

US 1292947: 4-0-2 Создание задачи на сотрудника в Infor

TFS #	Статус
User Story 1292947: 4-0-2 Создание задачи на сотрудника по обработке "думающего" клиента в Infor для того, чтобы Клиент согласился на миграцию (Приоритет 2 по Infor)	ЗАПЛАНИРОВАНА
Task 1342446: Преданализ 4-0-2 Создание задачи на сотрудника по обработке "думающего" клиента в Infor для того, чтобы Клиент согласился на миграцию	ЗАВЕРШЕН
Task 1346382: Анализ 4-0-2 Создание задачи на сотрудника по обработке "думающего" клиента в Infor для того, чтобы Клиент согласился на миграцию	В РАБОТЕ

Оглавление

- Оглавление
- Открытые вопросы
- Описание задачи
- Сервера VTBC
- Интеграция с Tibco
- Сообщение
 - Данные в запросе:
 - Пример данных в запросе:
 - Пример ответа:
 - Пример пуша со стороны InforCRM с результатом коммуникации:
- Доработка BE
 - Создание таблицы infor_communication_task
 - Определение "думающих" Клиентов
 - Отправка запросов и получение ответов

Открытые вопросы

Вопрос	Ответ

Описание задачи

InforCRM - система управления взаимоотношениями банка с Клиентами. Данная спецификация описывает один из сценариев взаимодействия с Клиентом в процессе миграции и технические решения, необходимые для его обработки

Предпосылки - Клиент, которому был поднят Визард, может медлить с его прохождением. В таком случае необходимо поспособствовать ускорению процесса, обратившись в InforCRM для создания там задачи на коммуникацию с Клиентом. Коммуникацией с Клиентом занимаются сотрудники InforCRM

Цель - Создать функционал на стороне ВТБ_Клиент, способный:

- Определить "думающего" Клиента
- Направить в InforCRM заявку для создания там задачи коммуникации с этим Клиентом
- Получить ответ из InforCRM со статусом задачи и откликом Клиента на коммуникацию с сотрудником

Решение - "Думающий" Клиент будет определяться с опорой на дату смены статуса миграции и статуса Визарда. Ежедневно по расписанию будет производиться поиск по списку Клиентов, кто находится в определенном статусе уже N дней. По выявленным Клиентам через Tibco в InforCRM будет направлено сообщение с заявкой на создание задачи коммуникации. Получив заявку, на стороне InforCRM будет автоматически создана задача, а ответ из InforCRM с конечным откликом от Клиента также будет направлен через Tibco и записан в БД на стороне ВТБ

Сервера VTBC

Стэк VTBC_C

Интеграция с Tibco

Техническое задание:

Анализ по Tibco

Процессы:

Adp_VTB_Client/Processes/Out/Application/Send.Communication.Migration.Async

Adp_VTB_Client/Processes/In/Application/Send.Communication.Migration.Async

Очереди:

%%Vars/Zone%%.Application.Send.Communication.Migration.Async.VTB_Client.TIBCO.Rq - для исходящих запросов

%%Vars/Zone%%.Application.Send.Communication.Migration.Async.TIBCO.VTB_Client.Rq - для входящих ответов

Формат данных в запросе:

JSON

Сообщение

- 1. Инициатором начала обмена сообщениями с InforCRM выступает ВТБ_Клиент
- 2. ВТБ_Клиент направляет сообщение с запросом на создание задачи коммуникации в InforCRM
- 3. InforCRM отвечает на принятый запрос. В ответе указано, создана ли задача
- 4. Если задача была создана в InforCRM результате запроса, то InforCRM отправляет пуш в ВТБ_Клиент, содержащий сведения по задаче и результаты её обработки

Данные в запросе:

№	Параметр в json	Тип данных значения	Обязательно (да/нет)	Источник в БД	Описание
1	requestID	string	да	-	Уникальный идентификатор запроса
2	dt	string	да	-	Дата и время запроса
3	clientIdList	array, состоящий из object	да	-	Массив идентификаторов Клиента из различных систем. Названия систем и используемые в InforCRM обозначения: <ul style="list-style-type: none">• ВТБ - vtb_mdm_id• ЕХД - ehd_id• ЦФТ - IBSO• InforCRM - INFOR
3.1	systemCode	string	да	-	Наименование системы (vtb_mdm_id, ehd_id, IBSO, INFOR)
3.2	id	string	да	<ul style="list-style-type: none">• vtb_mdm_id: product_migration_clients.mdm_id• ehd_id: product_migration_clients.organization_id• IBSO: product_migration_clients.mdm_id → clients_back_system_ids.mdm_id → clients_back_system_ids.back_system_name="ibso" -> clients_back_system_ids.back_system_id• INFOR: product_migration_clients.mdm_id → clients_back_system_ids.mdm_id → clients_back_system_ids.back_system_name="infor" -> clients_back_system_ids.back_system_id	Идентификатор IBSO и INFOR - атрибут "back_system_id" из таблицы clients_back_system_ids . Поиск через совпадение product_migration_clients.mdm_id и clients_back_system_ids.mdm_id + clients_back_system_ids.back_system_name = "ibso" или "infor" соответственно

4	inn	string	да	product_migration_clients.organization_id → clientsnapshot.id → clientsnapshot.tin	ИНН Клиента Атрибут "tin" из таблицы Clientsnapshot . Поиск через совпадение product_migration_clients.organization_id с Clientsnapshot.id
5	ogrn	string	да	product_migration_clients.organization_id → clientsnapshot.id → clientsnapshot. registry_number	ОГРН Клиента
6	kpp	string	да	product_migration_clients.organization_id → clientsnapshot.id → clientsnapshot.kpp	КПП Клиента
7	okpo	string	нет	product_migration_clients.organization_id → clientsnapshot.id → clientsnapshot. okpo	ОКПО Клиента

Пример данных в запросе:

```
{
  "requestID": "elf73276-7fb6-4e80-85de-fd8a939998f0",
  "dt": "2023-07-27T09:27:04.953+03:00",
  "clientIdList": [
    {
      "systemCode": "vtb_mdm_id",
      "id": "123456"
    },
    {
      "systemCode": "IBSO",
      "id": "354815252"
    },
    {
      "systemCode": "ehd_id",
      "id": "354815252"
    },
    {
      "systemCode": "INFOR",
      "id": "A6UJ9A00EEG"
    }
  ],
  "inn": "1200009193",
  "ogrn": "1231200000844",
  "kpp": "120001001",
  "okpo": "02847208"
}
```

Пример ответа:

Успех. statusCode = 0

```
{
  "requestID": "72a26ab9-b99e-40aa-9f7e-2247b3709394",
  "replyUID": "elf73276-7fb6-4e80-85de-fd8a939998f0",
  "dt": "2023-07-27T09:27:04.953+03:00",
  "statusCode": "0",
  "taskID": "123456789"
}
```

Неудача. statusCode = 1

```
{
  "requestID": "72a26ab9-b99e-40aa-9f7e-2247b3709394",
  "replyUID": "e1f73276-7fb6-4e80-85de-fd8a939998f0",
  "dt": "2023-07-27T09:27:04.953+03:00",
  "statusCode": "1",
  "statusMsg": "      .      ."
}
```

Пример пуша со стороны InforCRM с результатом коммуникации:

Заявка была обработана вручную

```
{
  "requestID": "72a26ab9-b99e-40aa-9f7e-2247b3709394",
  "dt": "2023-07-27T09:27:04.953+03:00",
  "statusCode": "0",
  "taskID": "123456789",
  "taskStatus": "3",
  "taskCloseDate": "2023-07-27",
  "taskExecType": "",
  "taskExecDescr": "",
  "firstLevelClientReaction": " - ",
  "secondLevelClientReaction": "   ",
  "thirdLevelClientReaction": ""
}
```

Заявка была обработана в автоматическом режиме

```
{
  "requestID": "72a26ab9-b99e-40aa-9f7e-2247b3709394",
  "dt": "2023-07-27T09:27:04.953+03:00",
  "statusCode": "0",
  "applicationID": "b6e4de26-9220-43b8-9323-83f31d662ef3",
  "taskID": "123456789",
  "taskStatus": "5",
  "taskCloseDate": "2023-07-27",
  "taskExecType": "",
  "taskExecDescr": ""
}
```

Доработка BE

Создание таблицы infor_communication_task

Поле	Тип	По умолчанию	Описание	Заполнение
id	varchar (200)	notNULL	Идентификатор записи	Автоматически при создании каждой новой записи
vtbc_request_id	varchar (200)	notNULL	Идентификатор запроса на создание задачи коммуникации из ВТБ_Клиента в InforCRM	Сразу после отправки запроса в InforCRM Параметр "requestID" из запроса
infor_response_id	varchar (200)	NULL	Идентификатор ответа на запрос из InforCRM в ВТБ_Клиента	После получения ответа на запрос Параметр "replyUID" из ответа

status_code	varchar (200)	NULL	Статус обработки заявки. Возможные значения: <ul style="list-style-type: none"> 0 - Задача создана 1 - Задача не создана. Клиент не найден 2- Задача не создана. Иная ошибка 	После получения ответа на запрос Параметр "statusCode" из ответа
organization_id	varchar (200)	notNULL	Идентификатор Клиента в ВТБ_Клиент, он же ЕХД_ИД = product_migration_clients.organization_id	Сразу после отправки запроса в InforCRM Параметр "id" из массива "clientIdList", где "systemCode" = "ehd_id" или product_migration_clients.organization_id при формировании запроса
request_date	varchar (200)	notNULL	Дата отправки запроса на создание задачи коммуникации из ВТБ_Клиента в InforCRM	Сразу после отправки запроса в InforCRM Параметр "dt" из запроса
task_id	varchar (200)	NULL	Идентификатор созданной на стороне InforCRM задачи на коммуникацию. Может оставаться пустым, т.к. задача может быть не создана	После получения ответа из InforCRM со "statusCode" = 0 Параметр "taskId" из ответа
task_status	varchar (200)	NULL	Статус по задаче. Возможные значения: <ul style="list-style-type: none"> 3 - Обработано 5 - Не обработано 	После получения пуша из InforCRM Параметр "taskStatus" из пуша
task_execution_type	varchar (200)	NULL	Тип отработки задачи. Возможные значения: <ul style="list-style-type: none"> Ручной Технический 	После получения пуша из InforCRM Параметр "taskExecType" из пуша
task_execution_description	varchar (200)	NULL	Описание отработки задачи <ul style="list-style-type: none"> Обработано Не обработано 	После получения пуша из InforCRM Параметр "taskExecDescr" из пуша
task_close_date	varchar (200)	NULL	Дата закрытия задачи	После получения пуша из InforCRM Параметр "taskCloseDate" из пуша
first_level_client_reaction	varchar (200)	NULL	Отклик от Клиента. Первый уровень	После получения пуша из InforCRM Параметр "firstLevelClientReaction" из пуша
second_level_client_reaction	varchar (200)	NULL	Отклик от Клиента. Второй уровень	После получения пуша из InforCRM Параметр "secondLevelClientReaction" из пуша
third_level_client_reaction	varchar (200)	NULL	Отклик от Клиента. Третий уровень	После получения пуша из InforCRM Параметр "thirdLevelClientReaction" из пуша
time_create	timestamp	notNULL	Дата создания записи	Автоматически при создании каждой новой записи
time_update	timestamp	NULL	Дата изменения записи	Автоматически при изменении каждой существующей записи

Определение "думающих" Клиентов

- Клиент, по которому необходима коммуникация со стороны сотрудников InforCRM, определяется по сроку нахождения его в определенном статусе:
 - Задачи коммуникации создаются только на Клиентов для которых одновременно выполняются условия:

- i. Для выбранного product_migration_clients.organization_id отсутствует запись в таблице infor_communication_task со значением "status_code" = 0, т.е. не было созданных задач
 - ii. Статус миграции (product_migration_clients.status) = "in_wizard"
 - iii. Статус Визарда (product_migration_clients.wizard_status) принимает одно из значений: "OK", "IN_PROGRESS", "TO_SIGN"
 - b. Срок, по прошествии которого отправляется запрос в InforCRM для создания задачи коммуникации - конфигурируемый параметр и сейчас составляет 7 суток
 - c. Срок определяется по разности текущей даты и даты последнего изменения статуса Визарда [wizard_status_change_log](#). change_date:
 - i. Первичный отсчет начинается с момента, как Клиенту установлен статус миграции "in_wizard" и статус Визарда "OK"
 - ii. При изменении статуса Визарда на значения "IN_PROGRESS" и "TO_SIGN" (статус миграции остается неизменно "in_wizard"), изменяется и значение wizard_status_change_log.change_date. Следовательно, отсчет суток начинается заново
2. Необходимо создать планировщик, который ежедневно будет проходить по списку клиентов, для которых выполняются вышеописанные условия, и проверять, сколько полных суток они находятся в одном статусе

Отправка запросов и получение ответов

1. Отправка инициируется на стороне VTB_Client в результате работы планировщика, определяющего "думающих" Клиентов
2. По выявленным Клиентам формируется сообщение в описанном выше формате и направляется в очередь %%Vars/Zone%%.Application.Send.Communication.Migration.Async.VTB_Client.TIBCO.Rq:
 - a. Один Клиент - одно сообщение
3. Факт отправки сообщения отмечается в таблице infor_communication_task. Заполняются поля:
 - a. id
 - b. vtbc_request_id
 - c. organization_id
 - d. request_date
 - e. time_create
4. Ответ на запрос попадает в очередь: %%Vars/Zone%%.Application.Send.Communication.Migration.Async.TIBCO.VTB_Client.Rq
5. Данные из ответа попадают в таблицу infor_communication_task. Заполняются поля:
 - a. infor_response_id
 - b. status_code
 - c. time_update
6. Пуши с результатом обработки задачи со стороны InforCRM попадают в очередь: %%Vars/Zone%%.Application.Send.Communication.Migration.Async.TIBCO.VTB_Client.Rq
7. Данные из пуша попадают в таблицу infor_communication_task. Заполняются поля:
 - a. task_id
 - b. task_status
 - c. task_execution_type
 - d. task_execution_description
 - e. task_close_date
 - f. first_level_client_reaction
 - g. second_level_client_reaction
 - h. third_level_client_reaction
 - i. time_update
8. Полученный результат в первой волне (как минимум) не влияет на статус миграции и статус Визарда

Статус задачи (константа)	1й уровень отклика (константа)	2й уровень отклика	Комментарий	Тип отклика
Не обработано	-	-	Задача находилась в общей корзине. Истек срок отработки задачи. ИЛИ сменился статус миграции клиента при котором дальнейший обзвон не предполагается	Технический
Не обработано	Не требует отработки	Укажем статус миграции клиента «....»	Сменился статус миграции клиента при котором дальнейший обзвон не предполагается	Технический
Не обработано	Не обработано	Не взята в работу	Задача с персональной коммуникацией, но истек срок отработки задачи	Технический
Не обработано	Завершено по сроку давности	-	Задача с персональной коммуникацией, был отклик с перезвоном, но сотрудник так и не завершил коммуникацию в отведенный ему срок	Технический

Обработано	Дозвон - планирует миграцию	<ul style="list-style-type: none"> • Проконсультирован по миграции • Оформили переход на звонок • Назначена встреча с КМ • Уже мигрировал • Ожидание предложений по условиям перехода 	Сотрудник отработал задачу и она закрылась	Ручной отклик
Обработано	Дозвон - не планирует миграцию	<ul style="list-style-type: none"> • Перешел в другой банк • Планирует закрытие бизнеса • Планирует закрытие счета • Другое 	Сотрудник отработал задачу и она закрылась	Ручной отклик
Обработано	Дозвон - коммуникация не состоялась	<ul style="list-style-type: none"> • Отказ от разговора • Некорректный номер • 3-е лицо. Отказ от разговора • 3-е лицо. Перезвонить по др номеру • Неудобно говорить 	Сотрудник отработал задачу и она закрылась. Как правило, было несколько попыток дозвона, но они все были не успешные	Ручной отклик
Обработано	Недозвон	<ul style="list-style-type: none"> • Не берет трубку • Недоступен • Номер не существует • Номер банка заблокирован • Автоответчик 	Сотрудник отработал задачу и она закрылась. Как правило, было несколько попыток дозвона, но они все были не успешные	Ручной отклик
Обработано	Не требуется коммуникация	<ul style="list-style-type: none"> • Статус "мигрировал" • Ошибка загрузки 	Для редких кейсов отклики, когда коммуникацию не нужно проводить	Ручной отклик