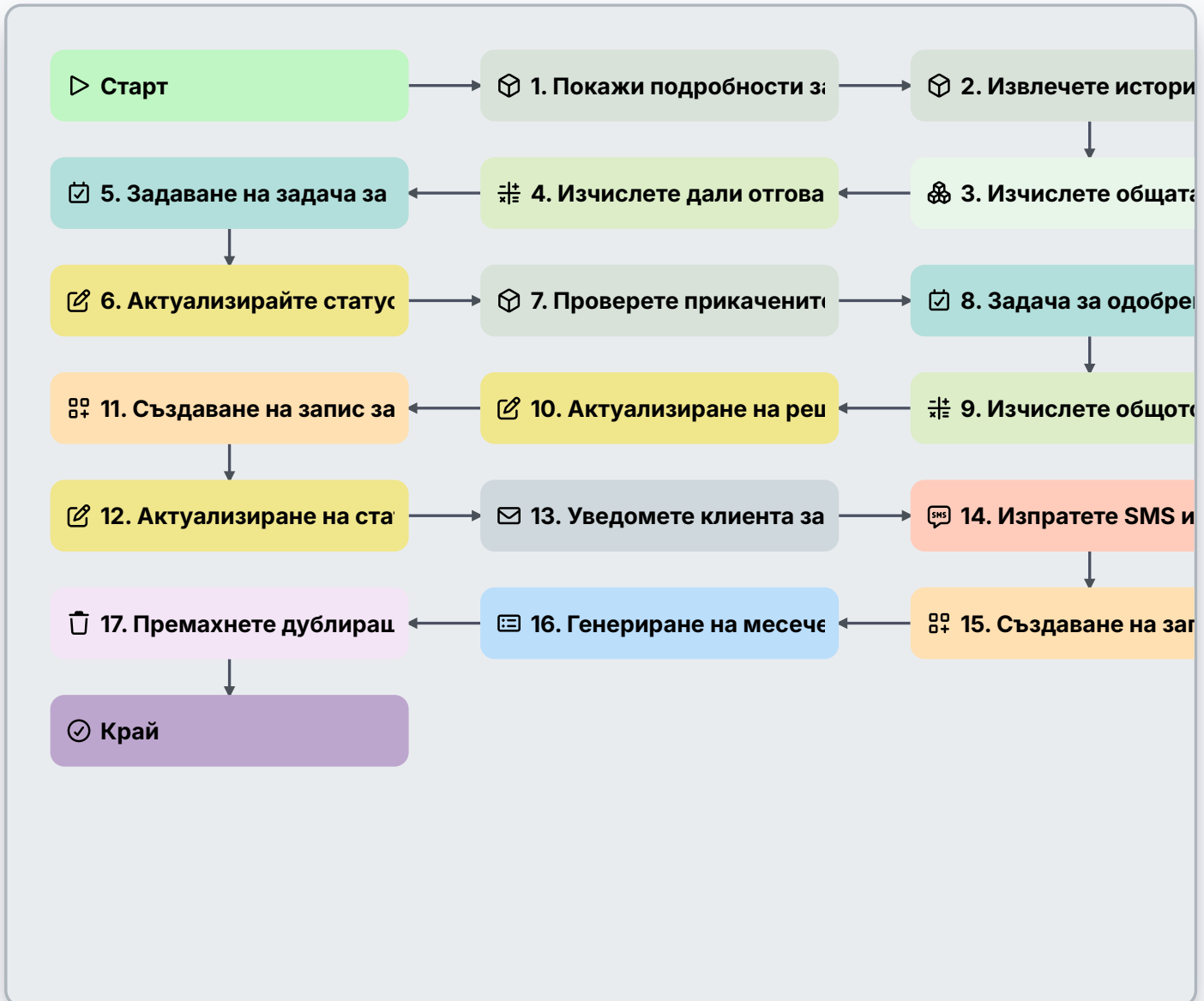


Работен Процес За Разрешаване На Спорове



▶ Старт

Начало на работния поток/процеса.

1. Покажи подробности за спора.

Извлекете първоначалната информация за спора и съответните данни за клиента от модела за данни за спорове.

2. Извлекете историята на транзакциите.

Извлекете всички свързани записи за транзакции, които са свързани с оспорвания запис, за да проверите сумите.

3. Изчислете общата сума на оспорените плащания.

Сумирайте стойностите на всички оспорени позиции в рамките на текущата заявка за разрешаване на спор.

4. Изчислете дали отговаряте на условията за възстановяване на сума.

Приложете бизнес логическа формула, за да определите дали сумата на спора попада в рамките на автоматичния праг за възстановяване на сумата.

5. Задаване на задача за разследване

Създайте задача за специалиста по разрешаване на спорове, която да включва преглед на доказателствата и историята на транзакциите.

6. Актуализирайте статуса на спора на „В процес на разглеждане“.

Актуализирайте полето „Статус“ в модела за данни за спорове, за да отразите текущата фаза на активно разследване.

7. Проверете прикачените доказателства.

Извличете всички качени файлове и приложени документи, свързани със записа за спора.

8. Задача за одобрение от мениджър

Създайте задача с висок приоритет за ръководителя на отдела, ако спорът надхвърли предварително определения праг.

9. Изчислете общото въздействие на загубите.

Изчислете общото финансово въздействие, като добавите оспорваната сума към съответните такси за обработка.

10. Актуализиране на решението по спор.

Актуализирайте записа за спора с окончателното решение (Одобрено/Отхвърлено) и добавете бележки относно резултата.

11. Създаване на запис за възстановяване на сума

Създайте нов запис в модела на данните за възстановяване на суми, за да стартирате процеса на извършване на действителното плащане.

12. Актуализиране на статуса на транзакцията

Актуализирайте първоначалната информация за транзакцията, като я промените на „Отменена“ или „Коригирана“ в зависимост от резултата.

13. Уведомете клиента за разрешаването на проблема.

Изпратете автоматичен имейл до клиента, в който обяснете резултата от разгледания от него спор.

14. Изпратете SMS известие.

Изпратете кратко SMS съобщение до клиента, за да го уведомите за актуализации относно разрешаването на проблеми с висок приоритет.

15. Създаване на запис в журнала за одитиране

Създайте постоянен запис в модела на данните за одита, в който да се документира взетото решение и потребителят, който го е потвърдил.

16. Генериране на месечен отчет за спорове.

Създавайте периодични отчети, в които да се обобщават всички разрешени спорове, с цел да се установят модели или тенденции, свързани с измами.

17. Премахнете дублиращите се спорове.

Ако по време на разследването бъде установено наличие на дублиращ се спор, изтрийте излишния запис от системата.

Край

Край на работния поток/процеса.