**Памятка по сбору шаблонов Сервисных сообщений**

**в рамках услуги “Мобильное информирование”**

**для Мегафон, Билайн, МТС, Теле2**

**Сервисные SMS-сообщения** - это сообщения, связанные c операциями по предоставлению/оказанию Сервиса/ Услуги Клиента, являющийся частью Сервиса/Услуги Клиента и информирующие Пользователя о событиях и/или операциях в рамках данного Сервиса/Услуги.

1. **Правила отнесения шаблонов к сервисным:**

**Сервисным** признается сообщение, информирующее абонента о статусе оказания ему Сервиса/Услуги Клиента.

Под статусом оказания Сервиса/Услуги мы понимаем:

* Приветственное сообщение по факту регистрации в услуге;
* Информирование пользователя о событиях, влияющих на условия оказания услуг (изменение финансовых условий предоставление сервиса, к примеру, повышение абонентской платы);
* Информирование об изменении платежных реквизитов, адреса или контактных данных Клиента;
* Дополнительная идентификации пользователя по номеру телефона (на номер отправляется код, который затем указывается для идентификации пользователя, к примеру, для назначения/смены пароля);
* Подтверждение Заказа/покупки;
* Статус доставки/возврата/обмене товара;
* Напоминания о запланированном событии в рамках оказания 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 Клиента.
* Информация с учетными данными для авторизации в системе Клиента.
* Информирование о расписаниях занятий, текущих и итоговых достижениях, сообщения о внутреннем распорядке или домашнем задании и другие сообщения, отправленные учебными заведениями, которые не противоречат правилам отнесения шаблонов к сервисным.

И тд.

Не признаются сервисными шаблоны, содержащие:

* Шаблоны, не содержащие в явном виде указания на совершенную операцию одного из вышеперечисленных типов.
* Шаблоны сервисного типа, но дополненные информаций рекламного характера (даже услуг клиента);
* Побуждение к совершению покупки или заказу услуги;
* Информацию, нацеленную на повышение лояльности (поздравительные рассылки к праздникам, предложение оценить работу сотрудников/офиса, и т. п.);
* Информацию от компаний, не оказывающих услуг для абонентов (например, коллекторские агентства).

Шаблоны для сервисных SMS-сообщений содержат элементы авто-подстановки.

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

1. **Описание переменных в авто-подстановке**

* %w – любой непрерывный набор букв и\или спецсимволов;
* %d – любой непрерывный набор цифр и\или спецсимволов;
* %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 10**

* %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: ! № # % . , : ; ? \ / ( ) + - “ ”― \_ ' " ` & ^ ? { } [ ] < > / \ | ! @ # $ % ^ ( ) + = ~ \*

1. **Требования к оформлению шаблонов:**
2. Шаблон должен быть записан корректно с применением правил применения переменных в шаблоне.
3. Корректность написания шаблона – целиком и полностью в зоне ответственности клиента.
4. Не стоит использовать операнд %w+ в конце шаблона, это вызовет вопросы модератора.
5. Не стоит объединять все подряд в групповых операндах %w+, %d+, %w{1,n}, %d{1,n}
6. C 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.
7. Простое правило: чем читабельнее шаблон для человека, тем меньше вопросов он вызывает при согласовании.
8. Следует избегать дублирования шаблонов, кроме случаев, когда шаблон используется на нескольких именах отправителя.
9. **После обозначения каждой переменной, указанной в п.2, в шаблоне необходимо ставить пробел.**
10. **Если любая переменная из п.2. используется внутри шаблона, то перед ней необходимо ставить пробел.**
11. **Условные примеры шаблона с авто-подстановкой:**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | ***Текст sms:***  Заказ: PR HYT 0184942 на сумму 5500 руб успешно принят. Ожидаемое время доставки: 19.11.15 в интервале 15:00-20:00. Ваш Интернет-магазин PR. |   **Шаблон sms:**  Заказ: %w+ %d на сумму %d руб успешно принят. Ожидаемое время доставки: %d в интервале %d Ваш Интернет-магазин PR. |

1. **Не транзакционные и не сервисные SMS**

Весь остальной трафик – за исключением транзакционного и сервисного, отправленный на сеть оператора, признается рекламным. Указанный тип трафика тарифицируется согласно публичному прайсу услуги «Мобильное информирование».

**ВАЖНО!!! Сбор шаблонов по данному типу трафика не предусмотрен.**

1. **Требования к сервисным шаблонам**

Формат импортируемого файла - csv.

Файл должен иметь кодировку windows-1251 или utf-8 и не должен содержать заголовок.

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