



## **«Диспетчерская работа (общий)»**

Базовый курс обучения работе с ПО «Процессинговый центр Pay-logic»

---

### **АННОТАЦИЯ**

Курс предназначен для ознакомления с жизненным циклом, порядком обработки платежей, функционалом управления платежами в диспетчерской.

## 1 ЦЕЛЬ КУРСА

Знакомство с жизненным циклом, порядком обработки платежей, функционалом управления платежами в диспетчерской, в частности, поиском и корректировкой ошибочных платежей, просмотром подробной информации об операции, возможностью печати копий чеков, отличиями функционала по управления платежами для диспетчеров и сотрудников колл-центра.

## 2 ЗАДАЧИ КУРСА

Курс включает следующие задачи:

1. Изучение жизненного цикла платежа, основных статусов и субстатусов, этапов проведения платежа.
2. Изучение функционала поиска платежа: поиск по времени операции, по статусу операции, по сумме платежа, по основным атрибутам операции.
3. Получение информации о сведениях, отображаемых в окне просмотра подробной информации об операции: общая информация, местоположение, другая информация, сервис, деньги, вложенные купюры, выданная сдача.
4. Получение сведений о функционале действий по изменению операций: перевод операции в ошибку, в проведение, в отложенный статус, окончательная блокировка, разблокировка платежей.
5. Изучение функционала работы с картами сдачи: агентский, общесистемный вариант, использование карт сдачи.
6. Изучение функционала печати копии чека: копия чека на терминале, копия чека PDF, шаблоны, используемые для копий чека.
7. Изучение функционала для проведения платежей из сторонних платежных устройств и систем в процессинге и учёта этих платежей в общей статистике.
8. Получение общих сведений о функционале обнаружения мошенничества.

### 3 ВОПРОСЫ, РАССМАТРИВАЕМЫЕ В КУРСЕ

В курсе рассматриваются следующие вопросы:

1. Жизненный цикл платежа: статусы и этапы проведения платежа — [«Программное обеспечение «Процессинговый центр Pay-logic». Руководство администратора»](#) раздел 18.1.1, 18.1.2.
2. Поиск платежа: по времени, статусу, сумме платежа — [«Диспетчерская. Программное обеспечение «Процессинговый центр Pay-logic». Руководство пользователя»](#) разделы 6.2.1-6.2.4.
3. Действия по изменению операций, в том числе просмотр подробной информации об операции — [«Диспетчерская. Программное обеспечение «Процессинговый центр Pay-logic». Руководство пользователя»](#) разделы 6.4.1-6.4.5.
4. Поиск платежей сотрудниками колл-центра — [«Диспетчерская. Программное обеспечение «Процессинговый центр Pay-logic». Руководство пользователя»](#) раздел 6.3.
5. Обработка обращений плательщиков сотрудниками колл-центра и диспетчерской — [«Диспетчерская. Программное обеспечение «Процессинговый центр Pay-logic». Руководство пользователя»](#) раздел 6.8.
6. Управление картами сдачи, жизненный цикл карт сдачи — [«Диспетчерская. Программное обеспечение «Процессинговый центр Pay-logic». Руководство пользователя»](#) разделы 10.1-10.4. Дополнительно: [«Программное обеспечение «Процессинговый центр Pay-logic». Руководство администратора»](#) раздел 18.2.
7. Управление копиями чека — [«Диспетчерская. Программное обеспечение «Процессинговый центр Pay-logic». Руководство пользователя»](#) разделы 12.1-12.4. Дополнительно: [«Кабинет агента. Программное обеспечение «Процессинговый центр Pay-logic». Руководство пользователя»](#) раздел 7.3.

8. Функционал загрузки платежей из реестров — [«Диспетчерская. Программное обеспечение «Процессинговый центр Pay-logic». Руководство пользователя»](#) раздел 13.
9. Функционал обнаружения мошенничества — [«Диспетчерская. Программное обеспечение «Процессинговый центр Pay-logic». Руководство пользователя»](#) разделы 12.1-12.4.

*Дополнительно:*

10. Функционал продажи карт — [«Диспетчерская. Программное обеспечение «Процессинговый центр Pay-logic». Руководство пользователя»](#) разделы 8, 9, [«Кабинет агента. Программное обеспечение «Процессинговый центр Pay-logic». Руководство пользователя»](#) раздел 7.7.
11. Направления проведения платежей, модуль динамической маршрутизации — [«Диспетчерская. Программное обеспечение «Процессинговый центр Pay-logic». Руководство пользователя»](#) разделы 14.1-14.3.
12. Обработка платежей с недовнесенными средствами — [«Диспетчерская. Программное обеспечение «Процессинговый центр Pay-logic». Руководство пользователя»](#) раздел 6.6.

#### 4 ИТОГИ КУРСА

В курсе были рассмотрены и после изучения курса обучающийся должен был получить представление о:

1. Жизненном цикле платежа, функционале поиска платежа.
2. Функционале действий по изменению операций, работы с картами сдачи, печати копии чека.
3. Функционале для проведения платежей из сторонних платежных устройств и систем в процессинге и учёта этих платежей в общей статистике.

## 5 КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. По каким критериям возможно осуществлять поиск операций в процессинге? Какие ограничения по поиску операций существуют? В разделе «Поиск платежа»? В разделе «Поиск платежа (колл-центр)»?
2. Перечислите основные статусы, в которых может оказаться операция?
3. В каком случае платежи попадают в статус «Отложен»?
4. Для операций в каких статусах доступна опция «Начать проведение»?
5. Что означает корректировка операции? Возможно ли скорректировать операцию гашения карты сдачи?
6. В чем разница между временем проведения и обработки операции (или временем терминала), временем поступления операции (или временем сервера), временем обработки операции, временем списания средств (или временем проведения)?
7. Для чего предназначены карты сдачи? Какие варианты использования карт сдачи существуют?
8. Что представляет собой копия чека? Перечислите доступные способы выдачи копии чека.
9. В каких случаях платежи загружаются по реестрам?
10. В чем заключается механизм автоматической разблокировки платежей, заблокированных системой fraud-мониторинга.