

# **OnUs Standard Strategy**

# Содержание

ВВЕДЕНИЕ ..... 3

ГЛАВА 1. СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ НА СХЕМЕ СТРАТЕГИИ "ONUS STANDARD STRATEGY" ..... 4

    Список сокращений ..... 4

    Обозначения ..... 4

ГЛАВА 2. СХЕМА ЭТАЛОННОЙ СТРАТЕГИИ "ONUS STANDARD STRATEGY" ..... 6

    Описание стратегии ..... 6

    Операции, доступные на любом этапе стратегии ..... 9

ГЛАВА 3. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ СТРАТЕГИИ "ONUS STANDARD STRATEGY" В WAY4 MANAGER ..... 10

# Введение

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


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

В документации используются следующие обозначения:

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

Предостережения и информационные сообщения размечаются следующим образом:

 Предостережения в связи с возможностью совершения неправильных действий.

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

# Глава 1. Сокращения и обозначения на схеме стратегии "OnUs Standard Strategy"





## Список сокращений

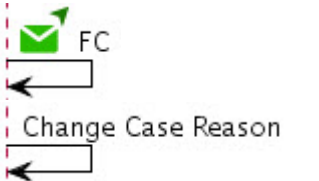
Список сокращенных названий документов, использованных в схеме стратегии:

Сокращение	Полное название	Описание
1PRS	Presentment (Visa), First Presentment (MasterCard, AMEX).	Платежное требование.

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

## Обозначения

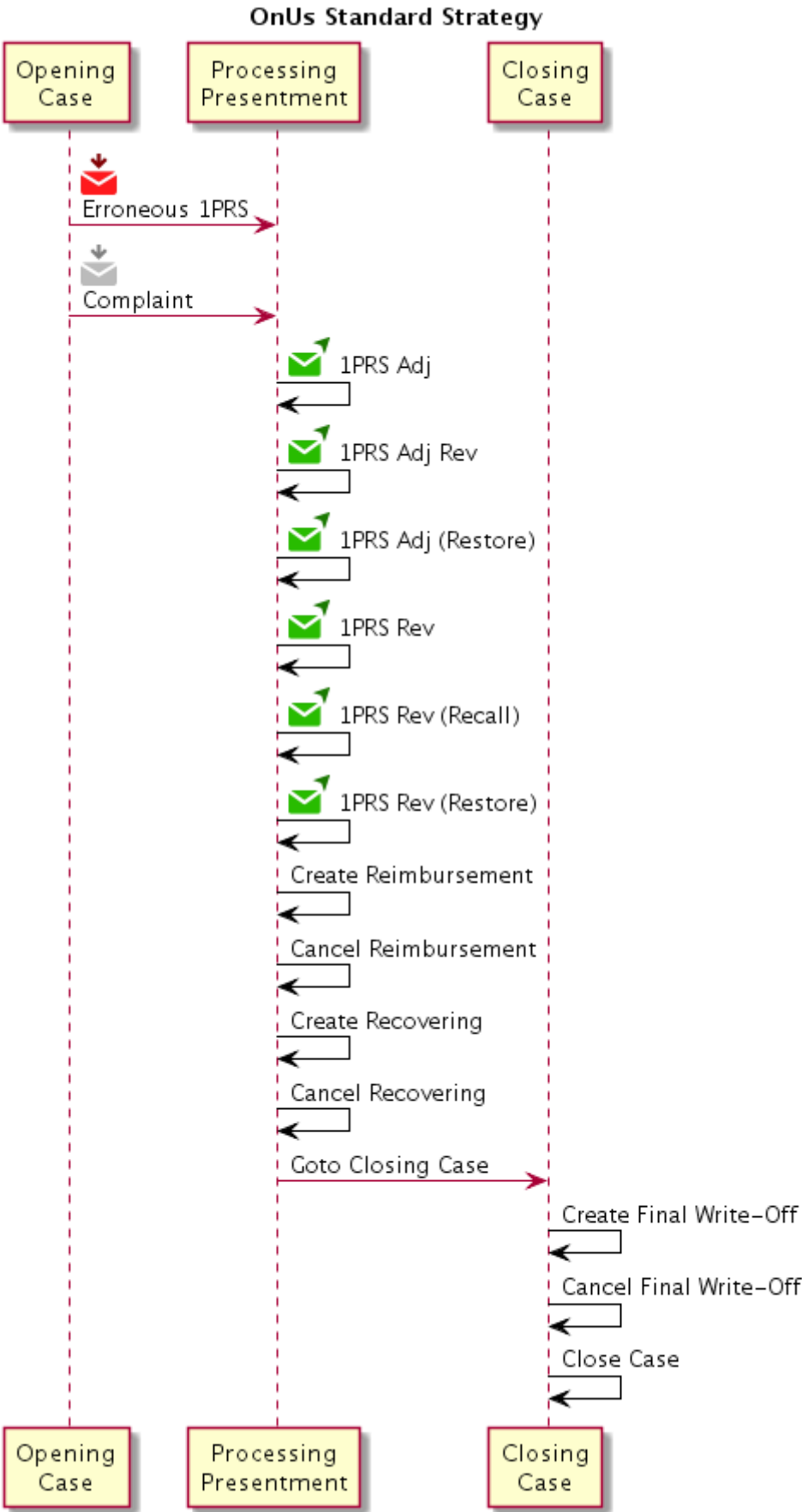
Обозначение	Описание	Сущность в W4 Manager
	Этап стратегии.	Step
	Системная операция – операция в рамках автоматической обработки входящего документа в системе WAY4.	Activity (признак System="Yes")
	Несистемная операция – создание пользователем исходящего документа в системе WAY4.	Activity (признак System="No")
	Несистемная операция – отметка пользователем в системе WAY4 факта получения документа через интерфейс сторонней системы.	Activity (признак System="No", Result="Yes")

Обозначение	Описание	Сущность в W4 Manager
	<p>Правило перехода с этапа на этап стратегии.</p> <p>Над стрелкой, показывающей направление перехода с этапа на этап, присутствует название документа и/или операции (системной или несистемной).</p> <p>Если рядом с названием операции отсутствует название документа, такая операция является несистемной (выполняются пользователем).</p>	Rule
	<p>Операция, не приводящая к переходу на другой этап стратегии (правило отсутствует). Над стрелкой может присутствовать название документа и/или операции (системной или несистемной).</p> <p>Если рядом с названием операции отсутствует название документа, такая операция является несистемной (выполняется пользователем).</p>	Activity

## Глава 2. Схема эталонной стратегии "OnUs Standard Strategy"

### Описание стратегии

На диаграмме представлена эталонная стратегия "OnUs Standard Strategy".



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

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Opening Case / Открытие дела	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Accepted Presentment with errors</b> (на схеме краткое название – <b>Erroneous 1PRS</b>): При получении некорректного платежного требования в системе автоматически будет создано новое дело, которое после создания будет переведено на этап Processing Presentment.</li> <li>• <b>Add Complaint (Complaint)</b>: Пользователь может зарегистрировать жалобу клиента банка, на основе которой будет создано претензионное дело: <ul style="list-style-type: none"> <li>• как подчиненное дело рискового дела или дела по обращению клиента (из интерфейса дела другого домена);</li> <li>• как отдельное дело (из интерфейса таблицы "All Docs").</li> </ul> </li> </ul> <p>Созданное дело будет автоматически переведено на этап Processing Presentment.</p>
Processing Presentment / Обработка платежного требования	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Create Presentment Adjustment (1PRS Adj)</b>: Пользователь может создать исправляющий документ для платежного требования.</li> <li>• <b>Cancel Presentment Adjustment (1PRS Adj Rev)</b>: Пользователь может создать документ, отменяющий исправляющий документ для платежного требования.</li> <li>• <b>Restore Presentment Adjustment (Restore 1PRS Adj)</b>: Пользователь может повторно создать исправляющий документ для платежного требования (операция доступна, если ранее был создан соответствующий отменяющий документ).</li> <li>• <b>Create Presentment Reversal (1PRS Rev)</b>: Пользователь может создать документ, отменяющий платежное требование.</li> <li>• <b>Cancel Presentment Reversal (1PRS Rev (Recall))</b>: Пользователь может отменить документ, отменяющий платежное требование.</li> <li>• <b>Restore Presentment Reversal (1PRS Rev (Restore))</b>: Пользователь может повторно создать документ, отменяющий платежное требование (операция доступна, если ранее был создан соответствующий отменяющий документ).</li> <li>• <b>Create Reimbursement (Reimbursement)</b>: Пользователь может создать документ по кредитованию держателя карты (возмещение держателю карты суммы или части суммы оспариваемой транзакции).</li> <li>• <b>Cancel Reimbursement (Reimbursement Rev)</b>: Пользователь может создать документ, отменяющий кредитование держателя карты (отмена возмещения держателю карты суммы или части суммы оспариваемой транзакции).</li> <li>• <b>Create Recovering (Recovering)</b>: Пользователь может создать документ по дебетованию торговца (списание со счета торговца суммы или части суммы оспариваемой транзакции).</li> <li>• <b>Cancel Recovering (Recovering Rev)</b>: Пользователь может создать документ, отменяющий дебетование торговца (списание со счета торговца суммы или части суммы оспариваемой транзакции).</li> <li>• <b>To Close Dispute Case (Goto Closing Case)</b>: Пользователь может перевести дело на этап Closing Case.</li> </ul> <p>При выполнении всех перечисленных выше операций, кроме последней, дело остается на текущем этапе.</p>

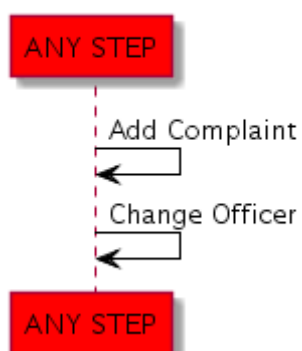


Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Closing Case / Заккрытие дела	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Create Final Write-Off:</b> Выполнить перевод средств с технического счета Write-Off на счет прибылей/убытков.</li> <li>• <b>Cancel Final Write-Off:</b> Отменить перевод средств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

## Операции, доступные на любом этапе стратегии

Операции стратегии, настроенные для стратегии в целом (общие операции), будут доступны на любом этапе стратегии. Выполнение общих операций не приводит к переводу дела на другой этап.

### General Activities



Операция	Описание
Add Complaint	Пользователь может зарегистрировать жалобу клиента банка.
Change Officer	Пользователь может изменить ответственного исполнителя дела.

## Глава 3. Представление стратегии "OnUs Standard Strategy" в WAY4 Manager

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

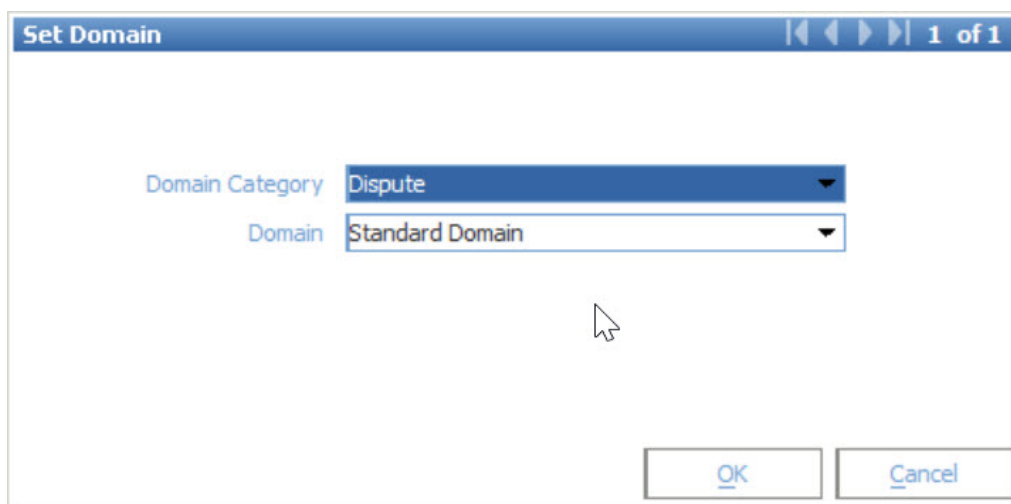


Рис. 1. Выбор домена

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

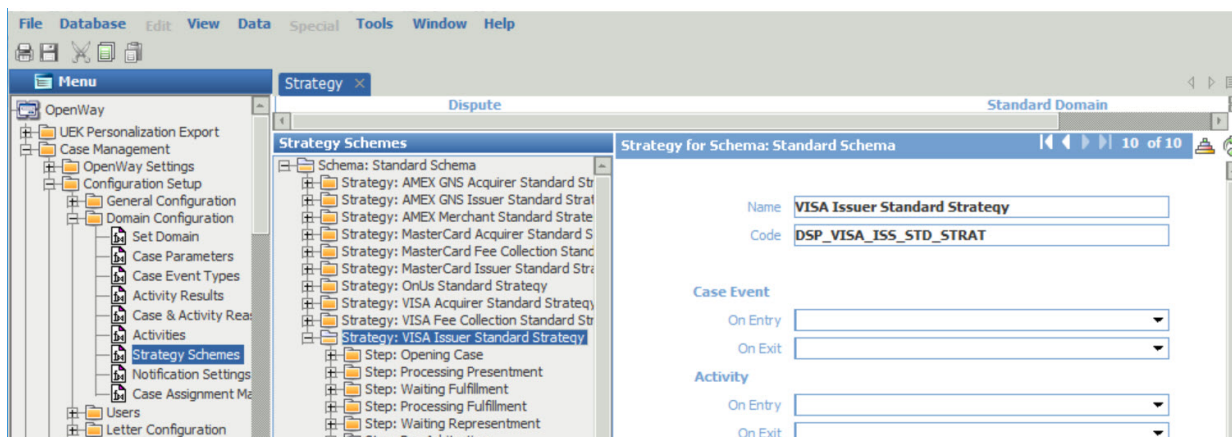


Рис. 2. Группы стратегий

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

Для стратегии настраиваются (см. Рис. 3):

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

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

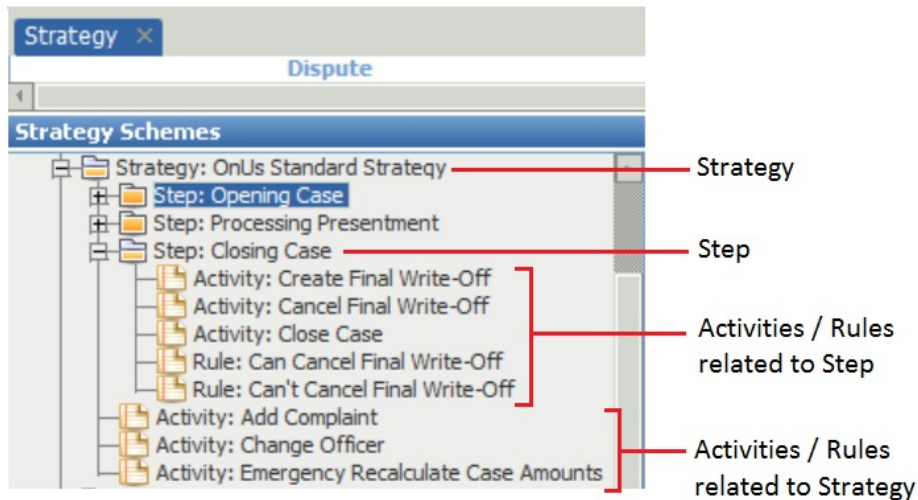


Рис. 3. Стратегия

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

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