

Памятка по сбору шаблонов Сервисных сообщений

Сервисные сообщения – это сообщения, связанные с операциями по предоставлению/оказанию Сервиса/Услуги Абоненту, являющиеся частью Сервиса/Услуги для Абонента и информирующие Абонента о событиях и/или операциях в рамках данного Сервиса/Услуги.

1. Правила отнесения шаблонов к Сервисным сообщениям:

Сервисным признается сообщение, информирующее Абонента о статусе оказания ему Сервиса/Услуги.

Под статусом оказания Сервиса/Услуги мы понимаем:

- Приветственное сообщение по факту регистрации в Сервисе/Услуге;
- Информирование Абонента о событиях, влияющих на условия оказания Сервиса/Услуг (изменение финансовых условий предоставления Сервиса/Услуги, к примеру, повышение абонентской платы);
- Информирование об изменении платежных реквизитов, адреса или контактных данных Абонента;
- Дополнительная идентификация Абонента по номеру телефона (на номер отправляется код, который затем указывается для идентификации Абонента, к примеру, для назначения/смены пароля);
- Подтверждение заказа/покупки;
- Статус доставки/возврата/обмена товара;
- Напоминания о запланированном событии в рамках оказания Сервиса/Услуги (к примеру, о назначенном визите);
- Информирование о технических работах/предупреждений о приостановке/возобновлении работы Сервисов;
- Уведомления о входе/выходе/попытках входа в систему самообслуживания Абонента.

Не признаются **Сервисными** шаблоны, содержащие:

- Шаблоны, не содержащие в явном виде указания на совершенную операцию одного из вышеперечисленных типов;
- Шаблоны Сервисного типа, но дополненные информацией рекламного характера (даже Сервисов/Услуг Абоненту);
- Побуждение к совершению покупки или заказу Услуги;
- Информацию, нацеленную на повышение лояльности (поздравительные рассылки к праздникам, предложение оценить работу сотрудников/офиса, и т. п.).

Шаблоны для **Сервисных** сообщений содержат элементы авто-подстановки.

Авто-подстановка – это переменная, способная принимать любые значения.

2. Описание переменных в авто-подстановке:

- %w – любой непрерывный набор букв и\или спецсимволов;
- %d – любой непрерывный набор цифр и\или спецсимволов;
- %w+ – последовательность слов (состоящих из букв, цифр или спецсимволов описанных ниже), разделенных пробелом (или несколькими пробелами);
- %w{1,n} – ограниченная последовательность слов (состоящих из букв, цифр или спецсимволов описанных ниже), разделенных пробелом (или несколькими пробелами), где n – число слов (слов должно быть не менее 1 и не более чем n (**значение n должно быть не более 20**));
- %d+ – последовательность чисел (состоящих из цифр или спецсимволов описанных ниже), разделенных пробелом (или несколькими пробелами);
- %d{1,n} – ограниченная последовательность чисел (состоящих из цифр или спецсимволов описанных ниже), разделенных пробелом (или несколькими пробелами), где n – число чисел (чисел должно быть не менее 1 и не более чем n).

Набор букв или цифр %d и %w может содержать в себе знаки препинания и спецсимволы:
! № # % . , ; ? \ / () + - — — _ ' " ` & ^ ? { } [] < > / \ | ! @ # \$ % ^ () + = ~ *

3. Требования к оформлению шаблонов:

- Шаблон должен быть записан корректно с применением правил применения переменных в шаблоне;
- Корректность написания шаблона – целиком и полностью в зоне ответственности Заказчика;
- Не стоит использовать операнд %w+ в конце шаблона, это вызовет вопросы модератора;
- Не стоит объединять все подряд в групповых операндах %w+, %d+, %w{1,n}, %d{1,n};
- С другой стороны не стоит формировать конструкции вида %d %w+%d Сумма %w+%d%w+%d%w+%d%w там, где можно обойтись одним/двумя операндами;
- Простое правило: чем читабельнее шаблон для человека, тем меньше вопросов он вызывает при согласовании;
- Следует избегать дублирования шаблонов, кроме случаев, когда шаблон используется на нескольких именах отправителя.

4. Условные примеры шаблона с авто-подстановкой:

Текст:

Заказ: PR-0184942 на сумму 5500 руб успешно принят. Ожидаемое время доставки: 19.11.15 в интервале 15:00-20:00. Ваш Интернет-магазин PR.

Шаблон:

Заказ: %w+ %d на сумму %d руб успешно принят. Ожидаемое время доставки: %d в интервале %d. Ваш Интернет-магазин PR.

5. Не Транзакционные и Сервисные сообщения:

Весь остальной трафик – за исключением Транзакционного и Сервисного, отправленный в сеть Билайн, признается рекламным. Указанный тип трафика тарифицируется согласно отдельного прайс-листа. **Сбор шаблонов по данному типу трафика не предусмотрен.**

6. Требования к Сервисным шаблонам:

- Формат импортируемого файла – csv;
- Файл должен иметь кодировку windows-1251 или utf-8 и не должен содержать заголовков;
- Максимальный размер файла для импорта — 5 Мб.

Формат файла следующий:

- ИНН;Имя отправителя;Тип;Шаблон;
- ИНН и Имя отправителя должны совпасть с существующими в системе;
- Поле Тип может содержать русские буквы "И", "Т" либо английские "I", "T" для Сервисного и Транзакционного шаблонов соответственно.

Пример строки:

7705000001;ОСННИК;И;Заказ: %w+ %d на сумму %d руб успешно принят

ПРИМЕЧАНИЕ: При загрузке шаблонов на платформу автоматически из текста вырезаются все знаки препинания. При этом абоненты будут получать сообщения в том виде, в котором отправляются на платформу, т. е. с учетом пунктуации отправителя.