

## Памятка по формированию шаблонов информационных сообщений

### в рамках услуги “Мобильные SMS-сервисы”

**Информационные SMS-сообщения** - это сообщения, связанные с 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, включение в текст SMS-сообщения любой информации, прямо или косвенной связанной с привлечением внимания к объекту рекламирования, товарам и/или услугам Корпоративного клиента не допускается.

#### **1. Правила отнесения шаблонов к информационным:**

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

Статусу оказания Сервиса/Услуги соответствуют:

- 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);
- ОФД-сообщения
- 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.
- 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 информационными шаблоны, содержащие:

- Шаблоны, не содержащие в явном виде указания на совершенную операцию одного из вышеперечисленных типов.
- Шаблоны информационного 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

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

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

- %w – любой непрерывный набор букв и\или спецсимволов;
- %d – любой непрерывный набор цифр и\или спецсимволов;
- **%w+ – с 08.04.2019 не допускается к использованию**
- %w{1,n} – ограниченная последовательность слов (состоящих из букв, цифр или спецсимволов описанных ниже), разделенных пробелом, где n – число слов (слов должно быть не менее 1 и не более чем n); **!!! значение n должно быть не более 20. В случае если n=1 слово, то операнду %w{1,1} не использовать =>использовать операнду вида %w.**  
если подряд используется несколько одинаковых операнд, проводится проверка на совокупное кол-во слов.  
Например, %w{1,10} %w {1,10} - допускается,  
%w{1,10} %w{1,11} – не допускается,
- %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).  
**!!!! В случае если n=1 число, то операнду %d{1,1} не использовать => использовать операнду вида %d**

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

## 3. Требования к формированию шаблонов:

1. Шаблон должен быть составлен строго в соответствии с правилами применения переменных в шаблоне.
2. Запрещено использовать операнд %w+
3. Строго не рекомендуется объединять подряд групповые операнды %w{1,n}, %d+, %w{1,n}, %d{1,n}
4. Строго не рекомендуется формировать конструкции вида %d. %w{1,n} %d Сумма %w{1,n} %d %w{1,n} %d %w{1,n} %d %w в случаях, где можно обойтись одной\двумя операндами.
5. Рекомендация соблюдать правило: шаблон должен без затруднений идентифицироваться с текстом конечного сообщения.
6. Не рекомендуется дублировать шаблоны, кроме случаев, когда шаблон используется для нескольких имен отправителей.
7. Внутри шаблона ДО и ПОСЛЕ операнды необходимо ставить пробел.
8. В шаблоне с учетными данными для авторизации в системе/сервисе Клиента, требуется указывать название ресурса/сервиса Клиента.
9. Корректность написания шаблона – целиком и полностью в зоне ответственности клиента.

## 4. Условные примеры шаблона с авто-подстановкой:

#### **Текст SMS:**

Заказ: PR НУТ 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{1,n} %d на сумму %d руб успешно принят. Ожидаемое время доставки: %d в интервале %d. Ваш Интернет-магазин PR.

### **5. Не транзакционные, не авторизационные и не информационные SMS**

Весь остальной трафик – за исключением транзакционного, информационного и авторизационного, отправленный на сеть МегаФон, признается рекламным. Указанный тип трафика тарифицируется согласно публичному прайсу услуги «Мобильные SMS-сервисы».

**Сбор шаблонов для рекламного трафика не предусмотрен.**

### **6. Требования к информационным 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”, „А”, „Т” либо английские "I", „A", "T" для информационного, авторизационного и транзакционного шаблонов соответственно.

Пример строки:

7705000001;ОСНИК;И;Заказ: %w{1,10} %d на сумму %d руб успешно принят

#### **ПРИМЕЧАНИЕ:**

1. В момент загрузки шаблона на платформу из текста шаблона автоматически удаляются все знаки препинания и *лишние пробелы в начале и в конце шаблона*. При этом на абонентское устройство SMS доставляется с учетом пунктуации отправителя, в соответствии с исходным шаблоном.
2. В случае, если текст SMS содержит лишние пробелы в начале и в конце текста сообщения, такое SMS платформой автоматически учитывается как НЕ соответствующее шаблону.
3. Шаблон начинает применяться с 00:00 часов следующих суток. Пример: шаблон согласован в 16:45 17.12.15, применяется он начнет с 00:00 18.12.15.

4. Использование конструкций шаблонов, напрямую неуказанных в памятке, не рекомендуется. Все расхождения, вызванные использованием нерегламентированных конструкций, при расчетах будут трактоваться в пользу МегаФон/.
5. Для SMS сообщений предусмотрено 2 типа кодировок
  - 1) короткая: таким типом кодируются все сообщения в которых содержатся только кириллические символы или кириллические символы + символы латиницей
  - 2) длинная: таким типом кодируется SMS сообщения в которых содержатся только символы латиницей. В случае присвоения сообщению со смешанными символами типа «длинная кодировка» корректное отображение SMS не гарантируется.
6. Короткая кодировка: предусматривает до 70 символов для одной части (сегмента) SMS; до 134 символов для двух частей SMS; до 201 символа для трех частей SMS; до 268 символов для четырех частей SMS
7. Длинная кодировка - до 140 символов для одной части (сегмента) SMS; до 268 символов для двух частей SMS; до 402 символа для трех частей SMS; до 536 символов для четырех частей SMS

Тарификация SMS сообщений осуществляется исходя из общей длины SMS. Пример для длинной кодировки: до 140 символов = 1 сегмент, до 268 = 2 сегмента, до 402 = 3 сегмента, до 536=4 сегмента.

#### **ИСКЛЮЧЕНИЯ:**

1. В шаблонах и текстах SMS вместо «CVC-код» необходимо использовать «CVC» или «CVC код»