



## Installation and Configuration Manual

# Настройка обработки дел в системе Way4™

03.51.30

01.02.2021

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>1</b>	<b>Настройки системы (OpenWay Settings)</b>	<b>8</b>
1.1	Роли объектов (Case Object Roles)	8
1.2	Интервалы времени (Date Shifts)	11
<b>2</b>	<b>Настройки Case Management (Configuration Setup)</b>	<b>12</b>
2.1	Основные настройки (General Configuration)	12
2.1.1	Настройка классификаторов (Classifier Configuration)	12
2.1.2	Домены (Case Domains)	12
2.1.3	Дополнительные параметры дела (Additional Case Parameters)	15
2.2	Настройки домена (Domain Configuration)	17
2.2.1	Выбор домена (Set Domain)	17
2.2.2	Параметры дела (Case Parameters)	17
2.2.3	Типы событий дела (Case Event Types)	21
2.2.4	Группы операций (Activity Groups)	23
2.2.5	Результаты выполнения операций (Activity Results)	24
2.2.6	Причины (Case & Activity Reasons)	24
2.2.7	Операции (Activities)	26
2.2.8	Группы стратегий (Strategy Schemes)	34
2.2.9	Настройки сообщений пользователям домена (Notification Settings)	46
2.2.10	Карты параметров (Case Assignment Maps)	50
2.2.11	Свойства дела (Case Properties)	55
2.2.12	Свойства объектов дела (Case Object Properties)	56
2.2.13	Расширенный справочник приоритетов дела (Case Priorities)	57
2.3	Пользователи и их роли (Users)	58
2.3.1	Выбор домена (Set Domain)	59
2.3.2	Группы пользователей (User Groups)	59
2.3.3	Роли пользователей (User Roles)	61
2.3.4	Пользователи (Users)	63
2.4	Настройка работы с письмами (Letter Configuration)	65
<b>3</b>	<b>Порядок действий при настройке домена стратегий</b>	<b>66</b>
<b>4</b>	<b>Настройка операций для домена (Program Code и Parm List)</b>	<b>67</b>

4.1	Операции над делом	67
4.1.1	Изменение статуса дела	68
4.1.2	Операции, связанные с работой супервизора	68
4.1.3	Смена ответственного исполнителя	69
4.1.4	Создание подчиненного дела	70
4.1.5	Перенос сроков обработки	72
4.1.6	Добавление комментария	72
4.1.7	Перенаправление дела	72
4.1.8	Освобождение дела	72
4.1.9	Действия над документом	73
4.1.10	Изменение причины создания дела	73
4.1.11	Пересчет параметров дела	74
4.1.12	Действия над объектом дела	74
4.1.13	Указание свойства для дела или объекта дела	76
4.1.14	Индивидуально настраиваемая операция над делом	76
4.2	Операции над заявлением	76
4.3	Операции над контрактом для финансовых дел	77
4.3.1	Блокировать контракт	77
4.3.2	Разблокировать контракт	78
4.3.3	Установить статус контракта	78
4.3.4	Поместить карту в стоп-лист платежной системы	79
4.3.5	Удалить карту из стоп-листа платежной системы	79
4.3.6	Переместить средства на требуемый счет со счета контракта – объекта финансового дела	79
4.4	Операции над документом для финансовых дел	80
4.4.1	Пометить все документы дела	81
4.4.2	Пометить документ, как ожидающий принятия решения	81
4.4.3	Пометить документ как нормальный после ложного срабатывания рискового правила	81
4.4.4	Пометить документ как мошеннический	82
4.4.5	Пересоздание документа	82
4.4.6	Редактирование документа	83
4.4.7	Утверждение документа	83
4.4.8	Принятие документа	84
4.5	Операции над обещаниями внести платеж (Promises)	84

4.5.1	Регистрация обещания внести платеж	85
4.5.2	Утверждение обещания внести платеж	85
4.5.3	Исправление обещания внести платеж	85
4.5.4	Отмена обещания внести платеж	85
4.6	Операции над претензионными делами (Dispute)	86
4.7	Операции над делами по обработке документов (Document Workflow)	86
4.8	Проверка компетенции (Check Competence)	86
4.9	Дополнительные параметры операций	88
4.10	Отображение кнопок в пользовательском интерфейсе Way4 Manager и веб-клиента	88
<b>5</b>	<b>Дополнительные параметры домена</b>	<b>93</b>
5.1	NEW_CASE_FOR_CLOSED	93
5.2	COMPLETE_ACTIVITY_CONTROL	94
5.3	ALL_DOCS_BY_LIMITER	94
5.4	AMOUNT_TOLERANCE	95
5.5	DUE_DATE_TOLERANCE	95
5.6	CASE_ASSIGNMENT	95
5.7	USE_CURRENT_USER	95
5.8	USE_WORK_DAYS	96
5.9	WDAYS_BEFORE_VACATION	96
5.10	CASE_CON_CAT	96
5.11	AUTO_CLOSE	96
5.12	EXTENDED_PRIORITY	97
<b>6</b>	<b>Групповые операции над делами</b>	<b>98</b>
<b>7</b>	<b>Создание и обновление дел</b>	<b>99</b>
7.1	Автоматическое создание дел	99
7.1.1	Автоматическое создание дела при помощи События	99
7.1.2	Автоматическое создание дела при получении претензионного документа	100
7.2	Вызов события дела из События	100
<b>8</b>	<b>Источники данных для параметров дела</b>	<b>101</b>
8.1	Message Converter Tags	101
8.2	Current Contract Balance	102

8.3	All Contract Balances	102
8.4	Event Spec Parm Tags	103
8.5	Event Code	103
8.6	Decision	103
8.7	Document Tags	104
8.8	Document Amount	104
8.9	Target Contract Category	104
8.10	Transaction Chain Type	104
8.11	Documents Posting Status	104
8.12	Documents Suspicious Degree	105
8.13	Client/Contract/Application	105
8.14	Application Add Data	107
8.15	Application Info	107
8.16	Dispute Channel	107
8.17	Dispute Role	107
8.18	Dispute VCR Flow Type	108
8.19	Case Reason	108
8.20	Case Attributes	108
8.21	Object Changes	109
8.22	Status	110
8.23	Custom	111
8.24	Применимость источников данных для дел разных доменных категорий	111
<b>9</b>	<b>Предустановленные события дела, связанные с различными доменными категориями</b>	<b>114</b>
<b>10</b>	<b>Глобальные параметры</b>	<b>115</b>
10.1	CM_HSK_KEEP	115
10.2	CM_<DomainCategory>_AUTOCREATE_USER	115
<b>11</b>	<b>Пользовательские функции и процедуры</b>	<b>117</b>
11.1	CUST_ADD_CM_CASE_OBJ	117
11.2	CUST_CM_AFTER_ACTIVITY	117
11.3	CUST_CM_BEFORE_ACTIVITY	118
11.4	CUST_CM_CALC_DATES	118

11.5	CUST_CM_CALC_PARM	119
11.6	CUST_CM_CASE_IDT	120
11.7	CUST_CM_CASE_NAME	120
11.8	CUST_CM_CASE_OBJ_NAME	121
11.9	CUST_CM_CLL_APTP	121
11.10	CUST_CM_GET_SUBREASON	122
11.11	CUST_CM_IS_ACTIV_ALLOWED	122
11.12	CUST_CM_MESS_CONVERT	123
11.13	CUST_CM_PROCESS_ACTION	123
11.14	CUST_CM_PROCESS_RULE	124
11.15	CUST_CM_SCAN_CASE1	124
11.16	CUST_CM_SCAN_CASE2	125
11.17	CUST_CM_USER_COMPETENCE	125
11.18	CUST_CM_USER_CHANCE	125
11.19	CUST_CM_GET_COMPETENCE_AMOUNT	126
11.20	CUST_CM_SELECT_CASE_BY_OFFICER	126
11.21	CUST_CM_CASE_PRIORITY	127
<b>12</b>	<b>Управление правами на администрирование и работу с делами</b>	<b>128</b>
12.1	Задание ограничений для пользователя в таблице USER_CONSTANTS	128
12.2	Разграничение прав доступа пользователей к настройке доменов	129
12.3	Разграничение прав на работу с делами	130
<b>13</b>	<b>Управление версиями групп стратегий</b>	<b>132</b>
<b>14</b>	<b>Сканирование дел</b>	<b>134</b>
<b>15</b>	<b>Переменные подстановки, связанные с различными доменными категориями</b>	<b>135</b>

В документе приведены принципы настройки обработки дел в системе Way4™.

Обработка дел выполняется на базе платформы Case Management. Основные принципы работы платформы описаны в функциональной спецификации "Way4™ Case Management".

Настройки платформы выполняются при помощи клиентского приложения Way4 Manager.

При работе с данным документом рекомендуется пользоваться следующими источниками из комплекта документации OpenWay:

- "Работа с Way4 Manager";
- "Администрирование пользователей в системе Way4™";
- "Way4™ Case Management";
- "Модуль работы с письмами";
- "Система уведомлений (Transaction Notifications)";
- "Классификаторы клиентов и контрактов системы Way4";
- "Глобальные параметры системы Way4™";
- "События";
- "Параллельный запуск процессов Way4™";
- "Dispute Assistant R2 Case Configuration Guide".

Общая информация о платформе Case Management, в том числе термины и определения, приведена в документе "Way4™ Case Management".

В документации могут использоваться 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.

# 1 Настройки системы (OpenWay Settings)

В данном разделе приведены настройки, используемые системой при работе платформы Case Management. Общая информация о платформе Case Management, в том числе термины и определения, приведена в документе "Way4™ Case Management".

## 1.1 Роли объектов (Case Object Roles)

Роли объектов применяются при настройке операций (см. "[Операции \(Activities\)](#)"), чтобы определить, для каких объектов дела выполняется операция.

Настройка ролей осуществляется в форме "Case Object Roles" (Case Management → OpenWay Settings → Case Object Roles).

Case Object Roles					
	Domain Category	Group Code	Name	Code	Object Type
1	Application		Application	MAIN	Application
2	Application		Client	CLIENT	Client
3	Application		Contract	CONTRACT	Contract
4	Card Blocking		Client	CLIENT	Client
5	Card Blocking		Contract	MAIN	Contract
6	Card Blocking		File	FILE	File
7	Collection		Additional Document	ADD_DOC	Doc
8	Collection		Client	CLIENT	Client
9	Collection		Contract	MAIN	Contract
10	Collection		File	FILE	File
11	Customer Claim		Client	CLIENT	Client
12	Customer Claim		File	FILE	File
13	Customer Claim		Memo	MAIN	Memo
14	Dispute		Additional Document	ADD_DOC	Doc
15	Dispute		Client	CLIENT	Client
16	Dispute		Contract	CONTRACT	Contract

### Роли объектов

#### Поля формы:

- *Domain Category* – категория домена, к которому относится роль (см. "[Домены \(Case Domains\)](#)");
- *Group Code* – поле зарезервировано для применения в будущих версиях;
- *Name* – наименование роли;
- *Code* – код (значение должно быть уникальным в рамках доменной категории);
- *Object type* – тип объекта системы.

Для корректной работы с заявлениями (доменная категория "A" – "Application") в данном списке должны быть настроены следующие роли:

- с кодом "MAIN" – для заявлений;
- с кодом "CLIENT" – для клиентов;
- с кодом "CONTRACT" – для контрактов.

Для корректной работы с делами по блокировке карт (доменная категория "B" – "Card Blocking") в данном списке должны быть настроены следующие роли:

- с кодом "MAIN" – для контрактов;
- с кодом "CLIENT" – для клиентов.

Для корректной работы с делами по взысканию задолженностей (доменная категория "С" – "Collections") в данном списке должны быть настроены следующие роли:

- с кодом "MAIN" – для контрактов;
- с кодом "CLIENT" – для клиентов;
- с кодом "ADD\_DOC" – для документов.

Для корректной работы с претензионными делами (доменная категория "D" – "Dispute") в данном списке должны быть настроены роли, указанные в таблице:

*Роли объектов для претензионных дел*

Код (Code)	Назначение роли	Название роли в эталонной конфигурации (Name)	Тип объекта (Object Type)
CONTRACT	Для контрактов	Contract	Contract
CLIENT	Для записей клиентов	Client	Client
WO_DOC	Для документов на списание	Write-Off Document	Doc
FWO_DOC	Для документов по переводу средств с технических счетов (write-off) на счета прибылей/убытков	Final Write-Off Document	Doc
MAIN	Для документа, являющегося главным объектом дела	Main Document	Doc
ADD_DOC	Для любого документа, присоединенного к делу, не относящегося к документам, для которых есть специальный тип	Additional Document	Doc
SAFE_DOC	Для документов с информацией о мошеннической операции	Fraud Complaint Document	SAFE Doc
FC_DOC	Для межбанковских документов	Fee Collection Document	Doc

Код (Code)	Назначение роли	Название роли в эталонной конфигурации (Name)	Тип объекта (Object Type)
IMG_DOC	<p>Запись-контейнер для сопроводительной документации или официальных подтверждений выполнения сделки в рамках данного этапа претензионного дела.</p> <p>Данная роль является устаревшей и используется для совместимости с предыдущими версиями</p>	Image Interface Document	Doc
SUB_DOC	Для платежных требований, добавляемых к основному платежному требованию при пакетном опротестовании	Subordinate Document	Doc
FILE	Для файлов документов произвольного формата, прикрепленных к делу	File	File
RFR	Для запросов на постановку в exception-лист платежной системы	Exception Request	RemoteFileReq

Для корректной работы с финансовыми делами (доменная категория "F" – "Financial") в данном списке должны быть настроены следующие роли:

- с кодом "ADD\_DOC" – для транзакций;
- с кодом "RISK\_RULE" – для рисковых правил;
- с кодом "CLIENT" – для клиентов;
- с кодом "CONTRACT" – для контрактов.

Для корректной работы с объединяющими делами (доменная категория "L" – "Claim") в данном списке должны быть настроены следующие роли:

- с кодом "MAIN" – для объекта "Memo";
- с кодом "CONTRACT" – для контрактов;
- с кодом "CLIENT" – для клиентов;
- с кодом "ADD\_DOC" – для документов.

Для корректной работы с делами по обработке документов (доменная категория "O" – "Document Workflow") в данном списке должны быть настроены следующие роли:

- с кодом "CLIENT" – для клиентов;
- с кодом "CONTRACT" – для контрактов;
- с кодом "MAIN" – для документов.



Следует учитывать следующие ограничения при назначении роли "MAIN":

- Если в открытом деле для какого-либо объекта установлена роль "MAIN", то в рамках домена не может быть создано новое дело, в котором для этого же объекта будет установлена роль "MAIN".
- В деле должен присутствовать только один объект с ролью "MAIN".

## 1.2 Интервалы времени (Date Shifts)

Интервалы времени используются при задании срока обработки дела.

Настройка интервалов осуществляется в форме "Date Shifts" (Case Management → OpenWay Settings → Date Shifts).

Date Shifts			
	Domain Category	Name	Code
1	Collection	Day	DAY
2	Collection	Week	WEEK
3	Collection	Custom	?
4	Dispute	Day	DAY
5	Dispute	Week	WEEK
6	Dispute	Custom	?
7	Financial Case	Day	DAY
8	Financial Case	Week	WEEK
9	Financial Case	Custom	?
10	Application	Day	DAY
11	Application	Week	WEEK
12	Card Blocking	Day	DAY

Интервалы времени

Поля формы:

- Domain Category* – категория домена, к которому относится интервал времени (см. "[Домены \(Case Domains\)](#)");
- Name* – наименование интервала времени;
- Code* – код интервала времени. Это поле должно содержать значение, уникальное в рамках доменной категории.

Для каждого из доменов поддержаны следующие интервалы:

- День (Day);
- Неделя (Week);
- Пользовательский (Custom).

## 2 Настройки Case Management (Configuration Setup)

### 2.1 Основные настройки (General Configuration)

#### 2.1.1 Настройка классификаторов (Classifier Configuration)

Настройка классификаторов клиентов и Контрактов, а также настройка вычисляемых классификаторов (Decisions) описана в документе "Классификаторы клиентов и контрактов системы Way4".

#### 2.1.2 Домены (Case Domains)

Стратегии обработки дел регистрируются и используются в рамках домена. Домен позволяет объединить группы стратегий, относящиеся, например, к эмиссии/эквайрингу, корпоративным/частным банковским картам и т. д.

Работа с доменами осуществляется в форме "Case Domains" (Case Management → Configuration Setup → General Configuration → Case Domains).

Case Domains									
	Domain Category	Priority	Code	Name	Additional Info	Used Curre...	Product Ca...	Financial Institu...	Is Active
1	Application	0	APPPL	Application Workflow					Yes
2	Card Blocking	0		Card Blocking					Yes
3	Collection	0	COLLECTION	Collection	AMOUNT_TOLERANCE=80;USE_WORK_DAYS...				Yes
4	Collection	10	COLLECTION_HYPO	Consumer Collections HYPO	NEW_CASE_FOR_CLOSED=Y;				Yes
5	Customer Claim	0		Customer Claim	AUTO_CLOSE;				Yes
6	Dispute	0		Standard Domain	CASE_CON_CAT=M;		Acquiring		Yes
7	Financial Case	2		Issuing	ALL_DOCS_BY_LIMITER;ISS;COMPLETE_ACT...		Issuing		Yes
8	Financial Case	3		Acquiring	ACQ;		Acquiring		Yes
9	Financial Case	4		Risk Management	CASE_ASSIGNMENT=N;				Yes
10	Financial Case	5	TEST	Test				SEPA	No

+ - 🗑️ 🗃️ 🗂️ Approve Duplicate Clear Deactivate Financial Inst.

#### Домены

Поля формы:

- *Domain Category* – наименование категории домена:
  - "Financial Case" ("F") – финансовые дела. Если дело данной доменной категории создается в момент срабатывания рискового правила, то такое дело называется делом по контролю рисков;
  - "Dispute" ("D") – претензионные дела;
  - "Card Blocking" ("B") – дела по блокировке карт;
  - "Collection" ("C") – дела по взысканию задолженностей;
  - "Application" ("A") – дела по обработке заявлений;

- "ATM Monitoring" ("T") – дела по контролю сети банкоматов;
- "Document Workflow" ("O") – дела по обработке документов;
- "Customer Claim" ("L") – объединяющие дела.
- *Priority* – значение, определяющее порядок выбора доменов (чем меньше значение, тем раньше проверяется домен);
- *Code* – код домена (значение должно быть уникальным в рамках доменной категории);
- *Name* – названия домена;
- *Additional Info* – поле, в котором могут быть указаны параметры домена, или строка, в зависимости от которой будет выполняться выбор домена при диспетчеризации нового дела (см. "[Дополнительные параметры домена](#)");
- *Used Currency* – валюта, используемая для расчета суммы дела или документа (по умолчанию используется валюта контракта дела);
- *Product Category* – категория Продукта, к которой относится домен ("Issuing" или "Acquiring"). При ручном создании финансового дела по документу, значение поля *Product Category* выбранного домена определяет "точку зрения" на документ – определяет, какой именно контракт будет использоваться в качестве объекта дела – контракт торговца или держателя карты. Рекомендуется указывать категорию Продукта для домена, эта настройка используется для разграничения прав пользователей на выполнение операций по обработке дела (см. "[Управление правами на администрирование и работу с делами](#)");
- *Financial Inst* – наименование финансового института. Рекомендуется сопоставлять каждому домену конкретный финансовый институт. Не рекомендуется связывать с доменом несколько финансовых институтов при помощи подчиненной формы "Financial Inst for..." (см. [рисунок](#)).

 В веб-клиенте права пользователя на изменение данных о домене зависят от наличия прав на работу с указанным для него сочетанием финансового института и категории Продукта. В форме настройки доменов пользователю будут доступны не все имеющиеся домены, а только те, на работу с которыми у него есть права. Возможна ситуация, когда пользователь, выполняяший настройки, изменив финансовый институт для домена и применив настройки, потеряет доступ к настройкам домена. Подробнее см. раздел "[Управление правами на администрирование и работу с делами](#)".

 При изменении или удалении значения в поле *Financial Inst*, в случае наличия заданных значений в подчиненной форме "Financial Inst for..." (см. [рисунок](#)), эти записи будут очищены.

- *Is Active* – признак активности домена:
  - "Yes" – домен активен. Устанавливается после активации домена (нажатия на кнопку [Activate]). Для активных доменов недоступны для редактирования данные о финансовом институте и категории Продукта, а также данные о финансовых институтах, задаваемые в подчиненной форме "Financial Inst for..." (см. [рисунок](#)).
  - "No" – домен неактивен. Неактивные домены не используются для маршрутизации дел. Данные неактивного домена можно отредактировать.

Для утверждения записи домена следует выбрать ее и нажать на кнопку [Approve]. Это действие рекомендуется выполнять при каждом изменении данных о домене. Утверждение записи позволяет начать использовать обновленную информацию о домене при обработке дел. Автоматическое обновление информации о домене при обработке дел производится каждые пять минут.

Для того чтобы создать копию существующей записи домена (включая все настройки и подчиненные элементы), следует выбрать запись и нажать на кнопку [Duplicate].



Следует учитывать, что при создании копии домена не выполняется копирование записей пользователей домена (информацию о работе с записями пользователей см. в разделе "[Пользователи \(Users\)](#)").

Чтобы активировать домен, следует нажать на кнопку [Activate]. Для диспетчеризации дел при их создании используются только активные домены. Для того чтобы домен можно было активировать, для него должны быть настроены группа карт, группа стратегий и должна существовать хотя бы одна утвержденная запись пользователя.

Чтобы деактивировать домен, следует нажать на кнопку [Deactivate]. Это может понадобиться, например, для внесения изменений в запись домена. После внесения изменений домен следует снова активировать.

Для удаления домена используется кнопка [Clear] (это возможно, если в данном домене не зарегистрировано ни одного дела).



Настройки, задаваемые для домена в форме "Domains" (см. [рисунок](#)), влияют на диспетчеризацию дел (в частности, на выбор пользователя в качестве исполнителя дела, выполняемый системой автоматически), подробнее см. раздел "[Управление правами на администрирование и работу с делами](#)".

Для домена есть возможность задать список финансовых институтов. Эта информация используется при автоматическом выборе домена в процессе создания нового дела.

При создании нового дела домен выбирается следующим образом:

- Критериями отбора домена при автоматическом создании дела являются финансовый институт и категория Продукта. Они рассчитываются на основе данных объекта, для которого создается дело. Например:
  - Для заявлений учитываются институт и категория Продукта обрабатываемого заявления.
  - Если дело создается для контракта или записи клиента, то используется информация из записи контракта или клиента соответственно.
  - При создании дела по документу учитываются несколько факторов: если выполнялось автоматическое создание дела по Событию, то из данных События используется информация о категории Продукта и институте. Если дело было создано без использования События, выполняется попытка определить эти параметры исходя из

данных о контрактах, участвовавших в транзакции (источник и получатель транзакционной информации).

- Выполняется перебор доменов, соответствующих этим критериям, в порядке увеличения приоритета (в подборе участвуют только активные домены).
- Если очередной домен подходит под указанные выше требования, то он выбирается в качестве домена для создаваемого дела. Другие домены не анализируются.
- Весь жизненный цикл дела будет регистрироваться в рамках выбранного домена.

Список финансовых институтов для домена настраивается в подчиненной форме "Financial Inst for...". Чтобы открыть эту форму, следует в форме "Domains" (см. [рисунок](#)) выбрать запись домена и нажать на кнопку [Financial Inst].

Financial Inst for Claim		
	Financial Institution	Parameter List
	Principal	

#### Параметры для финансового института

Для финансового института в рамках домена есть возможность задать параметры, которые в дальнейшем могут использоваться в индивидуально настраиваемых процедурах. В зависимости от значения параметров может меняться поведение системы при обработке дел, относящихся к разным институтам.

Поля формы:

- Financial Inst* – наименование финансового института;
- Parameter List* – список параметров (см. "[Дополнительные параметры домена](#)"), используемых, в том числе, для работы индивидуально настраиваемых процедур. В качестве разделителя для списка параметров используется символ ":".

Если для домена задан финансовый институт в форме "Domains" (см. [рисунок](#)), в подчиненной форме "Financial Inst for..." (см. [рисунок](#)) будут доступны для выбора дочерние финансовые институты.

В случае необходимости изменения финансового института для домена, предварительно рекомендуется удалить записи (если они существуют) в форме "Financial Inst for..." (см. [рисунок](#)). При изменении записи финансового института для домена, записи финансовых институтов в форме "Financial Inst for..." будут автоматически очищены, в то время как информация о заданных для финансовых институтов параметрах в этой форме сохранится. Такая настройка не имеет смысла, поэтому записи рекомендуется удалить.

### 2.1.3 Дополнительные параметры дела (Additional Case Parameters)

Дополнительные параметры применяются в индивидуально настраиваемых процедурах, а также в работе модуля "Dispute Assistant".

Работа с дополнительными параметрами дела осуществляется в форме "Additional Case Parameters" (Case Management → Configuration Setup → General Configuration → Additional Case Parameters).

Additional Case Parameters			
1	Dispute	DSP_REASON_CODE_QV	VISA Retrieval Reason Code
3	Dispute	DSP_REASON_CODE_FV	VISA Fulfillment Reason Code
4	Dispute	DSP_REASON_CODE_RV	VISA Chargeback Reason Code
5	Dispute	DSP_REQ_2V	VISA Representment Requirement
6	Dispute	DSP_MSG_TXT_QV	VISA Retrieval Details
7	Dispute	DSP_MSG_TXT_FV	VISA Fulfillment Details
8	Dispute	DSP_MSG_TXT_2V	VISA Representment Details
9	Dispute	DSP_REASON_CODE_QE	MasterCard Retrieval Reason Code
10	Dispute	DSP_REASON_CODE_FE	MasterCard Fulfillment Reason Code
11	Dispute	DSP_REASON_CODE_RE	MasterCard Chargeback Reason Code
12	Dispute	DSP_REASON_CODE_CE	MasterCard Final Chargeback Reason Code
13	Dispute	DSP_REASON_CODE_2E	MasterCard Representment Reason Code
14	Dispute	DSP_REQ_QE	MasterCard Retrieval Requirement
15	Dispute	DSP_REQ_FE	MasterCard Fulfillment Requirement
16	Dispute	DSP_REQ_RE	MasterCard Chargeback Requirement
17	Dispute	DSP_REQ_CE	MasterCard Final Chargeback Requirement
18	Dispute	DSP_REQ_2E	MasterCard Representment Requirement
19	Dispute	DSP_MSG_TXT_QE	MasterCard Retrieval Details
20	Dispute	DSP_MSG_TXT_FE	MasterCard Fulfillment Details
21	Dispute	DSP_SAFE_TYPE_V	VISA FRS Fraud Type
22	Dispute	DSP_SAFE_ISS_GEN_AUTH_V	VISA FRS Issuer Generated Authorization
23	Dispute	DSP_SAFE_FRAUD_INV_STATU...	VISA FRS Fraud Investigative Status
24	Dispute	DSP_SAFE_MSG_TXT_V	VISA FRS Fraud Details



#### Values for VISA Retrieval Reason Code

	Code	Name
1	VR28	28 Cardholder request for copy with signature
2	VR30	30 Cardholder request due to dispute
3	VR33	33 Fraud analysis request (was legal process or fraud analysis request)
4	VR34	34 Legal process request (was Repeat request for copy)



#### Дополнительные параметры дела

Поля формы:

- *Category* – категория домена;
- *Code* – код параметра (значение должно быть уникальным в рамках доменной категории);
- *Name* – наименование параметра.

В подчиненной форме "Values for..." (см. [рисунок](#)) есть возможность задать значения параметра.

Форма содержит поля *Code* и *Name*, в которых следует указать код и наименование значения.

Значение в поле *Code* должно быть уникальным в рамках доменной категории.

## 2.2 Настройки домена (Domain Configuration)

### 2.2.1 Выбор домена (Set Domain)

Для настройки стратегий в рамках домена, необходимо выбрать домен.

Выбор домена осуществляется в форме "Set Domain" (Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Set Domain).

The screenshot shows a software interface titled "Set Domain". At the top right, there is a navigation bar with icons for back, forward, and search, followed by the text "1 of 1". Below the title, there are two dropdown menus. The first dropdown is labeled "Domain Category" and has "Financial Case" selected. The second dropdown is labeled "Domain" and has "Risk Management" selected. At the bottom of the form are two buttons: "OK" and "Cancel".

Выбор домена

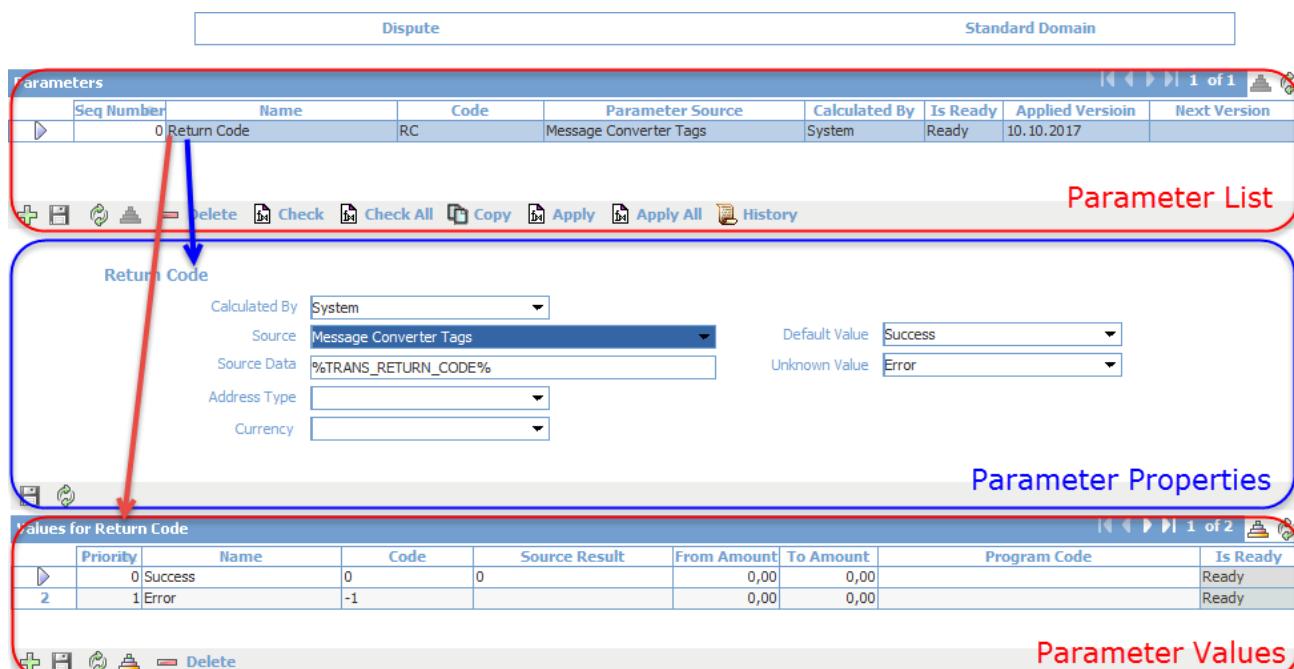
Поля формы:

- *Domain Category* – наименование категории домена (см. "[Домены \(Case Domains\)](#)");
- *Domain* – наименование домена, в рамках которого выполняется настройка стратегий.

### 2.2.2 Параметры дела (Case Parameters)

Параметры дела используются при выборе системой стратегии для обработки дел (см. "[Группы стратегий \(Strategy Schemes\)](#)"), а также при выполнении операций по обработке.

Работа с параметрами дела осуществляется в окне "Parameter" (Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Case Parameters).



### Параметры дела

Значения параметров дела выбираются из списка возможных значений (см. [рисунок](#), форма "Values for..."). Параметры дела определяются на основании свойств объекта дела.

Параметры дела могут иметь конкретное значение или могут быть заданы путем указания интервала значений.

Параметры могут быть рассчитаны системой (системные параметры) или установлены пользователем вручную.

Для системных параметров значение присваивается параметру дела после сравнения результата оценки (расчета) его значения со списком возможных значений. При этом результат оценки (расчета) значения зависит от источника данных параметра (см. "[Источники данных для параметров дела](#)").

Чтобы задать значение параметру дела, используется следующая процедура:

- Выполняется анализ параметров объекта дела.
- Если процедура оценки параметра вернула пустое значение, параметру дела присваивается значение, указанное в поле *Default Value* (см. [рисунок](#)).
- В противном случае, система перебирает все возможные значения для данного параметра дела (см. [рисунок](#), форма "Values for..."). Результат оценки сравнивается со значениями, приведенными в поле *Source Result* (см. [рисунок](#)). Сравнение выполняется по правилам, указанным в поле *Program Code* формы "Values for..." (см. [рисунок](#)). Если соответствие нашлось, параметру дела присваивается это значение, и процедура, выполняющая анализ значения параметра, завершается.
- Если соответствие не найдено и параметр дела имеет числовое значение, система выполняет сравнение возвращенного значения с интервалом, заданным в полях *From Amount* и *To Amount*. При обнаружении попадания значения в заданный диапазон, параметру дела присваивается это значение.

- Если в списке возможных значений параметра не удалось найти соответствия результату оценки (расчета), параметру дела присваивается значение, указанное в поле *Unknown Value*.

Поиск соответствий для параметров выполняется в порядке, определяемом значением поля *Priority* (чем меньше значение, тем раньше проверяется соответствие).

Окно "Parameter" (см. [рисунок](#)) состоит из трех форм: формы "Parameters", формы "Parameter Properties" и формы "Values for..." .

В форме "Parameters" приведен список параметров, используемых в рамках домена. В этой форме есть возможность добавить новый параметр, удалить существующий параметр. Чтобы копировать имеющуюся запись параметра, используется кнопка [Copy].

Для проверки настроек параметра используется кнопка [Check]. Проверить все существующие записи параметров можно при помощи кнопки [Check All]. В случае успешной проверки в поле *Is Ready* параметра устанавливается значение "Ready".

Если запись параметра проверена при помощи нажатия на кнопку [Check] и имеет статус "Ready", изменения записи параметра можно применить при помощи кнопки [Apply]. Применить изменения во всех имеющихся записях можно при помощи кнопки [Apply All].

При нажатии на кнопки [Apply] и [Apply All] открывается окно, предназначенное для ввода даты, начиная с которой примененные изменения вступят в силу. До нажатия на кнопки [Apply] или [Apply All] изменения, внесенные в запись параметра, использоваться системой не будут.

Кнопка [History] позволяет открыть форму, содержащую все предыдущие версии записи параметра, а также активную, используемую системой в данный момент запись.

Подробнее об управлении версиями параметров дела и других элементов стратегии см. раздел "[Управление версиями групп стратегий](#)".

Поля формы "Parameters":

- Seq Number* – порядковый номер параметра;
- Name* – наименование параметра;
- Code* – код параметра. Поле, обязательное для заполнения. Значение должно быть уникальным в рамках домена;
- Parameter Source* – тип источника данных для расчета параметра. Это поле следует заполнять для системных параметров (*Calculated By = "System"*), см. "[Источники данных для параметров дела](#)";
- Calculated By* – признак, будет ли параметр изменять система или пользователь:
  - "System" – параметр рассчитывается системой;
  - "System at Creation" – параметр рассчитывается системой. Это действие выполняется однократно, во время автоматического создания дела или в процессе утверждении дела при создании дела пользователем;
  - "Changed By User" (в текущей версии не поддерживается в стандартных экранах формах). При установке в поле значения "Changed By User" значения параметров дела не будут автоматически пересчитываться системой при переводе дела на другой этап и т. д.;
- Applied Version* – дата, начиная с которой используется текущая версия параметра (см. раздел "[Управление версиями групп стратегий](#)");

- *Next Version* – дата, начиная с которой будет использоваться следующая утвержденная версия параметра (см. раздел "Управление версиями групп стратегий").



В настройках, заданных по умолчанию, для некоторых параметров в поле *Calculated By* указано значение "Changed By User". Такие параметры не используются для маршрутизации дел, и являются резервными. Для того чтобы начать использовать такие параметры, следует для них в поле *Calculated By* установить значение "System".

При выборе записи параметра в форме "Parameters", в формах "Parameter Properties" и "Values for..." отображается расширенная информация о параметре.

Форма "Parameter Properties" предназначена для ввода расширенной информации о параметре и содержит следующие поля:

- *Calculated By* – признак, будет ли параметр изменять система или пользователь (в текущей версии не поддерживается возможность ввода значения параметра пользователем);
- *Source* – тип источника данных для расчета параметра;
- *Source Data* – выражение, позволяющее задать вид данных, получаемых из источника данных. Значение, указываемое в данном поле, зависит от типа объекта, указанного в поле *Source*;
- *Currency* – валюта для расчета финансовых параметров (например, баланса контракта). Все вычисления финансовых параметров будут конвертированы в эту валюту (по умолчанию – валюту контракта);
- *Default Value* – значение параметра, используемое по умолчанию в случае, если не удалось получить результат оценки (расчета) параметра;
- *Unknown Value* – значение, присваиваемое параметру, если результат оценки значения не удалось поставить в соответствие ни одному из возможных значений.

Форма "Values for..." предназначена для задания значений параметра и содержит следующие поля:

- *Priority* – порядковый номер значения;
- *Name* – имя значения параметра;
- *Code* – код значения. Значение должно быть уникальным в рамках домена;
- *Source Result* – вычисленное значение параметра (или строка, с которой сравнивается вычисленное значение параметра, в соответствии с правилом, указанным в поле *Program Code*). Если вычисленное значение параметра удовлетворяет требованиям, указанным в данной форме, параметру присваивается это значение;
- *From Amount* – нижняя допустимая граница значения параметра (для числовых параметров);
- *To Amount* – верхняя допустимая граница значения параметра (для числовых параметров);
- *Program Code* – правило, в соответствии с которым вычисленное значение параметра сравнивается со значением, приведенным в поле *Source Result*:
  - "INCLUDE" – вычисленное значение должно содержать значение, указанное в поле *Source Result*;
  - "EXCLUDE" – вычисленное значение не должно содержать значения, указанного в поле *Source Result*;

- "BEGINS" – вычисленное значение должно начинаться с последовательности символов, указанной в поле *Source Result*;
- "ENDS" – вычисленное значение должно заканчиваться последовательностью символов, указанной в поле *Source Result*;
- "INCLUDE\_NOTZERO" – вычисленное значение параметра содержит тег, указанный в поле *Source Result*, значение не пустое и больше нуля (если это число).

Для некоторых параметров доступна функция автоматического внесения всех возможных значений параметра в список, отображаемый в форме "Values for...". Для таких параметров в форме "Parameter Properties" отображается кнопка [Fill Parm]. При нажатии на нее значения параметра вносятся в список. Приоритет значения (поле *Priority* формы "Values for...") заполняется автоматически. После добавления значений на экране появляется сообщение о количестве добавленных значений. Если ранее в форме "Values for..." уже были добавлены значения, при выполнении функции они не удаляются.

Функция автоматического внесения значений доступна в следующих случаях:

- при использовании причины создания дела в качестве параметра (*Source*="Case Reason"), см. "[Case Reason](#)".
- при использовании в качестве параметра факта наличия у дела определенных характеристик (*Source*="Case Attributes", *Source Data*="PRESENT"), см. "[Case Attributes](#)".
- при использовании изменений данных клиента или контракта в качестве параметра (*Source*="Object Changes"), см. "[Object Changes](#)".
- при использовании данных заявления и связанных с ним объектов (*Source*="Client/Contract/Application", для доменной категории "A") в качестве параметра, с указанием в поле *Source Data* одного из перечисленных значений: "%CCAT%", "%CLIENT\_TYPE%", "%PCAT%", "%LANGUAGE%", "%F\_I%", "%BRANCH%", "%PRODUCT\_GROUP%", "%OBJECT\_TYPE%", "%ACTION\_TYPE%", "%CREATION\_TYPE%", "%APPLICATION\_TYPE%" (см. "[Client/Contract/Application](#)").

Кнопка [Delete] в формах "Parameters" и "Values for..." (см. [рисунок](#)) предназначена для удаления параметра/значения параметра. При удалении выполняется проверка, используется ли удаляемый объект в настройках других объектов. Если да, его удаление невозможно. Для удаления объекта следует изменить эти настройки и повторить удаление.

### 2.2.3 Типы событий дела (Case Event Types)

Событие дела (Case Event) – индикатор, который используется для определения стадии обработки дела и может определять логику его обработки. Событие может находиться в следующих состояниях:

- Открыто ("Posted");
- Закрыто ("Closed");
- Не открывалось.

Изменение состояния события возможно в результате выполнения операции или правила.

Работа с типами событий дела осуществляется в форме "Case Event Types" (Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Case Event Types).

Case Event Types							
Domain Category	Domain	Name	Code	Frequency	Period	Add Data	
Dispute	Standard Domain	ATM Dispute	DSP_ATM_DSP_EVNT	Unique	0		
2	Dispute	Standard Domain	DSP_CAN_RECR_2CHBK_E...	Strategy	0		
3	Dispute	Standard Domain	DSP_CAN_RECR_2PRS_EVNT	Strategy	0		
4	Dispute	Standard Domain	DSP_CAN_RECR_CHBK_EVNT	Strategy	0		
5	Dispute	Standard Domain	DSP_CAN_RECR_FC_2CHB...	Strategy	0		
6	Dispute	Standard Domain	DSP_CAN_RECR_FC_2PRS...	Strategy	0		
7	Dispute	Standard Domain	DSP_CAN_RECR_FC_CHBK...	Strategy	0		
8	Dispute	Standard Domain	DSP_CAN_RECR_FC_EVNT	Strategy	0		
9	Dispute	Standard Domain	DSP_CAN_RECR_FF_EVNT	Strategy	0		
10	Dispute	Standard Domain	DSP_CAN_RECR_FF_FC_EV...	Strategy	0		
11	Dispute	Standard Domain	DSP_CAN_RECR_PRS_ADJ...	Strategy	0		
12	Dispute	Standard Domain	DSP_CAN_RECR_PRS_REV...	Strategy	0		

### Типы событий дела

Поля формы:

- *Domain Category* – наименование категории домена;
- *Domain* – наименование домена;
- *Name* – наименование события дела;
- *Code* – код события дела. Значение должно быть уникальным в рамках домена;
- *Frequency* – способ измерения продолжительности:
  - "Unique" – событие дела открывается и сразу же закрывается (получает статус "Closed");
  - "Single" – событие открывается (получает статус "Posted") и находится в таком статусе, пока не будет закрыто тем или иным способом;
  - "Day" – событие открывается (получает статус "Posted") и находится в этом статусе количество дней, указанное в поле *Period*. После этого событие будет закрыто;
  - "Month" – событие открывается (получает статус "Posted") и находится в этом статусе количество месяцев, указанное в поле *Period*. После этого событие будет закрыто;
  - "Scheduled Date" – событие открывается (получает статус "Posted") и находится в этом статусе до наступления даты, указанной для дела в поле *Scheduled Date*. После этого событие будет закрыто;
  - "Deadline Date" – событие открывается (получает статус "Posted") и находится в этом статусе до наступления даты, указанной для дела в поле *Deadline Date*. После этого событие будет закрыто;
  - "Strategy" – событие открывается (получает статус "Posted") и находится в этом статусе, пока дело не перейдет на другую стратегию или не будет закрыто вручную;
- *Period* – продолжительность события данного типа (для *Frequency* = "Day"/"Month");
- *Add Data* – дополнительная информация.

Для дела может быть настроено предустановленное событие с кодом "NEW\_OBJECT\_MOVED", открывающееся, когда в дело добавляется объект из другого дела.

Дополнительная информация о предустановленных событиях дела приведена в разделе "[Предустановленные события дела, связанные с различными доменными категориями](#)".

## 2.2.4 Группы операций (Activity Groups)

Группы операций применяются для упрощения выбора операции пользователем при обработке дела (применяется для фильтрации, если одновременно для дела доступно большое количество операций).

Работа с группами операций осуществляется в форме "Activity Groups" (Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Activity Groups).

Activity Groups				
	Domain Category	Domain	Code	Name
1	Collection	Collection	PTP	Promises
2	Collection	Collection	LETTERS	Letters

Activities In Group Not Grouped Activities

### Группы операций

Поля формы:

- *Domain Category* – наименование категории домена;
- *Domain* – наименование домена;
- *Code* – код группы. Поле, обязательное для заполнения. Значение должно быть уникальным в рамках категории домена;
- *Name* – наименование группы. Поле, обязательное для заполнения. Значение должно быть уникальным в рамках категории домена.

При выборе группы операций в форме "Activity Groups" (см. [рисунок](#)) и нажатии на кнопку [Activities in Group] будет открыта форма "Activities in Group for..." (см. [рисунок](#)), содержащая список операций, включенных в данную группу.

Activities In Group for Promises					
	Domain	Activity	1 Strategy	2 Step	Step Activity Name
1	Collection	New Promise	Main Collection		New Promise
2	Collection	Promise Approve	Main Collection		Promise Approve
3	Collection	Promise Input	Main Collection		Promise Input
4	Collection	Promise Reverse	Main Collection		Promise Reverse
5	Collection	Promise Adjustment	Main Collection		Promise Adjustment

### Операции, включенные в выбранную группу

При нажатии на кнопку [Not Grouped Activities] в форме "Activity Groups" (см. [рисунок](#)) откроется форма "Not grouped activities for the domain category" (см. [рисунок](#)), содержащая список операций, относящихся к данной доменной категории, не включенных в какую-либо группу.

Not grouped activities for the domain category					
	Domain	Activity	1 Strategy	2 Step	Step Activity Name
1	Collection	Set Comment	Main Collection		Set Comment
2	Collection	Set Waiting for Letter	Main Collection		Set Waiting for Letter
3	Collection	Send to agency	Main Collection		Send to agency
4	Collection	From agency	Main Collection		From agency
5	Collection	Move to Secondary	Main Collection		Move to Secondary
6	Collection	NewChange Reason	Main Collection		Change Reason
7	Collection	Change Owner	Main Collection		Change Owner
8	Collection	Contract Transfer	Main Collection		Contract Transfer
9	Collection	Close Case	Main Collection		Close Case
10	Collection	Card Blocking Case	Main Collection		Card Blocking Case
11	Collection	Add File	Main Collection		Add File

Операции, не включенные в какую-либо группу

## 2.2.5 Результаты выполнения операций (Activity Results)

Создание и редактирование списка результатов выполнения операций осуществляется в форме "Activity Results" (Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Activity Results).

Activity Results				
	Domain Category	Domain	Result	Response Code
1	Dispute	Standard Domain	Received Fulfillment	
2	Dispute	Standard Domain	Received Non-Fulfillment	
3	Dispute	Standard Domain	Sent Fulfillment	
4	Dispute	Standard Domain	Sent Non-Fulfillment	



Результаты

Поля формы:

- *Domain Category* – наименование категории домена;
- *Domain* – наименование домена;
- *Result* – наименование результата;
- *Response Code* – код, возвращаемый процессом выполнения операции. Может быть кодом ответа (RC) при обработке документов или заявлений. Значение должно быть уникальным в рамках домена. Может содержать значения "ENOUGH\_COMPETENCE" и "NOT\_ENOUGH\_COMPETENCE", используемые при расчете компетенций пользователя (см. "Проверка компетенции (Check Competence)").

## 2.2.6 Причины (Case & Activity Reasons)

Если для операции настроен список причин, у пользователя при обработке дела есть возможность выбрать причину выполнения операции из списка, без ввода с клавиатуры, что позволяет ускорить работу.

Создание и редактирование причин осуществляется в окне "Case & Activity Reasons" (Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Case & Activity Reasons). Причины могут быть организованы в виде иерархических структур.

Parent Reasons					
	Name	Code	Group Code	Used for Activity	Add Parameters
1	Mark Fraud	rMARK_FRAUD	aMARK_FRAUD	Mark Fraud	
2	Add document	rADD_DOC	aADD_DOC	Add Document	
3	Add Comment	rADD_COMMENT	aADD_COMMENT	Add Comment	
4	Block card	rBLOCK_CARD	aBLOCK_CARD	Block Card	
5	Change Reason	CHANGE_REASON	aChangeCaseReason	Change Case Reason	
6	Change Reason without Activity	CHANGE_REASON	aChangeCaseReason	Change Case Reason	
7	SL main reason	SL_MAIN_REASON			
8	Unblock card	rUNBLOCK_CARD	aUNBLOCK_CARD	Unblock card	
9	Set Card Status	rSET_CARD_STATUS	aSET_CARD_STATUS	Set card status	
10	Close Case	rCLOSE_CASE	aCASE_CLOSE	Close case	
11	Change Owner	rCHANGE_OWNER	aCHANGE_OWNER	Change owner	

### Причины

В левой части окна, в форме "Reasons" в виде иерархической структуры отображается перечень причин.

В правой части окна, в форме "Parent Reasons" также отображается перечень причин, содержащий более подробную информацию о записях (без отображения иерархии). При выборе в форме "Reasons" одной из подчиненных записей, в правой части окна отображаются все подчиненные записи причин, относящиеся к той же вышестоящей причине. При этом форма в правой части окна меняет свое название на "Subs for...".

Поля формы "Parent Reasons" (см. [рисунок](#)):

- *Name* – наименование набора причин (или причины, если у нее нет подчиненных элементов);
- *Code* – код причины. Поле, обязательное для заполнения. Значение должно быть уникальным в рамках домена;
- *Group Code* – поле используется для группировки записей причин;
- *Used for Activity* – наименование операции (см. "[Операции \(Activities\)](#)").
- *Add Parameters* – дополнительная информация для причины.

Записи причин, для которых поле *Used for Activity* заполнено, создаются на уровне настройки операций (см. "[Причины операции \(Reasons\)](#)").

Записи причин, для которых поле *Used for Activity* не заполнено, создаются непосредственно в форме "Parent Reasons". Такие причины могут использоваться:

- в качестве причины создания дела;
- при выполнении любой операции, для которой не настроен специфический для нее набор причин.



Если для операции задан набор причин (т.е. в списке, приведенном в форме "Parent Reasons" есть записи, для которых в поле *Used for Activity* указано наименование этой операции), то общие причины (для которых поле *Used for Activity* не заполнено) перестают быть доступными при выполнении операции.

Для добавления записи подчиненной причины следует в форме "Reasons" выбрать родительскую запись причины и в правой части окна нажать на кнопку [Add Sub]. После этого будет добавлена

подчиненная запись причины, для которой есть возможность задать значения в полях *Name*, *Code*, *Group Code* и *Add Parameters*.

Для родительских и подчиненных причин есть возможность добавить дополнительные параметры. Для этого следует выбрать запись причины и нажать на кнопку [Edit Add Params]. После этого будет открыта форма "Additional Parameters" (см. [рисунок](#)). В этой форме следует указать информацию о наименовании и значении дополнительного параметра для причины.

Parameter	Value
Channel	Channel

+ - OK Cancel

#### Дополнительные параметры



При настройке операции достаточно выбрать родительскую причину, при этом для операции при ее выполнении будут доступны все подчиненные причины.

## 2.2.7 Операции (Activities)

Регистрация и редактирование операций в рамках домена осуществляется в окне "Activity" (Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Activities).

Созданные операции используются в дальнейшем при настройке операций в рамках стратегии (см. "[Операции в рамках стратегии \(Activities\)](#)").

ID	Name	IDT	Is Ready	Applied Version	Next Version
1	Add Comment	CMNT	Ready	01.01.2000	
2	Add Doc	AddDoc	Ready	01.01.2000	
3	Add file	ADD_FILE	Ready	01.01.2000	
4	Adjust Promise	Adjust_Promise	Ready	01.01.2000	
5	Approve Promise	Approve_Promise	Ready	01.01.2000	
6	Back from Supervisor	Back_from_Supervisor	Ready	01.01.2000	
7	Capture	CAPTURE	Ready	01.01.2000	
8	Change Owner	CHANGE_OWNER	Ready	01.01.2000	
9	Close	CLOSE	Ready	01.01.2000	
10	Close by add Action	CBAA	Ready	01.01.2000	
11	Create cntr doc	CONTRACT_DOC	Ready	01.01.2000	
12	File	FILE	Ready	01.01.2000	

Buttons at the bottom: +, Delete, Copy, Check, Apply, History.

Details tab selected. Form fields:

- Is Group Activity: No
- Result: No
- System: No
- Change Case Status
- Change Case Priority: No Change
- Contact: No
- For Object Role: FILE
- Letter Type
- Letter Template
- Supervisor Action
- Create Case Relation
- Program Code: ADD\_OBJECT;
- Parm List: W4W\_SHOW\_BUTTON=Y;ADD\_FILE;
- New Owner Group
- Scheduled: Shift, Value (0), Max Value (0)
- Deadline: Shift, Value (0), Max Value (0)

## Операции

Форма "Activities" в окне "Activity" (см. [рисунок](#)) содержит перечень операций в рамках домена.

Поля формы:

- *Name* – наименование операции;
- *IDT* – код операции. Значение должно быть уникальным в рамках домена;
- *Is Ready* – признак готовности записи операции к использованию;
- *Applied Version* – дата, начиная с которой используется текущая версия операции (см. раздел "[Управление версиями групп стратегий](#)");
- *Next Version* – дата, начиная с которой будет использоваться следующая утвержденная версия операции (см. раздел "[Управление версиями групп стратегий](#)").

Кнопка [Copy] используется для копирования имеющейся записи операции.

При нажатии на кнопку [Check] выполняется проверка настроек операции (в том числе, проверяются настройки *Scheduled Date* и *Deadline Date*, см. "[Детали операции \(Details\)](#)"). В случае успешной проверки в поле *Is Ready* операции устанавливается значение "Ready".

Если запись операции проверена при помощи нажатия на кнопку [Check] и имеет статус "Ready", изменения записи можно применить при помощи кнопки [Apply].

При нажатии на кнопку [Apply] открывается окно, предназначенное для ввода даты, начиная с которой примененные изменения вступят в силу. До нажатия на кнопку [Apply] изменения, внесенные в запись операции, использоваться системой не будут.

Кнопка [History] используется для открытия формы, содержащей все предыдущие версии записи операции, а также активную, используемую системой в данный момент запись.

Подробнее об управлении версиями операций и других элементов стратегии см. раздел "Управление версиями групп стратегий".

Кнопка [Delete] используется для удаления записи операции. При удалении выполняется проверка, используется ли удаляемый объект в настройках других объектов. Если да, его удаление невозможно. Для удаления объекта следует изменить эти настройки и повторить удаление.

В нижней части окна "Activity" (см. [рисунок](#)) содержится дополнительная информация об операции. Область дополнительной информации содержит следующие вкладки:

- "Details" – детальная информация об операции (см. "[Детали операции \(Details\)](#)");
  - "System Actions" – системные действия, выполняемые операцией (см. "[Системные действия операции \(System Actions\)](#)");
  - "Texts" – описания для операции (см. "[Описания операции \(Texts\)](#)");
  - "Results" – результаты выполнения операции (см. "[Результаты операции \(Results\)](#)");
  - "Reasons" – причины выполнения операции (см. "[Причины операции \(Reasons\)](#)");
  - "Used In" – информация об использовании операции (см. "[Использование операции \(Used in\)](#)").

i

Следует иметь в виду, что при добавлении, редактировании и удалении записей на вкладках "System Actions", "Texts", "Results" и "Reasons" формы "Activities", соответствующая запись операции приобретает статус "Not Ready".

#### 2.2.7.1 Детали операции (Details)

Вкладка "Details", открываемая по умолчанию (см. [рисунок](#)), содержит детальную информацию об операции.

Details	System Actions	Texts	Results	Reasons	Used in
Is Group Activity	No				
Result	No				
System	No				
Change Case Status	No Change				
Change Case Priority	No Change				
For Object Role	Contract				
Letter Type			...		
Letter Template			...		
Supervisor Action					
Create Case Relation					
Program Code	UNBLOCK_CARD;				
Parm List	UNBLOCK_CARD;STATUS_GROUP=G1;STATUS_CODE=00;				

## *Детали операции*

#### Поля вкладки:

- *Is Group Activity* – признак групповой операции. Если указано значение "Yes", такая операция может быть выполнена над несколькими делами одновременно (см. "[Групповые операции над делами](#)");
- *Result* – указывается, характеризуется ли операция результатом. При установке в этом поле значения "Yes", для операции учитываются результаты, добавляемые на вкладке "Results" (см. [рисунок](#));
- *System* – признак, показывающий, является ли операция системной. Системные операции (*System="Yes"*) выполняются от имени системы, без учета прав пользователя;



Для системных операций не предусмотрен ввод значений каких-либо параметров пользователем при выполнении операции. Все необходимые для выполнения системной операции параметры должны быть заданы при настройке операции в рамках домена и могут быть дополнены значениями параметров, заданными при настройке операции в рамках стратегии.

Системные операции рекомендуется использовать в следующих случаях:

- при настройке правил, для которых условием срабатывания триггера является выполнение операции (см. "[Правила \(Rules\)](#)").
- для задания операций, выполняемых при начале и завершении обработки дела в соответствии с конкретной стратегией (см. "[Стратегии \(Strategy\)](#)").
- для задания операций, выполняемых при переходе дела на конкретный этап стратегии и покидании этапа (см. "[Этапы \(Steps\)](#)").

- *Change Case Status* – изменение статуса дела в результате выполнения операции:
  - "No Change" – не изменять статус дела;
  - "To Closed" – дело получает статус "Closed";
  - "To Open" – дело получает статус "Open";
  - "To Suspended" – дело получает статус "Suspended" (т. е. обработка дела откладывается);
- *Change Case Priority* – изменение приоритета дела в результате выполнения операции:
  - Для домена без поддержки расширенного справочника приоритетов (тег "EXTENDED\_PRIORITY=Y;" в параметрах домена не установлен, см. "[Расширенный справочник приоритетов дела \(Case Priorities\)](#)"):
    - "No Change" – не изменять приоритет дела;
    - "Low" – установить приоритету дела значение "0" (минимальное значение);
    - "High" – установить приоритету дела значение "1";
    - "Auto" – приоритет дела будет изменен автоматически в зависимости от настроек пользовательской процедуры CUST\_CM\_CASE\_PRIORITY (см. "[CUST\\_CM\\_CASE\\_PRIORITY](#)").

- Для домена с поддержкой расширенного справочника приоритетов (в параметрах домена установлен тег "EXTENDED\_PRIORITY=Y;", см. "[Расширенный справочник приоритетов дела \(Case Priorities\)](#)"):
  - "No Change" – не изменять приоритет дела;
  - "Auto" – приоритет дела будет изменен автоматически в зависимости от настроек пользовательской процедуры CUST\_CM\_CASE\_PRIORITY (см. "[CUST\\_CM\\_CASE\\_PRIORITY](#)");
  - <Список значений> – установить значение приоритета из расширенного справочника приоритетов.
- *For Object Role* – роль объекта (см. "[Роли объектов \(Case Object Roles\)](#)"), для которого будет доступна настраиваемая операция;
- *Letter Type* – тип сообщения клиенту, например, держателю карты (подробнее см. раздел "Настройка типов писем" документа "Модуль работы с письмами");
- *Letter Template* – шаблон выбранного в поле *Letter Type* типа сообщения, может также быть настроен для операции в рамках настройки стратегии (подробнее см. раздел "Настройка шаблонов писем" документа "Модуль работы с письмами");
- *Supervisor Action* – признак того, что при выполнении операции дело будет отправлено супервизору или возвращено от супервизора:
  - "Send to Supervisor" – дело передается на обработку супервизору;
  - "Change Owner to Supervisor" – дело передается на обработку супервизору. Супервизор назначается ответственным исполнителем дела;
  - "Return from Supervisor" – дело возвращается от супервизора пользователю;
  - "Return Owner to Supervisor" – дело возвращается от супервизора пользователю. Ответственным исполнителем дела становится пользователь;
  - "Send to External Supervisor" – зарезервировано для использования в будущих версиях;
  - "Return from External Supervisor" – зарезервировано для использования в будущих версиях;
- *Create Case Relation* – тип связи при создании связанного подчиненного дела. Поле может содержать следующие значения:
  - "Weak" – нестрогая связь (можно закрыть родительское дело, даже если подчиненные дела не закрыты);
  - "Strong" – строгая (дело можно закрыть, только если подчиненные дела закрыты);
- *Program Code* – действие, выполняемое над делом или объектами дела при выполнении операции (см. "[Операции над делом](#)");
- *Parm List* – кнопки, отображаемые в пользовательском интерфейсе для выполнения операции, и дополнительные параметры операции (см. "[Операции над делом](#)").



Параметры, предназначенные для отображения кнопок в пользовательском интерфейсе (NEW\_OWNER, ADD\_CONTRACT, ADD\_CLIENT, ADD\_DOC, NEW\_CASE, SELECT\_CASE, ADD\_FILE), а также специальные параметры операции для претензионных дел (DT=Y; DSP\_DOC=; DSP\_AMNT; DSP\_CHANNEL=; CANCEL=Y;), должны быть заданы на уровне настроек операции в рамках домена (см. [рисунок](#)).



Дополнительные параметры операции могут быть заданы как для операции в рамках домена, так и при настройке операции в рамках стратегии (см. "[Операции в рамках стратегии \(Activities\)](#)"). При настройке операции в рамках стратегии значения параметров, заданные на уровне домена, могут быть переопределены.

- *New Owner Group* – дело будет переведено пользователю, относящемуся к указанной группе (пользователь будет назначен автоматически);
- *Scheduled* – группа полей, предназначенная для задания настроек времени до следующей операции над делом в рамках данной стратегии:
  - *Shift* – единица измерения времени (см. "[Интервалы времени \(Date Shifts\)](#)");
  - *Value* – интервал времени;
  - *Max Value* – максимально допустимый интервал времени до выполнения следующей операции (при сдвиге сроков выполнения операции пользователь не сможет превысить указанный интервал);
- *Deadline* – группа полей, предназначенная для задания настроек времени до назначенного срока выполнения операции над делом в рамках данной стратегии:
  - *Shift* – единица измерения времени;
  - *Value* – интервал времени;
  - *Max Value* – максимально допустимый интервал времени до назначенного срока (при сдвиге сроков выполнения операции пользователь не сможет превысить указанный интервал).



Интервалы времени между операциями используются для сортировки дел, отправки уведомлений и открытия событий дела, и не ограничивают возможность выполнения операций.



Корректность задания интервалов времени проверяется при выполнении проверки настроек операции при помощи кнопки [Check] (см. "[Операции \(Activities\)](#)").

### 2.2.7.2 Системные действия операции (System Actions)

На вкладке "System Actions" (см. [рисунок](#)) настраиваются системные действия, выполняемые операцией.

Системные действия связаны с открытием Событий (см. документ "События") и событий дела, и позволяют задать дополнительные параметры открытия События.

Details	System Actions	Texts	Results	Reasons	Used in		
Seq Number	Name	IDT	Event Action	Cards Event Type	Case Event Type	Additional Info	Is Ready
0	Test Action	TST_SYS	Post	Do not honor		COMMENT=Test comment;	Ready



### Системные действия

Поля вкладки:

- *Seq Number* – порядковый номер. Используется для сортировки в экранных формах и задания последовательности выполнения операций.
- *Name* – наименование системного действия.
- *IDT* – код системного действия. Значение должно быть уникальным в рамках домена.
- *Event Action* – поле позволяет задать, каким образом изменится статус События или события дела. Поле может содержать следующие значения:
  - "Post" – статус События или события дела должен быть изменен на "Posted".
  - "Close" – статус События или события дела должен быть изменен на "Closed".
  - "Reject" – статус События должен быть изменен на "Rejected" (для событий дела не применяется).
- *Cards Event Type* – тип События (см. документ "События").
- *Case Event Type* – тип события дела (см. "[Типы событий дела \(Case Event Types\)](#)").



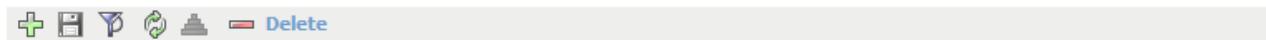
Для каждого системного действия должно быть задано значение либо в поле *Cards Event Type*, либо в поле *Case Event Type* (не следует указывать значение в обоих полях для одного системного действия).

- *Additional Info* – данные в тегированном виде, с помощью которых могут быть заданы:
  - свойства События (или события дела), которое должно быть открыто. Если операция выполняется для документа, поле может содержать следующие теги, задающие свойства события дела:
    - "SOURCE\_CONTRACT;" – событие дела будет применено к контракту – источнику информации по документу.
    - "TARGET\_CONTRACT;" – событие дела будет применено к контракту – получателю информации по документу.
 Оба тега могут быть указаны одновременно. Тип события дела должен быть задан в поле *Case Event Type*.
  - дополнительная информация, указанная в следующем формате: "COMMENT=Comment text;".
- *Is Ready* – признак готовности записи к использованию. Поле принимает значение "Ready" в случае успешной проверки настроек операции (см. "[Операции \(Activities\)](#)").

### 2.2.7.3 Описания операции (Texts)

Вкладка "Texts" содержит описания для операции. Для одной операции может быть создано несколько описаний. На различных этапах стратегии для одной операции могут использоваться различные описания.

Details	System Actions	Texts	Results	Reasons	Used in
		Name	Activity Text	Additional Text	Is Ready
▶		Incorrect Client Name			Ready



#### Описания

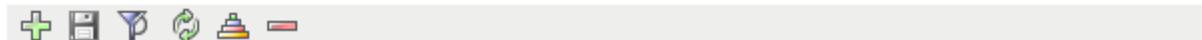
Поля вкладки:

- *Name* – наименование описания.
- *Activity Text* – пояснение.
- *Additional Text* – комментарий.
- *Is Ready* – признак готовности записи к использованию. Поле принимает значение "Ready" в случае успешной проверки настроек операции (см. "[Операции \(Activities\)](#)").

#### 2.2.7.4 Результаты операции (Results)

На вкладке "Results" настраиваются результаты операции.

Details	System Actions	Texts	Results	Reasons	Used in
			Result		Is Ready
1			Received Fulfillment		Ready
▶			Received Non-Fulfillment		Ready



#### Результаты

Поля вкладки:

- *Result* – наименование результата. Значение выбирается из списка, настраиваемого в окне "Activity Results" (см. "[Результаты выполнения операций \(Activity Results\)](#)").
- *Is Ready* – признак готовности записи к использованию. Поле принимает значение "Ready" в случае успешной проверки настроек операции (см. "[Операции \(Activities\)](#)").

Результаты, настроенные для конкретной операции, могут быть использованы при настройке правил (см. раздел "[Правила \(Rules\)](#)").

#### 2.2.7.5 Причины операции (Reasons)

Для операции можно настроить индивидуальный набор причин (см. [рисунок](#)). Регистрация общих для домена причин выполняется в окне "Case & Activity Reasons" (см. [рисунок](#)).

Details	System Actions	Texts	Results	Reasons	Used in			
	Name			Code		Is Active		Is Ready
1	Add Comment			rADD_COMMENT		Yes		Ready
2	Phone tell client			rADD_COMMENT_PHONE_TELL		Yes		Ready
3	Mail client			rADD_COMMENT_MAIL		Yes		Ready
4	Additional information			rADD_COMMENT_ADD_INFO		Yes		Ready



### Причины

Поля вкладки:

- *Name* – наименование причины (запись в дальнейшем будет отображаться в окне "Case & Activity Reasons", см. [рисунок](#)).
- *Code* – код причины. Значение должно быть уникальным в рамках домена.
- *Is Active* – признак активности записи: "Yes" – запись активна.
- *Is Ready* – признак готовности записи к использованию. Поле принимает значение "Ready" в случае успешной проверки настроек операции (см. "[Операции \(Activities\)](#)").

Кнопка [To Reason Hierachy] предназначена для открытия окна "Case & Activity Reasons" (см. "[Причины \(Case & Activity Reasons\)](#)").

### 2.2.7.6 Использование операции (Used in)

На вкладке "Used in" (см. [рисунок](#)) в режиме просмотра приводится информация об использовании операции в настройках этапов стратегий, заданных для домена.

Details	System Actions	Texts	Results	Reasons	Used in
	1 Strategy	2 Step			Name
1	General	1_Work Step			Follow Up
2	General	2_Fraud Step			Follow Up
3	General	3_Supervisor Step			Follow Up



### Использование операции

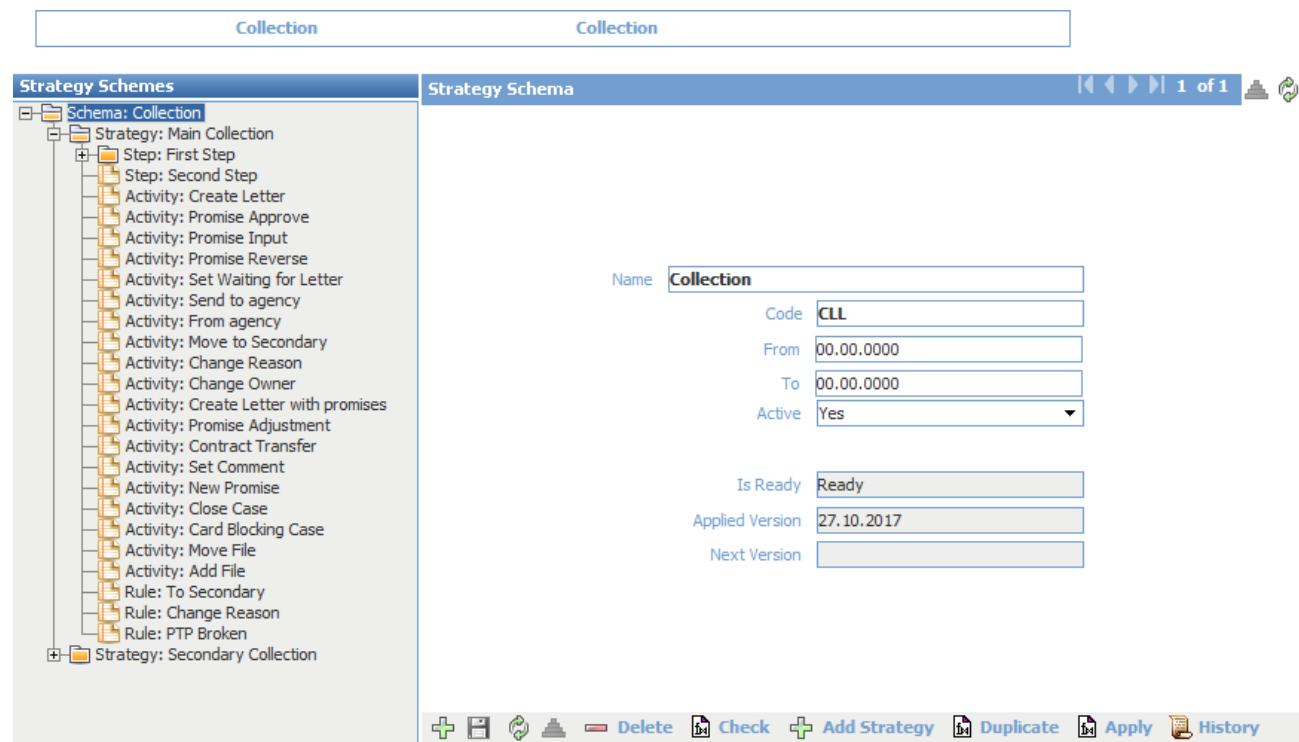
Поля вкладки:

- *Strategy* – наименование стратегии.
- *Step* – этап стратегии.
- *Name* – наименование операции в стратегии.

### 2.2.8 Группы стратегий (Strategy Schemes)

Стратегии обработки дел регистрируются пользователем в рамках доменов (см. "[Домены \(Case Domains\)](#)") и объединяются в группы.

Создание и редактирование групп стратегий осуществляется в окне "Strategy" (Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Strategy Schemes).



### Группы стратегий

В левой части окна, в форме "Strategy Schemes" представлена иерархическая структура, в которой главным элементом является группа стратегий, а дочерними – стратегии. Для стратегий дочерними элементами будут являться этапы (Steps), операции (Activities) и правила (Rules). Для этапов дочерними элементами являются операции (Activities) и правила (Rules).

В правой части окна будет представлена форма, содержащая информацию о выбранном в левой части формы элементе, а также кнопки для работы с ним.

Если выбрать в левой части окна "Strategy" (см. [рисунок](#)) группу стратегий, в правой части отобразится форма "Strategy Schema", содержащая информацию о выбранной группе стратегий (см. [рисунок](#)).

Поля формы:

- *Name* – наименование группы стратегий;
- *Code* – код группы. Рекомендуется указывать значение, уникальное в рамках домена;
- *From* – начало периода использования группы;
- *To* – окончание периода использования группы. Стратегии, входящие в данную группу, будут использоваться для диспетчеризации дел, только если текущая дата попадает в интервал, ограниченный значениями полей *From* и *To*;
- *Active* – признак активности группы;
- *Is Ready* – признак готовности группы стратегий к использованию;
- *Applied Version* – дата, начиная с которой используется текущая версия группы стратегий (см. раздел "[Управление версиями групп стратегий](#)");
- *Next Version* – дата, начиная с которой будет использоваться следующая утвержденная версия группы стратегий (см. раздел "[Управление версиями групп стратегий](#)").

Кнопка [Duplicate] используется для создания копии существующей группы стратегий (при этом создаются копии включенных в группу объектов: стратегий, их этапов, операций и т. д.). Для создания копии следует выделить группу и выбрать кнопку [Duplicate]. В результате будет создана запись, дублирующая исходную запись (к имени новой стратегии будет добавлен постфикс "\_Copy").

Кнопка [Add Strategy] используется для добавления стратегии в состав группы стратегий. Запись добавляется с пустыми значениями во всех полях.

Кнопка [Check] используется для проверки настроек группы стратегий. Чтобы проверка прошла успешно, для стратегии должны быть заданы правила, этапы и операции с корректными настройками. В случае возникновения ошибок на экране появится соответствующее сообщение. В случае успешной проверки в поле *Is Ready* группы стратегий устанавливается значение "Ready".

Если запись группы стратегий проверена при помощи нажатия на кнопку [Check] и имеет статус "Ready", изменения записи можно применить при помощи кнопки [Apply].

При нажатии на кнопку [Apply] открывается окно, предназначенное для ввода даты, начиная с которой примененные изменения вступят в силу. При этом помечаются как пригодные для использования все стратегии, входящие в данную группу стратегий, и их элементы (этапы, операции, правила). До нажатия на кнопку [Apply] изменения, внесенные в настройки группы стратегий, использоваться системой не будут.

Кнопка [History] позволяет открыть форму, содержащую все предыдущие версии записи группы стратегий, а также активную, используемую системой в данный момент запись.

Подробнее об управлении версиями групп стратегий см. раздел "[Управление версиями групп стратегий](#)".

## 2.2.8.1 Стратегии (Strategy)

Стратегия представляет собой последовательность действий по обработке дел. Стратегия состоит из этапов (Steps) обработки. Переход дела с одного этапа на другой может осуществляться в результате выполнения правил (Rules).

Для стратегии настраиваются:

- Операции, которые могут быть выполнены при обработке дела на любом этапе стратегии;
- Правила, которые могут быть выполнены при обработке дела на любом этапе стратегии;
- Этапы обработки дела. Для каждого из этапов могут быть настроены операции и правила, действующие только на данном этапе.

Если выбрать в левой части окна "Strategy" (см. [рисунок](#)) стратегию, в правой части отобразится форма "Strategy for Schema...", содержащая информацию о выбранной стратегии (см. [рисунок](#)).

Collection

Collection

**Strategy Schemes**

- Schema: Collection
  - Strategy: Main Collection
    - Step: First Step
    - Step: Second Step
    - Activity: Create Letter
    - Activity: Promise Approve
    - Activity: Promise Input
    - Activity: Promise Reverse
    - Activity: Set Waiting for Letter
    - Activity: Send to agency
    - Activity: From agency
    - Activity: Move to Secondary
    - Activity: Change Reason
    - Activity: Change Owner
    - Activity: Create Letter with promises
    - Activity: Promise Adjustment
    - Activity: Contract Transfer
    - Activity: Set Comment
    - Activity: New Promise
    - Activity: Close Case
    - Activity: Card Blocking Case
    - Activity: Move File
    - Activity: Add File
    - Rule: To Secondary
    - Rule: Change Reason
    - Rule: PTP Broken
  - Strategy: Secondary Collection

**Strategy for Schema: Collection**

Name: Main Collection  
Code: CLL

**Case Event**

On Entry: [dropdown]  
On Exit: [dropdown]

**Activity**

On Entry: [dropdown]  
On Exit: [dropdown]

Scheduled Date Shift: [dropdown]  
Scheduled Value: 0  
Deadline Date Shift: [dropdown]  
Deadline Value: 0

Strategies Used: SEC\_COLL

Is Ready: Ready

Buttons: +, H, C, D, Delete, Check, + Add Step, + Add Activity, + Add Rule, + Duplicate

## Стратегии

Поля формы:

- *Name* – наименование стратегии;
- *Code* – код стратегии. Поле, обязательное для заполнения. Значение должно быть уникальным в рамках группы;
- Группа полей *Case Event* предназначена для задания событий дела, открываемых при начале или завершении обработки дела в соответствии с данной стратегией:
  - *On Entry* – событие дела, открываемое, когда начинается обработка дела в соответствии с данной стратегией. Событие выбирается из предварительно настроенного списка, см. "[Типы событий дела \(Case Event Types\)](#)";
  - *On Exit* – событие дела, открываемое, когда заканчивается обработка дела в соответствии с данной стратегией. Событие выбирается из предварительно настроенного списка, см. "[Типы событий дела \(Case Event Types\)](#)";



События, открываемые при переходе дела на стратегию или при окончании обработки дела по данной стратегии, должны иметь *Frequency = "Unique"*.

- Группа полей *Activity* предназначена для задания операций, выполняемых при начале или завершении обработки дела в соответствии с данной стратегией:
  - *On Entry* – операция, выполняемая, когда начинается обработка дела в соответствии с данной стратегией. Операция выбирается из предварительно настроенного списка, см. "

"[Операции \(Activities\)](#)". Рекомендуется указывать значение, соответствующее системной операции;

- *On Exit* – операция, выполняемая, когда заканчивается обработка дела в соответствии с данной стратегией. Операция выбирается из предварительно настроенного списка, см. "[Операции \(Activities\)](#)". Рекомендуется указывать значение, соответствующее системной операции;



В начале обработки дела по определенной стратегии не следует одновременно настраивать и открытие события дела, и выполнение операции (задается значение либо в поле *Case Event: On Entry*, либо в поле *Activity: On Entry*). Аналогичным образом следует настраивать и завершение обработки дела в соответствии с определенной стратегией (задается значение либо в поле *Case Event: On Exit*, либо в поле *Activity: On Exit*). Группа полей *Activity* не обязательна для заполнения – есть возможность не указывать ни событие дела, ни операцию.

- *Scheduled Date Shift* – единица измерения времени до следующей операции над делом в рамках данной стратегии (см. "[Интервалы времени \(Date Shifts\)](#)");
- *Scheduled Value* – интервал времени до следующей операции над делом;
- *Deadline Date Shift* – единица измерения времени до назначенного срока выполнения операции над делом в рамках данной стратегии (см. "[Интервалы времени \(Date Shifts\)](#)");
- *Deadline Value* – интервал времени до назначенного срока выполнения операции над делом;



Интервалы времени между операциями (*Scheduled Date Shift/Scheduled Value*, *Deadline Date Shift/Deadline Value*) используются для сортировки дел, отправки уведомлений и открытия событий дела, и не ограничивают возможность выполнения операций. Заданные в данной форме значения интервалов времени учитываются при создании дела.

- *Strategies Used* – поле содержит информацию о том, на какие стратегии может выполняться переход с данной стратегии;
- *Is Ready* – признак готовности стратегии к использованию.

Кнопка [Duplicate] используется для создания копии существующей стратегии. Для создания копии следует выбрать стратегию и нажать на кнопку [Duplicate]. В результате будет создана запись, дублирующая исходную (к имени новой стратегии будет добавлен постфикс "\_Copy").

Кнопка [Check] используется для проверки выбранной стратегии. Чтобы проверка прошла успешно, для стратегии должны быть заданы правила, этапы и операции с корректными настройками. В случае возникновения ошибок на экране появится соответствующее сообщение. В случае успешной проверки в поле *Is Ready* стратегии устанавливается значение "Ready".

Кнопка [Add Step] используется для добавления этапа стратегии (см. "[Этапы \(Steps\)](#)"). Запись добавляется с пустыми значениями во всех полях.

Кнопка [Add Activity] используется для добавления операции в стратегию (см. "[Операции в рамках стратегии \(Activities\)](#)"). Запись добавляется с пустыми значениями во всех полях.

Кнопка [Add Rule] используется для добавления правила в стратегию (см. "Правила (Rules)"). Запись добавляется с пустыми значениями во всех полях.

Кнопка [Delete] используется для удаления стратегии. При удалении выполняется проверка, используется ли удаляемый объект в настройках других объектов. Если да, его удаление невозможно. Для удаления объекта следует изменить эти настройки и повторить удаление.

### 2.2.8.2 Этапы (Steps)

Если выбрать в левой части окна "Strategy" (см. [рисунок](#)) этап стратегии, в правой части отобразится форма "Step for Strategy...", содержащая информацию об этапе (см. [рисунок](#)).

Для каждого из зарегистрированных этапов может быть настроен индивидуальный набор операций (т.е. операций, доступных, когда дело находится на этом этапе), а также индивидуальный набор правил.

Strategy Schemes		Step for Strategy: RM Strategy	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Schema: RM Strategy Scheme</li> <li>Strategy: RM Strategy           <ul style="list-style-type: none"> <li>Step: Active</li> <li>Step: Closed - Genuine</li> <li><b>Step: Closed - Fraud</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Activity: Active</li> </ul> </li> <li>Step: Closed</li> <li>Rule: To Genuine</li> <li>Rule: To Fraud</li> <li>Rule: To Active</li> </ul> </li> </ul>		<b>3 of 4</b>	
Seq Num	3	Name	Closed - Fraud
Code	FRAUD	Ext Status	
<b>Case Event</b>		On Entry	
		On Exit	
<b>Activity</b>		On Entry	
		On Exit	
<b>Strategies Used</b>			
<b>Steps Used</b>			
Is Ready Ready			
<a href="#"></a>			

#### Этапы

Поля формы:

- *Seq Number* – номер этапа в стратегии. Используется при выполнении операции, переводящей дело на следующий или предыдущий этап стратегии, или при поступлении дел на первый шаг стратегии;
- *Name* – наименование этапа;
- *Code* – код этапа. Поле, обязательное для заполнения. Значение должно быть уникальным в рамках стратегии;

- *Ext Status* – зарезервировано для использования в будущих версиях;
- Группа полей *Case Event* предназначена для задания событий дела, открываемых при переходе дела на данный этап стратегии или покидании этого этапа:
  - *On Entry* – событие дела, открываемое при переходе дела на данный этап. Событие выбирается из предварительно настроенного списка, см. "[Типы событий дела \(Case Event Types\)](#)";
  - *On Exit* – событие дела, открываемое, когда дело покидает данный этап. Событие выбирается из предварительно настроенного списка, см. "[Типы событий дела \(Case Event Types\)](#)";



События, открываемые при переходе дела на стратегию или при окончании обработки дела по данной стратегии, должны иметь *Frequency* = "Unique".

- Группа полей *Activity* предназначена для задания операций, выполняемых при переходе дела на данный этап стратегии или покидании этого этапа:
  - *On Entry* – операция, выполняемая при переходе дела на данный этап. Операция выбирается из предварительно настроенного списка, см. "[Операции \(Activities\)](#)". Рекомендуется указывать значение, соответствующее системной операции;
  - *On Exit* – операция, выполняемая, когда дело покидает данный этап. Операция выбирается из предварительно настроенного списка, см. "[Операции \(Activities\)](#)". Рекомендуется указывать значение, соответствующее системной операции;



В начале обработки дела по определенной стратегии может либо открываться событие дела, либо выполняться операция (задается значение либо в поле *Case Event: On Entry*, либо в поле *Activity: On Entry*, но не в обоих полях одновременно). Аналогичным следует настраивать и завершение обработки дела в соответствии с определенной стратегией (задается значение либо в поле *Case Event: On Exit*, либо в поле *Activity: On Exit*). Данная группа полей не обязательна для заполнения.

- *Steps Used* – содержит информацию о том, на какой этап может выполняться переход с данного этапа;
- *Strategies Used* – содержит информацию о том, на какие стратегии может выполняться переход с данного этапа;
- *Is Ready* – признак готовности этапа к использованию.

Кнопка [Add Activity] используется для добавления операции для данного этапа (см. "[Операции в рамках стратегии \(Activities\)](#)"). Запись добавляется с пустыми значениями во всех полях.

Кнопка [Add Rule] используется для добавления правила для данного этапа (см. "[Правила \(Rules\)](#)"). Запись добавляется с пустыми значениями во всех полях.

Кнопка [Check] используется для проверки выбранного этапа. В случае возникновения ошибок на экране появится соответствующее сообщение. В случае успешной проверки в поле *Is Ready* этапа устанавливается значение "Ready".

### 2.2.8.3 Операции в рамках стратегии (Activities)

Если выбрать в левой части окна "Strategy" (см. [рисунок](#)) операцию, в правой части отобразится форма "Activity for...", содержащая информацию об операции (см. [рисунок](#)).

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

Это означает, что данная операция будет доступна пользователю, обладающему соответствующими правами, если дело находится на этапе обработки, для которого добавлена данная операция.

В интерфейсе Way4 Manager пользовательской процедурой CUST\_CM\_IS\_ACTIV\_ALLOWED (см. "[CUST\\_CM\\_IS\\_ACTIV\\_ALLOWED](#)") может быть ограничен доступ к операциям, выполняемым при помощи кнопки "New Activity" при обработке дела (в списке доступных для выполнения операций будут отображаться только те операции, для которых пользовательская процедура возвращает значение "Y"). В интерфейсе веб-клиента при помощи этой процедуры может быть ограничен список операций, отображаемых в Мастере выполнения операций.

В конкретную стратегию операция добавляется путем выбора из предварительно настроенного списка операций (см. "[Операции \(Activities\)](#)"). При этом есть возможность задать дополнительные настройки операции.

Strategy Schemes		Activity for Strategy: Main Collection	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Schema: Collection</li> <li>Strategy: Main Collection           <ul style="list-style-type: none"> <li>Step: First Step</li> <li>Step: Second Step</li> <li>Activity: Create Letter</li> <li>Activity: Promise Approve</li> <li>Activity: Promise Input</li> <li>Activity: Promise Reverse</li> <li>Activity: Set Waiting for Letter</li> <li>Activity: Send to agency</li> <li>Activity: From agency</li> <li>Activity: Move to Secondary</li> <li>Activity: Change Reason</li> <li>Activity: Change Owner</li> <li>Activity: Create Letter with promises</li> <li>Activity: Promise Adjustment</li> <li>Activity: Contract Transfer</li> <li>Activity: Set Comment</li> <li>Activity: New Promise</li> <li><b>Activity: Close Case</b></li> <li>Activity: Card Blocking Case</li> <li>Activity: Add File</li> <li>Rule: To Secondary</li> <li>Rule: Change Reason</li> <li>Rule: PTP Broken</li> </ul> </li> <li>Strategy: Secondary Collection</li> </ul>		<p>Activity: <b>Close Case</b></p> <p>Priority: 0</p> <p>Activity Type: Optional</p> <p>Name: <b>Close Case</b></p> <p>Group Name:</p> <p>Activity Text:</p> <p>Event Condition:</p> <p>Event:</p> <p>Letter:</p> <p>Type:</p> <p>Template:</p> <p>Parm List:</p> <p>Is Ready: <b>Ready</b></p> <p><b>+</b> <b>H</b> <b>?</b> <b>!</b> <b>!</b> <b>Delete</b></p>	

**Операции**

Поля формы:

- *Activity* – наименование операции. Значение выбирается из предварительно настроенного списка, см. "[Операции \(Activities\)](#)";
- *Priority* – порядковый номер операции в стратегии;
- *Activity Type* – признак обязательности выполнения данной операции для перехода на следующий этап стратегии. В поле могут содержаться следующие значения:
  - "Optional" – операция не обязательна для выполнения;
  - "Mandatory" – операция обязательна для выполнения;
  - "Choice" – зарезервировано для использования в будущих версиях системы;
- *Name* – наименование операции в рамках стратегии. Если это поле оставить пустым, при утверждении оно будет заполнено наименованием операции, заданным на уровне домена;
- *Group Name* – группа, к которой относится операция. Значение выбирается из предварительно настроенного списка (см. "[Группы операций \(Activity Groups\)](#)");
- *Activity Text* – описание операции. Значение выбирается из списка, предварительно настроенного для операции, см. "[Описания операции \(Texts\)](#)". В текущей версии описания применяются в качестве подсказок при выполнении операции;
- *Event Condition* – условие, связывающее выполнение операции с событием дела (подробнее о событиях см. раздел "[Типы событий дела \(Case Event Types\)](#)"), наименование события указывается в поле *Event*. Поле *Event Condition* может содержать следующие значения:
  - "Active If Event Posted" – операция будет выполняться, если событие открыто;
  - "Active If Event Closed" – операция будет выполняться, если событие закрыто;
  - "Active If No Event" – операция будет выполняться, если событие не открывалось;
  - "Disabled If Event Posted" – операция не будет выполняться, если событие открыто;
  - "Disabled If Event Closed" – операция не будет выполняться, если событие закрыто;
  - "Disabled If No Event" – операция не будет выполняться, если событие не открывалось;
- *Event* – событие дела, в зависимости от которого выполняется операция. Значение выбирается из предварительно настроенного списка (см. "[Типы событий дела \(Case Event Types\)](#)");
- Группа полей *Letter* – настройки сообщений, наследуемые из настроек операции:
  - *Letter Type* – тип сообщения клиенту, например, держателю карты (подробнее см. раздел "Настройка типов писем" документа "Модуль работы с письмами");
  - *Letter Template* – шаблон выбранного в поле *Letter Type* типа сообщения (подробнее см. раздел "Настройка шаблонов писем" документа "Модуль работы с письмами");
- *Parm List* – дополнительные параметры операции (см. "[Операции над делом](#)");



Параметры, предназначенные для отображения кнопок в пользовательском интерфейсе (NEW\_OWNER, ADD\_CONTRACT, ADD\_CLIENT, ADD\_DOC, NEW\_CASE, SELECT\_CASE, ADD\_FILE), а также специальные параметры операции для претензионных дел (DT=Y; DSP\_DOC=; DSP\_AMNT; DSP\_CHANNEL=; CANCEL=Y;), должны быть настроены на уровне настроек операции в рамках домена (см. "Операции (Activities)"). Дополнительные параметры операции могут быть заданы как для операции в рамках домена, так и в форме, приведенной на [рисунке](#). В данной форме значения параметров, заданные на уровне домена, могут быть переопределены.

- *Is Ready* – признак готовности операции к использованию. Поле принимает значение "Ready" в случае успешной проверки этапа или стратегии.

#### 2.2.8.4 Правила (Rules)

Переходы дела с этапа на этап в рамках стратегии обработки, а также переходы на другую стратегию осуществляются в результате выполнения настроенных для стратегии или этапа правил (Rule). Для правила настраиваются условия выполнения, называемые триггерами.

Правило может быть добавлено 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).

Если выбрать в левой части окна "Strategy" (см. [рисунок](#)) правило, в правой части отобразится форма "Rule for...", содержащая информацию о правиле (см. [рисунок](#)).

Rule Category	Activity	Activity Result	Case Event	Event Status	Parameter	From	To
On Activity	Fraud						

#### Правила

В верхней части формы отображается общая информация о правиле (область "Rule" на [рисунке](#)). Область содержит следующие поля:

- *Name* – наименование правила;
- *Code* – код правила. Значение должно быть уникальным в рамках стратегии;
- *Priority* – порядковый номер, определяющий последовательность анализа правил при выполнении операции;

Кнопка [+] области "Rule" используется для добавления нового правила, принадлежащего к тому же родительскому элементу (этапу, стратегии), что и текущая запись. Запись добавляется с пустыми значениями во всех полях.

Кнопка [-] области "Rule" используется для удаления текущего правила.



Не рекомендуется одновременно редактировать данные в области "Rule" и области "Rule Details". Рекомендуется задать наименование и номер в области "Rule" (сохранив данные), затем задать условия срабатывания правила, и после этого перейти к редактированию свойств правила в области "Rule Details".

В средней части формы отображается детальная информация об условиях срабатывания правила (область "Triggers" на [рисунке](#)). Область содержит следующие поля:

- *Rule Category* – категория правила. Позволяет определить, будет ли срабатывание правила зависеть от выполнения операции ("On Activity"), изменения значения параметра ("On Parameter Change"), изменения статуса события дела ("On Case Event"), или при сканировании дела ("On Scan Case"). В зависимости от значения, установленного в данном поле, в форме станут доступны поля, перечисленные далее;
- Поля, связанные с выполнением операции (доступны при установке в поле *Rule Category* значения "On Activity"):
  - *Activity* – операция по обработке дела, см. "[Операции \(Activities\)](#)" (в раскрывающемся списке приводятся все операции, настроенные для текущего домена). Если в данной группе полей заполнить только это поле, триггер будет срабатывать в случае, если выполнилась операция (вне зависимости от ее результата);
  - *Activity Result* – результат операции, указанной в поле *Activity* (см. "[Результаты операции \(Results\)](#)");
- Поля, связанные со значением параметра (доступны при установке в поле *Rule Category* значения "On Parameter Change"): *Parameter, From, To*. Триггер сработает при изменении значения параметра со значением, указанного в поле *From* на значение, указанное в поле *To*.
  - *Parameter* – наименование параметра (см. "[Параметры дела \(Case Parameters\)](#)");
  - *From* – исходное значение параметра;
  - *To* – результирующее значение параметра;
- Поля, связанные с событием дела (доступны при установке в поле *Rule Category* значения "On Case Event"). Группа содержит следующие поля:
  - *Case Event* – тип события дела (см. "[Типы событий дела \(Case Event Types\)](#)");
  - *Event Status* – статус события (триггер сработает, если статус события, указанного в поле *Case Event*, изменится на значение, указанное в поле *Event Status*);

- При установке в поле *Rule Category* значения "On Scan Case" правило выполняется при сканировании дела.

В нижней части формы отображается детальная информация о правиле (область "Rule Details" на [рисунке](#)). Эта область предназначена для ввода информации о действиях, выполняемых при срабатывании правила. Область содержит следующие поля:

- Priority* – порядковый номер, определяющий последовательность анализа правил при выполнении операции;
- Rule Process Condition* – условие, связывающее выполнение правила с количеством срабатываний за период времени:
  - "Always" – всегда при срабатывании правила;
  - "Excess Count In Period" – при превышении числа срабатываний в указанном периоде. Правило выполняется при выполнении условий, заданных полями *Period Category*, *Period Value*, *Count In Period*. Условия проверяются в соответствии со следующим алгоритмом: анализируется число срабатываний триггеров правила за период, указанный полями *Period Category* и *Period Value*. Если число срабатываний триггеров меньше числа, указанного в поле *Count In Period*, то условие считается невыполненным и правило не выполняется. Если число срабатываний триггеров равно или превышает число, указанное в *Count In Period*, то условие считается выполненными (правило выполняется). Срабатывания триггеров сохраняются в специальной таблице;
- Case Event Condition* – условие, связывающее выполнение правила с событием дела (подробнее о событиях см. раздел "[Типы событий дела \(Case Event Types\)](#)"):
  - "Active If Event Posted" – правило будет выполняться, если событие открыто;
  - "Active If Event Closed" – правило будет выполняться, если событие закрыто;
  - "Active If No Event" – правило будет выполняться, если событие не открывалось;
  - "Disabled If Event Posted" – правило не будет выполняться, если событие открыто;
  - "Disabled If Event Closed" – правило не будет выполняться, если событие закрыто;
  - "Disabled If No Event" – правило не будет выполняться, если событие не открывалось;
- Decision Condition* – условие, связывающее выполнение правила со значением вычисляемого классификатора (Decision). При выборе значения в этом поле дополнительно отображаются следующие поля:
  - Result* – значение, с которым сравнивается значение вычисляемого классификатора;
  - For Object Role* – роль объекта, к которому относится вычисляемый классификатор;
- Map Condition* – условие, связывающее выполнение правила с группой карт параметров (см. "[Карты параметров \(Case Assignment Maps\)](#)"), для которой в поле *Role* установлено значение "Condition". При вводе значения в поле *Map Condition* дополнительно отображается поле, в котором следует выбрать карту параметров, входящую в указанную группу карт. Значения в этих полях позволяют настроить условия выполнения правила в зависимости от значения набора параметров, заданного в карте параметров;

- *Level* – признак, определяющий, будет ли осуществляться проверка выполнения операций, имеющих в поле *Activity Type* значение "Mandatory", при переходе дела на другую стратегию (используется вместе со значением "Change Strategy" в поле *Action*):
  - "Strong" – проверка не выполняется;
  - "Weak" – проверка выполняется;
- *Action* – в поле указывается выполняемое действие:
  - "Next Step" – выполняется перевод дела на следующий этап текущей стратегии;
  - "Previous Step" – выполняется возврат дела на предшествующий этап текущей стратегии;
  - "Previous Case Step" – выполняется возврат дела на этап, на котором дело находилось до выполнения последней операции по обработке дела (в том числе, дело может быть возвращено на какой-либо этап другой стратегии);
  - "Change Step" – выполняется перевод дела на этап (указанный в поле *Step*) стратегии, указанной в поле *Strategy* (данное значение не рекомендовано к использованию, вместо него рекомендовано использовать значение "Change Strategy");
  - "Change Strategy" – выполняется перевод дела на этап (указанный в поле *Step*) стратегии, указанной в поле *Strategy*;
  - "Event" – открывается событие дела (тип события и действие над событием указываются в полях *Event Action* и *Case Event*);
  - "Custom" – значение используется в индивидуально настраиваемых процедурах;
  - "Activity" – выполняется операция (см. "[Операции \(Activities\)](#)"), наименование которой указано в поле *Activity* детальной информации о правиле (при этом в поле *Activity Text* может быть указано ее описание). Рекомендуется в поле *Activity* детальной информации о правиле указывать значение, соответствующее системной операции.
- *Action Parameters* – дополнительные параметры действия, выполняемого над делом при срабатывании правила. Поле может содержать тег "REASSIGN". Если в поле *Action* установлено значение "Change Strategy", установка тега "REASSIGN" приведет к тому, что ответственный исполнитель для дела будет выбран системой заново, исходя из настроек, установленных для данной стратегии;
- *Is Ready* – признак готовности правила к использованию. Поле принимает значение "Ready" в случае успешной проверки этапа или стратегии.

## 2.2.9 Настройки сообщений пользователям домена (Notification Settings)

Для каждой из стратегий можно настроить оповещения, создаваемые с использованием шаблонов писем (см. "[Настройка работы с письмами \(Letter Configuration\)](#)").



Для отправки оповещений должно быть установлено решение "CM Notifier". Для получения информации обратитесь в OpenWay.

Сообщения будут отправляться пользователям, выполняющим обработку дел, относящихся к тому или иному домену (см. "Пользователи (Users)").

Настройка сообщений для домена осуществляется в окне "Notification Settings" (Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Notification Settings).

Customer Claim			Domain	
Seq Num	Code	Name	For Strategy Schema	For Strategy
0	001	Template1	Main Strategy Scheme	Main Strategy
Is Ready Not Ready				

**Customer Claim**

**Domain**

**Customer Claim**

**Template1**

**To**

Primary Owner: Yes

Current Owner: No

Supervisor: No

Ext Supervisor: No

**Add Condition**

By Case Event: Active If Event Closed

By Map

**Customer Claim**

### Настройки сообщений

В верхней части формы отображается список типов сообщений. Область содержит следующие поля:

- *Seq Number* – порядковый номер типа сообщения;
- *Name* – наименование типа сообщения;
- *Code* – код типа сообщения. Значение должно быть уникальным в рамках домена;
- *For Strategy Schema* – наименование группы стратегий, к которой относится тип сообщения (см. раздел "Группы стратегий (Strategy Schemes)");
- *For Strategy* – стратегия, к которой относится тип сообщения (см. раздел "Стратегии (Strategy)");
- *Is Ready* – признак готовности типа сообщения к использованию. Поле принимает значение "Ready" после успешного утверждения.

При выборе в верхней части формы типа сообщения, в нижней части формы отображается информация о типе сообщения.

Вкладка "Details" (см. [рисунок](#)) предназначена для задания детальной информации.

Поля вкладки:

- *Notify in case of* – условие, при выполнении которого формируется сообщение:
  - "Deadline Date" – при наступлении назначенного срока выполнения операции над делом (см. раздел "Стратегии (Strategy)");
  - "Scheduled Date" – при наступлении срока следующей операции над делом в рамках данной стратегии (см. раздел "Стратегии (Strategy)");
  - "Event Closed". При выборе этого значения становится доступным поле *Case Event*, в котором следует указать необходимый тип события дела (см. "Типы событий дела (Case Event Types)").

- "Creating Case" – в случае создания дела, относящегося к данной стратегии;
- "To Supervisor" – в случае выполнения операции, в результате которой дело переходит на рассмотрение супервизору;
- "Change Owner" – в случае выполнения операции, в результате которой происходит смена ответственного исполнителя дела;
- *Letter Type* – тип письма (см. раздел "Настройка типов писем" документа "Модуль работы с письмами");
- *Letter Template* – шаблон, в соответствии с которым будет создано письмо (см. раздел "Настройка шаблонов писем" документа "Модуль работы с письмами");
- Группа полей *To* предназначена для указания информации о получателе сообщения:
  - *Primary Owner* – предыдущий (если информация сохранена) ответственный исполнитель дела;
  - *Current Owner* – текущий ответственный исполнитель дела;
  - *Supervisor* – супервизор;
  - *Ext Supervisor* – зарезервировано для использования в будущих версиях;
- Группа полей *Add Condition* предназначена для задания дополнительных условий формирования сообщения:
  - *By Case Event* – условие, связывающее формирование сообщения с событием дела (подробнее о событиях см. раздел "[Типы событий дела \(Case Event Types\)](#)"). При установке данного значения дополнительно отобразится поле, в котором следует указать тип события дела. Поле *By Case Event* может содержать следующие значения:
    - "Active If Event Posted" – сообщение будет сформировано, если событие открыто;
    - "Active If Event Closed" – сообщение будет сформировано, если событие закрыто;
    - "Active If No Event" – сообщение будет сформировано, если событие не открывалось;
    - "Disabled If Event Posted" – сообщение не будет сформировано, если событие открыто;
    - "Disabled If Event Closed" – сообщение не будет сформировано, если событие закрыто;
    - "Disabled If No Event" – сообщение не будет сформировано, если событие не открывалось;
  - *By Map* – условие, связывающее формирование сообщения с картой параметров (подробнее о картах параметров см. раздел "[Карты параметров \(Case Assignment Maps\)](#)"). При установке данного значения дополнительно отобразится поле, в котором следует указать наименование карты параметров, относящейся к выбранной группе карт.

Вкладка "Template" (см. [рисунок](#)) предназначена для просмотра и редактирования шаблона, используемого для формирования сообщения данного типа. Работа с шаблонами писем описана в разделе "Настройка шаблонов писем" документа "Модуль работы с письмами".

В текстовом поле этой формы следует указать текст письма. При заполнении данного поля возможно применение подстановок с использованием символа "%" (см. раздел "Подстановки в шаблонах" документа "Модуль работы с письмами").

Переменные, применяемые для подстановок, описаны в документе "Настройка сообщений клиентам". Для переменных подстановки могут использоваться настройки форматирования (см. раздел "Форматирование переменных" документа "Настройка сообщений клиентам").

Для модуля "Case Management" существует набор специфических переменных:

- Для отправки сообщений пользователям домена:
  - %CASE\_DOMAIN% – домен, к которому относится дело;
  - %CASE\_NAME% – наименование дела;
  - %CASE\_IDT% – номер дела;
  - %CASE\_REASON% – причина создания дела;
  - %CASE\_GROUP% – группа пользователей, к которой относится ответственный исполнитель;
  - %CASE\_OWNER% – ответственный исполнитель дела;
  - %CASE\_SUPERVISOR% – супервизор;
  - %CASE\_DEADLINE% – назначенный срок выполнения операции над делом;
  - %CASE\_SCHEDULE% – срок выполнения следующей операции над делом;
  - %CASE\_OPEN%" – дата создания дела;
  - %CASE\_CLOSE%" – дата закрытия дела;
  - %CASE\_DETAILS% – детали дела;
  - %CASE\_COMMENT% – комментарий к делу;
  - %CASE\_LAST\_SCAN% – дата последней процедуры сканирования дела;
  - %CASE\_STATUS% – статус дела;
  - %CASE\_STRATEGY% – текущая стратегия;
  - %CASE\_STEP% – текущий этап стратегии;
  - %CASE\_LAST\_ACTIVITY% – дата выполнения предыдущей операции по обработке дела;
- Для отправки сообщений клиентам (см. "[Настройка работы с письмами \(Letter Configuration\)](#)"):
  - %ACTIVITY% – текущая операция по обработке дела;
  - %ACTIVITY\_DATE% – текущая дата;
  - %ACTIVITY\_USER% – пользователь, выполняющий операцию;
  - %ACTIVITY\_REASON% – причина выполнения текущей операции;
  - %ACTIVITY\_STRATEGY% – стратегия, в соответствии с которой обрабатывается дело;
  - %ACTIVITY\_STEP% – этап, на котором находится дело;

- %ACTIVITY\_NEW\_STRATEGY% – стратегия, на которую переходит дело в результате текущей операции;
- %ACTIVITY\_NEW\_STEP% – этап, на который переходит дело в результате текущей операции;
- %ACTIVITY\_RESULT% – результат выполнения текущей операции по обработке дела;
- %ACTIVITY\_NEW\_GROUP% – группа пользователей, используемая для диспетчеризации дела в результате выполнения текущей операции по обработке;
- %ACTIVITY\_NEW\_OWNER% – ответственный исполнитель, назначаемый в результате выполнения текущей операции;
- %ACTIVITY\_COMMENT% – комментарий к операции.

При отправке сообщений клиентам можно использовать переменные, применяемые для отправки сообщений пользователям домена.

Переменные подстановки, специфические для различных доменных категорий, приведены в разделе "[Переменные подстановки, связанные с различными доменными категориями](#)".



Для переменных подстановки могут использоваться настройки форматирования (см. раздел "Форматирование переменных" документа "Настройка сообщений клиентам").

## 2.2.10 Карты параметров (Case Assignment Maps)

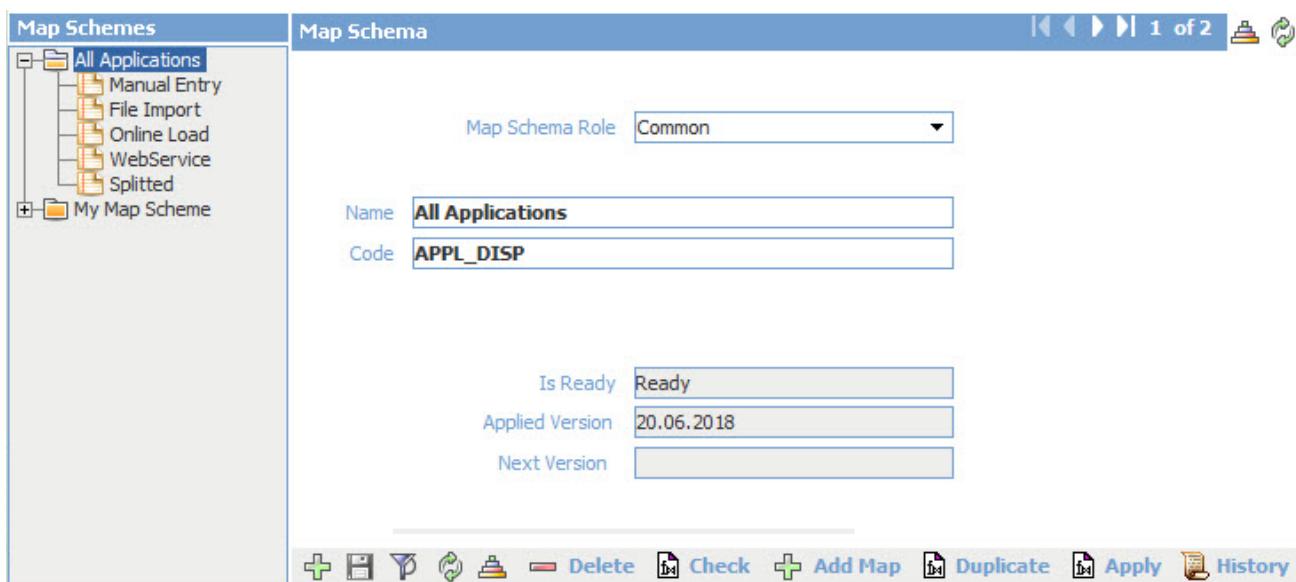
Карты параметров дела (Maps) представляют собой наборы параметров с указанием значений.

Карты параметров позволяют решать следующие задачи:

- Принятие решения о необходимости создания дела;
- Диспетчеризация дела (направление на разные стратегии) при его создании, первичное назначение ответственного исполнителя;
- Назначение уже существующему делу другого ответственного исполнителя;
- Настройка дополнительных условий срабатывания правил и отправки сообщений в рамках стратегии.

Эти действия выполняются по результатам сравнения значений параметров дела со значениями, заданными в карте параметров. Карты параметров представляют собой наборы параметров с указанием значений.

Работа с картами параметров осуществляется в окне "Map" (Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Case Assignment Maps).



### Группа карт

Карты параметров объединяются в группы карт (Map Schemes). В левой части окна "Map" представлена иерархическая структура, в которой главным элементом является группа карт, а дочерними – карты параметров.

Если выбрать в левой части окна группу карт, в правой части окна отображается форма "Map Schema".

Поля формы:

- *Map Schema Role* – определяет назначение карты параметров:
  - "Common" – карты, используемые для первичной диспетчеризации новых дел. При этом для карты параметров при настройке указывается одна или несколько стратегий обработки (вкладка "Strategies" формы, предназначеннной для работы с картами параметров, см. [рисунок](#)), а также одна или несколько ролей пользователя (вкладка "Roles" формы, предназначеннной для работы с картами параметров, см. [рисунок](#)). Если значения параметров дела соответствуют значениям, заданным при настройке карты, для обработки дела выбирается стратегия, указанная для карты. Если для карты задано несколько стратегий, система выберет первую действующую стратегию (см. "[Стратегии \(Strategy\)](#)"). Ответственный исполнитель выбирается с учетом ролей, указанных в карте;



Для домена должна быть настроена хотя бы одна группа карт с ролью "Common". В противном случае при утверждении записи домена появится соответствующее сообщение об ошибке.

- "Reassignment" – карты, используемые для назначения уже существующему делу другого ответственного исполнителя. Если при настройке правил (см. "[Правила \(Rules\)](#)") в поле *Action Parameters* установлен тег "REASSIGN", для дела сначала будет проверяться карта с ролью "Reassignment", а затем с ролью "Common";

- "New Case Filter" – карты, используемые при создании новых дел (если параметры дела соответствуют указанным, новое дело создается, в противном случае – нет). Если карт с такой ролью в домене нет, то дела создаются всегда. Если создана хотя бы одна карта с такой ролью, то необходимо выполнить настройки карт с этой ролью для всех возможных сочетаний параметров, требующих создания дела;
- "Condition" – карты, используемые для настройки условий срабатывания правил и отправки сообщений пользователям. Карты с данной ролью отображаются в поле *Map Condition* при настройке правил (см. "[Правила \(Rules\)](#)") и сообщений пользователям домена (см. "[Настройки сообщений пользователям домена \(Notification Settings\)](#)");
- *Name* – наименование группы карт;
- *Code* – код группы. Значение должно быть уникальным в рамках домена;
- *Is Ready* – признак готовности группы карт к использованию;
- *Applied Version* – дата, начиная с которой используется текущая версия группы карт (см. раздел "[Управление версиями групп стратегий](#)");
- *Next Version* – дата, начиная с которой будет использоваться следующая утвержденная версия группы карт (см. раздел "[Управление версиями групп стратегий](#)").

Кнопка [Duplicate] используется для создания копии существующей группы карт (при этом создаются копии включенных в группу карт, настроенных параметров и т. д.). Для создания копии следует выделить группу и нажать кнопку [Duplicate], после чего будет создана запись, дублирующая исходную (к имени новой группы будет добавлен постфикс "\_Copy").

Кнопка [Add Map] используется для добавления карты параметров в состав группы карт. При этом без открытия формы добавляется карта параметров с пустыми значениями во всех полях.

Кнопка [Check] используется для проверки настроек группы карт. В случае успешной проверки в поле *Is Ready* группы устанавливается значение "Ready".

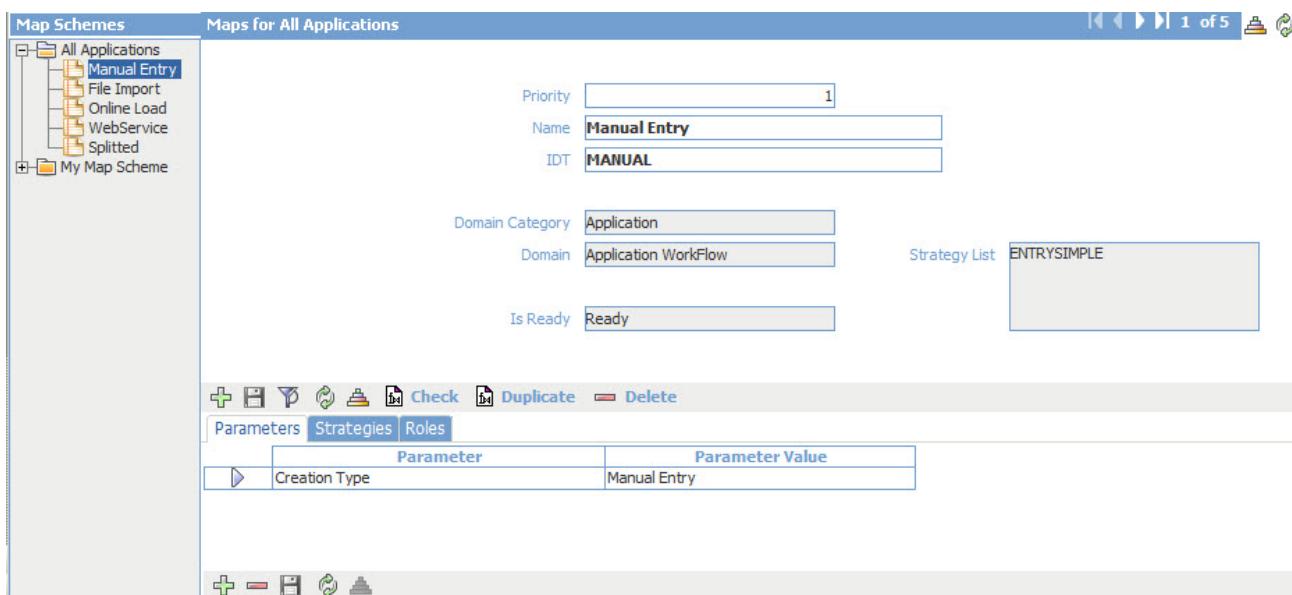
Если запись группы карт проверена при помощи нажатия на кнопку [Check] и имеет статус "Ready", изменения записи можно применить при помощи кнопки [Apply].

После нажатия на кнопку [Apply] открывается окно, предназначенное для ввода даты, начиная с которой примененные изменения вступят в силу. До нажатия на кнопку [Apply] изменения, внесенные в запись группы карт, использоваться системой не будут.

Кнопка [History] позволяет открыть форму, содержащую все предыдущие версии записи группы карт, а также активную, используемую системой в данный момент запись. Подробнее об управлении версиями групп карт и других элементов стратегии см. раздел "[Управление версиями групп стратегий](#)".

Кнопка [Delete] используется для удаления группы карт или карты параметров. При удалении выполняется проверка, используется ли удаляемый объект в настройках других объектов. Если да, его удаление невозможно. Для удаления объекта следует изменить эти настройки и повторить удаление.

Если выбрать в левой части окна "Map" карту параметров, в правой части отобразится форма "Maps for...", предназначенная для настройки ее свойств (см. [рисунок](#)).



### Карта параметров

Каждой карте параметров соответствует:

- Приоритет (поле *Priority* формы "Maps for...", см. [рисунок](#)). При выборе карты параметров для дела, проверка выполняется в порядке возрастания приоритетов;
- Имя (поле *Name* формы "Maps for...", см. [рисунок](#));
- Код (поле *IDT* формы "Maps for...", см. [рисунок](#));
- Набор параметров с указанными значениями. Создание набора параметров описано в разделе "[Параметры дела \(Case Parameters\)](#)". Добавление параметров (путем выбора из предварительного настроенного списка) выполняется на вкладке "Parameters" формы "Maps for..." (см. [рисунок](#));
  - Для карт параметров с *Map Schema Role* = "Reassignment" на основании сравнения значений параметра карты и соответствующего параметра дела система выбирает ответственного исполнителя для уже существующего дела;
  - Для карт параметров с *Map Schema Role* = "Common" на основании указанных пар "значение параметра в карте – значение параметра дела" система выполняет выбор стратегии для обработки дела и ответственного исполнителя;
  - Для карт параметров с *Map Schema Role* = "Condition" параметры используются в качестве условия для выполнения правил и отправки сообщений пользователям домена;
  - Для карт параметров с *Map Schema Role* = "New Case Filter" на основании сравнения значений параметра карты и соответствующего параметра дела системой будет приниматься решение о регистрации нового дела;



В этом случае дело будет регистрироваться только при совпадении значений. Например, дело будет создаваться только если параметр "Сумма документа" имеет значение "Свыше 1000\$". Если необходимо, чтобы в других случаях тоже создавалось дело, то нужно либо для каждого объекта создавать карту параметров, либо завести карту параметров, в которой будет определено, что для всех объектов должно создаваться дело.



Если в карте указаны разные параметры, при расчете значений параметров они объединяются системой через логическое "И", разные значения одного и того же параметра – через логическое "ИЛИ".

- Группа стратегий и стратегия обработки дела. Для карт параметров с *Map Schema Role = "Common"* указанная стратегия выбирается системой для обработки дела, в случае, если значения его параметров соответствуют указанным на вкладке "Parameters" формы "Maps for...". Для карты можно задать несколько стратегий (относящихся к разным группам стратегий), в этом случае система выберет первую действующую стратегию (см. "[Стратегии \(Strategy\)](#)"). Создание групп стратегий и стратегий описано в разделе "[Группы стратегий \(Strategy Schemes\)](#)". Добавление стратегий в список, используемый данной картой параметров (путем выбора из предварительного настроенного списка), выполняется на вкладке "Strategies" формы "Maps for..." (см. [рисунок](#));
- Роль пользователя. На основании этого значения по картам параметров с *Map Schema Role = "Common"/"Reassignment"* на основании указанных ролей система выполняет выбор пользователя, который будет ответственным исполнителем для дела. Если имя конкретного пользователя указано при выполнении операции, будут проверены его права на работу с делом: а именно, соответствие этому делу карты с *Map Schema Role = "Common"/"Reassignment"*, где указана текущая стратегия дела и роль, которой обладает данный исполнитель. Создание ролей пользователя описано в разделе "[Роли пользователей \(User Roles\)](#)". Добавление ролей (путем выбора из предварительного настроенного списка) выполняется на вкладке "Roles" формы "Maps for..." (см. [рисунок](#)).



При добавлении, редактировании и удалении карт параметров следует учитывать следующее:

- Каждая карта параметров с *Map Schema Role = "Common"* должна иметь хотя бы одну запись на вкладке "Strategies".
- Каждая карта параметров с *Map Schema Role = "Reassignment"* должна иметь хотя бы одну запись на вкладке "Roles".
- Каждая карта параметров с *Map Schema Role = "New Case Filter"/"Condition"* должна иметь хотя бы одну запись на вкладке "Parameters".
- Каждая группа карт параметров должна иметь в своем составе не менее одной карты параметров.



Следует иметь в виду, что при добавлении, редактировании и удалении записей на вкладках "Parameters", "Strategies" и "Roles" формы "Maps for...", соответствующие карта параметров и группа карт параметров приобретают статус "Not Ready".

## 2.2.11 Свойства дела (Case Properties)

Для дела могут быть заданы свойства (Case Properties). Свойства дела используются для группировки или фильтрации дел. Свойства не имеют предопределенного набора значений, и не участвуют в процессе маршрутизации дел. Свойства дела могут быть организованы в виде иерархических структур.

Создание и редактирование свойств дела осуществляется в окне "Case Properties" (Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Case Properties).

Parent Properties				
	Priority	Object Role	Name	Code
Case Prop 1	0		Case Prop 1	CASE_PROP_1
Case Sub Prop 1	2	0	Trans Date	TRANS_DATE

Activities					
ID	Name	IDT	Is Ready	Applied Version	Next Version
1	Cancel Property For All	CANCEL_CASE_PROP_FOR_ALL	Ready	01.01.2000	
2	Set Case Property For All	SET_CASE_PROP_FOR_ALL	Ready	01.01.2000	

### Свойства дела

В левой части окна, в форме "Properties" в виде иерархической структуры отображается перечень свойств дела.

В правой части окна, в форме "Parent Properties" также отображается перечень свойств дела, содержащий более подробную информацию о записях (без отображения иерархии). При выборе в форме "Properties" одной из подчиненных записей, в правой части окна отображаются все подчиненные записи свойств, относящиеся к тому же вышестоящему свойству. При этом форма в правой части окна меняет свое название на "Subs for...".

Поля формы "Parent Properties":

- *Priority* – значение, используемое для сортировки;
- *Name* – наименование набора свойств (или свойства, если у него нет подчиненных элементов);
- *Object Role* – для свойств дела поле не заполняется;
- *Code* – код свойства или набора свойств. Поле, обязательное для заполнения. Значение должно быть уникальным в рамках домена.

Для добавления записи подчиненного свойства следует в форме "Properties" выбрать родительскую запись свойства и в правой части окна нажать на кнопку [Add Sub]. В результате будет добавлена подчиненная запись свойства, для которой есть возможность задать значения в полях *Priority*, *Name*, *Object Role* и *Code*.

Кнопка [Check] используется для проверки уникальности наименования и кода, указанных для свойства.

Кнопка [Delete] используется для удаления записи свойства или подчиненной записи свойства. При удалении выполняется проверка, используется ли удаляемый объект в настройках других объектов. Если да, его удаление невозможно. Для удаления объекта следует изменить эти настройки и повторить удаление.

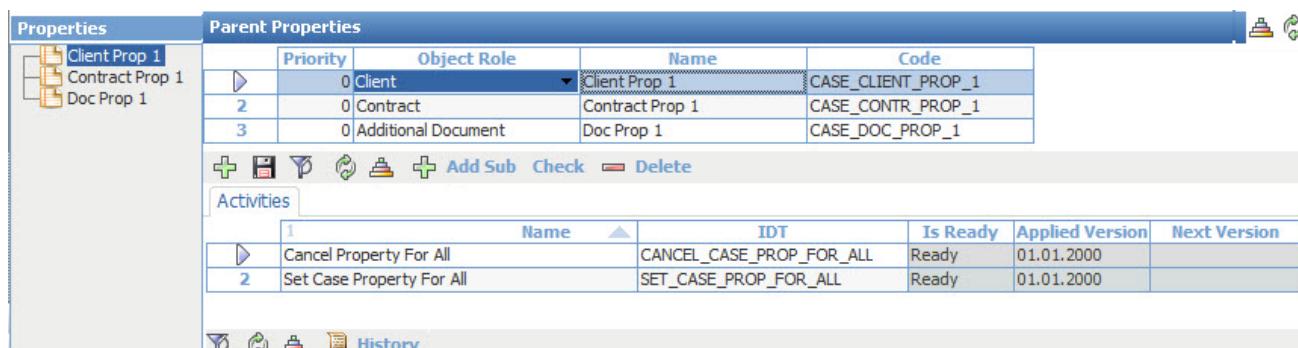
Свойство может быть задано для дела при помощи выполнения соответствующей операции по обработке дела (см. "[Указание свойства для дела или объекта дела](#)").

Перечень операций, при помощи которых может быть задано или удалено данное свойство, приводится в подчиненной форме "Activities", расположенной в нижней части окна "Case Properties" (см. [рисунок](#)).

## 2.2.12 Свойства объектов дела (Case Object Properties)

Для объекта дела могут быть заданы свойства (Case Object Properties). Свойства объекта дела используются для группировки или фильтрации дел. Свойства не имеют предопределенного набора значений, и не участвуют в процессе маршрутизации дел. Свойства объекта дела могут быть организованы в виде иерархических структур.

Создание и редактирование свойств объекта дела осуществляется в окне "Case Object Properties" (Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Case Object Properties).



### Свойства объекта дела

В левой части окна, в форме "Properties" в виде иерархической структуры отображается перечень свойств объекта дела.

В правой части окна, в форме "Parent Properties" также отображается перечень свойств объектов дела, содержащий более подробную информацию о записях (без отображения иерархии). При выборе в форме "Properties" одной из подчиненных записей, в правой части окна отображаются все подчиненные записи свойств, относящиеся к тому же вышестоящему свойству. При этом форма в правой части окна меняет свое название на "Subs for...".

Поля формы "Parent Properties":

- *Priority* – значение, используемое для сортировки;
- *Name* – наименование набора свойств (или свойства, если у него нет подчиненных элементов);
- *Object Role* – роль объекта, для которого возможно использование данного свойства. Роль объекта наследуется для всех подчиненных записей;

- *Code* – код свойства или набора свойств. Поле, обязательное для заполнения. Значение должно быть уникальным в рамках домена.

Для добавления записи подчиненного свойства следует в форме "Properties" выбрать родительскую запись свойства и в правой части окна нажать на кнопку [Add Sub]. В результате будет добавлена подчиненная запись свойства, для которой есть возможность задать значения в полях *Priority*, *Name*, *Object Role* и *Code*.

Кнопка [Check] используется для проверки уникальности наименования и кода, указанных для свойства.

Кнопка [Delete] используется для удаления записи свойства или подчиненной записи свойства. При удалении выполняется проверка, используется ли удаляемый объект в настройках других объектов. Если да, его удаление невозможно. Для удаления объекта следует изменить эти настройки и повторить удаление.

Свойство может быть задано для объекта дела при помощи выполнения соответствующей операции по обработке дела (см. "[Указание свойства для дела или объекта дела](#)").

Перечень операций, при помощи которых может быть задано или удалено данное свойство, приводится в подчиненной форме "Activities", расположенной в нижней части окна "Case Object Properties" (см. [рисунок](#)).

## 2.2.13 Расширенный справочник приоритетов дела (Case Priorities)

Создание и редактирование расширенного справочника приоритетов дела осуществляется в форме "Case Priorities" (Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Case Priorities).

	Priority	Name
0	0	
1	1	
2	2	Attention
3	3	
4	4	
5	5	
6	6	
7	7	
8	8	
9	9	
10	10	
11	10	10

Below the table is a toolbar with the following buttons: Print, Refresh, Check, Add, Add one, Delete, and Delete All.

Приоритеты дела

Поля формы:

- *Priority* – числовой эквивалент значения приоритета. Поле заполняется автоматически и не может быть отредактировано пользователем: "0" – минимальное значение, соответствует

самому низкому приоритету; "60" – максимальное значение, соответствует самому высокому приоритету; значение задается с шагом 1.

- *Name* – наименование приоритета. При создании записи заполняется значением из поля *Priority*. Может быть отредактировано вручную, значение должно быть уникальным в рамках домена.

Кнопка [Add] используется для добавления требуемого количества приоритетов. В форме ввода, открывающейся по нажатию кнопки [Add], следует ввести требуемое количество приоритетов.

Кнопка [Add one] используется для добавления одной записи приоритета.

Кнопка [Delete] используется для удаления записи приоритета. Кнопка доступна только для записи с максимальным значением приоритета, при условии, что значение удаляемого приоритета больше "2" и удаляемый приоритет не используется в настройках операций текущего домена.

Кнопка [Delete All] используется для удаления всех значений справочника текущего домена.

Кнопка доступна только при отсутствии тега "EXTENDED\_PRIORITY=Y;" в параметрах домена.

Кнопка [Check] используется для проверки корректности заполнения справочника.

Для начала работы с расширенным справочником приоритетов рекомендуется выполнить настройки в следующей последовательности:

1. Настроить расширенный справочник приоритетов дела.
2. Установить в параметрах домена (поле *Additional Info* формы "Case Domains") тег "EXTENDED\_PRIORITY=Y;".
3. Настроить операции, при выполнении которых будет осуществляться изменение приоритета дела.

С началом использования расширенного справочника приоритетов рекомендуется выполнять только действия по добавлению новых значений в справочник и внесению изменений в наименования приоритетов.



Не рекомендуется переключать режим работы с поддержкой расширенного справочника приоритетов на режим работы без поддержки расширенного справочника приоритетов (включая использование команды "Delete All"), поскольку данное действие может привести к некорректному отображению приоритета дела и настроенных ранее операций.

## 2.3 Пользователи и их роли (Users)

Для пользователей, зарегистрированных в системе Way4 (см. документ "Администрирование пользователей в системе Way4"), на уровне домена Case Management создается учетная запись пользователя домена. Пользователь домена может быть включен в ту или иную группу доступа на уровне домена с присвоением определенной роли (или нескольких ролей). Роль может быть

присвоена на уровне группы пользователей. Этот механизм позволяет контролировать права доступа пользователя домена к выполнению операций Case Management.

### 2.3.1 Выбор домена (Set Domain)

Перед началом работы по настройке записей пользователей и их прав, необходимо выбрать домен. Для этого следует в меню пользователя выбрать "Case Management → Configuration Setup → Users → Set Domain". Будет открыта форма "Set Domain".

**Set Domain**

Domain Category: Financial Case

Domain: Risk Management

OK Cancel

Выбор домена

Поля формы:

- *Domain Category* – наименование категории домена (см. "Домены (Case Domains)");
- *Domain* – наименование домена, в рамках которого выполняется работа с записями пользователей.

### 2.3.2 Группы пользователей (User Groups)

Работа с группами пользователей осуществляется в окне "User Groups" (Case Management → Configuration Setup → Users → User Groups).

User Groups

1 Domain Category	2 Domain	Parent Group	3 Name	Supervisor	External Supervisor	Contact Data	Is Ready
Collection	Consumer Collections ...		Collection Users	Supervisor			Not Ready
Collection	Consumer Collections ...		Collection Users: 2nd group	CL2 User 5			Ready

+ - 🗑️ 🗐️ Approve Users Roles

Группы пользователей

Поля формы:

- *Domain Category* – наименование категории домена (см. "Домены (Case Domains)");
- *Domain* – наименование домена, в рамках которого выполняется работа с записями пользователей;
- *Parent Group* – вышестоящая по иерархии группа пользователей домена;
- *Name* – наименование группы;
- *Supervisor* – супервизор группы (выбирается из списка пользователей данной группы);



Ввод информации о супервизоре группы выполняется после создания списка пользователей (см. раздел "Пользователи (Users)").

- *External Supervisor* – зарезервировано для использования в будущих версиях;
- *Contact Data* – дополнительная информация, используемая в индивидуально настраиваемых процедурах;
- *Is Ready* – признак готовности группы к использованию. Поле принимает значение "Ready" после успешного утверждения.

Для добавления группы пользователей следует нажать на кнопку [Add]. Для удаления группы используется кнопка [Delete].

Для утверждения группы пользователей следует нажать на кнопку [Approve].



Для успешного утверждения группы для нее должен быть задан супервизор. Ввод информации о супервизоре группы выполняется после создания списка пользователей (см. раздел "Пользователи (Users)"). Таким образом, при создании и утверждении группы пользователей необходимо придерживаться следующего порядка действий:

1. Регистрация группы пользователей.
2. Создание списка пользователей (см. раздел "Пользователи (Users)").
3. Выбор супервизора для группы пользователей.
4. Утверждение (Approve) группы пользователей.

При утверждении группы пользователей вызывается процедура, проверяющая, достаточно ли у супервизора указанной группы прав для работы с финансовыми институтами, разрешенными пользователям группы. Если прав недостаточно, на экране появится соответствующее сообщение (см. "Управление правами на администрирование и работу с делами").

При нажатии на кнопку [Users] отображается список пользователей, входящих в данную группу (см. [рисунок](#)). В этом списке не доступны функции редактирования данных, за исключением удаления пользователя из группы (при помощи кнопки [Delete]) и утверждения записи пользователя (при помощи кнопки [Approve]). Поля и кнопки формы аналогичны описанным в разделе "Пользователи (Users)".

Users for Dispute Supervisor							
	Group	Name	Connected As	Is Active	Is Ready	Is Assignable	
1	Dispute Supervisor	Dispute Supervisor Head	SUPERUSER	Yes	Ready	Yes	
2	Dispute Supervisor	Dispute officer 1	AGUSEV	Yes	Ready	Yes	
3	Dispute Supervisor	Dispute officer 2	MK	Yes	Ready	Yes	
4	Dispute Supervisor	Dispute officer 3	epichugin	Yes	Ready	Yes	
5	Dispute Supervisor	ODUDKA	ODUDKA	No	Ready	Yes	

[Details](#) [Roles](#) [Vacations](#)

Пользователи, входящие в группу



Добавление пользователя в состав группы выполняется при работе с формой "Users" (см. раздел "[Пользователи \(Users\)](#)").

При нажатии на кнопку [Roles] открывается форма, предназначенная для работы со списком ролей, присвоенных группе.

	Role	Is Ready
	Dispute department	Ready

#### Роли для группы пользователей

Добавление роли для группы выполняется с помощью кнопки [Add]. При этом в поле *Role* будет возможность из раскрывающегося списка выбрать роль. Создание ролей описано в разделе "[Роли пользователей \(User Roles\)](#)".



Доступность пользователю той или иной операции в рамках домена, будет определяться с учетом разрешенных операций для группы (задаваемых при помощи роли в данной форме), и доступных операций для роли, присвоенной непосредственно записи пользователя (см. "[Роли пользователей \(User Roles\)](#)").

Для удаления роли для группы используется кнопка [Delete].

### 2.3.3 Роли пользователей (User Roles)

Работа с ролями пользователей осуществляется в окне "User Roles" (Case Management → Configuration Setup → Users → User Roles).

Domain Category	Domain	Name	Permit All	Add Data
1 Financial Case	ISSUING RISK	Creator	No	
2 Financial Case	ISSUING RISK	Risk Officer	No	
3 Financial Case	ISSUING RISK	Risk Supervisor	Yes	

Included activities for Risk Officer	
Activity	Add Data
1 Add Comment	
2 Add Document	
3 Grasp	
4 Block Card	
5 Close case	
6 Set card status	
7 Unblock card	
8 Change owner	
9 Close case	
10 Follow Up	
11 From Supervisor	
12 Mark All	
13 Mark Fraud	
14 To Supervisor	
15 Mark False Positive	
16 Mark Pending	
17 Reopen case	
18 Change Case Reason	
19 Add comment with select case	

Excepted activities for Risk Officer	
Activity	
Put into Stop-List	

## Роли пользователей

Поля формы:

- *Domain Category* – категория домена (см. "[Домены \(Case Domains\)](#)");
- *Domain* – наименование домена, в рамках которого выполняется работа с записями пользователей;
- *Name* – наименование роли;
- *Permit All* – разрешение для роли на совершение операций. Поле может содержать следующие значения:
  - "Yes" – для роли пользователя разрешены все операции;
  - "No" – для роли разрешены только операции, указанные в подчиненной форме "Included activities for..." (см. [рисунок](#));
  - "Except" – для роли пользователя разрешены все операции, кроме указанных в подчиненной форме "Excepted activities for..." (см. [рисунок](#));
- *Add Data* – дополнительная информация о роли. В данном поле можно установить сумму документа или дела, при превышении которой ограничивается возможность пользователя выполнять операции с делом, в виде "COMPETENCE=<сумма>" или при помощи тега "COMPETENCE=CUSTOM" вызвать вычисление суммы при помощи пользовательской процедуры (см. "[Проверка компетенции \(Check Competence\)](#)").

Для создания новой роли следует нажать на кнопку [Add]. Для удаления роли используется кнопка [Delete].

Для того чтобы создать копию существующей роли, следует выбрать ее запись и нажать на кнопку [Duplicate].

В подчиненной форме "Included activities for..." (см. [рисунок](#)) приводится список разрешенных операций по обработке дела. Этот список будет учитываться, если в поле *Permit All* формы "User Roles" установлено значение "No". В поле *Add Data* этой формы можно установить сумму

документа или дела, при превышении которой пользователь не сможет выполнять операцию с делом, в виде "COMPETENCE=<сумма>" (см. "[Проверка компетенции \(Check Competence\)](#)").

В подчиненной форме "Excepted activities for..." (см. [рисунок](#)) приводится список запрещенных операций по обработке дела. Этот список будет учитываться, если в поле *Permit All* формы "User Roles" установлено значение "Except".

Добавление операций в перечень разрешенных или запрещенных выполняется путем выбора из списка. Работа со списком операций на уровне домена описана в разделе "[Операции \(Activities\)](#)".

### 2.3.4 Пользователи (Users)

Работа с записями пользователей осуществляется в окне "Users" (Case Management → Configuration Setup → Users → Users).

	Group	Name	Connected As	Is Active	Is Ready	Is Assignable	Officer Granted
1	RM Officer	Audit U	Audit U	Yes	Ready	Yes	Yes
2	RM Officer	Audit2	Audit2	Yes	Ready	Yes	Yes
3	RM Officer	New User	SUPERUSER	Yes	Not Ready	Yes	Yes
4	RM Officer	RM Officer	SUPERUSER	Yes	Ready	Yes	Yes
5	RM Officer	WS_UT_OFF	WS_UT_OFF	Yes	Ready	Yes	Yes
6	RM Officer	WX Administrator	WX Administrator	Yes	Ready	Yes	Yes
7	RM Officer	WX Administrator	WX Administrator	Yes	Ready	Yes	Yes
8	RM Officer	spb\ebobkova	spb\ebobkova	Yes	Ready	Yes	Yes

#### Пользователи

В верхней части окна, в форме "Users", приведен список пользователей для данного домена. Форма содержит следующие поля:

- *Group* – группа, к которой относится запись пользователя (см. "[Группы пользователей \(User Groups\)](#)");
- *Name* – имя пользователя;
- *Connected As* – имя пользователя из списка пользователей системы Way4 (см. документ "Администрирование пользователей в системе Way4"). Если данное поле не заполнено, запись может использоваться в качестве шаблона для создания новых записей пользователей (см. "[CM\\_<DomainCategory>\\_AUTOCREATE\\_USER \[Глобальные параметры\]](#)"). Для этого в поле *User Type* дополнительно должно быть указано значение "TEMPLATE". Новая запись пользователя будет создана только в случае, если для шаблонной записи в поле *Is Active* установлено значение "Yes". Для создаваемой по шаблону записи в поле *Is Assignable* будет установлено значение "Yes", вне зависимости от значения этого поля в шаблонной записи;



Для пользователя системы Way4, с которым связана запись пользователя домена Case Management, может быть задан ряд настроек (в частности, категория Продукта, финансовый институт и доменная категория), влияющий на права доступа пользователя домена к делам. Настройки задаются в форме "Constants", открываемой из формы "User Groups and Users – View" (Full → DB Administrator Utilities → Users & Grants → User Groups and Users – View). Подробнее см. раздел "[Управление правами на администрирование и работу с делами](#)".

- *Is Active* – наличие у пользователя разрешения на работу. При изменении значения на "No" и утверждении записи система будет проверять, не является ли пользователь супервизором какой-либо группы (т.е. для пользователя-супервизора установка значения "No" невозможна);
- *Is Ready* – признак готовности записи к использованию. Поле принимает значение "Ready" после успешного утверждения;
- *Is Assignable* – признак участия пользователя в автоматической диспетчеризации дел. При установке в поле значения "No" пользователь не будет учитываться при автоматическом распределении дел данного домена по ответственным исполнителям;
- *Officer Granted* – признак достаточности прав пользователя на работу с указанным доменом. Права определяются на основании настроек связи между доменом и финансовым институтом (см. "[Домены \(Case Domains\)](#)"), а также настроек, заданных для пользователя системы Way4 в форме "Constants", открываемой из формы "User Groups and Users – View" (Full → DB Administrator Utilities → Users & Grants → User Groups and Users – View). Подробнее см. раздел "[Управление правами на администрирование и работу с делами](#)".

При выборе записи пользователя в форме "Users", в нижней части окна отображаются формы, содержащие дополнительные данные о записи пользователя:

- Форма "Details for..." содержит набор полей с расширенной информацией о пользователе домена:
  - *Connected As* – имя пользователя из списка пользователей системы Way4;
  - *External Identifier* – идентификатор пользователя во внешних системах;
  - *User Type* – если в поле указано значение "TEMPLATE", то запись может быть использована в качестве шаблона для создания новых записей пользователей (см. "["CM\\_<DomainCategory>\\_AUTOCREATE\\_USER"](#)");
  - *Hours Per Week* – количество рабочих часов в неделю (по умолчанию – 40). Значение используется при вычислении коэффициента загрузки, для этого число рабочих часов делится на число дел, по которым пользователь является ответственным исполнителем. При диспетчеризации дел сравниваются коэффициенты загрузки разных пользователей, и дело назначается тому, у которого загрузка меньше;
  - *e-Mail* – адрес электронной почты (используется для отправки сообщений пользователям домена);
  - *Mobile Phone* – номер мобильного телефона;
  - *Client Info* – ссылка на запись клиента. Используется, если есть необходимость указать больше данных о пользователе. В таком случае для пользователя создается запись

клиента системы (см. раздел "Регистрация новых клиентов" документа "Модуль эмиссии. Руководство пользователя"), и в данном поле указывается ссылка на эту запись;

- *Parameter List* – дополнительная информация о пользователе;
- Форма "Roles for..." содержит список ролей, присвоенных данному пользователю домена. Работа с ролями описана в разделе "[Роли пользователей \(User Roles\)](#)";
- Форма "Vacations for..." используется для задания периода временного отсутствия пользователя. В течение интервала времени, указанного в форме, пользователь не будет участвовать в диспетчеризации дел.

Для того чтобы изменения, внесенные в формах окна "Users" (см. [рисунок](#)) для записи пользователя домена, вступили в силу, следует нажать на кнопку [Approve]. При утверждении записи пользователя вызывается процедура, проверяющая, достаточно ли у пользователя прав для работы с этим доменом. Если прав недостаточно, на экране появится соответствующее сообщение.

## 2.4 Настройка работы с письмами (Letter Configuration)

Модуль работы с письмами системы Way4 предназначен для отправки/ получения писем по электронной почте и SMS-сообщений, а также подготовки писем для отправки по почте.

Создание писем может выполняться также при открытии События системы Way4 (см. документ "События"), и при выполнении индивидуально настраиваемых процедур.

В модуле Case Management отправка писем возможна в следующих случаях:

- Выполнение операции по обработке дела, для которой указаны настройки для отправки писем (*Letter Type*, *Letter Template*). При выполнении операции создается письмо клиенту с использованием всех возможных подстановок модуля работы с письмами, а также подстановок, специфических для модуля Case Management (подстановки описаны в разделе "[Настройки сообщений пользователям домена \(Notification Settings\)](#)"). Переменные подстановки, специфические для различных доменных категорий, приведены в разделе "[Переменные подстановки, связанные с различными доменными категориями](#)".
- Отправка сообщений пользователям домена (см. [Настройки сообщений пользователям домена \(Notification Settings\)](#)).

Работа с письмами выполняется в соответствии с описанием, приведенным в документе "Модуль работы с письмами".



Для переменных подстановки могут использоваться настройки форматирования (см. раздел "Форматирование переменных" документа "Настройка сообщений клиентам").

## 3 Порядок действий при настройке домена стратегий

При настройке домена стратегий следует выполнить следующие действия:

1. В случае необходимости настроить роли объектов ([Роли объектов \(Case Object Roles\)](#)), дополнительные параметры ([Дополнительные параметры дела \(Additional Case Parameters\)](#)).
2. Создать домен стратегий ([Домены \(Case Domains\)](#)).
3. Выбрать домен стратегий ([Выбор домена \(Set Domain\)](#)).
4. Создать список результатов ([Результаты выполнения операций \(Activity Results\)](#)), используемый в дальнейшем при добавлении результатов операций в рамках стратегии.
5. Создать общий для домена список операций по обработке дел ([Операции \(Activities\)](#)).
6. При необходимости, настроить типы событий дела ([Типы событий дела \(Case Event Types\)](#)).
7. Создать список параметров, используемых при выборе стратегии для обработки дела и задания условий выполнения правил ([Параметры дела \(Case Parameters\)](#)).
8. Создать группу стратегий и стратегии ([Группы стратегий \(Strategy Schemes\)](#)).
9. Для стратегий выполнить настройку этапов ([Этапы \(Steps\)](#)), операций ([Операции в рамках стратегии \(Activities\)](#)), правил ([Правила \(Rules\)](#)).
10. При необходимости, выполнить настройки сообщений пользователям домена ([Настройки сообщений пользователям домена \(Notification Settings\)](#)).
11. Создать карты параметров, используемые для выбора стратегии и выполнения правил в зависимости от значений параметров дела ([Карты параметров \(Case Assignment Maps\)](#)).
12. Задать роли пользователей ([Роли пользователей \(User Roles\)](#)).
13. Задать группы пользователей ([Группы пользователей \(User Groups\)](#)) и список пользователей ([Пользователи \(Users\)](#)).

## 4 Настройка операций для домена (Program Code и Parm List)

В поле *Program code* формы настройки операции (см. "Детали операции (Details)") при помощи кода указывается действие, выполняемое над делом или объектами дела при выполнении операции.

В данном поле для одной операции можно указать несколько кодов действий, тогда при выполнении одной операции будет выполняться несколько действий.

Коды действий задаются в сочетании с определенными дополнительными параметрами (поле *Parm List* формы настройки операций, см. "Детали операции (Details)"). Некоторые действия над делом задаются только при помощи значения в поле *Parm List*, без указания значения в поле *Program Code*.

Значения в поле *Parm List* в большинстве случаев определяют, будут ли в пользовательском интерфейсе доступны кнопки для выполнения операций в пользовательском интерфейсе (см. "Отображение кнопок в пользовательском интерфейсе Way4 Manager и веб-клиента").

Далее приводятся некоторые примеры сочетаний полей БД, позволяющие выполнить ту или иную операцию над делом. В фигурных скобках ({})) приводятся значения, не обязательные для заполнения.

### 4.1 Операции над делом

Вне зависимости от доменной категории дела, над делом есть возможность выполнять следующие операции:

- [Изменение статуса дела](#);
- [Операции, связанные с работой супервизора](#);
- [Смена ответственного исполнителя](#);
- [Создание подчиненного дела](#);
- [Перенос сроков обработки](#);
- [Добавление комментария](#);
- [Перенаправление дела](#);
- [Освобождение дела](#);
- [Действия над документом](#);
- [Изменение причины создания дела](#);
- [Пересчет параметров дела](#);
- [Действия над объектом дела](#);
- [Указание свойства для дела или объекта дела](#);
- [Индивидуально настраиваемая операция над делом](#).

## 4.1.1 Изменение статуса дела

Операции могут быть выполнены над делом любой доменной категории.

### Изменение статуса дела

Операция	Значение в поле <i>Program Code</i>	Значение в поле <i>Change Case Status</i>	Значение в поле <i>Parm List</i>
Повторное открытие дела после закрытия или приостановки	null	"To Open"	"REOPEN;" (не обязательно для заполнения)
Закрытие дела	null	"To Closed"	"CLOSE;" (не обязательно для заполнения)
Приостановка работы с делом	null	"To Suspended"	"SUSPEND;" (не обязательно для заполнения)



Значение *Parm List* = "SUSPEND;" используется только в интерфейсе веб-клиента для отображения команды {Suspend}.

## 4.1.2 Операции, связанные с работой супервизора

Операции могут быть выполнены над делом любой доменной категории.

### Операции, связанные с работой супервизора

Операция	Значение в поле <i>Program Code</i>	Значение в поле <i>Supervisor Action</i>	Значение в поле <i>Parm List</i>
Отправить дело супервизору	null	"Send To Supervisor"	"TO_SV;" (не обязательно для заполнения)
Отправить дело супервизору и назначить его ответственным исполнителем	null	"Change Owner To Supervisor"	"TO_SV;" (не обязательно для заполнения)

Операция	Значение в поле <i>Program Code</i>	Значение в поле <i>Supervisor Action</i>	Значение в поле <i>Parm List</i>
Вернуть дело в работу с резолюцией супервизора	null	"Return From Supervisor"	"FROM_SV;" (не обязательно для заполнения)
Вернуть дело в работу с резолюцией супервизора и назначить пользователя ответственным исполнителем	null	"Change Owner From Supervisor"	"FROM_SV;" (не обязательно для заполнения)



Значения "TO\_SV" и "FROM\_SV" в поле *Parm List* служат для отображения в веб-интерфейсе отдельной кнопки для выполнения данной операции.



При отправке дела супервизору не выполняется смена ответственного исполнителя дела, и не накладываются дополнительные ограничения по выполнению операций.

### 4.1.3 Смена ответственного исполнителя

Операции могут быть выполнены над делом любой доменной категории.

Есть следующие возможности настройки операции по смене ответственного исполнителя дела:

- *Program Code* = "REASSIGN" (заполнение *Parm List* не требуется) – позволяет сменить ответственного исполнителя. Выбор нового ответственного исполнителя производится автоматически по стандартным правилам, аналогичным описанным в разделе "Диспетчеризация дел", с учетом ограничений, описанных в разделе "Разграничение прав пользователей", документа "Way4™ Case Management". При выборе нового ответственного исполнителя учитываются карты из групп карт с ролью Reassignment ("A"). Если для операции по обработке дела установлена группа пользователей в поле *New Owner Group* (см. "[Детали операции \(Details\)](#)"), то поиск нового ответственного исполнителя будет осуществляться внутри указанной группы;
- *Parm List* = "GRASP" (заполнение *Program Code* не требуется) – позволяет сменить ответственного исполнителя на текущего пользователя, выполняющего данную операцию, если для этого достаточно прав;
- *Parm List* = "RESTORE\_CREATOR" (заполнение *Program Code* не требуется) – позволяет сменить ответственного исполнителя на пользователя-создателя дела;
- *Parm List* = "RESTORE\_OWNER" (заполнение *Program Code* не требуется) – восстановление ответственного исполнителя из поля PRIMARY\_OWNER. Необходимо учесть, что для восстановления ответственного исполнителя требуется, чтобы до выполнения текущей операции была выполнена любая операция по смене ответственного исполнителя с указанием дополнительного параметра "SAVE\_AND\_NEW\_OWNER;", описание которого приведено ниже;

- Parm List = "NEW\_OWNER" (заполнение *Program Code* не требуется) – позволяет осуществить выбор нового ответственного исполнителя при выполнении операции вручную в интерфейсе. Если для данной операции по обработке дела установлена группа пользователей в поле New Owner Group (см. "Детали операции (Details)"), то выбор ответственного исполнителя будет осуществляться внутри указанной группы;

Наличие на текущем этапе стратегии дела операции с указанием параметра "NEW\_OWNER" в поле *Parm List* и наличие у текущего пользователя прав на выполнение данной операции обеспечивает:

- отображение в интерфейсе отдельной кнопки [Change Owner] для выполнения данной операции;
- возможность при выполнении данной операции выбрать вручную в соответствующих полях группу, из числа пользователей которой будет выбран новый ответственный исполнитель, и нового пользователя.

В общем случае, смена ответственного исполнителя в пользовательском интерфейсе Way4 Manager выполняется при помощи задания значений в полях NEW\_OWNER, NEW\_GROUP формы выполнения операции

На обязательность указания значений группы и пользователя при выполнении операции влияет значение, указанное в поле *Program Code* в настройках исполняемой операции:

- Если поле *Program Code* выполняемой операции не заполнено, то обязательно должны быть указаны либо пользователь либо группа.
- Если в поле *Program Code* указано значение "REASSIGN", то все поля могут оставаться незаполненными, пользователь будет выбран автоматически.

Порядок обработки полей группы и пользователя при выполнении операции:

- Если указан конкретный пользователь, он будет назначен ответственным исполнителем.
- Если конкретный пользователь не указан, то будет выполнен автоматический выбор пользователя из указанной группы.
- Если не указана группа (возможно только при *Program Code* = "REASSIGN"), то выбор ответственного исполнителя будет выполнен автоматически из числа всех активных пользователей домена, на которых разрешено распределение дел.

В поле *Parm List* могут использоваться дополнительные параметры, которые могут быть использованы совместно с другими настройками любой операции по смене ответственного исполнителя:

- "SAVE\_AND\_NEW\_OWNER;" – позволяет сохранить перед выполнением операции значение текущего ответственного исполнителя (в поле PRIMARY\_OWNER) для последующего использования.
- "CASCADE\_OWNER;" – позволяет одновременно передать на рассмотрение выбранному пользователю все подчиненные для данного дела, если это возможно.

#### 4.1.4 Создание подчиненного дела

Операция может быть выполнена над делом любой доменной категории.

Операция позволяет создать подчиненное дело указанной доменной категории.

```
Program Code = "NEW_SUB_CASE, {ADD_OBJECT;}"
For Object Role = [роль объекта]
Create Case Relation = ["Strong"/"Weak"]
Parm List = "DOMAIN_CAT=[F/D/B/C/A/O];
{Parm List = "APPL_TYPE=[код типа заявления];
NEW_SUB_CASE;
CASE_FILTER=[Y/N];
REASON_CODE=[код причины];
DOMAIN_INFO=[код];
MULTI_OBJECT;
ONE_CASE;"}
```

Роль объекта (*For Object Role*) определяет, для каких объектов дела возможно создание подчиненных дел.

Возможно выполнение одновременного добавления нового объекта в текущее дело с созданием для него подчиненного дела при использовании дополнительного тега "ADD\_OBJECT;".

Поле *Create Case Relation* определяет тип связи родительского и подчиненного дел.

Для этой операции в поле *Parm List* используются параметры:

- Значение тега "DOMAIN\_CAT" определяет доменную категорию подчиненного дела;
- Значение тега "APPL\_TYPE" определяет тип заявления, на основании которого будет создано заявление для нового дела по обработке заявлений. Данное значение актуально, если в теге "DOMAIN\_CAT" указана доменная категория "A";
- Дополнительный тег "NEW\_SUB\_CASE;" служит для отображения в интерфейсе отдельной кнопки для выполнения данной операции;
- Значение тега "CASE\_FILTER" определяет, должны ли при создании подчиненного дела анализироваться карты с ролью "New case filter";
- Значение тега "REASON\_CODE" определяет код причины создания подчиненного дела.



Может быть настроена междоменная зависимость причин в справочнике "Reasons" (см. "Причины (Case & Activity Reasons)") через использование тега "LINK-  
<доменная категория подчиненного дела>=<код причины>" в поле *Add Parameters* причины для родительского дела. Например, для финансовых дел имеется причина "Customer disputes the transaction", у нее в поле *Add Parameters* указано значение "LINK-D=DSP\_CC\_1\_RSN;". Это значит, что подчиненные претензионные дела для такого дела будут созданы с причиной, имеющей код "DSP\_CC\_1\_RSN".

- Значение тега "DOMAIN\_INFO" определяет подстроку, по которой будет осуществляться поиск подходящего домена для подчиненного дела. Данная подстрока должна присутствовать в поле "Additional Info" домена указанной доменной категории;
- Тег "MULTI\_OBJECT" означает возможность создания нескольких подчиненных дел для обработки сразу нескольких объектов.

- Тег "ONE\_CASE" используется вместе с тегом "MULTI\_OBJECT", и предназначен для помещения нескольких объектов в одно дело, созданное для первого объекта (если тег "ONE\_CASE" не используется, для каждого объекта будет создано отдельное подчиненное дело).

В детальную информацию о созданном подчиненном деле добавляется комментарий, указанный пользователем при выполнении операции по созданию подчиненного дела.

#### 4.1.5 Перенос сроков обработки

Операция может быть выполнена над делом любой доменной категории.

Операция позволяет отложить рассмотрение дела.

*Program Code* = null

*Parm List* = "POSTPONE;"

Применяется для работы в веб-клиенте.

#### 4.1.6 Добавление комментария

Операция может быть выполнена над делом любой доменной категории.

*Program Code* = null

*Parm List* = "ADD\_COMMENT;"

Применяется для работы в веб-клиенте.

#### 4.1.7 Перенаправление дела

Операция может быть выполнена над делом любой доменной категории.

Операция позволяет переместить дело на другой шаг или стратегию.

*Program Code* = null

*Parm List* = "FORWARD;"

Для такой операции должно быть настроено правило, реализующее соответствующий переход.

Применяется для работы в веб-клиенте.

#### 4.1.8 Освобождение дела

Операция может быть выполнена над делом любой доменной категории.

Операция позволяет удалить информацию о текущем ответственном исполнителе.

*Program Code* = "RELEASE\_CASE;"

Для этой операции в поле *Parm List* используются параметры, которые могут быть использованы совместно с другими настройками любой операции по смене ответственного исполнителя:

- "SAVE\_AND\_NEW\_OWNER;" – позволяет сохранить перед выполнением операции значение текущего ответственного исполнителя (в поле PRIMARY\_OWNER) для последующего использования;
- "CASCADE\_OWNER;" – позволяет одновременно освободить все подчиненные по отношению к текущему дела.

Применяется для работы в веб-клиенте.

#### 4.1.9 Действия над документом

Операция может быть выполнена над делом любой доменной категории.

*Действия над документом*

Операция	Значение в поле <i>Program Code</i>	Значение в поле <i>For Object Role</i>	Значение в поле <i>Parm List</i>
Утвердить документ	"DOC_API=APPROVE;"	Роль объекта	
Принять документ	"DOC_API=ACCEPT;"		"CONTRACT_DOC;"
Отклонить документ	"DOC_API=REJECT;"		
Отменить авторизационный документ	"DOC_API=CANCEL;"		

Значение "CONTRACT\_DOC;" в поле *Parm List* позволяет отобразить кнопку [Fill Doc] на форме выполнения операции (для дел по взысканию задолженностей, доменная категория "С").

Код возврата (Response Code), возвращаемый процессом обработки заявлений, можно зарегистрировать в качестве результата выполнения операции по обработке дела (см. "[Результаты операции \(Results\)](#)").

#### 4.1.10 Изменение причины создания дела

Операция может быть выполнена над делом любой доменной категории.

Операция позволяет изменить причину создания дела.

*Program Code* = "UPD\_CASE\_RSN;"

{*Parm List* = "UPD\_CASE\_RSN; NEW\_CASE\_REASON=[код причины]; REASON\_CODE=[код причины];"};

Для этой операции в поле *Parm List* используются параметры:

- Тег "UPD\_CASE\_RSN;" служит для отображения в интерфейсе отдельной кнопки для выполнения данной операции. Кнопка позволяет задать причину создания дела или изменить предопределенную причину;

- Тег "NEW\_CASE\_REASON" служит для предопределения причины создания родительского дела. В качестве значения тега используются коды причин, для которых поле *Used for Activity* не заполнено (см. "[Case & Activity Reasons](#)");



Тег "NEW\_CASE\_REASON" обязателен к заполнению при настройке системных операций.

- Значение тега "REASON\_CODE" определяет код причины создания подчиненного дела.

Для финансового дела (доменная категория "F") при выполнении данной операции вызывается процедура изменения подчиненных претензионных дел (доменная категория "D").

#### 4.1.11 Пересчет параметров дела

Операция может быть выполнена над делом любой доменной категории.

*Program Code* = "REFRESH\_CASE"

Данный код действия вызывает обновление дела – пересчет параметров ([Параметры дела \(Case Parameters\)](#)) и карт параметров ([Карты параметров \(Case Assignment Maps\)](#)). Пересчет параметров и связанные с ним действия (срабатывания правил, настроенных на изменение параметров, маршрутизация) выполняется после того, как выполняются другие действия, заданные в настройках для данной операции.

#### 4.1.12 Действия над объектом дела

Операция может быть выполнена над делом любой доменной категории.

*Действия над объектом дела*

Операция	Значение в поле <i>Program Code</i>	Значение в поле <i>For Object Role</i>	Значение в поле <i>Parm List (не обязательно для заполнения)</i>
Установить связь объекта с другим делом	"MOVE_OBJ;"	Роль объекта	"MOVE_OBJ;" "MULTI_OBJECT;" "INHERIT_REASON;" "SELECT_CASE;" "NEW_OBJ_ROLE;"
Удалить объект из дела	"DEL_OBJ"		"DEL_OBJ;" "MULTI_OBJECT;"

Операция	Значение в поле <i>Program Code</i>	Значение в поле <i>For Object Role</i>	Значение в поле <i>Parm List</i> (не обязательно для заполнения)
Добавить новый объект в дело	"ADD_OBJECT"		"ADD_DOC;" "ADD_CLIENT;" "ADD_FILE;" "ADD_CONTRACT;" "ADD_SAFE_DOC;"

Значение роли (*For Object Role*) определяет объект, для которого разрешено выполнение данного действия (в случае добавления объекта – роль, которая будет присвоена добавляемому объекту).

Соответствующее значение в поле *Parm List* служит для отображения в интерфейсе отдельной кнопки для выполнения данной операции.

Тег "MULTI\_OBJECT" в поле *Parm List* в паре с кодами "MOVE\_OBJ", "DEL\_OBJ" означает возможность обработки сразу нескольких объектов.

Тег "INHERIT\_REASON" в поле *Parm List* в паре с кодом "MOVE\_OBJ" (в случае, если объектом является подчиненное дело), позволяет изменить причину переносимого подчиненного дела на причину, указанную для нового родительского дела (см. "[Причины \(Case & Activity Reasons\)](#)").

Тег "SELECT\_CASE" в поле *Parm List* в паре с кодом "MOVE\_OBJ" позволяет выбрать существующее дело для переноса в него объекта.

Тег "NEW\_OBJ\_ROLE" в поле *Parm List* в паре с кодом "MOVE\_OBJ" позволяет выбирать роль для объекта при перемещении его в другое дело. Если новая роль объекта не указана, то она определяется автоматически.

Пример настроек для операции по переносу объекта из одного дела в другое:

*Program Code* = "MOVE\_OBJ; DEL\_OBJ"

*Parm List* = "MOVE\_OBJ; SELECT\_CASE;"

Пример настроек для операции по удаления файла из дела:

*ProgramCode* = "DEL\_OBJ"

*For Object* = "File"

*Parm List* = "DEL\_OBJ;"



Если из финансового дела (доменная категория "F") удаляется документ, и для этого документа существует претензионное дело (доменная категория "D"), то связь между финансовым и претензионным делом удаляется, и претензионное дело становится самостоятельным.



Если в финансовое дело (доменная категория "F") добавляется документ, и для этого документа существует претензионное дело (доменная категория "D"), претензионное дело становится подчиненным по отношению к финансовому делу.

### 4.1.13 Указание свойства для дела или объекта дела

Операция может быть выполнена над делом любой доменной категории.

*Program Code = "SET\_PROP;"*

{*Parm List* = "PARM\_CODES=<код свойства 1>, <код свойства 2>...", CANCEL}

Если в поле *Parm List* указан тег "PARM\_CODES", в котором перечислены коды свойств через запятую, то выполнить операцию можно только для установки указанных свойств. Если перечень свойств указан при помощи тега "PARM\_CODES", то нет необходимости выбирать свойства в момент выполнения операции.

При этом в момент выполнении операции в раскрывающемся списке будут отображены все свойства, содержащиеся в справочнике свойств. При выборе свойства, не указанного в перечне, при выполнении операции возникнет ошибка.

Если в поле *Parm List* указан тег "CANCEL", операция предназначена для удаления свойства из дела или объекта дела.

Если в поле *Parm List* не указано значение, эту операцию можно использовать для указания любого свойства из перечня свойств дела или свойств объектов дела.

### 4.1.14 Индивидуально настраиваемая операция над делом

Операция может быть выполнена над делом любой доменной категории.

*Program Code* = [значение]

*Parm List* = [значения]

Значения, передаваемые в полях *Program Code* и *Parm List*, зависят от настроек индивидуально настраиваемой пользовательской процедуры.

## 4.2 Операции над заявлением

Операции над заявлением выполняются при помощи выполнения операции над делом доменной категории "Application" ("A").

*Действия над заявлением*

Операция	Значение в поле <i>Program Code</i>	Значение в поле <i>For Object Role</i>	Значение в поле <i>Parm List</i>
Проверить корректность данных заявления	"APPL_API=CHECK;"		
Утвердить изменения	"APPL_API=APPROVE;"		
Принять изменения	"APPL_API=ACCEPT;"		
Отклонить изменения	"APPL_API=DECLINE;"		

Операция	Значение в поле <i>Program Code</i>	Значение в поле <i>For Object Role</i>	Значение в поле <i>Parm List</i>
Захватить заявление (применяется только для веб-клиента)	"APPL_API=CAPTURE;"		
Освободить заявление (применяется только для веб-клиента)	"APPL_API=RELEASE;"		
Заменить заявление в деле	"CHANGE_APPL;" {"ADD_OBJECT;"}  	Роль объекта	"APPL_TYPE=[код типа заявления]" {Parm List = "CHANGE_APPL;"}  

При замене заявления в деле значение роли (*For Object Role*) определяет основной объект нового заявления. Может быть указана роль, соответствующая клиенту или контракту.

Возможно одновременное добавление нового объекта в текущее дело с созданием для него подчиненного дела (при использовании в поле *Program Code* дополнительного тега "ADD\_OBJECT;"). Например, если текущее заявление предназначено для изменения клиентских данных, а новое заявление должно быть создано для изменения данных по одному из контрактов данного клиента. Значение тега "APPL\_TYPE" определяет тип заявления, на основании которого будет создано новое заявление.

Дополнительный тег "CHANGE\_APPL;" в поле *Parm List* служит для отображения в интерфейсе отдельной кнопки для выполнения данной операции.

Код возврата (Response Code), возвращаемый процессом обработки заявлений, можно зарегистрировать в качестве результата выполнения операции по обработке дела (см. "[Результаты операции \(Results\)](#)").

## 4.3 Операции над контрактом для финансовых дел

Операции над контрактом выполняются при помощи выполнения операций над делом доменной категории "F".



Данные операции используются для работы в веб-клиенте (не используются при работе с делами в Way4 Manager), за исключением операции "[Переместить средства на требуемый счет со счета контракта – объекта финансового дела](#)".

### 4.3.1 Блокировать контракт

*Program Code* = "BLOCK\_CONTR;"

*For Object Role* = [роль объекта]

*Parm List = "CON\_CAT=[категория контракта]; STATUS\_GROUP=[код группы]; STATUS\_CODE=[код статуса]"*

*{Parm List = "BLOCK\_CONTR; REASON\_CODE=[код причины]"}*

Значение роли (*For Object Role*) определяет объект, для которого разрешено выполнение данного действия. Может быть указана только роль, соответствующая контракту.

Для этой операции в поле *Parm List* используются параметры:

- Значение тега "CON\_CAT" определяет категорию контракта, для которого разрешено выполнение данного действия;
- Значение тега "STATUS\_GROUP" определяет код группы статусов, из числа которых может быть выбран статус контракта для блокировки;
- Значение тега "STATUS\_CODE" определяет код статуса для блокировки контракта;
- Дополнительный тег "BLOCK\_CONTR;" служит для отображения в интерфейсе отдельной кнопки для выполнения данной операции;
- Значение тега "REASON\_CODE" определяет код причины блокировки контракта.

### 4.3.2 Разблокировать контракт

*Program Code = "UNBLOCK\_CONTR;"*

*For Object Role = [роль объекта]*

*Parm List = "CON\_CAT=[категория контракта]; "STATUS\_GROUP=[код группы]; STATUS\_CODE=[код статуса]"*

*{Parm List = "UNBLOCK\_CONTR; "REASON\_CODE=[код причины]"}*

Значение роли (*For Object Role*) определяет объект, для которого разрешено выполнение данного действия. Может быть указана только роль, соответствующая контракту.

Для этой операции в поле *Parm List* используются параметры:

- Значение тега "CON\_CAT" определяет категорию контракта, для которого разрешено выполнение данного действия;
- Значение тега "STATUS\_GROUP" определяет код группы статусов, из числа которых может быть выбран статус контракта для разблокировки;
- Значение тега "STATUS\_CODE" определяет код статуса для разблокировки контракта;
- Дополнительный тег "UNBLOCK\_CONTR;" служит для отображения в интерфейсе отдельной кнопки для выполнения данной операции;
- Значение тега "REASON\_CODE" определяет код причины разблокировки контракта.

### 4.3.3 Установить статус контракта

*Program Code = "SET\_CONTR\_STATUS;"*

*For Object Role = [роль объекта]*

*Parm List = "CON\_CAT=[категория контракта]; STATUS\_GROUP=[код группы];"*

*{Parm List = "SET\_CONTR\_STATUS; "REASON\_CODE=[код причины]"}*

Значение роли (*For Object Role*) определяет объект, для которого разрешено выполнение данного действия. Может быть указана только роль, соответствующая контракту.

Для этой операции в поле *Parm List* используются параметры:

- Значение тега "CON\_CAT" определяет категорию контракта, для которого разрешено выполнение данного действия.
- Значение тега "STATUS\_GROUP" определяет код группы статусов, из числа которых может быть выбран новый статус контракта.
- Дополнительный тег "SET\_CONTR\_STATUS;" служит для отображения в интерфейсе отдельной кнопки для выполнения данной операции.
- Значение тега "REASON\_CODE" определяет код причины изменения статуса контракта.

#### 4.3.4 Поместить карту в стоп-лист платежной системы

*Program Code* = "CARD\_TO\_STOP\_LIST;"

*For Object Role* = [роль объекта]

{*Parm List* = "CARD\_TO\_STOP\_LIST;"}

Значение роли (*For Object Role*) определяет объект, для которого разрешено выполнение данного действия. Может быть указана только роль, соответствующая контракту.

Значение "CARD\_TO\_STOP\_LIST" в поле *Parm List* служит для отображения в интерфейсе отдельной кнопки для выполнения данной операции.



При выполнении этой операции в веб-клиенте будет создано заявление (Application) на помещение карты в стоп-лист.

#### 4.3.5 Удалить карту из стоп-листа платежной системы

*Program Code* = "CARD\_FROM\_STOP\_LIST;"

*For Object Role* = [роль объекта]

{*Parm List* = "CARD\_FROM\_STOP\_LIST;"}

Значение роли (*For Object Role*) определяет объект, для которого разрешено выполнение данного действия. Может быть указана только роль, соответствующая контракту.

Значение "CARD\_FROM\_STOP\_LIST;" в поле *Parm List* служит для отображения в интерфейсе отдельной кнопки для выполнения данной операции.



При выполнении этой операции в веб-клиенте будет создано заявление на удаление карты из стоп-листа.

#### 4.3.6 Переместить средства на требуемый счет со счета контракта – объекта финансового дела

Операция предназначена для перемещения средств на требуемый счет со счета контракта – объекта финансового дела.



Операция используется при работе с делами в Way4 Manager.

*Program Code = "{DOC\_API = "APPROVE/ACCEPT};"*

*For Object Role = [роль объекта]*

*{Parm List = "ACC\_TRX;"}*

Значение роли (*For Object Role*) определяет объект, для которого разрешено выполнение данного действия. Может быть указана только роль, соответствующая документу.

Значение "ACC\_TRX;" в поле *Parm List* служит для отображения кнопки, нажатие на которую вызывает выполнение операции.

Кнопка [Create Transaction] отображается на вкладке "Contract" окна деталей дела. При нажатии на эту кнопку создается операция дела, и финансовый документ (являющийся объектом дела), в соответствии с которым будет выполнен перевод средств. Затем открывается форма с предварительно заполненным документом.

После редактирования документа осуществляется переход в форму "New Activity", где документ также можно отредактировать, нажав на кнопку [Create Transaction], и выполнить операцию.

Указанную операцию ("Accounting Transaction") можно также выполнить на вкладке "New Activity" окна деталей дела.

Если в поле в поле *Program Code* указано пустое значение, документ создается со статусом "Under Workflow", и не может быть обработан вне дела. Требуется его утвердить или принять в рамках работы с делом.

При указании значения "DOC\_API=ACCEPT" в поле *Program Code* при выполнении операции документ получит статус "Posted".

При указании значения "DOC\_API=APPROVE" в поле *Program Code* при выполнении операции будет изменен статус документа:

- Если утверждение прошло без ошибок, документ получит статус "Waiting".
- Если при утверждении возникли ошибки документ получит статус "Decline" или "Reject".
- Если при утверждении возникли предупреждения, т.е. документ требует внесения исправлений, документ получит статус "UnderWorkflow".

## 4.4 Операции над документом для финансовых дел

Операции над документом выполняются при помощи выполнения операций над делом доменной категории "F".

#### 4.4.1 Пометить все документы дела

*Program Code = "DOC\_STATE\_FOR\_ALL;"*

*For Object Role = [роль объекта]*

*{Parm List = "DOC\_STATE\_FOR\_ALL;"}*

Значение роли (*For Object Role*) определяет объект, для которого разрешено выполнение данного действия. Может быть указана только роль, соответствующая документу.

Значение "DOC\_STATE\_FOR\_ALL" в поле *Parm List* служит для отображения в интерфейсе отдельной кнопки для выполнения данной операции.



Данная операция используется при работе с делами в веб-клиенте.

#### 4.4.2 Пометить документ, как ожидающий принятия решения

*Program Code = "DOC\_STATE\_PENDING;"*

*{Program Code = "ADD\_OBJECT;"}*

*For Object Role = [роль объекта]*

*{Parm List = "DOC\_STATE\_PENDING;"}*

Значение роли (*For Object Role*) определяет объект, для которого разрешено выполнение данного действия. Может быть указана только роль, соответствующая документу.

Значение "DOC\_STATE\_PENDING" в поле *Parm List* служит для отображения в интерфейсе отдельной кнопки для выполнения данной операции.

Возможно одновременное выполнение разметки документа с добавлением его как нового объекта в текущее дело (при использовании дополнительного тега "ADD\_OBJECT;").



Данная операция используется при работе с делами в веб-клиенте.

#### 4.4.3 Пометить документ как нормальный после ложного срабатывания рискового правила

*Program Code = "DOC\_STATE\_NORMAL;"*

*{Program Code = "ADD\_OBJECT;"}*

*For Object Role = [роль объекта],*

*{Parm List = "DOC\_STATE\_NORMAL;"}*

Значение роли (*For Object Role*) определяет объект, для которого разрешено выполнение данного действия. Может быть указана только роль, соответствующая документу.

Значение "DOC\_STATE\_NORMAL;" в поле *Parm List* служит для отображения в интерфейсе отдельной кнопки для выполнения данной операции.

Возможно одновременное выполнение разметки документа с добавлением его как нового объекта в текущее дело (при использовании дополнительного тега "ADD\_OBJECT;").



Данная операция используется при работе с делами в веб-клиенте.

#### 4.4.4 Пометить документ как мошеннический

```
Program Code = "DOC_STATE_FRAUD;"  
{Program Code = "ADD_OBJECT;"}  
For Object Role = [роль объекта]  
{Parm List = "DOC_STATE_FRAUD;", "SET_FRAUD_TYPE"}
```

Значение роли (*For Object Role*) определяет объект, для которого разрешено выполнение данного действия. Может быть указана только роль, соответствующая документу.

Значение "DOC\_STATE\_FRAUD;" в поле *Parm List* служит для отображения в интерфейсе отдельной кнопки для выполнения данной операции.

Возможно одновременное выполнение разметки документа с добавлением его как нового объекта в текущее дело при использовании дополнительного тега "ADD\_OBJECT;".

Дополнительный тег "SET\_FRAUD\_TYPE" в поле *Parm List* позволяет отобразить в интерфейсе кнопку для изменения типа мошенничества для документа, который ранее уже был помечен как мошеннический.



Данная операция используется при работе с делами в веб-клиенте.

#### 4.4.5 Пересоздание документа

Операция предназначена для пересоздания документа, относящегося к делу. Данная операция доступна для документов, удовлетворяющих следующим условиям:

- Доменная категория дела, к которому относится документ: "F", "O" или "D".
- Статус документа: "Posted" или "Decline Service".
- Для документа в поле *Request Category* указано значение, отличное от "Reversal".

```
Program Code = "{DOC_API=ACCEPT"/"DOC_API=APPROVE}"
```

For Object Role = [роль объекта]

*Parm List* = "REPOST\_DOC;"

Значение роли (*For Object Role*) определяет объект, для которого разрешено выполнение данного действия. Может быть указана только роль, соответствующая документу. Для дел доменной категории "D" данная операция не должна применяться к документу, который является главным объектом дела.

Значение "REPOST\_DOC" в поле *Parm List* служит для отображения кнопки, нажатие на которую вызывает выполнение операции.

При указании значения "DOC\_API=ACCEPT" в поле *Program Code* при выполнении операции документ получит статус "Posted".

При указании значения "DOC\_API=APPROVE" в поле *Program Code* при выполнении операции будет изменен статус документа:

- Если утверждение прошло без ошибок, документ получит статус "Waiting".
- Если при утверждении возникли ошибки документ получит статус "Decline" или "Reject".
- Если при утверждении возникли предупреждения, т.е. документ требует внесения исправлений, документ получит статус "UnderWorkflow".

Если поле *Program Code* не заполнено, при выполнении операции статус документа меняться не будет. При этом будет создан документ со статусом "Under Workflow" (K). Это необходимо для того, чтобы ограничить возможности обработки документа без использования дел.

#### 4.4.6 Редактирование документа

Операция предназначена для редактирования документа, относящегося к делу. Данная операция доступна для документов, удовлетворяющих следующим условиям:

- Доменная категория дела, к которому относится документ: "F", "O" или "D".
- Статус документа: "Under Workflow", "Decline" или пустое значение.

*Program Code* = "{DOC\_API=ACCEPT}"/"DOC\_API=APPROVE"

*For Object Role* = [роль объекта]

*Parm List* = "EDIT\_DOC;"

Значение роли (*For Object Role*) определяет объект, для которого разрешено выполнение данного действия. Может быть указана только роль, соответствующая документу.

Значение "EDIT\_DOC" в поле *Parm List* служит для отображения кнопки, нажатие на которую вызывает выполнение операции.

При указании значения "DOC\_API=ACCEPT" в поле *Program Code* при выполнении операции документ получит статус "Posted".

При указании значения "DOC\_API=APPROVE" в поле *Program Code* при выполнении операции будет изменен статус документа:

- Если утверждение прошло без ошибок, документ получит статус "Waiting".
- Если при утверждении возникли ошибки документ получит статус "Decline" или "Reject".
- Если при утверждении возникли предупреждения, т.е. документ требует внесения исправлений, документ получит статус "UnderWorkflow".

Если поле *Program Code* не заполнено, при выполнении операции статус документа меняться не будет.

#### 4.4.7 Утверждение документа

Операция предназначена для утверждения документа, относящегося к делу. Данная операция доступна для документов, удовлетворяющих следующим условиям:

- Доменная категория дела, к которому относится документ: "F", "O" или "D".
- Статус документа: "Waiting", "Decline" или пустое значение.

*Program Code = "DOC\_API=APPROVE"*

*For Object Role = [роль объекта]*

*Parm List = "APPROVE\_DOC;"*

Значение роли (*For Object Role*) определяет объект, для которого разрешено выполнение данного действия. Может быть указана только роль, соответствующая документу.

При выполнении операции будет изменен статус документа:

- Если утверждение прошло без ошибок, документ получит статус "Waiting".
- Если при утверждении возникли ошибки документ получит статус "Decline" или "Reject".
- Если при утверждении возникли предупреждения, т.е. документ требует внесения исправлений, документ получит статус "UnderWorkflow".

Значение "APPROVE\_DOC" в поле *Parm List* служит отображения кнопки, нажатие на которую вызывает выполнение операции.

#### 4.4.8 Принятие документа

Операция предназначена для принятия документа, относящегося к делу. Данная операция доступна для документов, удовлетворяющих следующим условиям:

- Доменная категория дела, к которому относится документ: "F", "O" или "D".
- Данная операция доступна для документов, имеющих статус "Waiting".

*Program Code = "DOC\_API=ACCEPT"*

*For Object Role = [роль объекта]*

*Parm List = "ACCEPT\_DOC;"*

Значение роли (*For Object Role*) определяет объект, для которого разрешено выполнение данного действия. Может быть указана только роль, соответствующая документу.

Значение "ACCEPT\_DOC" в поле *Parm List* служит для отображения кнопки, нажатие на которую вызывает выполнение операции.

### 4.5 Операции над обещаниями внести платеж (Promises)

Операции над обещаниями внести платеж выполняются при помощи выполнения операций над делом доменной категории "С" ("Collection").

#### 4.5.1 Регистрация обещания внести платеж

Регистрация обещания внести платеж

Значение в поле <i>Program Code</i>	Значение в поле <i>Parm List</i>
"PROMISE_API=INPUT;"	"NEW_PROMISE" – отображение в интерфейсе отдельной кнопки для выполнения данной операции
	"PTP_GROUP=<код группы>;" – код группы для обещаний, созданных данным действием
	"PTP_DATE_SHIFT=<количество дней>" – код группы для обещаний, созданных данным действием

#### 4.5.2 Утверждение обещания внести платеж

*Program Code* = "PROMISE\_API= APPROVE;"  
{*Program Code* = REVERSE\_OPEN\_PROMISES;}  
{*Parm List* = "APPROVE\_PROMISE"}

Значение "APPROVE\_PROMISE" в поле *Parm List* служит для отображения в интерфейсе отдельной кнопки для выполнения данной операции.

Дополнительное значение REVERSE\_OPEN\_PROMISES; в поле *Program Code* позволяет отменить открытые обещания при утверждении новых.

#### 4.5.3 Исправление обещания внести платеж

*Program Code* = "PROMISE\_API= ADJUST;"  
{*Parm List* = "ADJUST\_PROMISE"}

Значение "ADJUST\_PROMISE" в поле *Parm List* служит для отображения в интерфейсе отдельной кнопки для выполнения данной операции.

#### 4.5.4 Отмена обещания внести платеж

*Program Code* = "PROMISE\_API= REVERSE;"  
{*Parm List* = "REVERSE\_PROMISE"}

Значение "REVERSE\_PROMISE" в поле *Parm List* служит для отображения в интерфейсе отдельной кнопки для выполнения данной операции.

## 4.6 Операции над претензионными делами (Dispute)

Перечисленные далее операции могут быть выполнены над документом – объектом дела доменной категории "D" ("Dispute"):

- [Пересоздание документа](#);
- [Редактирование документа](#);
- [Утверждение документа](#);
- [Принятие документа](#).

## 4.7 Операции над делами по обработке документов (Document Workflow)

Перечисленные далее операции могут быть выполнены над документом – объектом дела доменной категории "O" ("Document Workflow"):

- [Пересоздание документа](#);
- [Редактирование документа](#);
- [Утверждение документа](#);
- [Принятие документа](#).

## 4.8 Проверка компетенции (Check Competence)

Компетенция пользователя (применительно к Case Management) – это право пользователя выполнять операции над делом или документом, в зависимости от их суммы.

Проверка компетенции – это процедура, позволяющая проверить, имеет ли пользователь право выполнять определенную операцию. При этом осуществляется контроль суммы документа, по которому выполняется действие (при его отсутствии – суммы дела) и сравнение полученной суммы с разрешенной данному пользователю (см. "[Роли пользователей \(User Roles\)](#)").

Эта возможность используется для дел доменной категории "D", "C" и "F" в операциях, предназначенных для работы с письмами и работы с финансовыми документами (например, создание документа на возмещение). Для операций, связанных с созданием писем, для сравнения используется сумма дела (Case Amount), для документов – сумма документа. Сумма вычисляется в валюте дела (валюте контракта дела). Валюта дела может быть указана на уровне домена (см. "[Домены \(Case Domains\)](#)"). Вычисление суммы может выполняться при помощи индивидуально настраиваемых процедур.

Для претензионных дел (доменная категория "D"), если не указан конкретный документ, сумма дела (case amount) вычисляется как максимальное абсолютное значение среди сумм финансовых

документов, относящихся к контракту дела (а не как сумма всех финансовых документов, как для финансового дела).



Для всех других типов операций результат проверки компетенции НЕ влияет на выполнение операции. Например, если функциональность "Check Competence" настроена для операции "GRASP" финансовых дел, и результатом проверки компетенции при выполнении операции является "NOT\_ENOUGH\_COMPETENCE", то, несмотря на это, операция "GRASP" будет выполнена. Дополнительно в сообщение о результате выполнения операции будет добавлено: "Result: Not enough competence".

Размер разрешенной для пользователя суммы настраивается тегом COMPETENCE в поле Add Data форм "User Roles" и "Included activities for..." (см. "[Роли пользователей \(User Roles\)](#)").

Если у пользователя есть хотя бы одна роль, для которой не заданы ограничения при помощи тега COMPETENCE, то компетенция пользователя не ограничена.

Настройки задаются в следующем виде:

*Program Code* = <код операции>

{*Parm List* = <CHECK\_COMPETENCE>}

Значение "CHECK\_COMPETENCE" в поле *Parm List* для операции используется вместе с другими значениями в поле *Program Code* (например, *Program Code* = "DOC\_API=APPROVE"; *Parm List*="CHECK\_COMPETENCE") и *Parm List*.



Для проверки компетенции можно использовать индивидуально настраиваемые процедуры. Для этого:

- в поле *Parm List* операции следует установить значение: *Parm List* = "CHECK\_COMPETENCE=CUSTOM".  
При этом разрешенная сумма будет рассчитываться при помощи пользовательской процедуры CUST\_CM\_GET\_COMPETENCE\_AMOUNT (в качестве разрешенной суммы не будут использоваться сумма дела или сумма документа).
- в поле Add Data форм "User Roles" и "Included activities for..." (см. "[Роли пользователей \(User Roles\)](#)") следует установить тег "COMPETENCE=CUSTOM". В этом случае сумма, разрешенная для пользователя, будет определяться процедурой CUST\_CM\_USER\_COMPETENCE.

Для операции, для которой используется проверка компетенции, должны быть настроены два результата (см. "[Результаты операции \(Results\)](#)") – с кодами "NOT\_ENOUGH\_COMPETENCE" и "ENOUGH\_COMPETENCE".

В случае если у пользователя достаточно компетенции для выполнения операции, эта операция возвращает результат "ENOUGH\_COMPETENCE".

В случае если у пользователя оказалось недостаточно компетенции для выполнения операции, эта операция возвращает результат "NOT\_ENOUGH\_COMPETENCE". При этом созданные письма

сохраняются со статусом "Waiting", а добавленные к делу документы не утверждаются и не принимаются.

В дальнейшем завершить операцию и утвердить письма и документы может пользователь, у которого достаточно для этого компетенции. Документы можно утвердить при помощи кнопки [Approve] вкладки "All Docs" формы дела (или соответствующей операции с выбором объекта). Письма утверждаются при помощи повторного выполнения той же самой операции создания письма. Письмо со статусом "Waiting" в этом случае будет найдено и утверждено.

Для результатов "NOT\_ENOUGH\_COMPETENCE" и "ENOUGH\_COMPETENCE" могут быть настроены правила, переводящие дело на рассмотрение супервизору, на другой этап, другую стратегию, другому ответственному исполнителю и т. д.

В случае активации функциональности проверки компетенций для операции в рамках ранее настроенной стратегии следует учитывать, что потребуется корректировка правил, срабатывающих по факту завершения данной операции. Например, переход на следующий шаг стратегии (если он предусмотрен) должен осуществляться только при завершении операции с результатом "ENOUGH\_COMPETENCE".

## 4.9 Дополнительные параметры операций

В разделе приведены параметры, которые могут быть заданы для операции, вне зависимости от того, какое значение указано для нее в поле *Program Code*:

- *Parm List* = "ONLY\_OWNER;" – выполнение действия, помеченного данным тегом, доступно только ответственному исполнителю дела или супервизору группы ответственного исполнителя дела;
- *Parm List* = "NOT\_IMPORTANT;" – комментарий к выполнению действия, помеченного данным тегом, не сохраняется в поле комментария дела (CM\_CASE.LAST\_COMMENTS) и не изменяется дата последней операции над делом (LAST\_ACT\_DATE);
- *Parm List* = "FINISH\_STAGE;" – используется для разметки операций, после успешного выполнения которых заканчивается очередной этап обработки дела. Также может быть использован для сбора статистики для анализа работы сотрудников. Параметр "FINISH\_STAGE;" применяется для работы в веб-клиенте.

## 4.10 Отображение кнопок в пользовательском интерфейсе Way4 Manager и веб-клиента

Отображение кнопок задается путем указания значения в поле *Parm List* операции.

*Отображение кнопок в пользовательском интерфейсе*

Значение в поле <i>Parm List</i>	Кнопки в интерфейсе Way4 Manager	Команды в интерфейсе веб-клиента
NEW_OWNER	Кнопка [Change Owner] в форме с деталями дела (см. "Смена ответственного исполнителя")	Команда {Change Owner} в списке дел и в форме дела (см. "Смена ответственного исполнителя")
ADD_DOC	Кнопка [Add Doc] в форме с деталями дела и форме выполнения операции (см. "Действия над объектом дела")	Команда {Add Document} на вкладке "All Documents" под контрактом для финансовых (рисковых) или объединяющих дел (см. "Действия над объектом дела")
ADD_CONTRACT	Кнопка [Add Contract] в форме с деталями дела и форме выполнения операции (см. "Действия над объектом дела")	Команда {Add} в списке контрактов клиента обобщающего дела на вкладке "All Contracts" (см. "Действия над объектом дела")
ADD_CLIENT	Кнопка [Add Client] в форме с деталями дела и форме выполнения операции (см. "Действия над объектом дела")	Не используется
ADD_FILE	Кнопка [Add File] в форме с деталями дела и форме выполнения операции (см. "Действия над объектом дела")	Не используется
ADD_SAFE_DOC	Не используется	Команда {Create Fraud Notification} при просмотре детализации претензионного дела
REOPEN	Кнопка [Reopen] в форме с деталями дела (см. "Изменение статуса дела")	Команда {Reopen} в списке дел и в форме дела (см. "Изменение статуса дела")
CLOSE	Кнопка [Close] в форме с деталями дела (см. "Изменение статуса дела")	Команда {Close} в списке дел и в форме дела (см. "Изменение статуса дела")
SUSPEND	Кнопка [Suspend] в форме с деталями дела (см. "Изменение статуса дела")	Не используется
NEW_CASE	Кнопка [New Case] в списке документов (см. "Создание подчиненного дела")	Не используется

Значение в поле <i>Parm List</i>	Кнопки в интерфейсе Way4 Manager	Команды в интерфейсе веб-клиента
MOVE_OBJ	Кнопка [Move Obj] в списке документов (см. " <a href="#">Действия над объектом дела</a> ")	Если используются одновременно теги "MOVE_OBJ; SELECT_CASE" – команда {Move from Case} (см. " <a href="#">Действия над объектом дела</a> ")
DEL_OBJ	Кнопка [Del Obj] в списке документов (см. " <a href="#">Действия над объектом дела</a> "). Если в настройках операции указан тег "DEL_OBJ;" в сочетании со значениями <i>ProgramCode</i> = "DEL_OBJ" и <i>For Object</i> = "File", на вкладке "File" формы работы с делом будет отображена кнопка [Delete File].	Если в настройках операции указан только тег "DEL_OBJ;", в форме дела будет отображена команда {Delete from Case}.
NEW_SUB_CASE	Кнопка [New Sub Case] в списке документов финансового дела (см. " <a href="#">Создание подчиненного дела</a> ")	Не используется
BLOCK_CARD	Одноименная кнопка на форме контракта. В настройках для данной операции должно вызываться Событие системы, ведущее к блокировке карты.	Не используется
SELECT_CASE	Соответствующая кнопка на форме выполнения операции (заполнение поля <i>New Case</i> ). Используется в операциях, предназначенных для перемещения объекта ( <i>Program Code</i> = "MOVE_OBJ;") (см. " <a href="#">Действия над объектом дела</a> ")	Если используются одновременно теги "MOVE_OBJ; SELECT_CASE", в форме дела отобразится команда {Move from Case} (см. " <a href="#">Действия над объектом дела</a> ")
TO_SV	Не используется	Команда {To Supervisor} в списке дел и форме дела (см. " <a href="#">Операции, связанные с работой супервизора</a> ")
FROM_SV	Не используется	Команда {Send Back} в списке дел и форме дела (см. " <a href="#">Операции, связанные с работой супервизора</a> ")
CAPTURE	Не используется	Команда {Capture} в форме заявления (см. " <a href="#">Операции над заявлением</a> ")

Значение в поле <i>Parm List</i>	Кнопки в интерфейсе Way4 Manager	Команды в интерфейсе веб-клиента
DOC_STATE_FOR_ALL	Не используется	Команда {Mark All} – для всех документов в финансовом (рисковом) деле выставить один статус (см. " <a href="#">Пометить все документы дела</a> ")
DOC_STATE_PENDING	Не используется	Команда {Mark as Pending} для документа в финансовом (рисковом) деле (см. " <a href="#">Пометить документ, как ожидающий принятия решения</a> ")
DOC_STATE_NORMAL	Не используется	Команда {Mark as False Positive} для документа в финансовом (рисковом) деле (см. " <a href="#">Пометить документ как нормальный после ложного срабатывания рискового правила</a> ")
DOC_STATE_FRAUD	Не используется	Команда {Mark as Fraud} для документа в финансовом (рисковом) деле (см. " <a href="#">Пометить документ как мошеннический</a> ")
APPROVE_PROMISE	Соответствующие кнопки в списке обещаний (доменная категория "C", "Collection") (см. " <a href="#">Операции над обещаниями внести платеж (Promises)</a> ")	Не используется
ADJUST_PROMISE		Не используется
REVERSE_PROMISE		Не используется
NEW_PROMISE	Соответствующая кнопка в форме выполнения операции (доменная категория "C", "Collection") (см. " <a href="#">Регистрация обещания внести платеж</a> ")	Не используется
CONTRACT_DOC	Кнопка [Fill Doc] в форме выполнения операции (доменная категория "C", "Collection"). Используется в операциях, предназначенных создания и утверждения документа (см. " <a href="#">Действия над документом</a> ")	Не используется
UPD_CASE_RSN	Соответствующая кнопка в форме дела (см. " <a href="#">Изменение причины создания дела</a> ")	Команда {Change Reason} в финансовом (рисковом) деле (см. " <a href="#">Изменение причины создания дела</a> ")

Значение в поле <i>Parm List</i>	Кнопки в интерфейсе Way4 Manager	Команды в интерфейсе веб-клиента
POSTPONE	Соответствующая кнопка в форме дела (см. " <a href="#">Перенос сроков обработки</a> ")	Команда {Postpone} в финансовом (рисковом) деле (см. " <a href="#">Перенос сроков обработки</a> ")
ADD_COMMENT	Соответствующая кнопка в форме дела (см. " <a href="#">Добавление комментария</a> ")	Команда {Add Comment} в финансовом (рисковом) деле (см. " <a href="#">Добавление комментария</a> ")
FORWARD	Соответствующая кнопка в форме дела (см. " <a href="#">Перенаправление дела</a> ")	Команда {Forward} в списке дел по обработке заявлений (см. " <a href="#">Перенаправление дела</a> ")
BLOCK_CONTR	Не используется	Команда {Block Card} под контрактом в финансовом (рисковом) деле (см. " <a href="#">Блокировать контракт</a> ")
UNBLOCK_CONTR	Не используется	Команда {Unblock Card} под контрактом в финансовом (рисковом) деле (см. " <a href="#">Разблокировать контракт</a> ")
SET_CONT_STATUS	Не используется	Команда {Set Status} под контрактом в финансовом (рисковом) деле (см. " <a href="#">Установить статус контракта</a> ")
CARD_TO_STOP_LIST	Не используется	Команда {Put Into Stop List} под контрактом в финансовом (рисковом) деле (см. " <a href="#">Поместить карту в стоп-лист платежной системы</a> ")

## 5 Дополнительные параметры домена

Поле *Additional Info* формы "Case Domains" (см. [рисунок](#)), открываемой при помощи пункта меню "Case Management → Configuration Setup → General Configuration → Case Domains", содержит дополнительную информацию о домене. Это поле может содержать:

- Строку, в зависимости от которой будет выполняться выбор домена при диспетчеризации нового дела (например, в поле *Add Data* события дела может быть указано значение "ISS", тогда при диспетчеризации дела по данному событию будет выбран домен со значением "ISS" в поле *Additional Info*).
- Параметры домена. Список возможных параметров домена приведен ниже.

### 5.1 NEW\_CASE\_FOR\_CLOSED

Параметр позволяет задать поведение системы при попытке создания дела для объекта (с учетом того, какой вышестоящий объект связан с текущим объектом по иерархии, например, контракт для документа или клиент для контракта), для которого уже существует закрытое дело.

*Поведение системы в зависимости от значения параметра NEW\_CASE\_FOR\_CLOSED*

Доменная категория	Значение параметра	Ручное создание дела	Автоматическое создание дела
Финансовое дело (доменная категория "F") (добавление нового документа для того же самого контракта)	NEW_CASE_FOR_CLOSE D= REOPEN;	Попытка добавить объект. Если это невозможно, создается новое дело.	Попытка добавить объект. Если это невозможно, создается новое дело.
	NEW_CASE_FOR_CLOSE D= Y;	Создается новое дело	Создается новое дело
	Значение параметра не задано	Попытка добавить объект. Если это невозможно, создается новое дело.	Создается новое дело
Дело по блокировке карт (Card Blocking Case, доменная категория "B") (новый контракт для того же клиента)	Значение параметра не задано	Создается новое дело	Создается новое дело

Доменная категория	Значение параметра	Ручное создание дела	Автоматическое создание дела
Дело по взысканию задолженностей (Collection Case, доменная категория "С") (повторное дело для того же контракта)	Значение параметра не задано	Возникает ошибка "Closed case by this object already exists"	Создается новое дело
	NEW_CASE_FOR_CLOSE D=Y;	Создается новое дело	Создается новое дело

"Попытка добавить объект" подразумевает попытку найти доступную системную операцию (в поле *System* которой установлено значение "Yes"), имеющую в поле *Program Code* значение "ADD\_OBJECT" и выполнить ее. Если такой операции нет, или выполнить ее невозможно, будет создано новое дело.

Для того, чтобы при добавлении объекта в дело это дело становилось снова открытым (меняло статус на "Active"), должно быть настроено правило со следующими параметрами:

- Условия срабатывания правила: *Rule Category*="On Activity", *Activity*="Операция по добавлению объекта";
- Результат срабатывания правила: *Action*="Activity", *Activity*="Операция по изменению статуса дела на "Open".

## 5.2 COMPLETE\_ACTIVITY\_CONTROL

Параметр позволяет включить для каждой операции проверку, завершается ли операция пользователем, начавшим ее выполнение, либо супервизором группы, к которой относится пользователь. Параметр следует использовать, когда нужно предотвратить возможность несанкционированного завершения операции другими пользователями из другого интерфейса.

## 5.3 ALL\_DOCS\_BY\_LIMITER

Для дел с доменной категорией "F" (финансовые дела или дела по контролю рисков) есть возможность добавлять все документы по сработавшему рисковому правилу. Добавление документов может производиться в двух режимах:

- Добавляются все предыдущие документы по всем рисковым правилам. В этом случае на уровне домена устанавливается параметр "ALL\_DOCS\_BY\_LIMITER".
- Для отдельных рисковых правил (Например: необходимо получать информацию о транзакциях при срабатывании правил только при смене страны или превышении суммы за указанный период). В этом случае параметр задается в виде "ALL\_DOCS\_BY\_LIMITER=code1, code2, ..., codeN;", где "codeN" – код рискового правила. Этот режим позволяет избежать падения производительности при автоматическом создании дел, когда настроены сложные ограничители, анализирующие большое количество документов.

## 5.4 AMOUNT\_TOLERANCE

Для дел по взысканию задолженностей ("Collection", доменная категория "C") параметр AMOUNT\_TOLERANCE позволяет задать значение (в процентах) от суммы обещания уплатить долг (Promise), при внесении которой обещание получает статус "Kept" (выполнено).

## 5.5 DUE\_DATE\_TOLERANCE

Для дел по взысканию задолженностей ("Collection", доменная категория "C") параметр DUE\_DATE\_TOLERANCE позволяет задать количество дней, в течение которых возможно погашение просроченных обещаний уплатить долг. Значение по умолчанию "DUE\_DATE\_TOLERANCE=1" (один день).

## 5.6 CASE\_ASSIGNMENT

Параметр позволяет отменить автоматическое распределение дел по ответственным исполнителям (диспетчеризацию). Для этого на уровне домена следует установить "CASE\_ASSIGNMENT=N".



Данный параметр влияет только на первичную диспетчеризацию при автоматическом создании дела и при утверждении дела, созданного вручную.



Не рекомендуется при настройке домена одновременно с параметром CASE\_ASSIGNMENT использовать параметр USE\_CURRENT\_USER (см. "[USE\\_CURRENT\\_USER](#)").

## 5.7 USE\_CURRENT\_USER

Параметр используется, чтобы запретить (или разрешить) для определённого домена возможность назначения пользователя, создавшего дело, ответственным исполнителем для этого дела.

При установке "USE\_CURRENT\_USER=N" пользователь, создавший дело, исключается из:

- первичной диспетчеризации (с использованием группы карт параметров с *Role="Common"*);
- вторичной диспетчеризации (с использованием группы карт параметров с *Role="Reassignment"* или операции, для которой в поле *New Owner Group* указано наименование новой группы пользователей);
- назначения пользователя при помощи выполнения операции "захвата" дела (имеющей значение "GRASP" в поле *Program Code*).

При этом дело может быть возвращено пользователю, создавшему дело, с помощью операции, для которой в поле *Parm List* указано значение "RESTORE\_CREATOR".

По умолчанию "USE\_CURRENT\_USER=Y", при этом пользователь, создавший дело, участвует в диспетчеризации и может стать ответственным исполнителем дела. Если дело создается путем ручного ввода и пользователь, создавший дело, является зарегистрированным пользователем домена Case Management, он будет назначен ответственным исполнителем дела.



Не рекомендуется при настройке домена одновременно с параметром USE\_CURRENT\_USER использовать параметр CASE\_ASSIGNMENT (см. "[CASE\\_ASSIGNMENT](#)").

## 5.8 USE\_WORK\_DAYS

Параметр позволяет рассчитывать сроки выполнения операций по обработке дела (*Scheduled Date, Deadline Date*) с использованием определенного бизнес-календаря (см. раздел "Бизнес-календарь" документа "Общие перечни системы Way4™"). В качестве значения параметра указывается тип бизнес-календаря (USE\_WORK\_DAYS="CALENDAR\_TYPE"). Если тип календаря не задан, используется календарь "по умолчанию".

## 5.9 WDAY BEFORE VACATION

Параметр определяет количество рабочих дней до начала отпуска, когда пользователь уже не назначается ответственным исполнителем по новым делам. Даты отпуска указываются в форме "Vacations for...", см. раздел "[Пользователи \(Users\)](#)". Значение параметра задается в формате "WDAYS\_BEFORE\_VACATION=n".

## 5.10 CASE\_CON\_CAT

Параметр позволяет настроить способы создания претензионного (Dispute) дела (доменная категория "D") для домена, относящегося к категории "Acquiring" (*Product Category = "Acquiring"*). Параметр может иметь следующие значения:

- "A" – в качестве главного объекта дела будет использоваться счетовой контракт;
- "M" (значение по умолчанию) – в качестве главного объекта дела будет использоваться контракт устройства.

## 5.11 AUTO\_CLOSE

При установке для параметра значения "Y" при закрытии текущего дела будет закрыто и родительское (в случае, если закрываемое дело является дочерним по отношению к какому-либо

делу (с типом связи "Strong"), и у этого родительского дела больше нет активных подчиненных дел).

## 5.12 EXTENDED\_PRIORITY

Параметр позволяет включить режим работы с поддержкой расширенного справочника приоритетов (см. "[Расширенный справочник приоритетов дела \(Case Priorities\)](#)"). Для этого на уровне домена следует установить "EXTENDED\_PRIORITY=Y".

## 6 Групповые операции над делами

Некоторые операции по обработке дел могут быть выполнены над несколькими делами одновременно. Такие операции называются групповыми. Их настройка различна в зависимости от клиентского приложения (Way4 Manager/веб-клиент).

В Way4 Manager признак групповой операции отображается на вкладке "Details" свойств операции (см. раздел "[Операции \(Activities\)](#)"). Пользователь может установить данный признак вручную.

Если операция удовлетворяет перечисленным далее условиям, при ее утверждении значение, указанное пользователем, игнорируется, и для операции автоматически указывается, что она является групповой:

- операция не имеет признак системной (в поле *System* установлено значение "No");
- при выполнении операции не создается новое дело;
- при выполнении операции не добавляется объект;
- для операции не задана роль объекта;
- операция не относится к доменной категории "D" (Dispute).

Если операция удовлетворяет хотя бы одному из перечисленных далее условий, при ее утверждении значение, указанное пользователем, игнорируется, и для операции автоматически указывается, что она не является групповой:

- операция является системной (в поле *System* установлено значение "Yes");
- при выполнении операции создается новое дело;
- при выполнении операции добавляется объект и выбор или создание нового объекта дела требует выполнения ручных действий (например, ввода параметров нового документа).

Для операций, не удовлетворяющих требованиям, перечисленным в обоих списках, сохраняется установленное пользователем значение признака групповой операции.

## 7 Создание и обновление дел

Дела в системе Way4 могут создаваться автоматически и вручную.

Для разметки дел, созданных вручную, используется тег "MANUALLY\_CREATED", сохраняемый в параметрах дела (поле PARM\_LIST таблицы CM\_CASE).

Автоматическое создание дела может быть вызвано:

- при помощи События (см. документ "События");
- при получении претензионного документа:
  - на стороне эмитента – при получении некорректного платежного требования (например, при получении платежного требования на заблокированную или несуществующую карту);
  - на стороне эквайера – при получении опротестования или запроса дополнительной информации о сделке от эмитента.

Автоматическое обновление дела может быть вызвано при помощи События.

При автоматическом создании или обновлении дела расчет приоритета дела осуществляется с помощью пользовательской процедуры CUST\_CM\_CASE\_PRIORITY (см. "[CUST\\_CM\\_CASE\\_PRIORITY](#)").



Если при ручном создании дела в веб-клиенте приоритет дела пользователем не задан, расчет приоритета дела будет выполнен автоматически с помощью пользовательской процедуры CUST\_CM\_CASE\_PRIORITY (см. "[CUST\\_CM\\_CASE\\_PRIORITY](#)") при утверждении дела.

### 7.1 Автоматическое создание дел

#### 7.1.1 Автоматическое создание дела при помощи События

Для того чтобы вызвать автоматическое создание или обновление дела при помощи События, в поле *Special Params* События следует задать следующие настройки (теги):

CM\_CASE=<Код категории домена>

CM\_CASE\_OBJ=<тип объекта> ("C" – Contract, "L" – Client, "D" – Document)

{CM\_REASON=<код причины создания дела>;}

{CM\_ADD=<строка для поиска домена>;}

{APPL\_TYPE=<тип заявления для дела по обработке заявлений>;}

{REFRESH\_ONLY=Y} – при установке данного тега:

- если для данного объекта уже существует дело, данные дела будут обновлены;
- если дело не найдено, то новое дело создано не будет.

Поведение по умолчанию (REFRESH\_ONLY=N) подразумевает создание нового дела, если дело для указанного объекта не найдено.

При закрытии События, на котором был настроен тег CM\_CASE, будет автоматически вызвано обновление дела, создававшегося по этому Событию.

### 7.1.2 Автоматическое создание дела при получении претензионного документа

Автоматическое создание дела при получении претензионного документа может быть настроено в случае использования модуля "Dispute Assistant" (см. документ "Dispute Assistant R2 Case Configuration Guide").

Для автоматического создания дела следует установить глобальному параметру DSP\_CASE\_CREATION\_MODE значение "AUTO".



Модуль "Dispute Assistant" не входит в базовую конфигурацию системы Way4 и предоставляется по отдельному соглашению с OpenWay.

## 7.2 Вызов события дела из События

Для того, чтобы вызвать событие дела при помощи События, в поле *Special Params* События следует задать следующие настройки:

CM\_CASE=<Код категории домена>

CM\_CASE\_OBJ=<тип объекта> ("C" – Contract, "L" – Client, "D" – Document)

{CM\_ADD=<строка для поиска домена>;}

CM\_EVENT\_CODE=<код типа события дела>

CM\_EVENT\_ACTION=<действие над событием дела> ("P" – Post, "C" – Close)

## 8 Источники данных для параметров дела

Параметры дела (см. "[Параметры дела \(Case Parameters\)](#)") используются при выборе системой стратегии для обработки дел, а также при выполнении операций по обработке дел.

В качестве параметра дела могут использоваться различные данные об объектах, связанных с делом. Источник и вид данных, используемых в качестве параметров дела, задаются при помощи следующих полей формы настройки параметров дела (см. [рисунок](#) в разделе "[Параметры дела \(Case Parameters\)](#)"):

- *Source* – тип источника данных, содержащего параметр. Список поддерживаемых системой Way4 типов источников данных содержится в таблице SY\_STD\_HANDBOOK и состоит из записей с кодом "CM\_PARAMETER\_SOURCE" в поле GROUP\_CODE. Для документа, например, можно указать значение "Document Tags" – источник данных, содержащий теги документа. Ограничения на использование того или иного типа источника данных в зависимости от доменной категории подробнее описаны в главе "[Применимость источников данных для дел разных доменных категорий](#)".
- *Source Data* – выражение, позволяющее задать вид данных, получаемых из записи клиента, контракта, документа и т.д. Значение, указываемое в данном поле, зависит от типа объекта, указанного в поле *Source* (для документа, например, если *Source*="Document Tags", в поле *Source Data* можно указать имя тега).

В форме "Values for..." указываются значения параметров, полученные из источника, указанного в поле *Source*, при помощи выражения, указанного в поле *Source Data*.

Далее приведены возможные сочетания типа источника данных (указывается в заголовке раздела) и вида данных.

### 8.1 Message Converter Tags

Переменные подстановки. Описание переменных приведено в разделе "Использование переменных" документа "Настройка сообщений клиентам". Переменные выделяются с помощью символа "%" (процент).

Примеры значений в поле *Source Data*:

- для финансовых дел (доменная категория "F"): %TRANS\_TYPE%,  
%TRANS\_SOURCE\_CHANNEL%, %REQUEST\_CATEGORY%;
- для претензионных дел (доменная категория "D"): %TRANS\_RETURN\_CODE%;
- для объединяющих дел (доменная категория "L"): %OFFICER\_GROUP%;
- для дел по обработке документов (доменная категория "O"): %DOC\_ACTION% – тип действия, в результате которого был создан вторичный документ (при вводе вторичного документа вручную). Параметр может принимать следующие значения:

- "R" – отменяющий документ (Reversal);
- "J" – исправляющий документ (Adjustment);
- "A" – последующий документ (Reply);
- "\*" – пересоздание документа (Repost).

Для документов системы используются переменные, описанные в разделе "Информация о транзакции (значения полей из формы "All Docs" или "Doc-General")" таблицы "Список переменных для настройки шаблонов сообщений" документа "Настройка сообщений клиентам".

## 8.2 Current Contract Balance

Текущий баланс контракта.

В поле *Source Data* может указываться значение кода баланса из справочника "Balance Types" (например, "AVAILABLE", "TOTAL\_DUE", "TOTAL\_BALANCE"), в качестве значений параметров – диапазоны числовых значений.

## 8.3 All Contract Balances

Балансы контракта.

Если в поле *Source Data* указан код типа баланса, при вычислении значения параметра будет использоваться число, равное сумме указанного баланса. В качестве значений параметра указываются интервалы значений суммы баланса с *From Amount* (включительно) по *To Amount* (данное значение исключается).

Если поле *Source Data* не заполнено, при вычислении значения параметра будет использоваться строка, содержащая все балансы контракта в тегированном виде (пример: "BALANCE=-2176; BLOCKED=0; CR\_LIMIT=10000000; FIN\_LIMIT=10000000; OVL=0; OWN\_BALANCE=-2176; TOTAL\_BALANCE=-2176; TOTAL\_DUE=-2176;"). В качестве значений параметра указываются коды возможных типов балансов, а в поле *Program Code* для каждого значения указывается значение *INCLUDE\_NOTZERO*. Вычисленным значением параметра будет значение, соответствующее ненулевому балансу контракта. В случае, если таких значений несколько, будет использоваться значение с наименьшим приоритетом (*Priority*).

На рисунке приведен пример использования источника данных "All Contract Balances" для настроек для анализа просрочки оплаты задолженности.

Collection                      Collection

Parameters						
Seq Number	Name	Code	Parameter Source	Calculated By	Is Ready	
1	0 Initial Reason	INIT_REASON	Case Reason	System	Ready	
2	1 Current Reason	CURR_REASON	Case Reason	System	Ready	
3	2 OVD Bucket	OVD	All Contract Balances	System	Not Ready	
4	3 VIP	VIP	Status	System	Ready	
5	4 FI	FI	Client/Contract/Application	System	Ready	
6	5 Product	PRODUCT	Client/Contract/Application	System	Ready	
7	6 Balance	BALANCE	Current Contract Balance	System	Not Ready	
8	7 Fraud Event	FR_EVENT	Event Code	System	Ready	
9	8 Status A Event	A_EVENT	Event Code	System	Ready	

Approve Approve All Copy

**OVD Bucket**

Calculated By	System
Source	All Contract Balances
Source Data	
Currency	
Default Value	Bucket 0
Unknown Value	Bucket 0

Values for OVD Bucket							
Priority	Name	Code	Source Result	From Amount	To Amount	Program Code	Is Ready
0	Bucket 4	OVD_04	OVD_04	0,00	0,00	INCLUDE_NOTZERO	Ready
1	Bucket 3	OVD_03	OVD_03	0,00	0,00	INCLUDE_NOTZERO	Ready
2	Bucket 2	OVD_02	OVD_02	0,00	0,00	INCLUDE_NOTZERO	Ready
3	Bucket 1	OVD_01	OVD_01	0,00	0,00	INCLUDE_NOTZERO	Ready
4	Bucket 0	NO_OVD	OVD_00	0,00	0,00	INCLUDE_NOTZERO	Ready

Использование источника данных "All Contract Balances" для настроек для анализа просрочки оплаты задолженности

## 8.4 Event Spec Params Tags

Теги типа События, по которому создается или обновляется дело.

В поле *Source Data* указывается код тега, указанного в поле *Special Parameters* типа События ("Full → Configuration Setup → Products → Issuing Private Products (Issuing Corporate Products) → Issuing Event Types" или "Full → Configuration Setup → Products → Acquiring Products → Acquiring Event Types").

В качестве значений параметров указываются возможные значения тега.

## 8.5 Event Code

При помощи этого источника данных выполняется обращение к типам Событий.

Поле *Source Data* не заполняется.

В качестве значений параметров указываются коды типа События, по которому создается или обновляется это дело.

## 8.6 Decision

Значение вычисляемого классификатора.

В поле *Source Data* указывается код вычисляемого классификатора. Значения задаются при помощи указания диапазонов значений в форме "Values for...".

## 8.7 Document Tags

Различная информация (теги) из поля ADD\_INFO документа.

В поле *Source Data* можно указать наименование тега (см. раздел "Теги, используемые при обработке документов" документа "Setup Tags").

## 8.8 Document Amount

Сумма всех документов дела в указанной валюте.

Поле *Source Data* остается незаполненным.

В качестве значений параметров указываются числовые диапазоны.

## 8.9 Target Contract Category

Категория контракта – получателя транзакционной информации (T\_CAT). Эта информация используется для сравнения со значением, указанным в поле *Source Data*.

## 8.10 Transaction Chain Type

Данный параметр используется для указания, является ли транзакция первичной (исходной) или вторичной, например, в претензионном цикле (см. раздел "Основные параметры транзакций" документа "Документы и их обработка").

Поле *Source Data* не заполняется.

В качестве значений параметров указываются значения поля CHAIN\_TYPE из таблицы TRANSACTION\_TYPE.

## 8.11 Documents Posting Status

Статус обработки документа (см. раздел "Изменение статусов в процессе обработки документов" документа "Документы и их обработка").

При создании дела выполняется анализ документа, в ходе обработки которого принимается решение о создании дела. В остальных случаях параметр рассчитывается на основании свойств главного документа дела (с ролью "Main").

Поле *Source Data* остается незаполненным.

В качестве значений параметров указываются статусы обработки документов, например:

- "W" – "Waiting";
- "D" – "Declined";
- "P" – "Posted";
- "J" – "Rejected";
- "S" – "Suspended";
- "K" – "Under workflow".

## 8.12 Documents Suspicious Degree

Максимальное значение степени подозрительности документов в деле (для дел по контролю рисков, доменная категория "F").

При создании дела выполняется анализ документа, в ходе обработки которого принимается решение о создании дела. В остальных случаях параметр рассчитывается на основании свойств главного документа дела (с ролью "Main").

Поле *Source Data* остается незаполненным.

В качестве значений параметров указываются числовые диапазоны.

## 8.13 Client/Contract/Application

Различная информация из данных клиента, контракта и заявления.

Применяется только для дел по обработке заявлений (доменная категория "Application", "A").

В поле *Source Data* могут быть указаны следующие значения:

- %APPLICATION\_TYPE% – тип заявления;
- %SOURCE\_CODE% – код системы, в которой было создано заявление;
- %DUPLICATE\_COUNT% – количество копий заявления;
- %CREATION\_TYPE% – способ создания заявления. Параметр может принимать следующие значения:
  - ENTRY – ручной ввод (экранные формы);
  - IMPORT – импорт из файла при помощи пайпа импорта;
  - WS – ввод при помощи веб-сервисов (автоматическое создание заявлений в процессе работы со службой поддержки клиентов, службой поддержки торговцев и веб- порталом торговцев);
  - SPLIT – заявление создано как подчиненное, в дальнейшем подлежит самостоятельной обработке;
- %OBJECT\_TYPE% – тип объекта заявления;
- %ACTION\_TYPE% – действие с объектом заявления;
- %F\_I% – институт клиента;
- %BRANCH% – филиал клиента;
- %CCAT% – категория клиента;

- %CLIENT\_TYPE% – тип клиента;
- %CLASSIFIER\_TYPE% – тип классификатора клиента/контракта. При настройке значений параметра следует учесть, что если заявление содержит несколько секций для работы с классификаторами, то все коды типов классификаторов будут объединяться в список (разделитель – запятая) и сравниваться со значением, указанным в поле *Source Result* (см. "[Параметры дела \(Case Parameters\)](#)"). Для определения наличия в заявлении секции с указанным типом классификатора рекомендуется указывать следующие значения в поле *Program Code*:
  - *Program Code* = "INCLUDE" – значение параметра будет возвращаться, если значение, указанное в поле *Source Result*, содержится в списке типов классификаторов;
  - *Program Code* = "EXCLUDE" – значение параметра будет возвращаться, если значение, указанное в поле *Source Result*, не содержится в списке типов классификаторов;
- %PCAT% – категория Продукта контракта;
- %LANGUAGE% – язык клиента, заданный в заявлении;
- %AGE% – возраст клиента, вычисляемый по дате рождения, заданной в заявлении;
- %CREDIT\_LIMIT% – кредитный лимит, задаваемый в заявлении;
- %ADDRESS\_ZIP% – индекс (часть адреса), задаваемый в заявлении;
- %PRODUCT\_CODE\_1%, %PRODUCT\_CODE\_2%, %PRODUCT\_CODE\_3% – код Продукта контракта, задаваемый в заявлении;
- %PRODUCT\_GROUP% – код группы, к которой относится Продукт контракта, задаваемого в заявлении;
- %USAGE\_CODE% – код ограничителя активности. В качестве значений используются коды ограничителей, они сравниваются со значениями, указанными в поле *Source Result*. При настройке значений параметра следует учесть, что если заявление содержит несколько секций для работы с ограничителями активности, то все коды ограничителей будут объединяться в список (разделитель – запятая) и сравниваться со значением, указанным в поле *Source Result* (см. "[Параметры дела \(Case Parameters\)](#)"). Для определения наличия в заявлении секции с указанным ограничителем, рекомендуется использовать следующие значения в поле *Program Code*:
  - *Program Code* = "INCLUDE" – значение параметра будет возвращаться, если значение, указанное в поле *Source Result*, содержится в списке ограничителей активности.
  - *Program Code* = "EXCLUDE" – значение параметра будет возвращаться, если значение, указанное в поле *Source Result*, не содержится в списке ограничителей активности.



Если в поле *Source Data* указано одно из перечисленных значений: "%CCAT%", "%CLIENT\_TYPE%", "%PCAT%", "%LANGUAGE%", "%F\_I%", "%BRANCH%", "%PRODUCT\_GROUP%", "%OBJECT\_TYPE%", "%ACTION\_TYPE%", "%CREATION\_TYPE%", "%APPLICATION\_TYPE%", значения параметра могут быть заполнены автоматически по нажатию кнопки [Fill Parm] в форме "Parameter Properties" (см. "[Параметры дела \(Case Parameters\)](#)").

## 8.14 Application Add Data

Информация (теги) из поля ADD\_DATA заявления. Применяется только для дел по обработке заявлений (доменная категория "Application", "A").

Значение в поле *Source Data* задается в формате: %НАИМЕНОВАНИЕ ТЕГА%.

В форме "Values for..." необходимо создать записи для каждого из возможных значений тега.

## 8.15 Application Info

Различная информация из полей таблицы APPL\_INFO, заполняемой при работе с заявлениями. Применяется только для дел по обработке заявлений (доменная категория "Application", "A").

В поле *Appl Info Type* должен быть указан (путем выбора из списка) конкретный тип дополнительной информации о заявлении. Значение параметра будет рассчитано на основе записи таблицы APPL\_INFO с указанным типом, если такая запись присутствует в заявлении.

Значением параметра является значение поля, имя которого указано в поле *Source Data*. Формат задания значения: %НАИМЕНОВАНИЕ ПОЛЯ%.

Возможные значения поля *Source Data*: "%ADD\_DATE\_01%", "%ADD\_DATE\_02%", "%ADD\_DATE\_03%", "%ADD\_INFO\_01%", "%ADD\_INFO\_02%", "%ADD\_INFO\_03%", "%ADD\_INFO\_04%", "%ADD\_INFO\_05%", "%ADD\_INFO\_06%", "%ADD\_INFO\_07%", "%ADD\_NUM\_01%", "%ADD\_NUM\_02%", "%ADD\_NUM\_03%", "%ADD\_NUM\_04%", "%ADD\_NUM\_05%" .

В форме "Values for..." необходимо создать записи для каждого из возможных значений указанного поля для данного типа дополнительной информации.

## 8.16 Dispute Channel

При помощи этого источника данных системой будет определен канал передачи транзакционной информации.



Тип источника данных "Dispute Channel" является специфическим для претензионных дел, описание см. в разделе "Параметры дела (Case Parameters)" документа "Dispute Assistant R2 Case Configuration Guide".

## 8.17 Dispute Role

При помощи этого источника данных системой будет определена банковская роль.



Тип источника данных "Dispute Role" является специфическим для претензионных дел, описание см. в разделе "Параметры дела (Case Parameters)" документа "Dispute Assistant R2 Case Configuration Guide".

## 8.18 Dispute VCR Flow Type

По этому источнику данных определяется стратегия для обработки претензионного дела (только для Visa).



Тип источника данных "Dispute VCR Flow Type" является специфическим для претензионных дел, описание см. в разделе "Параметры дела (Case Parameters)" документа "Dispute Assistant R2 Case Configuration Guide".

## 8.19 Case Reason

Причина создания дела.

В поле *Source Data* могут быть указаны следующие значения:

- "CURRENT" – в качестве вычисленного значения параметра берется код причины, указанный для дела в момент расчета;
- "INITIAL" (по умолчанию) – в качестве вычисленного значения параметра берется код причины создания дела (передаваемый в процедуру создания). Работает только при создании дела (при обновлении не учитывается). При этом в поле *Default Value* должно быть установлено пустое значение.



Значения параметра могут быть заполнены автоматически по нажатию кнопки [Fill Parm] в форме "Parameter Properties" (см. "[Параметры дела \(Case Parameters\)](#)").

## 8.20 Case Attributes

Атрибуты дела.

Если поле *Source Data* содержит значение "PRESENT", то значением параметра является признак наличия тега, указанного в поле *Object Path* формы "Parameter Properties" (см. [рисунок](#)), в конкретном поле таблицы CM\_CASE:

- "Y" – при наличии тега;
- "N" – при отсутствии тега.

Настройку с *Source Data*="PRESENT" следует использовать только для определения наличия в таблице CM\_CASE тегов без значения. Пример тега без значения: "MANUALLY\_CREATED".



Если *Source Data* = "PRESENT", значения параметра могут быть заполнены автоматически по нажатию кнопки [Fill Parm] в форме "Parameter Properties" (см. "[Параметры дела \(Case Parameters\)](#)").

Если поле *Source Data* содержит пустое значение, то значением параметра является значение тега, указанного в поле *Object Path* формы "Parameter Properties", в конкретном поле таблицы CM\_CASE.

Формат поля *Object Path* формы "Parameter Properties":

<FIELD\_CODE>.<TAG\_CODE>, где:

- <FIELD\_CODE> – наименование поля таблицы CM\_CASE;
- <TAG\_CODE> – наименование тега.



В текущей версии системы в качестве значения <FIELD\_CODE> может быть установлено только "PARM\_LIST".



При настройке групп карт с ролями "Common" и "New Case Filter" (см. "[Карты параметров \(Case Assignment Maps\)](#)") следует учитывать следующее:

Параметры дела с типом источника данных *Source* = "Case Attributes" при автоматическом создании дела будут рассчитываться на основе пустого поля PARM\_LIST таблицы CM\_CASE. Это обусловлено тем, что при автоматическом создании дела расчет параметров дела выполняется до момента создания самого дела.

## 8.21 Object Changes

Изменения в данных клиента или контракта.

Применяется только для дел по обработке заявлений (доменная категория "Application", "A").

Возможные значения поля *Source Data*: "CLIENT", "CONTRACT".

Должно быть заполнено поле *Object Path* формы "Parameter Properties" (см. [рисунок](#)). Возможные значения поля *Object Path*:

- наименование поля таблицы CLIENT или ACNT\_CONTRACT.
- наименование тега, записанного в поле таблицы CLIENT или ACNT\_CONTRACT.

В этом случае формат поля *Object Path*: <FIELD\_CODE>.<TAG\_CODE>, где:

- <FIELD\_CODE> – наименование поля таблицы;
- <TAG\_CODE> – наименование тега.

Параметр может принимать следующие значения:

- "Y" ("Changed") – если на основании поля или тега, заполненного в заявлении и указанного в поле *Object Path*, должна быть изменена соответствующая запись клиента или контракта;
- "N" ("Not Changed") – если наименование поля или наименование тега указано в поле *Object Path*, но соответствующий тег не заполнен в заявлении;
- "?" ("Undefined") – если наименование поля или наименование тега указано в поле *Object Path*, но соответствующий тег не найден в заявлении.



Значения параметра могут быть заполнены автоматически по нажатию кнопки [Fill Parm] в форме "Parameter Properties" (см. "[Параметры дела \(Case Parameters\)](#)").

Пример: необходимо проверить, содержит ли заявление, соответствующее делу, информацию об изменении значения тега "IBAN" в поле ADD\_INFO\_01 контракта.

Настройки параметра:

- *Source Data* = "CONTRACT"
- *Object Path* = "ADD\_INFO\_01.IBAN"

Возможные значения параметра:

- "Y" ("Changed") – при обработке заявления на изменение контракта, которое содержит в теге "IBAN" поля appl\_contract.ADD\_INFO\_01 данные, отличные от значения соответствующего тега у клиента;
- "N" ("Not Changed") – при обработке заявления на изменение контракта, которое содержит в теге "IBAN" поля appl\_contract.ADD\_INFO\_01 данные, соответствующие текущему значению тега у клиента;
- "?" ("Undefined") – при обработке заявления на установку значения классификатора контракта.

## 8.22 Status

Значение классификатора, имя которого указывается в поле *Source Data*.

При этом в форме "Values for..." необходимо создать записи для каждого из значений параметра.

На рисунке приведен пример настройки для источника данных "Status".

**Parameters**

Seq Number	Name	Code	Parameter Source	Calculated By	Is Ready
1	OVD Bucket	BUCKET	All Contract Balances	System	Ready
2	Contract Area Classifier	ACNT_AREA	Status	System	Ready

Buttons: +, H, S, Delete, Check, Check All, Copy, Apply, Apply All, History

**Contract Area Classifier**

Applied Version: 01.01.2000      Next Version:

Calculated By: System      Default Value: Undefined

Source: Status      Unknown Value: Undefined

Source Data: ACNT\_AREA

Currency:

**Values for Contract Area Classifier**

Priority	Name	Code	Source Result	From Amount	To Amount	Program Code	Is Ready
1	10 Undefined	UNDEF		0,00	0,00		Ready
2	20 South Area	SOUTH	SOUTH	0,00	0,00		Ready
30	North Area	NORTH	NORTH	0,00	0,00		Ready

Пример настройки для источника данных "Status"

## 8.23 Custom

Источник данных, применяемый для индивидуально настраиваемых процедур.

Для вычисления значения параметра используется пользовательская процедура CUST\_CM\_CALC\_PARM (см. "[CUST\\_CM\\_CALC\\_PARM](#)").

## 8.24 Применимость источников данных для дел разных доменных категорий

Не все источники данных могут быть использованы для всех доменных категорий. Это обусловлено спецификой предметной области доменной категории. Так, например, источники данных, связанные с данными из заявлений, могут быть использованы только в доменной категории "A".

Область применения каждого из источников данных задается в стандартном справочнике SY\_STD\_HANDBOOK. Для этого используются поля для задания разрешающего и запрещающего фильтров:

- В разрешающем фильтре (поле FILTER1) для специфичных источников данных указан список доступных доменных категорий. Для тех записей, которые должны быть доступны для ограниченного числа доменных категорий, необходимо в поле FILTER1 указать через запятую эти доменные категории.
- В запрещающем фильтре (поле FILTER2) для специфичных источников данных указан список доменных категорий, для которых данный источник запрещен к использованию. Для тех записей, которые не должны использоваться при настройке доменов определенной доменной категории, необходимо в поле FILTER2 указать через запятую запрещенные доменные категории.

### Правила указания фильтров:

- Для каждой записи справочника одновременно может быть указано значение либо в разрешающем фильтре, либо в запрещающем фильтре.
- Если оба фильтра не заполнены, то источник данных разрешен для использования в любой доменной категории.

В интерфейсе веб-клиента поддержана фильтрация списка источников данных в зависимости от доменной категории.

По умолчанию используются фильтры, приведенные в таблице.

#### Фильтры для источников данных

Код (поле CODE)	Наименование (поле NAME)	Разрешающий фильтр (поле FILTER1)	Запрещающий фильтр (поле FILTER2)
ACNT_BAL_HIST	Account Balance History		
ACNT_BAL_STR	All Contract Balances		
ALL_DOC_AMOUNT	Document Amount		A
ALL_DOC_TAGS	Document Tags		A
APPL_ADD_DATA	Application Add Data	A	
APPL_INFO	Application Info	A	
CASE_ATTRIBUTE	Case Attributes		
CASE_REASON	Case Reason		
CURR_BALANCE	Current Contract Balance		
CUST	Custom		
DECISION	Decision		
DSP_CHANNEL	Dispute Channel	D	
DSP_ROLE	Dispute Role	D	
DSP_VCR_FLOW_TYPE	Dispute VCR Flow Type	D	
EVENT_CODE	Event Code		
ET_SPC_PARM	Event SpecParms Tags		
OBJECT_INFO	Client/Contract/Application		
OBJECT_CHANGES	Object Changes	A	
POSTING_STATUS	Documents Posting Status	F,M,O	

Код (поле CODE)	Наименование (поле NAME)	Разрешающий фильтр (поле FILTER1)	Запрещающий фильтр (поле FILTER2)
REPORT	Message Converter Tags		
STATUS	Status		
SUSP_DEGREE	Documents Suspicious Degree	F,M,O	
TGT_CNTR_CAT	Target Contract Category		A
TRANS_CHAIN_TYPE	Transaction Chain Type		A

## 9 Предустановленные события дела, связанные с различными доменными категориями

Для дел по взысканию задолженностей (доменная категория "Collection"("С")) существуют следующие предустановленные события дела:

- Событие дела с кодом PTP\_ALL\_KEPT открывается (получает статус "Posted") в тот момент, когда обрабатывается платеж по инвойсу и обещание внести платеж (Promise To Pay) получает статус "Kept" (если в деле нет других обещаний со статусом "Open" ("Partially Kept") или "Broken").
- Событие дела с кодом PTP\_BROKEN открывается (получает статус "Posted") в тот момент, когда обещание внести платеж получает статус "Broken".
- Событие дела с кодом PTP\_ALL\_REVERSED открывается (получает статус "Posted") в тот момент, когда обещание внести платеж получает статус "Reversed" (если в деле нет других обещаний со статусом "Open" ("Partially Kept")).
- Событие дела с кодом PTP\_OPEN REVERSED открывается (получает статус "Posted") в тот момент, когда утверждены (Approve) одно или несколько обещаний внести платеж (если при этом нет обещаний со статусом "Broken").

События дела с такими кодами должны быть предварительно настроены для доменной категории "Collection" при помощи пункта меню "Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Case Event Types".

## 10 Глобальные параметры

Глобальные параметры (Additional Global Parameters) системы Way4 обеспечивают настройку работы системы для выполнения тех или иных процедур. Доступ к перечню глобальных параметров осуществляется с помощью пункта меню пользователя "Full → Configuration Setup → Main Tables → Additional Global Parameters".

Далее приведены глобальные параметры системы, определяющие работу платформы Case Management.

### 10.1 CM\_HSK\_KEEP

Глобальный параметр CM\_HSK\_KEEP предназначен для настройки режима защиты документов, связанных с делами Case Management, от удаления при помощи модуля Housekeeping:

- Если установить данному параметру значение "Y", при закрытии дела, связанные с ним документы сохраняют заданное для них значение тега HSK\_KEEP и таким образом защищаются от удаления при помощи модуля Housekeeping.
- При значении "N" (значение по умолчанию) во время закрытия дела, связанные с ним документы освобождаются от тега HSK\_KEEP и подлежат удалению при помощи модуля Housekeeping.



Маркировка документов дела тегом HSK\_KEEP осуществляется:

- при утверждении созданного вручную дела;
- при выполнении любой операции над делом, вне зависимости от способа создания дела – вручную или автоматически.

Освобождение документа дела от тега HSK\_KEEP осуществляется:

- при удалении документа из дела, при условии, что нет других открытых дел с объектом по удаляемому документу;
- при закрытии дела, если глобальному параметру CM\_HSK\_KEEP установлено значение "N".

### 10.2 CM\_<DomainCategory>\_AUTOCREATE\_USER

Глобальный параметр CM\_<DomainCategory>\_AUTOCREATE\_USER предназначен для задания режима автоматического создания пользователя Case Management, где <DomainCategory> – доменная категория Case Management.

- При установке параметру значения "Y" включается режим автоматического создания пользователя Case Management. В этом режиме выполняется анализ, зарегистрирован ли пользователь системы WAY4 в качестве пользователя домена (поиск выполняется по значению поля *Connected As* среди пользователей домена). Если соответствующий пользователь домена не найден, то будет создан пользователь со следующими параметрами:
  - Если в поле *Add Info* группы, к которой относится пользователь системы WAY4, указано имя группы пользователей домена при помощи тега `AUTO_CREATE_IN_GROUP=CM User Group;`, то запись пользователя домена будет привязана к указанной группе. Если имя группы не указано, то созданная запись пользователя домена будет отнесена к группе с именем "Default".
  - Если в указанной при помощи тега `AUTO_CREATE_IN_GROUP=CM User Group;` группе пользователей домена (или группе с именем "Default") существует шаблонная запись пользователя (запись с пустым значением в поле *Connected As* и значением "TEMPLATE" в поле *User Type*), то новая запись пользователя домена будет создана в соответствии с параметрами, заданными для шаблонной записи. Если шаблонной записи не существует, то такая шаблонная запись будет создана и привязана к новой роли с именем "Autocreated: All Activities".
- При значении "N" (значение по умолчанию) автоматическое создание не выполняется.

# 11 Пользовательские функции и процедуры

## 11.1 CUST\_ADD\_CM\_CASE\_OBJ

Процедура вызывается во время выполнения операции по обработке дела, добавляющей объект к делу, и предназначена для отмены добавления объекта. При отмене добавления объекта процедурой возвращаются параметры *AddToCase*="N" и *Errmsg* (сообщение).

Без указания параметра *CaseActivID* данная процедура также вызывается, когда создается финансовое дело (главный объект – документ) или дело категории "Card Blocking" (главный объект – контракт), но дело этой категории для контракта по документу (или клиента по контракту в случае "Card Blocking") уже существует. В этом случае объект будет присоединяться к существующему делу, но если процедура вернет параметр *AddToCase*="N", то новое дело все равно будет создано. Если процедура вернет *AddToCase*="Y" и параметр *Errmsg*, значение которого начинается с буквы "E", создание дела будет остановлено.

```
public CUST_ADD_CM_CASE_OBJ(caseid IN DTYPE.RECORDID%TYPE,
                           caseactivid IN DTYPE.RECORDID%TYPE,
                           objecttype IN DTYPE.TAG%TYPE,
                           objectid IN DTYPE.RECORDID%TYPE,
                           addtocase OUT DTYPE.TAG%TYPE,
                           errmsg OUT DTYPE.ERRORMESSAGE%TYPE)
```

Процедура имеет следующие входные параметры:

- *caseid* – идентификатор дела;
- *caseactiveid* – идентификатор операции по обработке дела;
- *objecttype* – тип объекта ("D" – документ, "L" – клиент, "C" – контракт, "F" – файл, "S" – SAFE document);
- *objectid* – идентификатор объекта.

Процедура возвращает следующие параметры:

- *addtocase* – признак необходимости добавления объекта к существующему делу (по умолчанию – "Y");
- *errmsg* – сообщение.

## 11.2 CUST\_CM\_AFTER\_ACTIVITY

Процедура предназначена для выполнения индивидуальных действий после стандартного выполнения операции по обработке дела.

```
public CUST_CM_AFTER_ACTIVITY(caseactivity IN CM_CASE_ACTIV%ROWTYPE,
                                cmcase IN CM_CASE%ROWTYPE,
                                activity IN CM_ACTIV%ROWTYPE)
```

Процедура имеет следующие входные параметры:

- *caseactivity* – запись операции, выполненной над делом;
- *cmcase* – запись дела;
- *activity* – операция по обработке дела.

## 11.3 CUST\_CM\_BEFORE\_ACTIVITY

Процедура предназначена для выполнения дополнительных проверок перед стандартным выполнением операции.

```
public CUST_CM_BEFORE_ACTIVITY(caseactivity IN OUT CM_CASE_ACTIV%ROWTYPE,
                                 cmcase IN OUT CM_CASE%ROWTYPE,
                                 activity IN CM_ACTIV%ROWTYPE,
                                 bysystem IN DTYPE.TAG%TYPE,
                                 errmsg OUT DTYPE.ERRORMESSAGE%TYPE)
```

Процедура имеет следующие входные параметры:

- *caseactivity* – запись об операции, выполненной над делом;
- *cmcase* – запись дела;
- *activity* – операция по обработке дела;
- *bysystem* – признак системности выполненной операции ("Y" – операция выполнена системой, "N" – пользователем).

Процедура возвращает параметры:

- *caseactivity* – запись операции, выполненной над делом;
- *cmcase* – запись дела;
- *errmsg* – сообщение. Если сообщение начинается с буквы "E" – операция выполнена не будет.

## 11.4 CUST\_CM\_CALC\_DATES

Процедура предназначена для нестандартного вычисления сроков выполнения следующих операций по обработке дела (*Scheduled Date*, *Deadline Date*).

Процедура вызывается после выполнения стандартной операции расчета дат. Результат выполнения операции может быть использован при нестандартном вычислении сроков обработки дела.

Если процедура возвращает какое-либо сообщение (*errmsg*), отличное от пустого, стандартное вычисление дат будет полностью проигнорировано.

Если будет возвращено сообщение об ошибке (начинающееся на букву "E"), выполнение операции будет остановлено.

Есть возможность использовать специальные интервалы времени (Date Shifts) в настройках операции и поддержать их вычисление в пользовательской процедуре.

```
public CUST_CM_CALC_DATES(cmcase IN CM_CASE%ROWTYPE,
                           caseactiv IN CM_CASE_ACTIV%ROWTYPE,
                           activ IN CM_ACTIV%ROWTYPE,
                           neweffdate IN OUT DTYPE.CURRENTDATE%TYPE,
                           newlddate IN OUT DTYPE.CURRENTDATE%TYPE,
                           errormsg IN OUT DTYPE.ERRORMESSAGE%TYPE)
```

Процедура имеет следующие входные параметры:

- *cmcase* – запись дела;
- *caseactiv* – запись об операции, выполненной над делом;
- *activ* – операция по обработке дела;
- *neweffdate* – новый срок выполнения операции (*scheduled date*);
- *newlddate* – новый назначенный срок выполнения операции (*deadlinedate*);
- *errormsg* – сообщение.

Процедура возвращает следующие параметры:

- *neweffdate* – новый срок выполнения операции (*scheduled date*);
- *newlddate* – новый назначенный срок выполнения операции (*deadlinedate*);
- *errormsg* – сообщение. Если сообщение начинается с буквы "E" – операция выполнена не будет.

## 11.5 CUST\_CM\_CALC\_PARM

Процедура предназначена для нестандартного вычисления параметров дела.

Процедура вызывается, если в качестве источника данных для параметра указано значение "Custom" (cm\_parm.parm\_source = 'CUST').

```
public CUST_CM_CALC_PARM(currcase IN CM_CASE%ROWTYPE,
                           currparm IN CM_PARM%ROWTYPE,
                           clientid IN DTYPE.RECORDID%TYPE,
                           contractid IN DTYPE.RECORDID%TYPE,
                           docid IN DTYPE.RECORDID%TYPE,
                           str OUT DTYPE.LONGSTR%TYPE)
```

Процедура имеет следующие входные параметры:

- *currcase* – запись дела;
- *currparm* – запись параметра дела;
- *clientid* – идентификатор клиента, связанного с делом;
- *contractid* – идентификатор контракта, связанного с делом;

- *docid* – идентификатор документа, связанного с делом.

Процедура возвращает параметр *str*, содержащий значение параметра дела.

## 11.6 CUST\_CM\_CASE\_IDT

Процедура предназначена для индивидуальной настройки идентификатора дела (Case IDT).

```
public DTYPE.NAME%TYPE CUST_CM_CASE_IDT(cmcase IN CM_CASE%ROWTYPE)
```

Процедура имеет следующие входные параметры:

- *cmcase* – запись нового дела.

Функция возвращает параметр *Case IDT*.

## 11.7 CUST\_CM\_CASE\_NAME

Процедура предназначена для формирования наименования дела в зависимости от его свойств.

```
public CUST_CM_CASE_NAME(domaincat IN DTYPE.TAG%TYPE,
                           objecttype IN DTYPE.TAG%TYPE,
                           objectid IN DTYPE.RECORDID%TYPE,
                           clientid IN DTYPE.RECORDID%TYPE,
                           contractid IN DTYPE.RECORDID%TYPE,
                           docid IN DTYPE.RECORDID%TYPE,
                           applid IN DTYPE.RECORDID%TYPE,
                           casename IN OUT DTYPE.NAME%TYPE)
```

Процедура имеет следующие входные параметры:

- *domaincat* – доменная категория;
- *objecttype* – тип объекта, для которого создается дело ("D" – документ, "L" – клиент, "C" – контракт, "A" – заявление);
- *objectid* – идентификатор объекта, для которого создается дело;
- *clientid* – идентификатор клиента, связанного с делом;
- *contractid* – идентификатор контракта, связанного с делом;
- *docid* – идентификатор документа, для которого создается дело (для финансовых или претензионных дел);
- *applid* – идентификатор заявления;
- *casename* – исходное наименование дела.

Процедура возвращает параметр *casename* – наименование дела (может быть изменено в процессе работы процедуры).

## 11.8 CUST\_CM\_CASE\_OBJ\_NAME

Функция возвращает название для объекта, добавляемого в дело.

```
public DTYPE.NAME%TYPE CUST_CM_CASE_OBJ_NAME(objtype IN DTYPE.TAG%TYPE,
                                              objid IN DTYPE.RECORDID%TYPE)
```

Функция имеет следующие входные параметры:

- *objtype* – тип объекта, добавляемого в дело ("D" – документ, "L" – клиент, "C" – контракт, "A" – заявление);
- *objid* – идентификатор объекта, добавляемого в дело.

## 11.9 CUST\_CM CLL\_APTP

Процедура предназначена для выполнения нестандартных действий перед утверждением обещания внести платеж (promise to pay).

В случае возврата процедурой сообщения об ошибке (начинающегося с буквы "E") обещание утверждено не будет.

Эта процедура может также использоваться для отмены (Reverse) обещаний перед созданием новых. Для отмены обещания используется функция cm\_cll.REVERSE\_PROMISE1.

Процедура используется для дел доменной категории "С" (Collections).

```
public CUST_CM CLL_APTP(actprogramcode IN DTYPE.LONGSTR%TYPE,
                         ptp IN OUT CLL_PTP%ROWTYPE,
                         ptppdoc IN OUT DOC%ROWTYPE,
                         errormsg OUT DTYPE.ERRORMESSAGE%TYPE)
```

Процедура имеет следующие входные параметры:

- *actprogramcode* – значение поля *Program Code* операции, выполняющей утверждение обещания внести платеж;
- *ptp* – утверждаемая запись обещания;
- *ptppdoc* – шаблон документа для создания инвойса.

Процедура возвращает параметры:

- *ptp* – утверждаемая запись обещания;
- *ptppdoc* – шаблон документа для создания инвойса;
- *errormsg* – сообщение.

## 11.10 CUST\_CM\_GET\_SUBREASON

Функция, вызываемая во время выполнения операции, для которой в поле *Program Code* содержится одно из значений:

- "NEW\_SUB\_CASE" – создание подчиненного дела;
- "UPD\_CASE\_RSN" – изменение причины создания родительского дела.

Функция возвращает параметр *ReasonCode* (код причины создания дела) для создаваемого подчиненного дела. Например, причина создания подчиненного претензионного дела может зависеть от причины создания родительского финансового дела, и эта зависимость не может быть задана стандартными средствами.

```
public DTYPE.NAME%TYPE CUST_CM_GET_SUBREASON(cmcase IN CM_CASE%ROWTYPE,
                                               caseactiv IN CM_CASE_ACTIV%ROWTYPE,
                                               activ IN CM_ACTIV%ROWTYPE,
                                               docid IN DTYPE.RECORDID%TYPE)
```

Функция имеет следующие входные параметры:

- *cmcase* – родительское дело;
- *caseactiv* – запись об операции, выполненной над делом;
- *activ* – операция по обработке дела;
- *docid* – идентификатор документа, для которого создается подчиненное дело.

Функция возвращает код причины (*ReasonCode*) для создаваемого подчиненного дела.

## 11.11 CUST\_CM\_IS\_ACTIV\_ALLOWED

Функция определяет, какие операции по обработке дела будут отображены в списке доступных операций (отображаются только те операции, для которых пользовательская функция CUST\_CM\_IS\_ACTIV\_ALLOWED возвращает значение "Y").

```
public DTYPE.TAG%TYPE CUST_CM_IS_ACTIV_ALLOWED(activid IN DTYPE.RECORDID%TYPE,
                                                 caseid IN DTYPE.RECORDID%TYPE,
                                                 userid IN DTYPE.RECORDID%TYPE,
                                                 parmlist IN DTYPE.LONGSTR%TYPE)
```

Функция имеет следующие входные параметры:

- *activid* – идентификатор операции;
- *caseid* – идентификатор дела;
- *userid* – идентификатор пользователя;
- *parmlist* – содержимое поля *Parm List* операции.

Функция возвращает значение "Y"/"N".

## 11.12 CUST\_CM\_MESS\_CONVERT

Процедура возвращает сообщение с использованием переменных подстановки.

```
public CUST_CM_MESS_CONVERT(messagein IN DTYPE.LONGSTR%TYPE,  
                             caseid IN DTYPE.RECORDID%TYPE,  
                             activid IN DTYPE.RECORDID%TYPE,  
                             messageout OUT DTYPE.LONGSTR%TYPE)
```

Процедура имеет следующие входные параметры:

- *messagein* – строка, содержащая текст и переменные подстановки.
- *caseid* – идентификатор дела.
- *activid* – идентификатор операции.

Процедура возвращает параметр *messageout* – результирующая строка.

## 11.13 CUST\_CM\_PROCESS\_ACTION

Процедура предназначена для внесения индивидуально настраиваемых изменений в запись операции по обработке дела, и, при необходимости, для выполнения дополнительных действий, во время выполнения этой операции.

```
public CUST_CM_PROCESS_ACTION(cmcase IN OUT CM_CASE%ROWTYPE,  
                             activ IN CM_ACTIV%ROWTYPE,  
                             caseactiv IN OUT CM_CASE_ACTIV%ROWTYPE,  
                             actioncount OUT DTYPE.COUNTER%TYPE,  
                             errormsg OUT DTYPE.ERRORMESSAGE%TYPE)
```

Процедура имеет следующие входные параметры:

- *cmcase* – запись дела;
- *activ* – операция по обработке дела;
- *caseactiv* – запись конкретной операции по обработке (может быть изменена);

Процедура возвращает следующие параметры:

- *cmcase* – запись дела;
- *caseactiv* – запись конкретной операции по обработке (может быть изменена);
- *actioncount* – счетчик действий, на данный момент не используется;
- *errormsg* – сообщение. Если сообщение начинается с буквы "E" – операция выполнена не будет.

## 11.14 CUST\_CM\_PROCESS\_RULE

Процедура предназначена для внесения индивидуально настраиваемых изменений в запись дела, выполняет нестандартную обработку выполнения правила (Rule).

Процедура вызывается во время выполнения операции по обработке дела, если для правила указано значение "Custom".

```
public CUST_CM_PROCESS_RULE(cmcase IN OUT CM_CASE%ROWTYPE,
                            cmrule IN CM_RULE%ROWTYPE,
                            rulecontext IN OUT CM_STRAT.PROCESS_CONTEXT,
                            commentmsg OUT DTYPE.ERRORMESSAGE%TYPE,
                            errmsg OUT DTYPE.ERRORMESSAGE%TYPE)
```

Процедура имеет следующие входные параметры:

- *cmcase* – запись дела;
- *cmrule* – обрабатываемая запись правила;
- *rulecontext* – контекст правила.

Процедура возвращает следующие параметры:

- *cmcase* – запись дела;
- *rulecontext* – контекст правила;
- *commentmsg* – сообщение, содержащее комментарий, сохраняемый в истории обработки дела (не обязательный параметр);
- *errmsg* – сообщение. Если сообщение начинается с буквы "E" – операция выполнена не будет.

## 11.15 CUST\_CM\_SCAN\_CASE1

Процедура предназначена для выполнения нестандартных расчетов перед сканированием дела (например, обработки индивидуально настраиваемых событий дела).

```
public CUST_CM_SCAN_CASE1(currcase IN CM_CASE%ROWTYPE,
                           currdate IN DTYPE.CURRENTDATE%TYPE,
                           bankdate IN DTYPE.CURRENTDATE%TYPE)
```

Процедура имеет следующие входные параметры:

- *currcase* – запись дела;
- *currdate* – дата (glob.DB\_DATE);
- *bankdate* – банковская дата для главного объекта дела – клиента или контракта.

## 11.16 CUST\_CM\_SCAN\_CASE2

Процедура предназначена для выполнения нестандартных расчетов после сканирования дела (например, обработки индивидуально настраиваемых событий дела).

```
public CUST_CM_SCAN_CASE2(currcase IN CM_CASE%ROWTYPE,  
                           currdate IN DTYPE.CURRENTDATE%TYPE,  
                           bankdate IN DTYPE.CURRENTDATE%TYPE)
```

Процедура имеет следующие входные параметры:

- *currcase* – запись дела.
- *currdate* – дата (glob.DB\_DATE).
- *bankdate* – банковская дата для главного объекта дела – клиента или контракта.

## 11.17 CUST\_CM\_USER\_COMPETENCE

Процедура, предназначенная для выполнения нестандартных расчетов при определении компетенций пользователя (см. "[Проверка компетенции \(Check Competence\)](#)").

```
CUST_CM_USER_COMPETENCE(caseid IN DTYPE.RECORDID%TYPE,  
                           userid IN DTYPE.RECORDID%TYPE,  
                           strid IN DTYPE.RECORDID%TYPE,  
                           activid IN DTYPE.RECORDID%TYPE,  
                           rolecomp OUT DTYPT.MONEY%TYPE)
```

Процедура имеет следующие входные параметры:

- *caseid* – идентификатор дела.
- *userid* – идентификатор пользователя;
- *strid* – идентификатор текущей стратегии;
- *activid* – идентификатор операции, вызвавшей выполнение индивидуальной пользовательской процедуры.

Процедура возвращает параметр *rolecomp*, содержащий вычисленные для пользователя компетенции.

## 11.18 CUST\_CM\_USER\_CHANCE

Процедура предназначена для выполнения нестандартных расчетов при определении загрузки пользователя для диспетчеризации дел.

Процедура возвращает рассчитанное значение – индекс нагрузки пользователя. Вероятность выбора пользователя в качестве исполнителя дела тем выше, чем больше возвращаемое

процедурой значение. Рекомендуется использовать значения в пределах от 0 (пользователь полностью загружен) до 100 (пользователь свободен).

Не рекомендуется одновременно применять стандартные и нестандартные расчеты загрузки пользователей одного домена.

```
CUST_CM_USER_CHANCE (userid in DTYPE.RECORDID%TYPE)
```

Процедура имеет следующий входной параметр: *userid* – идентификатор пользователя.

## 11.19 CUST\_CM\_GET\_COMPETENCE\_AMOUNT

Процедура предназначена для расчета суммы, которая будет сравниваться с цифровым значением ограничения, заданным на уровне роли этого пользователя при проверке компетенций (см. "Проверка компетенции (Check Competence)").

```
CUST_CM_GET_COMPETENCE_AMOUNT(caserec IN CM_CASE%ROWTYPE,
                                activ IN CM_ACTIV%ROWTYPE,
                                caseactiv IN CM_CASE_ACTIV%ROWTYPE,
                                amount OUT DTYPT.MONEY%TYPE)
```

Процедура имеет следующие входные параметры:

- *caserec* – запись дела;
- *activ* – операция по обработке дела;
- *caseactiv* – запись конкретной операции по обработке.

Процедура возвращает параметр *amount*, содержащий сумму, разрешенную для выполнения операции.

## 11.20 CUST\_CM\_SELECT\_CASE\_BY\_OFFICER

Процедура предназначена для определения текущего дела, находящегося на рассмотрении у конкретного ответственного исполнителя.

Применяется для работы в веб-клиенте.

```
CUST_CM_GET_COMPETENCE_AMOUNT(officerid IN DTYPE.RECORDID%TYPE,
                                domaincatlist IN DTYPE.NAME%TYPE,
                                caseid OUT DTYPE.RECORDID%TYPE,
                                customused OUT DTYPE.TAG%TYPE)
```

Процедура имеет следующие входные параметры:

- *officerid* – идентификатор пользователя;
- *domaincatlist* – перечень доменных категорий, с которыми может работать пользователь.

Процедура возвращает следующие параметры:

- *caseid* – идентификатор дела;
- *customused* – признак того, что пользователю будет предоставлено для работы именно это дело и дальнейшие действия по диспетчеризации дел выполняться не будут.



При выборе очередного дела следует учитывать необходимость выбора только того дела, на работу с которым у пользователя есть права. Для проверки прав рекомендуется использовать функцию cm\_usr.CHECK\_CM\_CASE\_BY\_ID(OfficerID, CaseID). При наличии у пользователя прав на работу с делом функция возвращает значение "0", при отсутствии прав – значение, отличное от "0".

## 11.21 CUST\_CM\_CASE\_PRIORITY

Процедура предназначена для расчета приоритета дела.

```
CUST_CM_CASE_PRIORITY (caserec IN OUT CM_CASE%ROWTYPE,  
caseactiv IN CM_CASE_ACTIV%ROWTYPE,  
eventid IN DTYPE.RECORDID%TYPE)
```

Процедура имеет следующие входные параметры:

- *caserec* – запись дела;
- *caseactiv* – запись об операции, выполненной над делом;
- *eventid* – идентификатор События.

Процедура возвращает следующие параметры:

- *caserec* – запись дела.

# 12 Управление правами на администрирование и работу с делами

В платформе Case Management существует система контроля прав пользователя на управление свойствами домена стратегий, а также на работу с делами.

## 12.1 Задание ограничений для пользователя в таблице USER\_CONSTANTS

Для пользователя системы Way4, с которым связана запись пользователя домена Case Management, может быть задан ряд настроек (в частности, категория Продукта, финансовый институт и доменная категория), влияющих на права доступа пользователя домена к делам. Настройки выполняются в форме "Constants", открываемой из формы "User Groups and Users – View" (Full → DB Administrator Utilities → Users & Grants → User Groups and Users – View).

	Name	Menu Tree
1	Monitoring Agent	
2	Data Warehouse Connector	
3	W4W Officers	
4	Application Server	
5	WX Administrators	
6	WS_UT	
7	WAY4 Remote Access	
8	SUPERUSER	ROOT
9	WX Administrators	
10	AUTH Server	
11	CM Clerk	
12	WAY4R Services	
13	Adv Appl Clerks	Advanced Applications R2
14	Ha Operators	

Users Constants Grants Used Roles

**Constants for CM Clerk**

Institution	Security Level
Product Category	Product Group
Client Category	Workflow Stage
Client Type	Language
Service Group	
Branch	
Tagged Data	

Форма "Constants"

Применительно к данным Case Management для разграничения прав пользователей возможно использование следующих ограничений, заданных в таблице USER\_CONSTANTS (в форме "Constants"):

- Ограничение по категории Продукта. Задается указанием разрешенного значения в поле *Product Category*.
- Ограничение по финансовому институту. Может задаваться следующими способами:
  - заданием значения идентификатора конкретного разрешенного института в поле *Institution*;
  - указанием списка (через запятую) значений кодов (*branch\_code*) разрешенных институтов в качестве значения тега *F\_I*, задаваемого в поле *Tagged Data*;
  - указанием списка (через запятую) значений кодов (*branch\_code*) запрещенных институтов в качестве значения тега *F\_I\_SKIP*, задаваемого в поле *Tagged Data*;
- Ограничение по доменной категории. Может задаваться следующими способами:
  - заданием наименования разрешенного для работы домена в поле *Domain Category*;



Поле *Domain Category* отсутствует в экранных формах Way4 Manager. Ограничение по наименованию доменной категории есть возможность указать в экранных формах веб-клиента. Если настройки, связанные с ограничением прав по доменной категории, заданы в веб-клиенте, они будут учтены и при работе с экранными формами Way4 Manager.

- указанием списка (через запятую) доступных доменных категорий в качестве значения тега *CM\_DOMAIN\_CAT*, задаваемого в поле *Tagged Data*.

Об администрировании пользователей в системе Way4 см. документ "Администрирование пользователей в системе Way4".

## 12.2 Разграничение прав доступа пользователей к настройке доменов

Список доменов, доступных для настройки, определяется в соответствии со следующим алгоритмом:

- Пользователю будут доступны для настройки только разрешенные ему домены. При проверке прав доступа пользователя к домену учитываются следующие ограничения:
  - по категории Продукта:
    - разрешен доступ к домену при отсутствии у пользователя ограничений.
    - при наличии у пользователя ограничений работа с доменом разрешена, если категория Продукта домена не заполнена либо соответствует категории Продукта пользователя.
  - по финансовому институту:
    - разрешен доступ к домену при отсутствии у пользователя ограничений.

- при наличии ограничений, работа пользователя с доменом разрешена, если разрешена работа хотя бы с одним из институтов из списка, заданного для домена.
- При отсутствии ограничений пользователю доступны все возможные домены всех доменных категорий.

Ограничения на видимость информации и действия пользователя при конфигурировании домена применяются в экранных формах веб-клиента (в Way4 Manager нет ограничений на настройку домена).

## 12.3 Разграничение прав на работу с делами

Для пользователей есть возможность создать ограничения на работу с делами, относящимися к определенным предметным областям (см. "[Задание ограничений для пользователя в таблице USER\\_CONSTANTS](#)").

Новое ограничение учитывается при автоматическом создании пользователя домена Case Management по шаблону.

Для дела автоматически указываются категория Продукта и финансовый институт (поля PCAT и F\_I соответственно). Признаки рассчитываются при создании дела на основе главного объекта дела и параметров домена, где это возможно, и автоматически пересчитываются при изменении главного объекта дела. При автоматической диспетчеризации исполнителем дела назначается пользователь, имеющий разрешение на работу с доменной категорией, категорией Продукта и финансовым институтом дела.

При выполнении операции по смене исполнителя дела с указанием группы пользователей (без указания конкретного пользователя) назначение выполняется с учетом свойств дела и ограничений пользователя.

Передача дела конкретному пользователю выполняется без проверки ограничений этого пользователя.

В дело нельзя добавить объект, параметры которого (категория Продукта и финансовый институт) не соответствуют параметрам домена (см. "[Домены \(Case Domains\)](#)").

Неактивный пользователь Case Management (*Is Active = "No"*) не может выполнять операции по обработке дела.

Пользователь домена Case Management, не имеющий прав на работу с категорией Продукта или финансовым институтом дела, не может просматривать дела, попадающие под эти ограничения, за исключением случая, когда он является ответственным исполнителем дела или супервизором группы ответственного исполнителя дела.

Пользователь домена Case Management, не имеющий прав на работу с доменной категорией, категорией Продукта или финансовым институтом дела, не может выполнять операции по обработке дела, за исключением случая, когда он является ответственным исполнителем дела или супервизором группы ответственного исполнителя дела.

Ограничений на просмотр дел определенной доменной категории нет, т. е. пользователь домена Case Management, не имеющий прав на работу с доменной категорией, может просматривать дела этой доменной категории.

Пользователь, являющийся ответственным исполнителем дела или супервизором группы ответственного исполнителя дела, имеет право на просмотр информации по всем объектам дела, даже при отсутствии прав на работу с этими объектами.

## 13 Управление версиями групп стратегий

В платформе Case Management выполняется контроль версий следующих элементов:

- групп стратегий (см. "[Группы стратегий \(Strategy Schemes\)](#)").
- параметров дела (см. "[Параметры дела \(Case Parameters\)](#)").
- операций (см. "[Операции \(Activities\)](#)").
- карт параметров (см. "[Карты параметров \(Case Assignment Maps\)](#)").

Записи, отображаемые в экранах работы со стратегиями и их элементами, можно изменять.

Внесенные изменения не будут использоваться системой для обработки дел до тех пор, пока не пройдут процедуру применения изменений. Эта процедура включает следующие этапы:

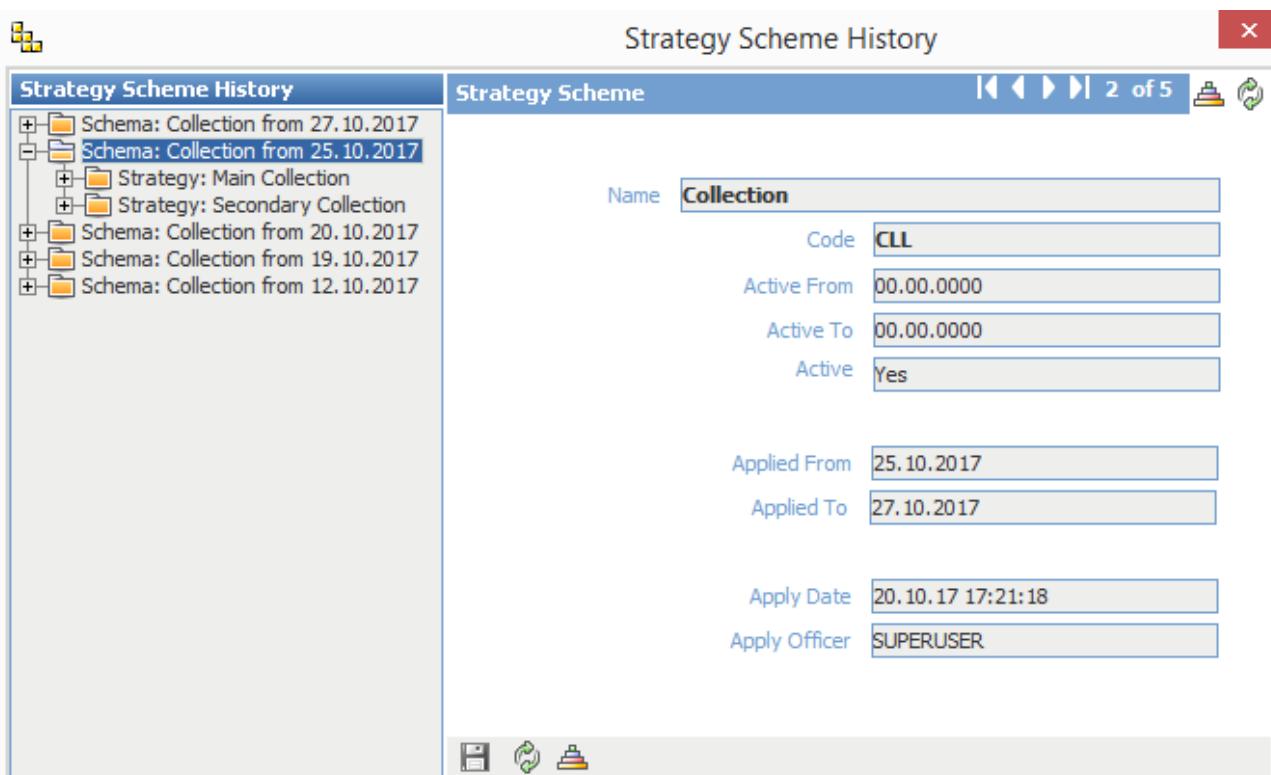
- Проверка изменений при помощи кнопки [Check]. Если при проверке обнаружены ошибки, на экране появится соответствующее сообщение.
- Применение изменений при помощи кнопки [Apply]. При применении изменений есть возможность задать дату, начиная с которой внесенные изменения начинают действовать. В момент применения изменений создается копия элемента, помещаемая в виде отдельной записи в окно "History" (см. [рисунок](#)).



Поддерживается только одна версия элемента, предназначенная для использования в будущем, прошедшая процедуру применения изменений.

Все процессы платформы Case Management, выполняющие действия с делами, используют элементы, прошедшие процедуру применения изменений.

На рисунке ниже приведен пример окна "History", в котором отображены активная запись и исторические записи групп стратегий и их элементов.



#### Исторические записи групп стратегий и их элементов

В левой части окна расположены записи, каждая из которых соответствует версии элемента. Каждая запись версии включает в себя запись группы стратегий и все подчиненные элементы (стратегии, этапы, операции в рамках стратегий и правила).

Система использует версию элемента, если текущая дата попадает в интервал, указанный в полях *Applied From* и *Applied To*.

В поле *Applied From* содержится дата, начиная с которой система будет использовать данную версию элемента. Эта дата указывается в момент применения изменений.

В поле *Applied To* указывается дата, с которой начинает действовать следующая версия элемента. Если поле не заполнено, значит следующая версия еще не создана.

В полях *Apply Date* и *Apply Officer* указывается дата применения изменений и имя пользователя, внесшего изменения.



Если было начато выполнение операции по обработке дела, после чего текущая версия операции была изменена, следует отменить выполняемую операцию и выполнить ее заново.

## 14 Сканирование дел

В платформе Case Management существует процесс проверки дел с целью обновления их состояния. Этот процесс называется сканированием дел (case scanning).

Процедура сканирования дел запускается при выборе пункта меню "Case Management → Automated Routines → Scan Cases".

Перед началом процедуры сканирования дел выполняется вызов индивидуально настраиваемой процедуры "[CUST\\_CM\\_SCAN\\_CASE1](#)". Перед окончанием сканирования выполняется вызов индивидуально настраиваемой процедуры "[CUST\\_CM\\_SCAN\\_CASE2](#)".

При сканировании дел выполняется проверка дат (назначенного срока выполнения, срока выполнения следующей операции над делом), при этом могут рассыпаться уведомления о превышении указанных сроков (см. "[Настройки сообщений пользователям домена \(Notification Settings\)](#)").

При сканировании могут закрываться события дела, если дата санации превышает указанную для них дату закрытия. При этом также выполняется проверка Событий, настроенных для контракта, относящегося к делу, если события дела связаны настройками с Событиями контракта (см. "[Типы событий дела \(Case Event Types\)](#)").

При сканировании дел обновляются карты параметров (см. "[Карты параметров \(Case Assignment Maps\)](#)").

Для дел доменной категории "С" ("Collections") выполняется проверка правил (см. "[Правила \(Rules\)](#)").

Сканирование дел должно выполняться с определенной периодичностью. Для автоматизации запуска может использоваться Планировщик (Way4 Scheduler R2).

Существует возможность выполнять сканирование дел в режиме распараллеливания процессов. Для этого используется пункт меню "Case Management → Automated Routines → Scan Cases in parallel mode".

Количество параллельно выполняемых процессов может быть задано при помощи параметра процесса "PARALLEL", определяемого в форме "Process Parameters" (Full → Configuration Setup → Main Tables → Process Parameters), см. документ ["Параллельный запуск процессов Way4"](#).

## 15 Переменные подстановки, связанные с различными доменными категориями

Для дел по взысканию задолженностей (доменная категория "Collection" ("C")) существует специфический набор переменных подстановки.

Когда переменные подстановки используются из прикрепляемого файла шаблона, стандартным символом для подстановки является "^". Подробнее работа с таблицами в шаблонах сообщений описана в разделе "Вставка табличных данных (инструкция "TABLE")" документа "Модуль работы с письмами".

Далее приведены примеры запросов для формирования списков обещанных платежей по делу.

Наименования переменных подстановки, специфических для доменной категории

"Collection" ("C") приведены в столбцах таблиц.

- Список всех обещаний внести платеж по делу: ^TABLE: CASE\_PTP^.

Due Date	Amount	Paid Amount	Currency	Payment Date	Status	Reverse Date	Reverse Reason
^PTP_DUE_DA TE^	^PTP_AMOU NT^	^PTP_PAID_AM OUNT^	^PTP_CURRE NCY^	^PTP_PAID_D ATE^	^PTP_STATU S^	^PTP_REVERSE _DATE^	^PTP_REVERSE _REASON^

- Список открытых или частично погашенных обещаний (partially kept) по делу:  
^TABLE:CASE\_PTP\$OPEN^.

Due Date	Amount	Paid Amount	Currency	Payment Date	Status	Reverse Date	Reverse Reason
^PTP_DUE_DA TE^	^PTP_AMOU NT^	^PTP_PAID_AM OUNT^	^PTP_CURRE NCY^	^PTP_PAID_D ATE^	^PTP_STATU S^	^PTP_REVERSE _DATE^	^PTP_REVERSE _REASON^

- Список невыполненных (broken) обещаний по делу: ^TABLE:CASE\_PTP\$BROKEN^.

Due Date	Amount	Paid Amount	Currency	Payment Date	Status	Reverse Date	Reverse Reason
^PTP_DUE_DA TE^	^PTP_AMOU NT^	^PTP_PAID_AM OUNT^	^PTP_CURRE NCY^	^PTP_PAID_D ATE^	^PTP_STATU S^	^PTP_REVERSE _DATE^	^PTP_REVERSE _REASON^

- Список выполненных (kept) обещаний по делу: ^TABLE:CASE\_PTP\$KEPT^.

Due Date	Amount	Paid Amount	Currency	Payment Date	Status	Reverse Date	Reverse Reason
^PTP_DUE_DA TE^	^PTP_AMOU NT^	^PTP_PAID_AM OUNT^	^PTP_CURRE NCY^	^PTP_PAID_D ATE^	^PTP_STATU S^	^PTP_REVERSE _DATE^	^PTP_REVERSE _REASON^

- Список отмененных (reversed) обещаний по делу: ^TABLE:CASE\_PTP\$REVERSED^.

Due Date	Amount	Paid Amount	Currency	Payment Date	Status	Reverse Date	Reverse Reason
^PTP_DUE_DA TE^	^PTP_AMOU NT^	^PTP_PAID_AM OUNT^	^PTP_CURRE NCY^	^PTP_PAID_D ATE^	^PTP_STATU S^	^PTP_REVERSE _DATE^	^PTP_REVERSE _REASON^

- Список обещаний, обрабатываемый при помощи данной операции по обработке дела: ^TABLE:ACTIVITY\_PTP^.

Due Date	Amount	Paid Amount	Currency	Payment Date	Status	Reverse Date	Reverse Reason
^PTP_DUE_DA TE^	^PTP_AMOU NT^	^PTP_PAID_AM OUNT^	^PTP_CURRE NCY^	^PTP_PAID_D ATE^	^PTP_STATU S^	^PTP_REVERSE _DATE^	^PTP_REVERSE _REASON^



Для переменных подстановки могут использоваться настройки форматирования (см. раздел "Форматирование переменных" документа "Настройка сообщений клиентам").