

Памятка по подаче шаблонов сервисных сообщений

1. Сервисные SMS-сообщения — это сообщения, связанные с операциями по предоставлению/оказанию Сервиса/Услуги Клиента, являющийся частью Сервиса/Услуги Клиента и/или информирующие Пользователя о событиях и/или операциях в рамках данного Сервиса/Услуги. Оператор вправе потребовать указать в теле СМС наименование заказчика рассылки, сервиса или ссылки на web-сайт, если используемое имя отправителя не идентифицирует должным образом конечного заказчика рассылки.

2. Виды сообщений, которые Заказчик вправе использовать в сервисном канале:

1) Приветственное сообщение по факту регистрации в услуге.

Пример: *«Благодарим вас за регистрацию на сайте Lamoda.ru Ваш уникальный номер клиента LKL6748915»*

2) Информирование пользователя о событиях, влияющих на условия оказания услуг (изменение финансовых условий предоставление сервиса, к примеру, повышение абонентской платы).

Пример: *«Вы можете отказаться от оплаты услуг водителя, если на вашем такси ek28877 нет фирменной символики City-MobyL. В случае разногласий звоните на 500-50-5050»*

3) Информирование об изменении платежных реквизитов, адреса или контактных данных Клиента.

Пример: *«Уважаемый клиент, уведомляем вас об изменении условий оплаты доставки заказов, вступившее в силу 01.01.2016 Ознакомиться с подробной информацией вы можете на сайте www.sferrn.ru или по номеру 88004567865»*

4) Дополнительная идентификации пользователя по номеру телефона (на номер отправляется код, который затем указывается для идентификации пользователя, к примеру, для назначения/смены пароля)

Пример: *«Ваш код для регистрации на портале portal.ru: 8557»*

5) Подтверждение Заказа/покупки:

Пример: *«Заказ F33565433 MOW-CEK-MOW. Билет выписан успешно. Продано на <https://m.onetwotrip.com/get>»*

6) Статус доставки/возврата/обмене товара

Пример: *«Такси подано. Ford Mondeo Жёлтый ek28877. Водитель: Алексей, +7920000000»*

7) Напоминания о запланированном событии в рамках оказания услуги (к примеру, о назначенном визите)

Пример: *«Здравствуйте! У вас сегодня доставка. Ваш курьер Владимир тел.89254678765 С уважением, ТекстильТорг. Спасибо, что выбрали нас!»*

8) Информирование о технических работах/предупреждений приостановке/возобновлении работы сервисов.

Пример: *«Уважаемый клиент, в связи с высокой загруженностью в предпраздничные дни, заказы, оформленные с 00:00 25.12.2015 будут доставлены после 11.01.2016. Приносим свои извинения»*

9) Уведомления о входе/выходе/попытках входа в систему самообслуживания Клиента.

Пример: «Вход в Сбербанк Онлайн для iPhone 16:59 21.12.2015»

10) Информация с учетными данными для авторизации в системе Клиента.

Пример: «Ваш код для восстановления пароля: 456096. Naudio»

11) 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.

Пример: «Уважаемый клиент, произошло изменение расписания групповых занятий. Пожалуйста, уточните актуальное расписание на сайте www.zebra-sport.ru или по номеру телефона вашего фитнес-клуба»

3. Не признаются сервисными:

- Шаблоны, не содержащие в явном виде указания на совершенную операцию одного из вышеперечисленных типов.
- Шаблоны сервисного типа, но дополненные информацией 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).

Сообщения, которые не получили одобрение как сервисные, признаются рекламными и тарифицируются соответственно.

Сбор шаблонов для заведомо рекламного трафика не предусмотрен.

4. Типы сервисных сообщений в зависимости от оператора связи могут быть: авторизационные (Мегафон), информационные (Мегафон, МТС, Билайн), идентификационные (Теле2).

1) **Авторизационные** сообщения (оператор Мегафон) – сообщения, предназначенные для прохождения процедур авторизации, верификации, подтверждения каких-либо действий или предоставления согласий в рамках Сервиса/Услуги клиента.

Авторизационное SMS-сообщение может содержать проверочные коды, пароли, логины и т.п., за исключением кодов, используемых для рекламных целей, например, промо-коды, или любой другой информации, прямо или косвенно связанной с привлечением внимания к объекту рекламирования, товарам или услугам клиента.

Обязательно в тексте авторизационного сообщения должно быть указано название ресурса / сервиса клиента!

Пример авторизационного сообщения: «Art-Shop.com Код подтверждения для входа в ЛК: 4567»

2) **Информационные** сообщения (операторы Мегафон, МТС, Билайн) - сообщения, информирующие абонента о событиях или операциях в рамках Сервиса/Услуги клиента. **Не допускается включение в**

текст SMS-сообщения любой информации, прямо или косвенной связанной с привлечением внимания к объекту рекламирования, товарам и\или услугам клиента.

Пример информационного сообщения: «*Такси подано. Ford Mondeo Жёлтый ек28877. Водитель: Алексей, +7920000000*»

3) **Идентификационные** сообщения (оператор Теле2) - сообщения, содержанием которых являются коды или пароли для подтверждения операций и доступа, за исключением кодов, которые могут быть использованы в рекламных целях.

Важно в тексте сообщения наличие в явном виде указания на код или пароль (т.е. в тексте должно быть прописано одно из данных слов);

Пример идентификационного сообщения: «*Art-Shop.com Код подтверждения для входа в ЛК: 4567*»

5. Описание и правила применения переменных (операнд) в авто-подстановке

Шаблоны могут содержать элементы авто-подстановки. Авто-подстановка – это переменная (операнда) способная принимать любые значения.

Переменная (операнда)	правила применения переменных частей в авто-подстановке	Сообщение с элементом авто-подстановки	Шаблон
%w	любой непрерывный набор букв и\или спецсимволов;	<i>Благодарим вас за регистрацию на сайте Lamoda.ru Ваш уникальный номер клиента LKL6748915</i>	<i>Благодарим вас за регистрацию на сайте Lamoda.ru Ваш уникальный номер клиента %w</i>
%w{1,n}	ограниченная последовательность слов (состоящих из букв, цифр или спецсимволов описанных в таблице ниже), разделенных пробелом, где: n – число слов (слов должно быть не менее 1 и не более чем n); значение n должно быть не более 10; в случае если n=1 слово, то переменную часть %w{1,1} не использовать, а использовать переменную часть вида %w; если подряд используется несколько одинаковых переменных частей, проводится проверка на совокупное количество слов.	<i>Такси подано. Ford Mondeo Жёлтый ек28877. Водитель: Алексей, +7920000000</i>	<i>Такси подано %w{1,4} Водитель %w{1,2}</i>

	Например: допускается: %w{1,10} не допускается: %w %w{1,9}		
%d	любой непрерывный набор цифр и\или спецсимволов;	<i>Art-Shop.com Код подтверждения для входа в ЛК: 4567</i>	<i>Art-Shop.com Код подтверждения для входа в ЛК %d</i>
%d{1,n}	Ограниченная последовательность чисел (состоящих из цифр или спецсимволов, описанных в таблице ниже), разделенных пробелом (или несколькими пробелами), где: <ul style="list-style-type: none"> • n – число чисел (чисел должно быть не менее 1 и не более чем n); в случае если n=1 число, то переменную часть %d{1,1} не использовать , а использовать переменную часть вида %d; значение n должно быть не более 10.	<i>Добрый день, ваш заказ прибыл. Подробности по телефону 8 495 000 00 01</i>	<i>Добрый день, ваш заказ прибыл. Подробности по телефону %d{1,5}</i>

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

6. Требования к оформлению шаблонов:

- 1) Шаблон должен быть записан корректно с применением правил применения переменных в шаблоне.
- 2) **Корректность написания шаблона – целиком и полностью в зоне ответственности клиента.**
- 3) Не рекомендуется использовать операнд %w или %w{1,n} в конце шаблона, т.к. при проверки оператором связи, модератор может расценить такой шаблон как потенциально рекламное сообщение и отклонить шаблон.
- 4) Не стоит объединять большое количество текста в групповых операндах %w{1,n}, %d{1,n}, чем больше статичных элементов в сообщении, тем выше вероятность получить одобрение шаблона оператором связи.
- 5) Не допускается использование двух операнд в тексте подряд, к примеру: %w %d. В данном случае нужно использовать операнд %w{1,2} или вставить статичный текст между операндами.

- 6) Внутри шаблона ДО и ПОСЛЕ операнды необходимо ставить пробел.
- 7) В шаблоне с учетными данными для авторизации в системе/сервисе Клиента, требуется указывать название ресурса/сервиса Клиента.
- 8) Чем читабельнее шаблон для человека, тем меньше вопросов он вызывает при одобрении оператором связи.
- 9) Следует избегать дублирования шаблонов, кроме случаев, когда шаблон используется на нескольких именах отправителя.

7. Требования к подаче шаблонов на одобрение:

Шаблоны подаются в табличной форме вида:

ИНН отправителя	Имя отправителя	Тип шаблона	Шаблон	Пример смс - сообщения	Оператор связи
1655294219	Taxi16	И	<i>Такси подано %w{1,4} Водитель %w{1,2}</i>	<i>Такси подано. Ford Mondeo Жёлтый ек28877. Водитель: Алексей, +7920000000</i>	МТС, Билайн, Мегафон
1255674219	Art-Shop.com	А	<i>Art-Shop.com Код подтверждения для входа в ЛК %d</i>	<i>Art-Shop.com Код подтверждения для входа в ЛК: 4567</i>	Мегафон
1255674219	Art-Shop.com	И	<i>Art-Shop.com Код подтверждения для входа в ЛК %d</i>	<i>Art-Shop.com Код подтверждения для входа в ЛК: 4567</i>	МТС, Билайн, Теле2

- Формат файла - *.csv, *.xls, *.xlsx
- Максимальный размер файла — 5 Мб.
- ИНН и Имя отправителя должны совпадать с существующими в системе.
- Колонка «Тип шаблона» - должна содержать букву И - для информационного или идентификационного шаблона, букву А – для авторизационного шаблона.