

2. 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 предоставления сервиса, к примеру, повышение абонентской платы);
- Информирование об изменении 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.
- Информирование о долге Клиента и реквизиты договора, на основании которого возник долг Клиента
- Информирование об условиях и графике погашения долга Клиента
- Информирование Клиента о начислениях/списаниях/сроке использования баллов/погашения купонов в программах лояльности

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 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.

3. Описание переменных в авто-подстановке

В большинстве случаев шаблоны сообщения содержат элементы авто-подстановки. Авто-подстановка – это переменная, способная принимать любые перечисленные значения.

- %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);
Важно: значение n должно быть не более 20. Переменную %w{1,1} использовать нельзя.
- %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`).
Важно: переменную `%d{1,1}` использовать нельзя

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

4. 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 стоит использовать переменную `%w+` в конце шаблона, это вызовет вопросы модератора.
4. Не стоит объединять все подряд в групповых переменных `%w+`, `%d+`, `%w{1,n}`, `%d{1,n}`
5. С другой стороны не стоит формировать конструкции вида `%d. %w+ %d` Сумма `%w+ %d %w+ %d %w+ %d %w` там, где можно обойтись одной/двумя переменными.
6. Простое правило: чем читабельнее шаблон для человека, тем меньше вопросов он вызывает при согласовании.
7. Следует избегать дублирования шаблонов, кроме случаев, когда шаблон используется на нескольких именах отправителя.
8. После обозначения каждой переменной, указанной в п.2, в шаблоне необходимо ставить пробел.
9. Если любая переменная из п.2. используется внутри шаблона, то перед ней необходимо ставить пробел.

5. Условные примеры шаблона с авто-подстановкой:

Текст sms:

Заказ: OZON 0184942 на сумму 3700 руб успешно принят. Ожидаемое время доставки: 01.02.17 в интервале 15:00-20:00. Ваш Озон.

Шаблон sms:

Заказ: `%w+ %d` на сумму `%d` руб успешно принят. Ожидаемое время доставки: `%d` в интервале `%d`. Ваш Озон.

6. Прочие сообщения

Весь остальной трафик – за исключением транзакционного и сервисного, отправленный на сеть Теле2, признается рекламным. Указанный тип трафика тарифицируется согласно публичному прайсу услуги.

Сбор шаблонов для рекламного трафика не предусмотрен.

7. Требования к предоставлению шаблонов модератору (первоначальная загрузка)

Для первичной загрузки шаблонов в систему, на этапе предварительного сбора шаблонов, до 01.02.2017 допускается присылать шаблоны напрямую модератору по электронной почте.

- Одно письмо – один клиент
- Тема письма – название клиента
- В письмо должен быть вложен только один файл с шаблонами, это необходимо для отслеживания согласования в рамках одной цепочки писем.
- Шаблоны одного клиента должны быть сведены в таблицу Excel
- Структура таблицы:
 - Организационно правовая форма клиента
 - ИНН клиента
 - Подпись
 - Тип шаблона
 - Текст шаблона

A	B	C	D	E
Юрлицо (ОГРН)	ИНН	Номер отправителя	Тип шаблона	Текст шаблона
АО Тинькофф Кредитные системы	7712312312	Tinkoff	T	%d %d, Карта %d, выдана нагл-мнд, %w+, сумма %d %w, остаток %d %w
АО Тинькофф Кредитные системы	7712312312	Tinkoff	I	Пароль для входа в личный кабинет %d

8. Требования к предоставлению шаблонов в web-интерфейсе платформы

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

Формат файла:

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:

7712312312;OZON;И;Заказ: %w+ %d на сумму %d руб успешно принят

ПРИМЕЧАНИЕ:

1. При загрузке шаблонов на платформу автоматически из текста вырезаются все знаки препинания и *лишние пробелы в начале и в конце шаблона*. При этом абоненты будут получать SMS в том виде, в котором он отправляется на платформу. Т.е. с учетом пунктуации отправителя.
2. В случае, если текст SMS будет содержать лишние пробелы в начале и в конце текста, такое SMS платформой будет признано как НЕ соответствующее шаблону.
3. Шаблон начинает применяться с 00:00 часов следующих суток.
4. Использование конструкций шаблонов, напрямую неуказанных в памятке, не рекомендуется. Все расхождения, вызванные использованием нерегламентированных конструкций, при расчетах будут трактоваться в пользу Оператора.