выполнены при обработке дела в рамках стратегии (могут быть выполнены на всех этапах данной стратегии);

- Правила (Rules), которые могут быть выполнены при обработке дела в рамках стратегии (могут применяться на всех этапах данной стратегии);
- Этапы обработки дела (Steps). Для каждого из этапов могут быть настроены операции и правила, действующие только на данном этапе.

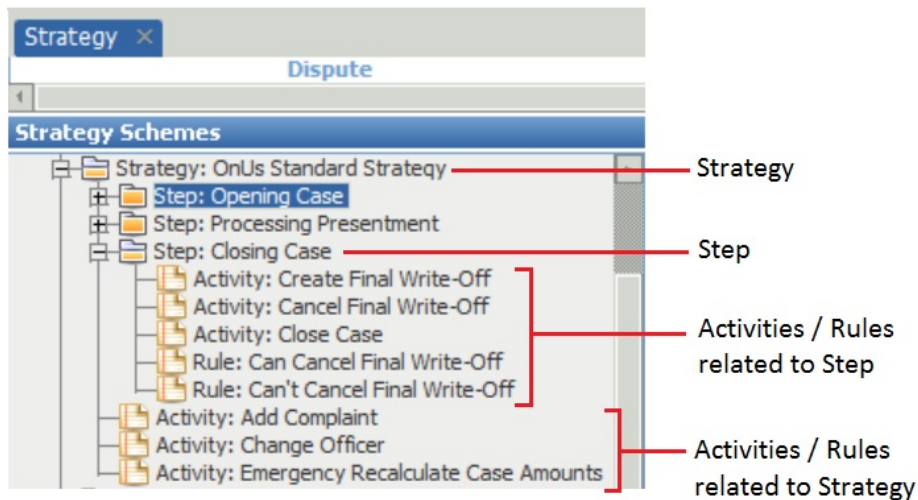


Рис. 3. Стратегия

Операции могут быть системными (выполняются автоматически) или несистемными (выполняются пользователем). Для операций (системных и несистемных) могут быть настроены правила, срабатывание которых будет приводить к переходу с одного этапа стратегии на другой.

Предварительное создание и настройка свойств операций выполняется в окне "Activities" (пункт меню "Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Activities").