

Копия Определить пострадавший юнит и открыть Finedog

Внимание!

Если в течение 15 минут нет влияния по сбою или не можем выгрузить - звоним [lead'y](#).

Обращаемся к команде SRE ([@pg-sre](#)) в случаях:

1. Когда самостоятельно выгрузить пострадавших не можем
2. Уточнить на нашей ли стороне проблема и если на нашей, то причины возникновения

Если сбой на нашей стороне с эффектом на РТЛН

1. Если есть аффект при сбое **на нашей стороне** на [РТЛН](#) или [RTLN Pointer](#), то пишем ТГ T-Bank &FL **"Коллеги, добрый день! С --:-- наблюдаем **частичную/полную** недоступность на **входящих к нам / исходящих от нас** переводах по номеру телефона СНГ. Подключили к решению ответственных специалистов."**
2. **Обязательно убедиться в том, что подключили специалистов с нашей стороны к решению кейса.**
3. После завершения сбоя- **"Коллеги, с --:-- наблюдаем восстановление штатной работы."**
4. Сбои на стороне платформы подсвечиваем в [чат Firstline](#) **"Коллеги, добрый день! С --:-- наблюдаем **частичную/полную** недоступность на **входящих к нам / исходящих от нас** переводах по номеру телефона СНГ, уточните пожалуйста, с Вашей стороны все работает штатно?"**

Если нет четкого направления сбоя

Влияние по массовым сбоям

Шаблон письма

Работа нормализована с хх:хх.

Итоговое влияние на платежи и переводы на XXX уникальных клиентов.

- Платежи - хх уникальных клиентов;
- Переводы по номеру карты - хх уникальных клиентов;
- Переводы по СБП - хх уникальных клиентов;
- Трансграничные переводы (карты+по номеру телефона) - хх уникальных клиентов.

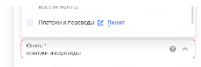
Продуктовые направления



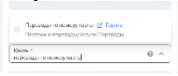

- **Платежи** - ('a3-aggregator', 'qiwi-new', 'elecsnet-v2', 'beepayxp', 'tele2', 'mts', 'megafon', 'pscb', 'mts-fb', 'gibdd-fines', 'ymoney-v2', 'insurance', 'apps-in-app');
- **Переводы по номеру карты** - ('transfer-inner', 'c2c-out');
- **Переводы по МТ** - ('qr-sbp-nonus', 'qr-sbp-us-static', 'qr-sbp-us-dynamic', 'qr-sbp-onus', 'transfer-sbp-me2me-pull', 'transfer-inner-third-party', 'nspk-sbp');
- **Трансграничные переводы** - ('transfer-rtln');
- **Итоговое влияние на ПиП** - ['qr-sbp-nonus', 'qr-sbp-us-static', 'qr-sbp-us-dynamic', 'qr-sbp-onus', 'transfer-rtln', 'transfer-sbp-me2me-pull', 'transfer-inner-third-party', 'transfer-inner', 'c2c-out', 'nspk-sbp', 'a3-aggregator', 'qiwi-new', 'elecsnet-v2', 'beepayxp', 'tele2', 'mts', 'megafon', 'pscb', 'mts-fb', 'gibdd-fines', 'ymoney-v2', 'insurance', 'apps-in-app']

- Пишем влияние по всем направлениям в ТГ → Сбои ПиП → Сбои. Отдельно по каждому направлению пишем в продуктовые чаты.
- Пишем в тред сбоя в канала [Критичные сбои](#) (без строчки "Работа нормализована с хх:хх").
- Пишем в самом сбое в Finedog (без строчки "Работа нормализована с хх:хх").

Как открыть сбой на группу юнитов или линию "Платежи и переводы"?

Если нет четкого понимания какое направление пострадало или пострадало несколько направлений переводов, то прикрепляй к сбою юнит "Платежи и переводы".



Если пострадало 2 или более юнитов (названия визуализаций, то открываем сбой по всему направлению): Платежи  или Переводы  (Внутри направления переводов можем выбрать в зависимости от влияния: [Переводы по номеру карты](#)  и [переводы по номеру телефона](#) 

1. Открываем сбой на юнит, который пострадал
2. Если есть потребность открыть еще один, тогда меняем в зарегистрированном инциденте юнит на группу юнитов платежи или переводы, так же если обе бизнес линии пострадали, тогда меняй на линию Платежи и переводы.
3. Что такое юниты описано в документации ОМГ [Структура модели PANDA](#)

Отнести информацию в ТГ в соответствующий направлению канал и в канал "сбой", если общий PG SR < 92%:

1. - описание: [Telegram-канал "Сбой ПиП"](#);
- канал: <https://web.telegram.org/k/#-1820422295>.

ЕСЛИ КРИТЕРИИ ТЕХНИЧЕСКОГО СБОЯ ОТ ОРАНЖЕВОГО

Эскалация

ВАЖНО!!!

Если после снятия hold'a зависших операций поступают новые обращения от клиентов, то это повод к немедленной эскалации по кейсу на lead'a ([Sergey Sankov](#)).

Systems Panel

Контакты

Сергей Саньков: +7 915 499 16 01
Илья Кассиров: см ТГ закреп в payments_help_24x7
Екатерина Истошина: см ТГ закреп в payments_help_24x7

Пейджи

Все: <https://finedog.tinkoff.ru/teams>
Payments Help: <https://finedog.tinkoff.ru/teams/340376>
PH24x7 (лиды): <https://finedog.tinkoff.ru/teams/341441>
Команда Евгения Кузовлева: <https://finedog.tinkoff.ru/teams/341031>

СберБанк

Если сбой на стороне СберБанка, то нужно написать письмо партнеру, приложив RRN неуспешной операции, и приступить к шагу 5 на текущей странице.

Инструкция: [Выгрузка RRN по неуспешной операции \(перевод по номеру карты\)](#)

Команды для устранения сбоев

Обиходное название	Фактическое название	Ссылка	Лица
Сетевики	Core-Network (SRE) net-admins/infra-net-core	https://finedog.tinkoff.ru/teams/53/members	

Инверсия	CBP-SRE (SRE) xxi java sre/xxi services sre	https://finedog.tinkoff.ru/teams/86/members	
Платформа начислений	INFOGATE-SUB SRE (SRE) ig, infogate	https://finedog.tinkoff.ru/teams/31/members	
Янтарь right-crypto	UIB-CA (SRE) Отдел криптографической защиты информации(могут блокировать каналы из-за anti-ddos, аффект на переводы снг)	https://finedog.tinkoff.ru/teams/340579/members	Мульдияров Артём: a.muldiyarov
ПГ-пойнтер Большой пойнтер	Transfers Duty (SRE) Дежурная переводов и трансграничных переводов (TTR/INO/TRO/RTS/CBT)	https://finedog.tinkoff.ru/teams/341600/members	
Ирис	CES - RPS - IRIS and RED (SRE) Поддержка услуг Предотвращения мошенничества / систем IRIS и RED (C++)	https://finedog.tinkoff.ru/teams/41/members	
PSI	PC - PSI - 24x7 (SRE) Команда круглосуточного дежурства и мониторинга систем ДПС (Mission Critical)	https://finedog.tinkoff.ru/teams/340247/members	
АПИ Mother API	API SRE (SRE) devops_api/api_sre Команда SRE проектов Mother API. Домены api.tinkoff.ru и api-common.tinkoff.ru	https://finedog.tinkoff.ru/teams/9/members	
support 24x7	Support24x7 (SRE)	https://finedog.tinkoff.ru/teams/340172/members	Потёмкин Кирилл: k.s.potemkin
ИсАпи Bliss	PC - IPS - BLISS ISSAAQ ISSAPI (SRE) IPS BLISS Поддержка систем и процессов обслуживания карточного авторизационного трафика (Mission Critical)	https://finedog.tinkoff.ru/teams/15/members	
ПГ Кор Кора	PGC SRE (SRE) pgc-sre/PG Core SRE/pg-sre Сервис платежей и переводов физ. лиц: по номеру телефона, внутрибанки, РКЦ, Card2Card, платежи через агрегаторов, завод/вывод с брок счетов и пр. Управление платежными провайдерами	https://finedog.tinkoff.ru/teams/65/members	
Инфра	Payment Infrastructure SRE (SRE) paym-infra-sre SRE команда платежной инфраструктуры	https://finedog.tinkoff.ru/teams/59/members	
Netlb Net-lb	INFRA-NET-LB (SRE)	https://finedog.tinkoff.ru/teams/340216/members	
Кубер	Spirit Compute (SRE) k8s/kubernetes/runtime Отвечает услуги Spirit Runtime: авторизация/API/получение образов/доступность ресурсов(не путать с VPA и сбросом флейворов)/внутрикластерная связность/отгрузка системных метрик и логов.	https://finedog.tinkoff.ru/teams/22/members	

СБП сервисы	<div>PC - APS - SBP ACM ACQ-Services (SRE)</div> <div>APS SBP ACM 3DSS PRIME ACQ</div> <div>Поддержка систем и процессов эквайрингового клиринга, обработки эквайринговых транзакций. Проведение 3ds аутентификации через 3DS-Server. Обработка операций СБП. @acmsbpsrvsre</div>	<div>https://finedog.tinkoff.ru/teams/105/members</div>	
Payincident	<div>Команда информирования по инцидентам</div> <div>@payincident</div> <div>Взаимодействие в чате: payments_help_x_problem_management</div> <div>Почта в "майти" группы: unit_mail_group_4889c0e0-0ead-4b24-b63f-f6a705a120f6@tbank.ru</div>	<div>https://my.tinkoff.ru/structure/resource/units/4889c0e0-0ead-4b24-b63f-f6a705a120f6</div>	<div>Вики команды со всеми контактами</div> <div>Данил Шаламов: +79956062579</div> <div>Комрачкова Маргарита: +79651440192</div> <div>Майя Артемова: +79780767536</div> <div>Руслан Быстров: +79680334181</div>

Важные контакты

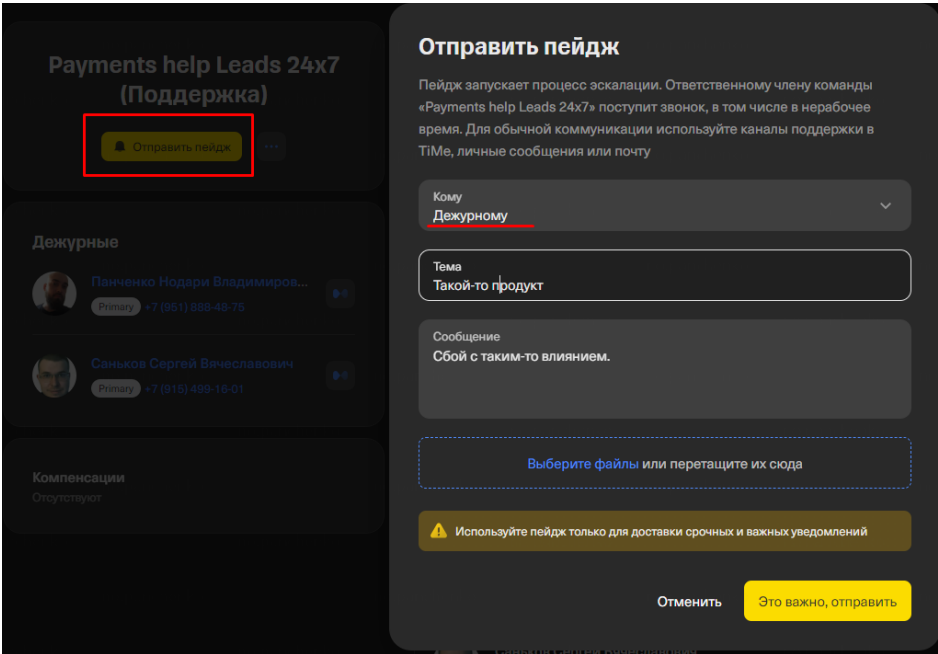
Андрей Никоненко: a.nikonenko

Сетевая схема партнеров на входящих переводах [\[OPS 2.5\] Сетевая схема партнёров](#)
Выгрузка подарков: <https://wiki.tcsbank.ru/pages/viewpage.action?pageId=4613462600>

Шаги:

1. При при сбоях от оранжевого уровня отправляем пейдж для информирования эскалационного дежурного нашей команды;

Ссылка на пейдж



*шаги ниже выполняет эскалационный дежурный

2. Подключиться к созвону ЕТТ;

Ссылка на конфу

Предоставить следующую информацию:

- 1. Какое направление пострадало;
- 2. Влияние: SR, кол-во операций.

Получить информацию:

- 1. Где и что сломалось;
- 2. Кто чинит.

Координировать работу:

- 1. При необходимости привлекать нужных специалистов (могут запросить в конфе): [пэйджи](#), [oncall \(звоним по номеру телефона\)](#);
- 2. Сообщать динамическое изменение влияния (стало хуже/лучше).

3. Оповестить ТГ;

Информацию по текущему статусу сбоя кратко и понятным языком дублируем в ТГ в [канал Сбоя](#) и в группу с техническим инцидентом в Finedog. Примеры шаблонов для ТГ:

Если есть информация по влиянию:

текст письма

Коллеги, наблюдаем проблемы с [название_юнита_или_направления](#). Количество ошибок [количество_ошибок](#) за [промежуток_времени](#)

Если нет точного количества ошибок:

текст письма

Коллеги, наблюдаем проблемы с [название_юнита_или_направления](#). Увеличилось количество ошибок с [00:00](#) Msk

4. Эскалация на CTO/CRO;

- 1. Эскалация на Екатерину Истошину ([пейдж](#)):
 - сбой от оранжевого уровня;
 - сообщаем продуктивное направление, SR, кол-во операций, что сломалось;

- визуально:

Evgeniy Kuzovlev team (SRE)

Отправить пейдж

Дежурные

Токарев Антон Леонидович

скрыто для не SRE

CRO

Истошина Екатерина Сергеевна

+7 (926) 705-67-02

Компенсация

Отсутствует

Отправить пейдж

Пейдж запускает процесс эскалации. Ответственному члену команды «Evgeniy Kuzovlev team» поступит звонок, в том числе в нерабочее время. Для обычной коммуникации используйте каналы поддержки в ТiМе, личные сообщения или почту

Кому

Всем SRE из команды

Тема

Такой-то сбой

Сообщение

сообщаем продуктовое направление, SR, кол-во операций, что сломалось

Выберите файлы или перетащите их сюда

Используйте пейдж только для доставки срочных и важных уведомлений

Отменить

Это важно, отправить

2. Эскалация на всю команду Евгения Кузовлева (пейдж):

- сбой от красного уровня активный в течение 20+ мин. (если чёрный, то сразу);
- сообщаем продуктовое направление, SR, кол-во операций, что сломалось;

- визуально:

Evgeniy Kuzovlev team (SRE)

Отправить пейдж

Дежурные

Токарев Антон Леонидович

скрыто для не SRE

CRO

Истошина Екатерина Сергеевна

+7 (926) 705-67-02

Компенсация

Отсутствует

Отправить пейдж

Пейдж запускает процесс эскалации. Ответственному члену команды «Evgeniy Kuzovlev team» поступит звонок, в том числе в нерабочее время. Для обычной коммуникации используйте каналы поддержки в ТiМе, личные сообщения или почту

Кому

Всем членам команды

Тема

Такой-то сбой

Сообщение

сообщаем продуктовое направление, SR, кол-во операций, что сломалось

Выберите файлы или перетащите их сюда

Используйте пейдж только для доставки срочных и важных уведомлений

Отменить

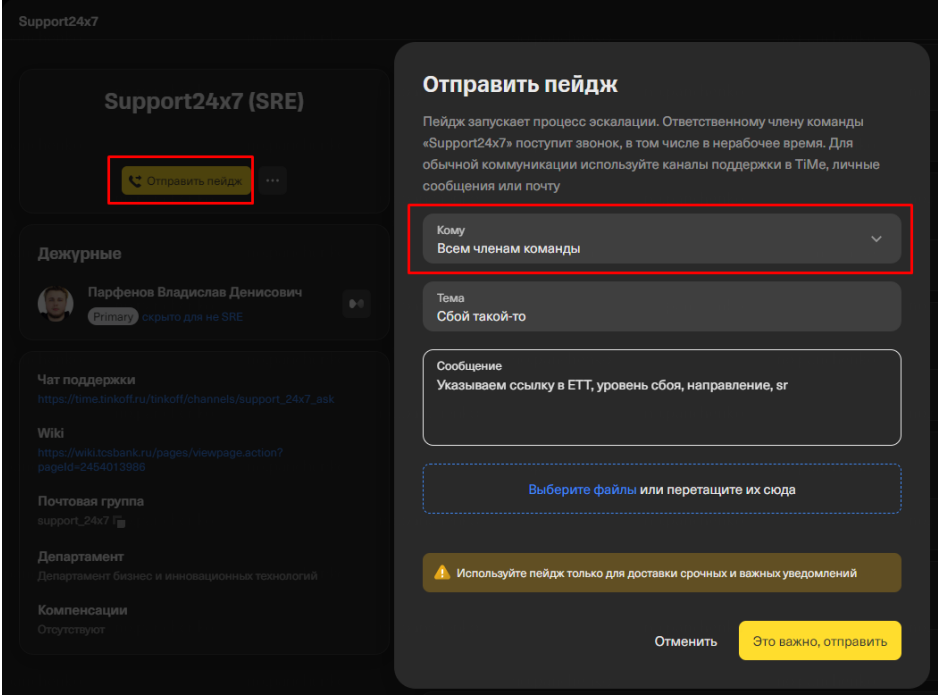
Это важно, отправить

5. Эскалация на Support 24x7 (вывешивание плашки в МБ/ИБ);

Условия:

- сбой от оранжевого уровня;
- сообщаем продуктовое направление, SR, кол-во операций, что сломалось, ссылку на ЕТТ конфу;
- визуально: [Ссылка на Finedog](#)

*** Если в созвоне ЕТТ попросили повесить плашку, то отправляем дополнительный пэйдж команде Sup24x7 с текстом- по метрикам технического влияния иницилируем вывешивание плашки на экран платежей и переводов. Через 5 минут идем в созвон ЕСТ и уточняем статус вывешивания плашки

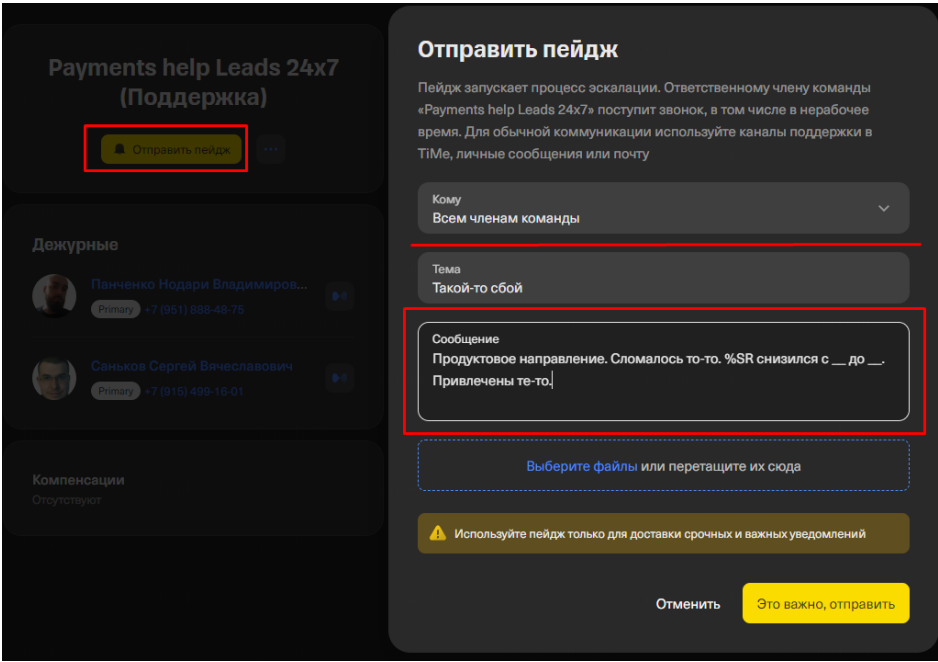


6. Эскалация на Илью Кассирова;

Эскалируем в следующих случаях:

- а) сбой на NKORR от жёлтого (в этом случае нужно звонить) и, при этом, нам не ответили на письмо;
- б) сбой с нашей стороны на других продуктовых направлениях от красного (в этом случае нужно кидать пейдж).

По пункту "а" всегда сообщаем следующую информацию: продуктивное направление, SR, что письмо было отправлено.
По пункту "б" всегда сообщаем следующую информацию: продуктивное направление, SR, кто чинит, кого привлекли, где и что сломалось.



7. Контроль + заключительная стадия сбоя.

1. Контролируем, что информация о количестве пострадавших добавлена дежурным и обновляется раз в 30 минут:

1. В FineDog;

- 2. В ТГ, в каналы продуктовых направлений;
- 3. В суммарном виде в [канал сбоев](#);
- 4. В канал Time "Критичные сбои";
- 5. В тред канала ЕТТ (Time) при необходимости;

2. Карточка сбоя в FineDog закрыта и заполнена;

3. Финальная выгрузка со всеми пострадавшими клиентами добавлена в Forge, чаты;

4. Все, кто нас тэгал в чатах - получили ответ;

5. Проведена [процедура](#) устранения последствий сбоя по заходдированным операциям;

6. Поставить напоминание на следующий день, чтобы проверить, что в FineDog по оранжевым, красным или чёрным сбоям добавлен технический РМ в наши FineDog.

Эскалация при сбое на стороне платформы FL (RTLН)

Выбираем юнит: [RTLН/FL](#)

Сбои на стороне платформы подсвечиваем в ТГ → Т-Bank & FL → Сбои!: "Коллеги, добрый день! С --:-- наблюдаем частичную/полную недоступность на входящих к нам / исходящих от нас переводах по номеру телефона СНГ, уточните пожалуйста, с Вашей стороны все работает штатно?" и тегаем коллег: @dakimov90, @xfersupport, @dristlebeck, @mr_shadys, @evgeniy_alexandrovitch.

Смотрим пострадавшие [операции](#) и уникальных [клиентов](#).
[Шаблон разметки для сбоя](#)

Получили информацию, что сбой на стороне платформы FL - отправляем письмо на аппрув, но перед этим смотрим кол-во пострадавших [операций](#), уникальных [клиентов](#) и прописываем эти данные в письме.

Письмо на ТОПов, перед отправкой ТОПам обязательно апрувим

Отправляем письмо по порядку, если не ответил первый - отправь второму, не ответил второй - третьему

Заапрувить может:

(В копию на апрув оставляем все как есть кроме контактов платформы)

- 1. a.m.polivanov@tbank.ru
- 2. m.shashilov@tbank.ru

Даем информацию, которая есть на текущий момент.

Шаблон письма, отправляем только после аппрува

[Шаблон письма здесь](#) - (Информирование о начале сбоя на стороне провайдера Платформы Firstline_dd.mm.oft)

- С 22:00 до 09:00 Пейдж не отправляем! Отправляем пейдж на всех SRE команды [DCTO RTLН escalation](#) с текстом "Привет! Предположительно сбой на стороне платформы FL, ошибки по всем банкам RTLН, пришлем шаблон письма ТОПам для апрува в почте", если в течение 10 минут никто не подключился (смотрим принятие пэйджа), то отправляем пэйдж на всех участников команды [DCTO RTLН escalation](#).
- Включаем [alert](#), ждем сообщения в payments_help_alert "Отправил SMS о сбое на стороне FirstLine ответственным. Отключи меня!" и отключаем alert.
- После завершения сбоя пишем в чат FL и в чат Сбои партнеров - "Коллеги, с --:-- наблюдаем восстановление штатной работы."
- Пейдж после завершения сбоя не отправляем коллегам [DCTO RTLН escalation](#).
- Отправляем письмо об окончании сбоя с влиянием на апрув сначала Поливанову, потом Шашилову - [Шаблон письма здесь](#) (Информирование о завершении сбоя на стороне провайдера Платформы Firstline dd.mm.oft)

В течение 5 дней после завершения сбоя требуется сформировать ПМ (в рамках того, что можно передать партнеру в ФЛ) и передавать его в письме. ПМ требуется сохранять на отдельной странице вики в том же формате, в котором хранят сбои СРЕ.

Архив

1. При оранжевых+ сбоях отправляем пэйдж на [дежурного Leads команды](#)
2. При необходимости вызвонить дежурного на [дежурного команды](#)
3. Эскалация на s.sankov - пэйдж на всех SRE [команды](#)
4. Эскалация на руководство Payments Help- [пэйдж на всех](#) или временно поставить кого то из руководителей [Primary дежурным](#)
5. Эскалация на CRO - пэйдж на SRE [команды CTO/CRO](#) (всем SRE из команды при оранжевом сбое)
6. Эскалация на CTO - пэйдж на дежурного [команды CTO/CRO](#) (дежурному)
7. Заходим в созвон [ЕТТ](#)
8. Если после расхолдирования зависших операций поступают новые обращения от клиентов- это повод к немедленной эскалации по кейсу на лида
9. В созвоне готовимся оперативно дать информацию по влиянию.
10. Уточняем, все ли необходимые специалисты подключены к решению сбоя. Поднимаем недостающих специалистов через [пэйджи](#) /номера телефонов в [oncall](#)
11. Информацию по текущему статусу сбоя кратко и понятным языком дублируем в ТГ в [канал Сбои](#). Примеры шаблонов для ТГ:

Если есть информация по влиянию:

текст письма

Коллеги, наблюдаем проблемы с [название_юнита_или_направления](#). Количество ошибок [количество_ошибок](#) за [промежуток_времени](#)

Если нет точного количества ошибок:

текст письма

Коллеги, наблюдаем проблемы с [название_юнита_или_направления](#). Увеличилось количество ошибок с [00:00](#) Msk

12. Контролируем, что информация о количестве пострадавших добавлена дежурным (и апдейтится раз в 30 минут):
 1. В FineDog;
 2. В ТГ в каналы продуктовых направлений;
 3. В суммарном виде в [канал сбои](#);
 4. В Канал Time Критичные сбои;
 5. В тред канала ЕТТ (Time) при необходимости;
13. Карточка сбоя в ОМГ закрыта и заполнена
14. Финальная выгрузка со всеми пострадавшими клиентами добавлена в Forge, чаты.
15. Все, кто нас тегал в чатах - получили ответ
16. Проведена процедура устранения последствий сбоя по захолдированным операциям
17. Поставить напоминалку на следующий день проверить, что в ОМГ по оранжевым и красным сбоям добавлен технический РМ в наши ОМГ

Сбер

Если сбой на стороне Сбербанка, то нужно написать письмо партнеру, приложив RRN неуспешной операции.

Инструкция по выгрузке RRN <https://wiki.tcsbank.ru/pages/resumedraft.action?draftId=4100709045&draftShareId=008c6e98-c42d-44e5-81ab-7d9cc17370c8&>

1. Заводим FineDog на зонтичный юнит;
2. Находим Forge у support 24x7, если его нет, то просим создать (отправить пейдж)- дальнейшие шаги ТОЛЬКО для массовых сбоев, когда аффект идет больше, чем на одну БЛ;
3. Копируем ссылку на Forge в FineDog;
4. Вводим услуги пострадавших направлений в Forge в разделе юнитов;
5. После окончания сбоя даем влияние по каждому зонтику.

! Самим Forge не создавать.

Общий dashboard ПиП

Таблица информирований

Дерево юнитов

Alert - "STATISTICS MONITORING ALERT" с ошибкой обязательно проверяем в масштабе недели, чтобы правильно определить влияние.

Устранение последствий сбоя (сброс hold'ов)

Обязательные атрибуты инцидента Forge

Важные нюансы при работе с артефактами инцидентов:

- После открытия инцидента FineDog, необходимо проверять корректность времени начала влияния;
- Обязательно нужно обновлять информацию в информированиях Forge при изменении ситуации по инциденту.

Анализ ошибок по системам

Ошибки на анализ сбойщих систем

Анализ

- Используем сёрч <https://sage.tcsbank.ru?shortLink=-T9doI4c6L> (вставляем код ошибки и провайдера)
- Находим в **resp_code** систему которая сбоит
По названию системы идёт к соответствующей ответственным команде [Контакты продуктовых команд ПиП](#)

Пример: Если ошибки на IRIS то идём в канал [help-rps](#) и по примеру: <https://time.tbank.ru/tinkoff/pl/3kn6ix6utinsfp9m3og1c9nkto> и запрашиваем информацию у IRIS если у них сбой

Переводы по МТ и СНГ

Дашборд

Переводы по МТ и СНГ

Название продуктового юнита	Действия
Преимущественно, заводим сбой на внешних юнитах, если нет внешнего, то используем внутренний. На внутренних юнитах критичность не выше белой. В инциденте Forge выбираем внутренний юнит. В юните "Банки РФ" необходимо выбрать банк, по которому фиксируем сбой.	

1. [Исходящий перевод по номеру телефона \(СБП\) / **Банки РФ** \(20965\)](#)
2. [Исходящий перевод по номеру телефона \(Сбер\) \(НКО РР\) / **НКО РР** \(25618\)](#)
3. [Внутрибанковский рублевый перевод по номеру телефона / -](#)
4. [Входящий перевод по номеру телефона \(СБП\) / **НСПК** \(21827\)](#)
5. [Входящий перевод по номеру телефона \(Сбер\) / **НКО РР** \(21372\)](#)
6. [Исходящий перевод по номеру телефона в СНГ \(RTLН\) / **Трансграничные банки \(RTLН\)** \(12856\)](#)
7. [Входящий перевод по номеру телефона из СНГ / **RTLН** \(6327\)](#)
8. [Покупки через СБП / **Банки РФ** \(20965\)](#)
9. [ПлатиQR / **Сбербанк** \(21372\)](#)
10. [Внутрибанковский валютный перевод по номеру телефона / -](#)
11. [Хранение разрешений клиентов по операциям СБП \(pg-me2me-client-settings\) / -](#)
12. [Оплата по привязке или подписке СБП / **НСПК** \(21827\)](#)
13. [Исходящий перевод по номеру телефона \(СБПТП отпр\) / **ТПСБП Отправитель** \(20964\)](#)
14. [Исходящий перевод по номеру телефона \(СБПТП поср\) / **ТПСБП Посредник** \(19338\)](#)
15. [Перевод со своего счета в другом банке \(SBP-pull-out\) / **Банки РФ** \(20965\)](#)
16. [Перевод на свой счет в другом банке \(SBP-pull-in\) / **Банки РФ** \(20965\)](#)

Текст:
Коллеги, добрый день, наблюдаем увеличение количества ошибок/снижение проходимости на XX% на [входящих к нам](#) / [исходящих от нас](#) операциях по "Сбер QR", с нашей стороны проверяем, можете подсказать, с Вашей стороны все работает штатно?
Примеры операций во вложении.

Подпись:

Влияние на [SBP-pull-in](#) и [SBP-pull-out](#) проверяем на борде [Юниты переводы по МТ](#)

1. Заводим сбой в [Finedog](#): (Primary дежурный)

Нажмите здесь для раскрытия...

1.
- В название вставляем текст: Наблюдаем проблемы с **название_юнита**;

▪ В описании указываем ошибку/ошибки из визуализации, например: Клиенты могут столкнуться с ошибкой **S.204.300772: "Банк получателя не отвечает. Пожалуйста, повторите перевод позже или узнайте у получателя другой банк для зачисления перевода"**;

▪ Если уже заведён технический **Finedog**, добавляем его в наш (продуктовый Finedog) в качестве основного.

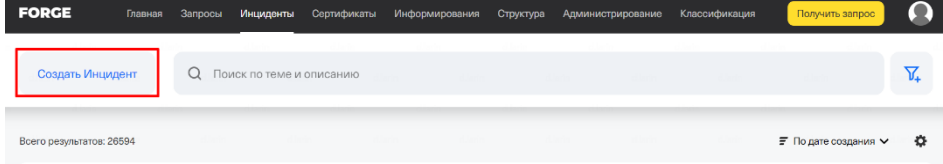
2. Создаём инцидент в Forge: (Primary дежурный)

Если открываем инцидент по готовому шаблону, то обязательно проверяем его на корректное содержание (чтобы было правильно указано влияние, текст ошибки, время начала).

Раскрыть

1.

1. Переходим в [Forge](#) и нажми **Создать инцидент** в левом верхнем углу



2. Заводим инц в forge

1/3

Тема: Ошибки при переводе по СБП в **Наименование_Банка**

* Если проблема на стороне платформы FirstLine, тема: Недоступны переводы по номеру телефона за границу

Описание: С XX:XX при переводе через Систему быстрых платежей в XXXXX клиенты могут столкнуться с ошибками: «XXXXXX».

* Расшифровку ошибки берём на [дашборде](#).

Как обнаружили инцидент: Автоматически

Первопричина: Техническая

По чьей вине: Партнёра

Критичность: Белая, если меньше 500 пострадавших

Влияние: Клиенты

Услугой можно пользоваться, но затруднительно / Есть обходное решение

2/3

Что сделать с запросами после связки: Оставить без изменений

Выберете запросы: Ничего не выбираем

Бизнес линия: Платежи и переводы

Продукт: Совершение платежей и переводов

Услуга: Переводы по номеру телефона

3/3

Возможность поиска пострадавших: Возможен

Обходное решение: Перевести по номеру карты см: [Таблица информирований](#)

СОЗДАЕМ ИНЦИДЕНТ С ИНФОРМИРОВАНИЕМ

Выберите шаблон

Возможность поиска пострадавших

Выберите значение

☐ Не требуется

☒ Возможен

☐ Невозможен

☐ Обходное решение

Назад

☒ Создать с информированием

Создать

3. Настройка информирований в Forge: (Primary дежурный)

Процедура TWork (по классификации) + Публикатор

Тема: Ошибка при переводе по СБП в *Наименование_Банка*

Описание: С XX:XX при переводе через Систему быстрых платежей в XXXXX клиенты могут столкнуться с ошибками: «XXXXX». * Расшифровку ошибки берём на [дашборде](#).

Дата и время начала влияния: согласно началу роста ошибок

Дата и время планируемого исправления: Если сроки неизвестны, проставляем +2 недели от даты создания инцидента

Ответственный от поддержки: укажи себя 🟡

Есть обходное решение

Как сотрудник может помочь клиенту: Расскажи клиенту про перевод по номеру карты с помощью процедуры «Платежи и переводы. Все тематики.»

Как клиент может решить проблему по другому: Пока можно перевести деньги по номеру карты.

☒ Есть обходное решение

Кто может применять обходное решение

Только сотрудник	Только клиент	Клиент и сотрудник
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Как сотрудник может помочь клиенту

Раскажи клиенту про перевод по номеру карты с помощью процедуры «Платежи и переводы. Все тематики.»

Как клиент может решить проблему по-другому

Пока можно перевести деньги по номеру карты.

☒ Заполнить сложность для клиента

Необходимость в переводе клиентом Клиент может воспользоваться обходным решением онлайн	x v	Длительность получения услуги клиентом День столкновения с проблемой	x v
Регулярность применения обходного решения Многоразовое	x v	Сколько действий требуется от клиента Требуется одно действие	x v
Насколько хорошо решено проблему Частично решило	x v		

Напиши, как сотрудник должен извиниться, объяснить что случилось: Простите, что не получилось перевести деньги по номеру телефона. Попробуйте перевести их по номеру карты. Комиссии не будет, если у вас не закончился лимит бесплатных переводов. Деньги зачислятся моментально. **Порядок действий сотрудника для VIP или негативного клиента:** |Если клиент:

— Угрожает отзывами или ЦБ.

—VIP: dop, private, real, media, official, public.

Передай обращение в Бэк по процедуре «Не получается перевести или оплатить через сервисы Т-Банка».

Если клиент понес финансовые потери или просит компенсацию, воспользуйтесь процедурой «Не согласен с банковскими списаниями».

В описании укажи первой строкой: «Передали по инциденту 00000000». Далее опиши ситуацию клиента.

Чат+Пуш

Кого информируем: Клиент

Как информировать пострадавшего: Проактивная помощь

Тип информирования: Информация

Источники: Выбираем созданную разметку пострадавших

Не отправляем уведомление, если с момента ошибки прошло более: выставляем 3 минуты

Тема: Ошибка при переводе по СБП в *Наименование_Банка*

Остальные поля берем из столбцов таблицы информирования

Почему этим клиентам отправляем именно это информирование: [Процедуры TWork для КЦ \(по классификации\)](#)

Заголовок пуш-уведомления: Пуш (проактивное информирование)

Тело пуш-уведомления: Пуш (проактивное информирование)

Тело чата: Чат в жёлтом приложении (проактивное информирование)

Процедура TWork (поиску пострадавших)

Источники: Выбираем созданную разметку пострадавших

Тема: Ошибка при переводе по СБП в *Наименование_Банка*

Остальные поля берем из столбцов таблицы информирований

Какая проблема у клиента: [Процедуры TWork \(по поиску пострадавших\)](#) (реактивное информирование)

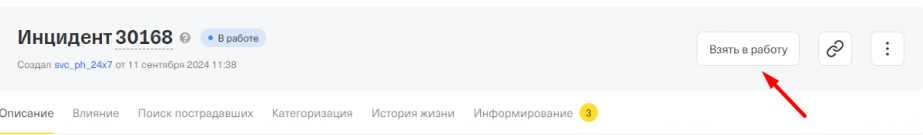
Обходное решение: [Процедуры TWork для КЦ \(по классификации\)](#)

Активируем поле "Информирование клиента с помощью ботов": [Телефонный бот \(подпункт реактивного информирования\)](#)

Что сотрудник должен сказать клиенту: [Телефонный бот \(подпункт реактивного информирования\)](#)

4. Берем инцидент в работу: (Primary дежурный)

Нажмите здесь для раскрытия...



5. Настраииваем разметку пострадавших: (Primary дежурный)

Раскрыть

1.
 - Переходим в [Sage](#)
 - Вставляем Search query

@timestamp

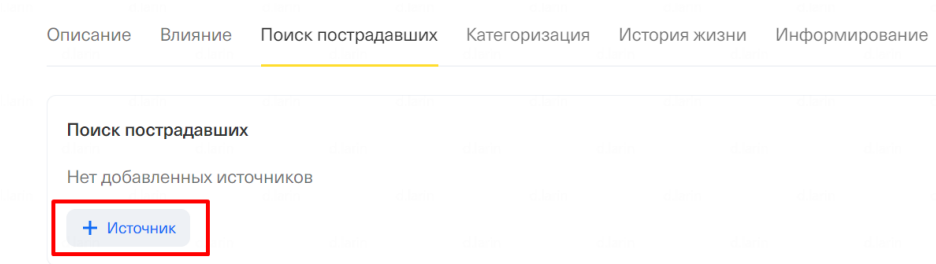
```
group='paym_pg' 'Bank_member_id' 'S.204.300820' | dedup req_clientId | fields req_clientId, @timestamp
```

- В сёрче меняем **Bank_member_id** (смотрим тут [ID РФ банков](#)) и коды ошибок. В данном сёрче ошибки 'S.204.300820' указаны в качестве примера, актуальные сбойные ошибки можно посмотреть на [дашборде](#).

Если ошибок несколько, прописываем через OR: 'S.204.300820' OR 'S.204.300820'

Выставляем необходимый интервал времени и нажимаем  

- Настройка разметки в Forge



В Foge переходим во вкладку Поиск пострадавших и нажимаем + Источник

Источник: Sage

Название источника: sage new

Поисковый запрос: вставляем наш запрос из Sage

Интервал запуска: Как можно чаще

Тип пострадавших: Физ. лицо

Подтип пострадавших: Физ_siebel_id

Ищем пострадавших начиная с: Выставляем время начала влияния (начало сбоя)

В качестве временного интервала выбираем текущую дату, затем нажимаем протестировать и сохранить.

Скрин

Sage может заблокировать неоптимальные запросы.
[Советы по составлению запроса.](#)

Поисковый запрос

'S.204.300820'
| dedup req_clientId
| fields req_clientId, @timestamp

ID пострадавшего

req_clientId

×

▼

Время события

@timestamp

×

▼

Интервал запуска

Как можно чаще

▼

Тип пострадавших

Физ. лицо

▼

Подтип пострадавших

Физ_siebel_id

×

▼

Ищем пострадавших, начиная с... (опционально)

16.07.2024, 00:00

?

📅

Дата и время автозавершения поиска (опционально)

?

📅

Тестирование

Нажмите на кнопку "Протестировать" и проверьте корректность введенных данных

От

16.07.2024, 00:00

📅

До

16.07.2024, 23:59

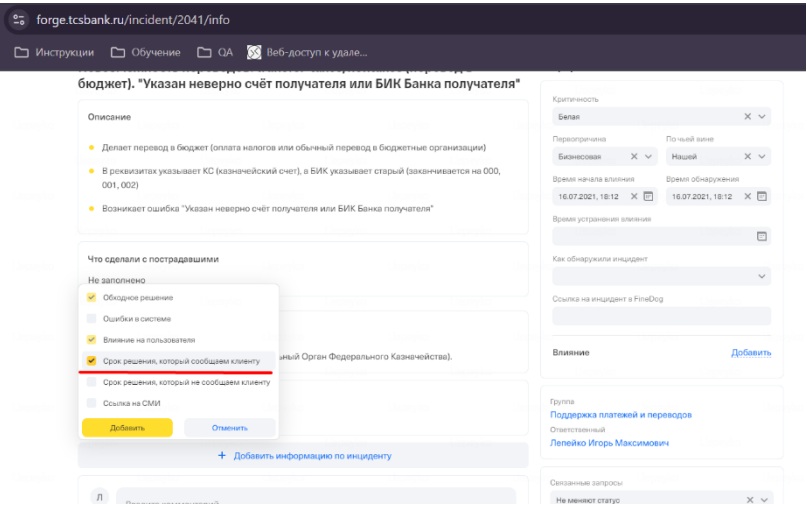
📅

Протестировать

Выберите интервал времени, в котором точно есть логи

6. Указываем срок исправления в инциденте: (Primary дежурный)

Нажмите здесь для раскрытия...



Если сроки неизвестны, проставляем +2 недели от даты создания инцидента

7. При снижении SR на rg-core ниже 93% или уровне критичности от **оранжевого** и выше пишем в ТГ

Шаблон для ТГ

При снижении SR на rg-core ниже 93%, подсвечиваем в чаты ТГ "[Сбои](#)" и "[Переводы](#)".

При уровне критичности от **оранжевого** и выше, влияние относим в ТГ канал "[Переводы](#)".

Шаблон сообщения для чата "[Сбои](#)":

С **XX:XX** наблюдаем фон ошибок при переводах по **СБП** в **Альфа Банк**. SR на услуге XX%.

Клиенты могут столкнуться с ошибкой: **S.204.300772 "Банк получателя не отвечает. Пожалуйста, повторите перевод позже или узнайте у получателя другой банк для зачисления перевода"**

Текущее влияние на **889 уникальных пострадавших клиентов / ошибок**. НСПК подтвердили проблемы на стороне партнёра/Описание проблемы на нашей стороне/уточняем причины у **psi 24x7**. По срокам информации нет.

Дальнейший разбор в чате "Переводы"

Шаблон сообщения для чата "[Переводы](#)":

С **XX:XX** наблюдаем фон ошибок при переводах по **СБП** в **Альфа Банк**. SR на услуге XX%.

Клиенты могут столкнуться с ошибкой: **S.204.300772 "Банк получателя не отвечает. Пожалуйста, повторите перевод позже или узнайте у получателя другой банк для зачисления перевода"**

Текущее влияние на **889 уникальных пострадавших клиентов / ошибок**. НСПК подтвердили проблемы на стороне партнёра/Описание проблемы на нашей стороне/уточняем причины у **psi 24x7**. По срокам информации нет.

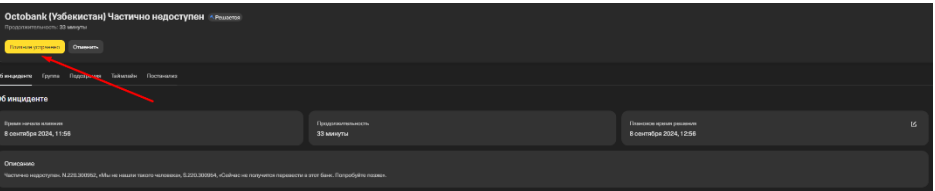
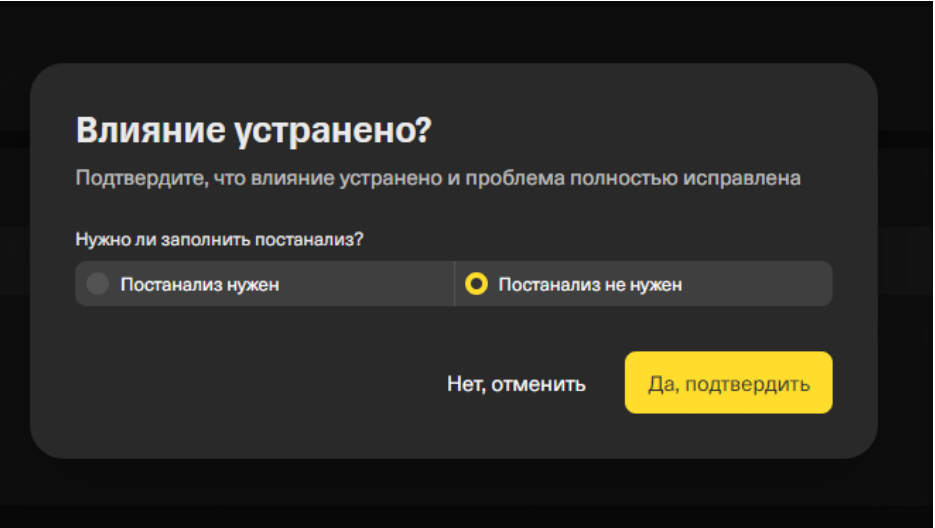
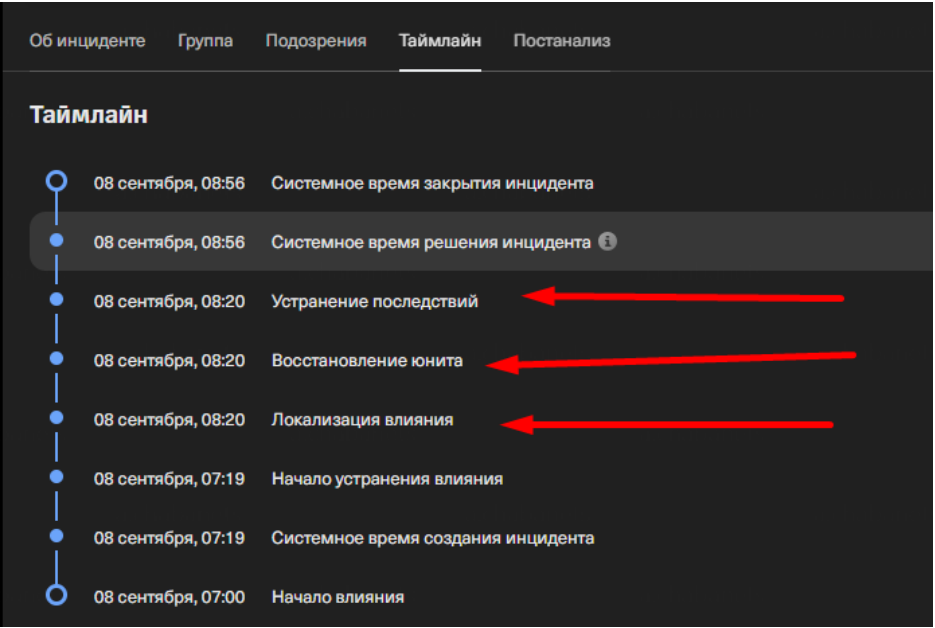
Важный нюанс:

Обязательно уточняем на чьей стороне сбой!

Если сбой на нашей стороне, то в кого эскалировали, кто подключился, кого пушнули?
Какие сроки восстановления?

8. После окончания влияния закрываем открытый инцидент в Finedog и прописываем в комментариях итоговое влияние. Также прикрепляем всех найденных пострадавших к инциденту в Forge. (Primary дежурный)

Закрыть Finedog

Действие	Скриншот
<div>○ На главной странице инцидента жмем "Влияние устранено"</div> <div>○ В появившемся окне выбираем, в зависимости от критичности инцидента, нужен ли постанализ</div> <div>○ На главной странице инцидента жмем "Таймлайн" и в 3-х пунктах выставляем корректное время устранения влияния</div>	<div></div> <div></div> <div></div>



Если сбой был на внутренней системе, то требуется заполнить постанализ, выбрав "Причину", "Триггер" и " Решение по причине". Либо подвязать готовый постанализ от команды SRE, если сбой критичности оранжевой и выше.



При необходимости заполнить постанализ по сбою на внешних системах достаточно проставить "-" в разделе "Краткое содержание".

Заккрыть Forge

Действие	Скриншот
<div><div></div><div><ul style="list-style-type: none">Отключаем поиск пострадавшихЗавершаем информирования</div></div>	<div><div><div><div>Новый инцидент</div><div><div>Юнит*</div><div>Название юнита</div><div></div></div><div><div>Команда*</div><div>Payments_help</div><div></div></div><div><div>Название*</div><div></div></div><div><div>Описание</div><div></div></div><div><div>Привязать к группе инцидентов</div></div></div><div><div>Критичность</div><div>При выборе учитывайте количество пострадавших, критичность вашей услуги и длительность инцидента</div><div><div>Белый</div><div>Желтый</div><div>Оранжевый</div><div>Красный</div></div><div>Как выбрать критичность?</div></div></div><div><div>10034789</div><div>Ошибки при переводе по СБП в ББР Банк</div><div>Активно</div><div></div><div><div>Кнопка информирования</div><div>Активен бот</div><div>Дата создания</div><div>Начало решения</div><div>Обработано заявок / уникальных</div><div>Последнее обращение</div><div>Редактировать</div><div>Завершить</div></div></div></div>

Инцидент 31320

Создан Яковский Илья Игоревич от 27 сентября 2024 16:54

В работе

Взять в работу

🔗

⋮

Описание

Влияние

Поиск пострадавших

Юниты

История жизни

Информирование

Поиск пострадавших

Нет добавленных источников

+ Источник

Поиск пострадавших

Название источника

Источник

Загрузка из файла

Выберите файл или перетащите его сюда

Часовой пояс

(UTC+03:00) Краснодар, Москва, Санкт-Петербург

ID пострадавшего

Колонка 1

Время события

Колонка 2

Тип пострадавших

Подтип пострадавших

Тестирование

Нажмите на кнопку "Протестировать" и проверьте корректность введенных данных

Протестировать

Сохранить

Если закрываем инцидент в рабочее время (с 10:00 до 19:00 МСК), перед закрытием инцидента в Forge необходимо проинформировать команду @ident в канале [payments_help_x_problem_management](#), они проинформируют клиентов о нормализации работы.

Инцидент 31349

Создал Давыдов Александр Евгеньевич от 28 сентября 2024 11:51

На исправлениеРешить

ОписаниеВлияниеПоиск пострадавшихЮнитыИстория жизниИнформирование

Ошибки при переводе по СБП в ББР Банк

Описание

С 11:35 при переводе через Систему быстрых платежей в ББР Банк у клиентов возникают ошибки:

- Банк получателя не отвечает. Пожалуйста, повторите перевод позже или узнайте у получателя другой банк для зачисления перевода

Что сделали с пострадавшими

28.09.2024 11:58 запустили проактивное и реактивное информирование + голосового робота.

Срок решения, который сообщаем клиенту

28 сентября 2024 11:51

Обходное решение

Клиент

Пока можно перевести деньги по номеру карты.

Сотрудник колл-центра

Развернуть

+ Добавить информацию по инциденту

Информация

Критичность

Белая

Первопричина

Техническая

По чьей вине

Партнера

Время начала влияния

28 сентября 2024 11:35

Время обнаружения

28 сентября 2024 11:51

Время устранения влияния

28 сентября 2024 11:51

Как обнаружили инцидент

Автоматически

Ссылка на инцидент в FineDog

24-57767

Влияние

Клиенты
Услугой можно пользоваться, но затруднительно \
Есть обходное решение

Группа

Поддержка платежей и переводов

Ответственный

Давыдов Александр Евгеньевич

Ответственный от первой линии

Федулов Александр Владиславович

Связанные запросы

Не меняют статус

Запросы

0

После устранения влияния обязательно указываем влияние в Finedog. В комментарии пишем:

"Итоговое влияние на XXX уникальных клиентов"

Если писали о сбое в ТГ, то обязательно отвечаем на свое сообщение в чат "Переводы" (в чат "Сбой" не пишем):

Восстановление с ВРЕМЯ. Итоговое влияние на XXX уникальных клиентов

9. При закрытии инцидентов FineDog, необходимо проверить правильно ли выставлен нужный юнит если нет, то выставить его.

- При закрытии инцидентов, связанных с переводами по МТ(СБП), покупки через СБП необходимо поменять юнит с "Исходящий перевод по номеру телефона (СБП)" и "Покупки через СБП" на юнит нужного банка РФ, по которому заводили сбой

Если сбой был на внутренней системе, то требуется заполнить постанализ, выбрав "Причину", "Триггер" и " Решение по причине". Либо подвязать готовый постанализ от команды SRE, если сбой критичности оранжевой и выше.

При необходимости заполнить постанализ по сбою на внешних системах достаточно проставить "-" в разделе "Краткое содержание".

10. Производим информирование об исправлении клиентов в Forge по инцидентам СБП с 19:00 до 10:00

Инструкция

Важно

Если мы пообещали проинформировать клиентов об исправлении в информировании и не было обходного - то мы должны проинформировать их после закрытия сбоя.

Пример

Чат в жётом приложении (простое информирование)	Пуш (простое информирование)	Телефонный бот (подпункт реактивного информирования)
Заметили, что не прошёл перевод. Уже решаем проблему — сообщим, когда все исправим.	Перевод не прошёл Уже решаем проблему — сообщим, когда все исправим	Заметили, что у вас не прошёл перевод. Мы уже решаем проблему — сообщим, когда все исправим.



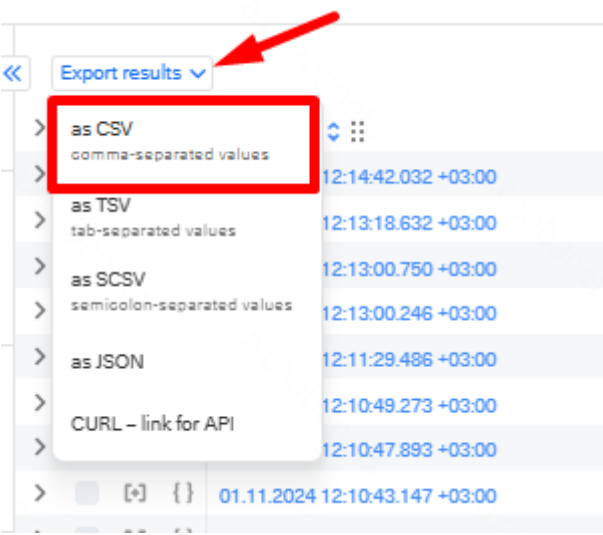
Если мы не обещали проинформировать клиентов, а было обходное - то мы не информируем клиентов об исправлении ситуации

Пример

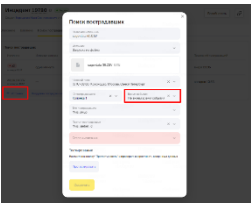
<p>Пуш</p> <p>Оплата недоступна Извините, что не получилось оплатить услуги [ProviderName]. Подробнее в чате.</p> <p>Чат с обходным:</p> <p>Извините, что не получилось оплатить услуги [ProviderName]. Пока вы можете оплатить по реквизитам.</p> <p>[Оплатить по реквизитам](tinkoffbank://Main/PayByAccountID)</p>	<p>Пуш</p> <p>Оплата недоступна Не работает оплата услуг [ProviderName]. Подробнее в чате</p> <p>Чат с обходным</p> <p>Не работает оплата услуг [ProviderName]. На стороне партнера уже идет работа по восстановлению. Пока вы можете оплатить по реквизитам.</p> <p>[Оплатить по реквизитам](tinkoffbank://Main/PayByAccountID)</p>
--	---

Если возникают технические проблемы с информированием, тегаем payincident в треде информа в канале "Информирование клиентов по списку из Forge" и подсвечиваем проблему.

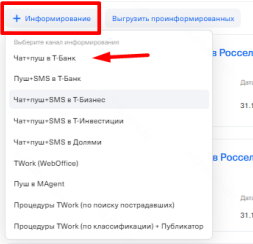
Выгружаем влияние с пострадавшими из Sage



Загружаем файл с пострадавшими из Sage в Forge



Создаем в Forge информирование "Чат + пуш"



Выбираем "По списку" и "Уведомление о решении"

В источниках выбираем Процедуры Twoork по поиску пострадавших + Процедуры Twoork по классификации + "Чат+Пуш в Т-Банк"

Время не трогаем

	Название информирования берем из инцидента	<div><div>Описание</div><div><div>Канал информирования</div><div>Чат+пуш в Т-Банк</div><div>×</div><div>▼</div></div><div><div>Кого информируем</div><div>Клиент</div><div>×</div><div>▼</div></div><div>Как информировать пострадавшего</div><div><div><input type="radio"/> Проактивная помощь</div><div><input checked="" type="radio"/> По списку</div><div><input checked="" type="radio"/> Уведомление о решении</div><div><input type="radio"/> Уведомление о переносе</div></div><div><div>Физ. лицо sage new</div><div>▼</div><div>Период (если необходимо)</div><div><input type="text" value=""/></div><div><input type="text" value=""/></div></div><div><div>10036732</div><div>Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона в Капиталбанк</div><div>×</div><div>▼</div></div><div>Не отправляем уведомление, если с момента ошибки прошло более 10 минут</div><div><div>Общая информация</div><div>Название информирования*</div><div>Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона в Капиталбанк</div><div>Почему этим клиентам отправляем именно это информирование*</div><div>Восстановление с 09:21</div></div><div><div>Текст информирования</div><div>Заголовок push-уведомления*</div><div>Переводы снова работают</div><div>Тело push-уведомления*</div><div>Переводы в Капиталбанк снова работают. Если актуально, повторите попытку</div><div>72/148</div><div>Текст чата*</div><div>Переводы в Капиталбанк снова работают. Если актуально, повторите попытку.</div><div><div>Отменить</div><div>Активировать</div></div></div></div>
	В описание указываем со сколько восстановилось	
	Заголовок пуша: Ситуация исправлена	
	<div>- Тело пуша: Переводы через Систему Быстрых Платежей в [название банка] снова доступны. Если актуально, повторите попытку</div> <div>- Чат: Переводы через Систему Быстрых Платежей в [название банка] снова доступны. Если актуально, повторите попытку.</div>	
	Инструкция	

Переводы по номеру карты

Дашборд

Переводы по номеру карты

Название продуктового юнита	Действия
Преимущественно, заводим сбой на внешних юнитах, если нет внешнего, то используем внутренний. На внутренних юнитах критичность не выше белой. В инциденте Forge выбираем внутренний юнит. В юните "Банки РФ" необходимо выбрать банк, по которому фиксируем сбой.	

Синий - внутренний юнит / **Красный** -
внешний юнит

1. [Внутрибанковский валютный перевод по номеру карты / -](#)
2. [Внутрибанковский рублевый перевод по номеру договора / -](#)
3. [Внутрибанковский рублевый перевод по номеру карты / -](#)
4. [Внутрибанковский рублевый перевод по реквизитам счета / -](#)
5. [Входящий перевод по номеру карты \(Сбер\) / НКО РР \(25618\)](#)
6. [Входящий перевод по номеру карты / **Банки РФ \(20965\)**](#)
7. [Входящий перевод SWIFT / -](#)
8. [Вывод с инвести / -](#)
9. [Завод на инвест / -](#)
10. [Запрос денег / -](#)
11. [Исходящий перевод по номеру карты \(Сбер\) / НКО РР \(25618\)](#)
12. [Исходящий перевод по номеру карты с любой карты \(с2с any2any\) / -](#)
13. [Исходящий перевод SWIFT / -](#)
14. Исходящий перевод по номеру карты в СНГ (RTLН)
15. Входящий перевод по номеру карты из СНГ (RTLН)
16. [Партнерские каналы пополнения / **Банки РФ \(20965\)**](#)
17. [Переводы по номеру карты / **Банки РФ \(20965\)**](#)
18. [Перевод по реквизитам в другой банк / **Банки РФ \(20965\)**](#)
19. [Переводы между своими счетами / -](#)
20. [Стягивание с карты другого банка / **Банки РФ \(20965\)**](#)
21. [Сбор и запрос / -](#)

Не поддерживаемые юниты

1. **Tinkoff Pay** - не поддерживаем
2. **Снятие наличных** - не поддерживаем

1. Finedog (Primary дежурный)

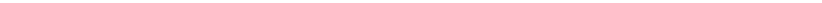
Нажмите здесь для раскрытия...

Действие	Скриншот
<ul style="list-style-type: none">• Юниты - смотри, на какой визуализации видишь ошибки• Команда - Payments_Help• Название - Ошибки при (название юнита)• Описание - С ВРЕМЯ клиенты могут столкнуться с ошибками• Критичность - Белая	
<p>В таймлайне установить корректное время начала влияния</p>	

2. Создание Forge и информирований (Primary дежурный)

Если в Finedog выбрали юниты **Вывод с инвеста** или **Завод на инвест** - Forge не заводим.

Нажмите здесь для раскрытия...

Действие	Скриншот
Жмем "Создать инцидент"	

- Тема - Ошибки при (название юнита)
- Описание: Берем из [таблицы информирований](#)

Как обнаружили инцидент:

- Автоматически (если пришел алерт)
- Нашел сотрудник (если увидели на борде раньше, чем пришел алерт)

Критичность - Белая

Первопричина - По умолчанию "Техническая".

По чьей вине (выбираем предварительно):

- Нашей

Возможность поиска пострадавших - Возможен

Новый инцидент

×

1

Описание

2

Влияние

3

Старт работы с последствиями

Выберите шаблон

▼

Тема

Название инцидента

↶ ↷ ✎ ☰ ” 🔗 <> 🖼️ — ✂️

Описание

С ВРЕМЯ при оплате по QR СБП в XXX(Название банка), клиенты могут столкнуться с ошибками:

- XXX

Как обнаружили инцидент

▼

Критичность

Как определить критичность

☒ Белая

☐ Желтая

☐ Оранжевая

☐ Красная

☐ Черная

Первопричина

☒ Техническая

☐ Бизнесовая

☐ Уточняется

По чьей вине

☒ Нашей

☐ Партнера

☐ Уточняется

Возможность поиска пострадавших

☒ Возможен

☐ Невозможен

☐ Не требуется

Далее

Влияние:

- На кого влияет - Клиенты
- Степень влияния - Услугой можно пользоваться, но затруднительно \ Есть обходное решение

Юниты - аналогичный юниту в Finedog

Новый инцидент

✕

1

Описание

2

Влияние

3

Старт работы с последствиями

Влияние

Клиенты

✕

▼

Услугой можно пользоваться, но затрудн

✕

▼

🗑

+ Добавить

Классификация

1

Основные классификаторы инцидента в Forge - услуга и объект данных. Постарайся указать их сразу при создании

Юниты

▼

Назад

Далее

Что сделать с запросами после связки - Оставить без изменений

Обходное решение:

- Тумблер вкл
- Кто применяет - Клиент
- Обходное решение - Берем из [таблицы информирований](#)

Если нет информации по обходному решению, требуется указать, что его нет.

- Включить тумблер "Создать с информированием"

[illegible]

- Название информирования - Ошибки при (название юнита)
- Описание: Берем из [таблицы информирований](#)

- Выбираем инцидент

Степень влияния - Услугой можно пользоваться, но затруднительно \ Есть обходное решение

Дата и время начала влияния - установить корректное время начала влияния

Дата и время планируемого исправления - текущий день до 23:59

Ответственный от поддержки - указываем себя

Ответственный за информирование - указываем себя

Куда отправляем

- Отправить в процедуры - Тумблер вкл

Сервисы:

- Сайт Т-Банк
- Мобильный банк
- Платежи и переводы

Подразделения:

- Входящие
- Входящие. TWork.
- ДКЦ
- ОЭО. TWork.
- СЭК. Чат

Что сказать клиенту

- Есть обходное решение - Тумблер вкл, если есть обходное и берем обходное из [таблицы информирований](#)

Что сказать клиенту

☒ **Есть обходное решение**

Кто может применить обходное решение

Только сотрудник

Только клиент

Клиент и сотрудник



Как сотрудник может помочь клиенту

Расскажи клиенту про перевод по номеру карты с помощью процедуры «Платежи и переводы. Все тематики.»

☒ Заполнить сложность для клиента

Необходимость в перемещении клие...

Клиент может воспользоваться об...

Длительность получения услуги клие...

День столкновения с проблемой

Регулярность применения обходного ...

Многоразовое

Сколько действий требуется от клиен...

Требуется одно действие

Насколько хорошо решило проблему

Частично решило



Напиши, как сотрудник должен извиниться и объяснить, что случилось

Простите, что не получилось перевести деньги через Систему быстрых платежей. Попробуйте перевести их по номеру карты. Комиссии не будет, если у вас не закончился лимит бесплатных переводов. Деньги зачислятся моментально.

☒ **Особые действия для VIP и негативных клиентов**



Порядок действий сотрудника для VIP или негативного клиента

[Если клиент:

— Угрожает отзывами или ЦБ.

— VIP: dop, private, real, media, official, public.

Передай обращение в Бэк по процедуре «Не получается перевести или оплатить через сервисы Т-Банка».

[Если клиент понес финансовые потери или просит компенсацию, воспользуйся процедурой «Не согласен с банковскими списаниями».

[В описании укажи первой строкой: «Передали по инциденту 10029852». Дальше опиши ситуацию клиента.

- Инцидент берем в работу
- Выставляем корректное время начала сбоя
- Прикрепляем ссылку на Finedog
- Указываем срок решения, который сообщаем клиенту - текущий день до 23:59
- Добавляем ссылку на созданный инцидент Forge в комментарии Finedog

Инцидент 31331

Создал Янковский Илья Игоревич от 27 сентября 2024 18:46

В работе

Взять в работу

Описание

Влияние

Поиск пострадавших

Юниты 1

История жизни

Информирование 1

Ошибки при переводе по СБП в ББР Банк

Информация

Описание

С 18:30 при переводе через Систему быстрых платежей в ББР Банк у клиентов возникают ошибки:

Банк получателя не отвечает. Пожалуйста, повторите перевод позже или узнайте у получателя другой банк для зачисления перевода

Что сделали с пострадавшими

-

Срок решения, который сообщаем клиенту

27 сентября 2024 23:59

Обходное решение

Ошибки в системе

Влияние на пользователей

Причина отсутствия поиска пострадавших

Срок решения, который сообщаем клиенту

Срок решения, который не сообщаем клиенту

Ссылка на СМИ

Добавить

Отменить

Развернуть

Критичность

Белая

Первопричина

Техническая

По чьей вине

Партнера

Время начала аварии

27 сентября 2024 18:30

Время обнаружения

27 сентября 2024 18:40

Время устранения аварии

-

Как обнаружили инцидент

Автоматически

Ссылка на инцидент в Finedog

24-57722

Влияние

Клиенты

Услугой можно пользоваться, но затруднительно \

Есть обходное решение

Группа

Поддержка платежей и переводов

Ответственный

Янковский Илья Игоревич

Ответственный от паровой линии

Федулов Александр Владиславович

Связанные запросы

Не меняют статус

Запросы 0

Переходим в "Поиск пострадавших"

- Жмем "+ Источник"

Название источника - Sage

Источник - Sage

Поисковый запрос - Берем из [Таблицы выгрузки влияния](#) и проверяем в Sage. Если не удастся найти пострадавших через Sage, то пропускай этот пункт.

Интервал запуска - как можно чаще

Тип пострадавших - Физ. лицо

Подтип пострадавших - Физ_siebel_id

Ищем пострадавших начиная с - установить корректное время начала сбоя

Тестирование - выбираем текущий день

- Жмем протестировать
- Сохранить

✕

Поиск пострадавших

Название источника

Sage

Источник

Sage

▼

Sage может заблокировать неоптимальные запросы.

[Советы по составлению запроса.](#)

Поисковый запрос

Вставляем серч из Sage

ID пострадавшего

▼

Время события

▼

Интервал запуска

Как можно чаще

▼

Тип пострадавших

Физ. лицо

▼

Подтип пострадавших

Физ_siebel_id

✕

▼

Ищем пострадавших, начиная с... (опционально)

?

⋮

Дата и время автозавершения поиска (опционально)

?

⋮

Тестирование

Нажмите на кнопку "Протестировать" и проверьте корректность введенных данных

От

⋮

До

⋮

Протестировать

Выберите интервал времени, в котором точно есть логи

Сохранить

Открой информирования "Чат+Пуш" и "По поиску пострадавших", если получилось настроить поиск

Чат+Пуш

Кого информируем: Клиент

Как информировать пострадавшего: Проактивная помощь

	<p>Тип информирования: Информация</p> <p>Источники: Выбираем созданную разметку пострадавших</p> <p>Не отправляем уведомление, если с момента ошибки прошло более: выставляем 3 минуты</p> <p>Остальные поля берем из столбцов таблицы информирований</p> <p>Тема: Ошибка при Услуга</p> <p>Почему этим клиентам отправляем именно это информирование: Процедуры TWork для КЦ (по классификации)</p> <p>Заголовок пуш-уведомления: Пуш в жёлтом приложении (проактивное информирование)</p> <p>Тело пуш-уведомления: Пуш в жёлтом приложении (проактивное информирование)</p> <p>Тело чата: Чат в жёлтом приложении (проактивное информирование)</p> <p>Процедура TWork (поиску пострадавших)</p> <p>Источники: Выбираем созданную разметку пострадавших</p> <p>Остальные поля берем из столбцов таблицы информирований</p> <p>Тема: Ошибка при Услуга</p> <p>Какая проблема у клиента: Процедуры TWork (по поиску пострадавших) (реактивное информирование)</p> <p>Обходное решение: Процедуры TWork для КЦ (по классификации)</p> <p>Активируем поле "Информирование клиента с помощью ботов": Телефонный бот (подпункт реактивного информирования)</p> <p>Что сотрудник должен сказать клиенту: Телефонный бот (подпункт реактивного информирования)</p>
	<h3>3. Telegram информирование бизнеса (Secondary дежурный)</h3> <p>Шаблон для ТГ</p> <p>При снижении SR на rg-core ниже 93%, подсвечиваем в чаты ТГ "Сбой" и "Переводы".</p> <p>При уровне критичности от оранжевого и выше, влияние относим в ТГ канал "Переводы".</p> <div><div></div><div>При указании сбоя в ТГ нужно всегда указывать на чьей он стороне, нашей или партнера. Чтобы узнать на чьей стороне проблема необходимо уточнить у продуктовой команды в канале "alarm" или написать в канале "SRE-DutyTeam-Платежи-и-Переводы" не забывая тегнуть нужную команду;</div></div> <div><div></div><div>Если сбой на нашей стороне, то какие действия предприняты, эскалации и т.д.;</div></div> <div><div></div><div>При указании SR дополнительно прописывать к какому направлению он относится: Платежи и переводы (общий), Покупки по СБП и т.д.</div></div>

Шаблон сообщения для чата "[Сбой](#)":

С <XX:XX> наблюдаем фон ошибок при переводах по <название юнита>/банка. SR на услуге XX%.

Текущее влияние на <889 уникальных пострадавших клиентов / ошибок>. <Описание проблемы на нашей/внешней стороне, если понимания нет, то информация, у кого уточняем/кого подключили>. По срокам информации нет.

Дальнейший разбор в чате "Переводы"

Шаблон сообщения для чата "[Переводы](#)":

С <XX:XX> наблюдаем фон ошибок при переводах по <название юнита>/банка. SR на услуге XX%.

Текущее влияние на <889 уникальных пострадавших клиентов / ошибок>. <Описание проблемы на нашей/внешней стороне, если понимания нет, то информация, у кого уточняем/кого подключили>. По срокам информации нет.

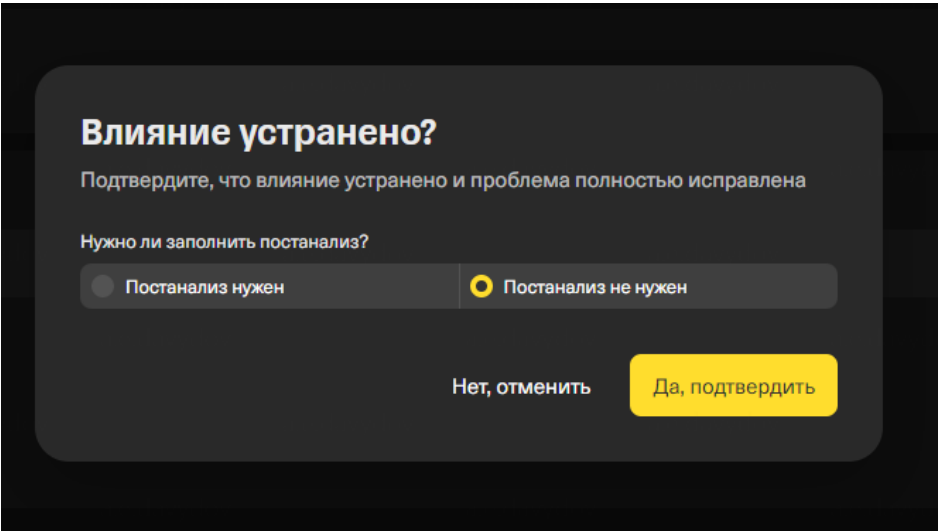
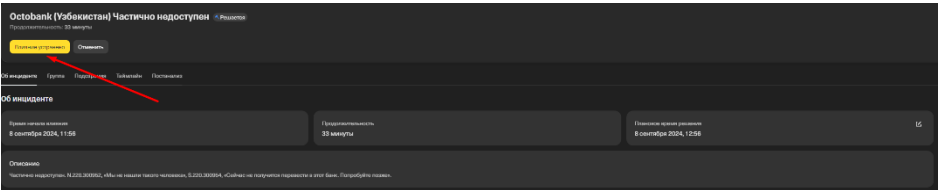
Важный нюанс:

Обязательно уточняем на чьей стороне сбой!

Если сбой на нашей стороне, то в кого эскалировали, кто подключился, кого пушнули?
Какие сроки восстановления?

4. Закрытие сбоя (Primary дежурный)

Закрыть Finedog

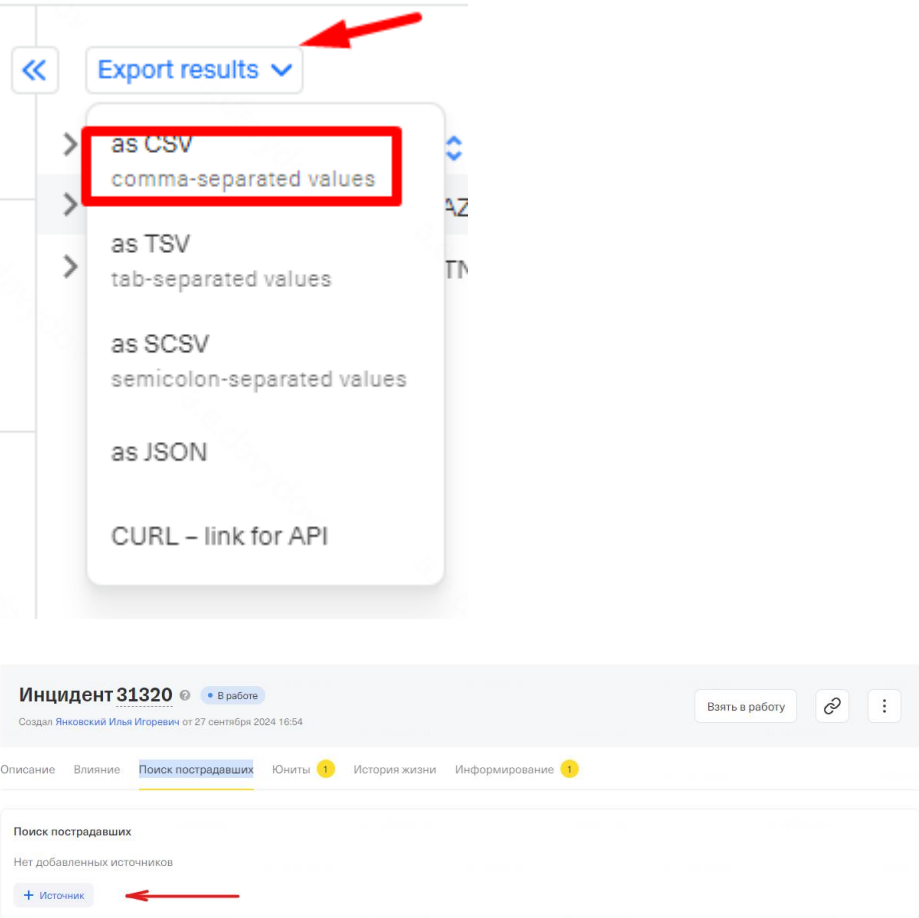
Действие	Скриншот
<div><ul style="list-style-type: none">На главной странице инцидента жмем "Влияние устранено"В появившемся окне выбираем, в зависимости от критичности инцидента, нужен ли постанализНа главной странице инцидента жмем "Таймлайн" и в 3-х пунктах выставляем корректное время устранения влияния</div>	<div></div>

Прикрепляем файл с пострадавшими в Forge

- Переходим в Sage
- Выставляем корректное время сбоя
- Используем тот же серч, который использовали, при настройке поиска пострадавших в Forge
- Жмем "Export results" и выбираем CSV

В Forge:

- Жмём "+ Источник"
- В открывшемся окне в пункте "Источник" выбираем "Загрузка из файла"
- Нажимаем "Выбрать файл" и находим файл с необходимой выгрузкой
- В "Название источника" пишем что сломалось и текущую дату
- В пункте "Время события" выбираем "Не знаем время события"
- Тип пострадавших - Физ. лицо
- Подтип пострадавших - Физ_siebel_id
- Жмём кнопку "Протестировать"
- "Сохранить"



✕

Поиск пострадавших

Название источника

Источник

Загрузка из файла

Выберите файл или перетащите его сюда

Часовой пояс

(UTC+03:00) Краснодар, Москва, Санкт-Петербург

ID пострадавшего

Колонка 1

Время события

Колонка 2

Тип пострадавших

Подтип пострадавших

Тестирование

Нажмите на кнопку "Протестировать" и проверьте корректность введенных данных

Протестировать

Сохранить

Если закрываем инцидент в рабочее время (с 10:00 до 19:00 МСК), перед закрытием инцидента в Forge необходимо проинформировать команду @ident в канале [payments_help_x_problem_management](#), они проинформируют клиентов о нормализации работы.

На главной странице инцидента выставляем:

- корректное время устранения влияния
- корректный срок решения, который сообщаем клиенту
- Жмем "Решить" и в появившейся строке пишем "Работа нормализована"

Инцидент 31349

Создал Давыдов Александр Евгеньевич от 28 сентября 2024 11:51

На исправление

Решить

ОписаниеВлияниеПоиск пострадавшихЮнитыЮнитыИстория жизниИнформирование

Ошибки при переводе по СБП в ББР Банк

Описание

С 11:35 при переводе через Систему быстрых платежей в ББР Банк у клиентов возникают ошибки:

- Банк получателя не отвечает. Пожалуйста, повторите перевод позже или узнайте у получателя другой банк для зачисления перевода

Что сделали с пострадавшими

28.09.2024 11:58 запустили проактивное и реактивное информирование + голосового робота.

Срок решения, который сообщаем клиенту

28 сентября 2024 11:51

Обходное решение

Клиент

Пока можно перевести деньги по номеру карты.

Сотрудник колл-центра

Развернуть

+

Добавить информацию по инциденту

Информация

Критичность

Белая

Пересортичка

Техническая

По чьей вине

Партнера

Время начала влияния

28 сентября 2024 11:35

Время обнаружения

28 сентября 2024 11:51

28 сентября 2024 11:51

Как обнаружили инцидент

Автоматически

Ссылка на инцидент в Finedog

24-57767

Влияние

Клиенты

Услугой можно пользоваться, но затруднительно \

Есть обходное решение

Группа

Поддержка платежей и переводов

Ответственный

Давыдов Александр Евгеньевич

Ответственный от первой линии

Федулов Александр Владиславович

Секционные запросы

Не меняют статус

Запросы

После устранения влияния обязательно указываем влияние в Finedog. В комментариях пишем:

"Итоговое влияние на XXX уникальных клиентов"

Если писали о сбое в ТГ, то обязательно отвечаем на свое сообщение в чат "Переводы" (в чат "Сбои" не пишем):

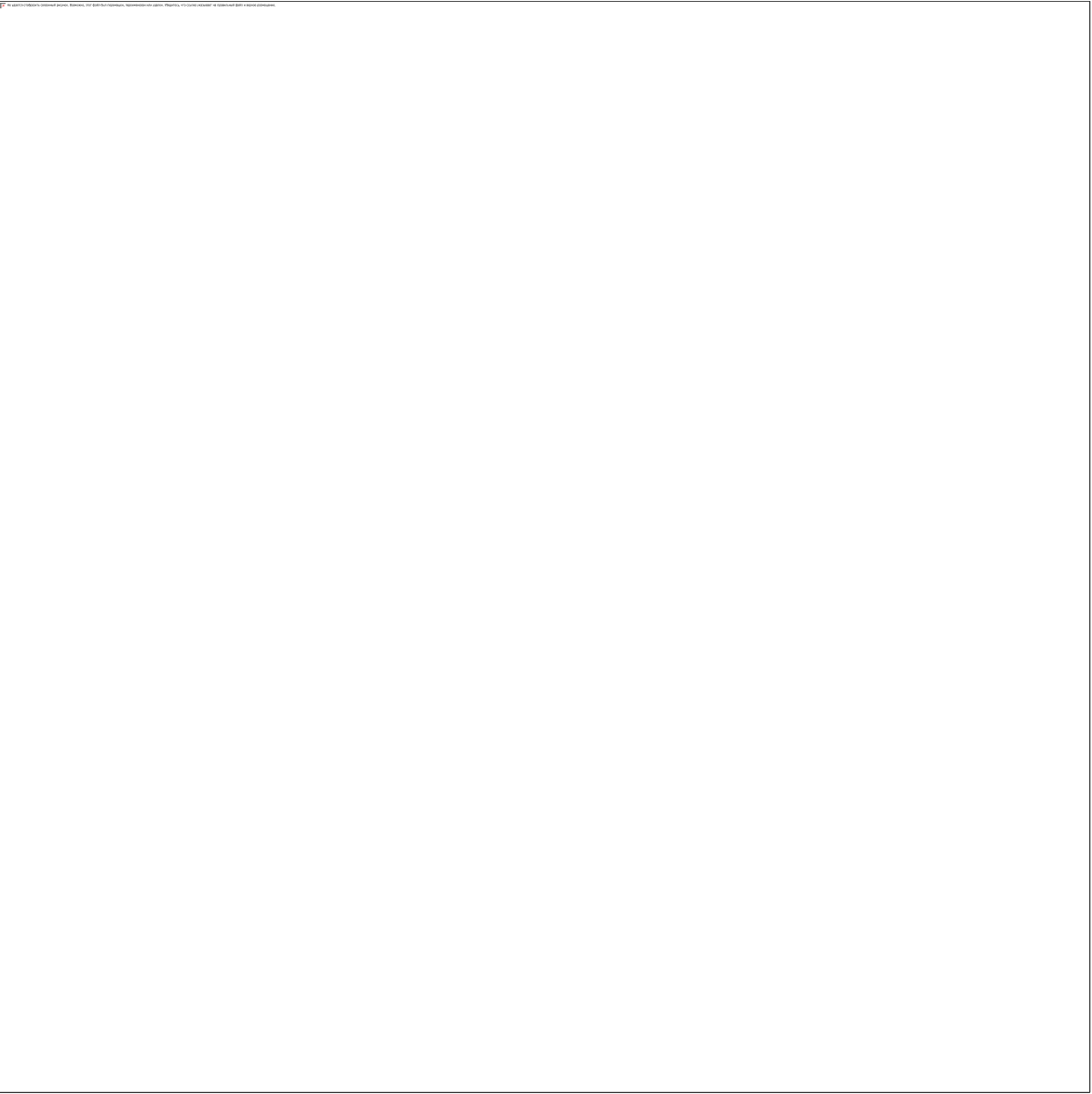
Восстановление с ВРЕМЯ. Итоговое влияние на XXX уникальных клиентов

Закрыть Forge, если не удалось выгрузить пострадавших через Sage

Действие	Скриншот
<ul style="list-style-type: none">Завершаем информирования	

Выгружаем клиентов, попавших под сбой

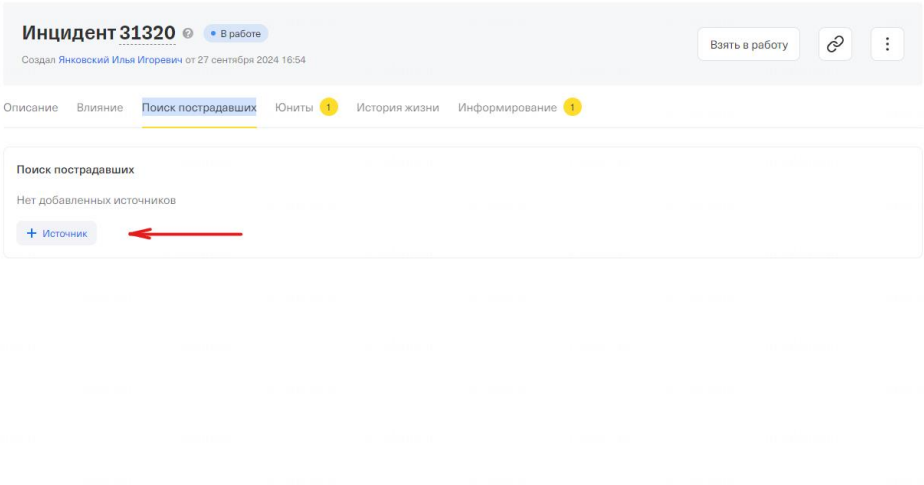
- Заходим в [ноут](#) и указываем свои ошибки и шлюз (подходящий шлюз можно найти в [Таблице выгрузки влияния](#))
- Вверху ноута указываем корректное время сбоя и ждем "Запустить"
- Запускаем ноут 3-6 раз, пока не увидим одинаковое количество пострадавших при каждой выгрузке внизу ноута
- Выбираем "Table 2", ждем Download и выбираем CSV



		<div data-bbox="1997 102 2968 1066"></div> <div data-bbox="1997 1097 2182 1284"></div>
--	--	--

Прикрепляем файл с пострадавшими в Forge

- Жмём "+ Источник"
- В открывшемся окне в пункте "Источник" выбираем "Загрузка из файла"
- Нажимаем "Выбрать файл" и находим файл с необходимой выгрузкой
- В пункте "Время события" выбираем "Не знаем время события" (для этого в файле выгрузки должен быть только один столбец с ID клиентов)
- Тип пострадавших - Физ. лицо
- Подтип пострадавших - Физ_siebel_id
- Жмём кнопку "Протестировать"
- "Сохранить"



✕

Поиск пострадавших

Название источника

Источник

Загрузка из файла

Выберите файл или перетащите его сюда

Часовой пояс

(UTC+03:00) Краснодар, Москва, Санкт-Петербург

✕

▼

ID пострадавшего

Колонка 1

Время события

Колонка 2

Тип пострадавших

▼

Подтип пострадавших

Тестирование

Нажмите на кнопку "Протестировать" и проверьте корректность введенных данных

Протестировать

Сохранить

Если закрываем инцидент в рабочее время (с 10:00 до 19:00 МСК), перед закрытием инцидента в Forge необходимо проинформировать команду [@payincident](#) в канале [payments_help_x_problem_management](#), они проинформируют клиентов о нормализации работы.

На главной странице инцидента выставляем:

- корректное время устранения влияния
- корректный срок решения, который сообщаем клиенту
- Жмем "Решить" и в появившейся строке пишем "Работа нормализована"

Инцидент 31349

Создал Давыдов Александр Евгеньевич от 28 сентября 2024 11:51

На исправление

Решить

ОписаниеВлияниеПоиск пострадавшихЮнитыИстория жизниИнформирование

Ошибки при переводе по СБП в ББР Банк

Описание

С 11:35 при переводе через Систему быстрых платежей в ББР Банк у клиентов возникают ошибки:

Банк получателя не отвечает. Пожалуйста, повторите перевод позже или узнайте у получателя другой банк для зачисления перевода

Что сделали с пострадавшими

28.09.2024 11:58 запустили проактивное и реактивное информирование + голосового робота.

Срок решения, который сообщаем клиенту

28 сентября 2024 11:51

Обходное решение

Клиент

Пока можно перевести деньги по номеру карты.

Сотрудник колл-центра

Развернуть

+ Добавить информацию по инциденту

Информация

Критичность

Белая

Переспричина

Техническая

По чьей вине

Партнера

Время начала влияния

28 сентября 2024 11:35

Время обнаружения

28 сентября 2024 11:51

Время устранения влияния

28 сентября 2024 11:51

Как обнаружили инцидент

Автоматически

Ссылка на инцидент в FineDog

24-57767

Влияние

Клиенты

Услугой можно пользоваться, но затруднительно \

Есть обходное решение

Группа

Поддержка платежей и переводов

Ответственный

Давыдов Александр Евгеньевич

Ответственный от первой линии

Федулов Александр Владиславович

Связанные запросы

Не меняют статус

Запросы

После устранения влияния обязательно указываем влияние в Finedog. В комментарии пишем:

"Итоговое влияние на XXX уникальных клиентов"

Если писали о сбое в ТГ, то обязательно отвечаем на свое сообщение в чат "Переводы" (в чат "Сбои" не пишем):

Восстановление с ВРЕМЯ. Итоговое влияние на XXX уникальных клиентов

5. Производим информирование

Инструкция

Важно

Если мы пообещали проинформировать клиентов об исправлении в информировании и не было обходного - то мы должны проинформировать их после закрытия сбоя.

Пример

Чат в мессенджерах приложения (проактивное информирование)	Служба (проактивное информирование)	Телефонный бот (подпункт реактивного информирования)
Заметили, что не прошёл перевод. Уже решаем проблему — сообщим, когда все исправим.	Перевод не прошёл Уже решаем проблему — сообщим, когда все исправим	Заметили, что у вас не прошёл перевод. Мы уже решаем проблему — сообщим, когда все исправим.

Если мы не обещали проинформировать клиентов, а было обходное - то мы не информируем клиентов об исправлении ситуации

Пример

<div><div>Пуш</div><div>Оплата недоступна. Извините, что не получилось оплатить услуги [ProviderName]. Подробнее в чате. Чат с обходным. Извините, что не получилось оплатить услуги [ProviderName]. Пока вы можете оплатить по реквизитам. [Оплатить по реквизитам](linkofbank://MainPayByAccountID)</div></div>	<div><div>Пуш</div><div>Оплата недоступна. Не работает оплата услуг [ProviderName]. Подробнее в чате. Чат с обходным. Не работает оплата услуг [ProviderName]. На стороне партнера уже идет работа по восстановлению. Пока вы можете оплатить по реквизитам. [Оплатить по реквизитам](linkofbank://MainPayByAccountID)</div></div>
---	--

Если возникают технические проблемы с информированием, тегаем payincident в треде информа в канале "Информирование клиентов по списку из Forge" и подсвечиваем проблему.

- Создаем в Forge информирование "Чат + пуш"
- Выбираем "По списку" и "Уведомление о решении"
- В источниках выбираем Процедуры Twork по поиску пострадавших + Процедуры Twork по классификации + "Чат+Пуш в Т-Банк"
- Время не трогаем
- Название берем из инцидента
- В описание указываем со сколько восстановилось
- Заголовок пуша, тело пуша и текст чата берем из [таблицы информирований](#)
- Жмем активировать

Скрин

