	Сис	Оптимизм	Ожидаемая	Пессимизм
 Доработка функционала Обратной связи для ДКО 		24	48	91
ВТБ24				
Необходимо доработать процедуру работы операторов с обращениями, предоставив дополнительную				
возможность на обработку обращений по e-mail (без интерфейса APM): 1. Клиент оставляет обращение на форме Обратной связи на сайте "Коллекция".				
 Сайт отправляет e-mail с обращением на определенный (один) e-mail в ДКО ВТБ24. ДКО готовит ответ и направляет его по почте. 				
4. Ответ попадает в личные сообщения клиента, либо по схеме для незалогиненного - на выделенную страницу.				
Идентификация обращений происходит по ID обращения. В обращения необходимо добавить тему.				
 □ 1. Вводная 				
□ 1.1. С заявками начинает работать ДКО ВТБ24				
□ 1.2. В ДКО нет досупа к интернету, поэтому APM недоступен операторам				
□ 1.3. Операторы ДКО могут использовать email для взаимодействия с внешними системами				
□ 1.4. Операторы хотят получать заявки и ответы пользователей на специально заведённый Email □ 1.5. Операторы булу с отвершения стеми с остану и о Оченей.				
 □ 1.5. Операторы будут отвечать на такие заявки из Outlook □ 1.6. Требований к проверке подлинности сообщений нет: все правильно заполненные письма операторов 				
считаются подлинными и обрабатываются				
□ 1.7. Шифрования не требуется				
▼□2. Предложение				
□ 2.1. На выделенный ящик Банка приходит письмо с полной историей переписки, на которое необходимо сделать REPLY, заменив тело письма ответом оператора.				
□ 2.2. Почтовый ящик для ответа: reply.feedback@admin.bonus.vtb24.ru				
□ 2.3. В теме письма должна содержаться подстрока [ID:ИДЕНТИФИКАТОР_ПЕРЕПИСКИ] RE: Обращение пользователя Василий Пупкин от 21.01.2014 [ID:6da736cb-651c-4fcb-8638-81cd64217473]				
не: Ооращение пользователя василии Пупкин от 21.01.2014 [ш:oda73oco-651c-4rcb-8638-81cd64217473] □ 2.4. В теле письма сообщение оператора				
Формат письма – простой текст				
□ 2.5. Все вложения письма оператора прикладываются к ответу в том виде и с теми именами файлов, с которыми они попали в почтовый ящик				
□ 2.6. В ответ система РС отсылает письмо с обновлённой перепиской на выделенный ящик Банка				
□ 2.7. Проверка новых сообщений операторов осуществзяется раз в 5 минут Или раз в минуту, как договоримся с Банком				
 □ 2.8. Отправка сообщений пользователей и операторов APM на email Банка происходит синхронно 				
Т.е. не по расписанию				
▼□3. Допущения				
 □ 3.1. Все правильно заполненные письма операторов считаются подлинными и обрабатываются 				
 □ 3.2. Банк самостоятельно контролирует, чтобы почтовый ящик для ответа не попадал в спам лист в ИС Банка □ 3.3. Банк самостоятельно ведёт учёт отвеченный и неотвеченных обращений 				
 □ 3.4. Банк самостоятельно проводит аудит действий операторов 				
Для системы Коллекция все операторы представлены системным пользователем				
 3.5. Всё дополнительное форматирование из тела письма удаляется. Сохраняются только переводы строк и вложения. Особенное внимание следует уделить гиперссылкам 				
 3.6. Операторы обязаны самостоятельно контролировать, чтобы в ответное письмо не попадал лишний контент (например, автоматическое цитирование или корпоративная подпись) 				
□ 3.7. Операторы обязаны самостоятельно контролировать, чтобы в письмо не попали лишние вложения (например, картинки из корпоративного шаблона сообщения с логотипами и т.п.)				
 3.8. Операторы обязаны самостоятельно контролировать, чтобы кол-во символов в сообщении не превышало 1000 (с пробелами и переводами строк) 				
Наше стандартное ограничение на длину сообщений обратной связи 3.9. Суммарный размер сообщения (с вложениями) не должен превышать 15Мб				
 □ 3.10. Вложения пользователей представлены в письме ссылками на файлы 				
Необходим доступ к Интернет для их скачивания				
□ 3.11. Инфраструктура Банка может накладывать другие ограничения на максимальный размер и содержание письма, которые операторы обязаны учитывать самостоятельно				
🗆 3.12. Вёрстка письма операторам подразумевает простейшее оформление и выполняется РС				
▼ □4. Доработка сервисов для работы с обратной связью		5	10	20
□ 4.1. Верстка письма	Сайт	2	4	
Простой список сообщений и ссылка на вложения в хронологическом порядке — 4.2. Посылать письмо на email банка при создании обращения	Бэк	1	2	
Тема: <тема из ветки>	Box	'	-	
□ 4.3. Посылать пиьсмо на email банка при добавлении сообщения пользователя в переписку Тема: <тема из ветки>	Бэк	1	2	
□ 4.4. Посылать письмо на email банка при добавлении сообщения оператором (через APM или email) Тема: Ответ оператора на <тема из ветки>	Бэк	1	2	4
▼ □5. Новое взаимодействие «Ответ на обращение клиента сотрудником Банка»		13	26	47
□ 5.1. Заведение почтового ящика	БК	1	2	(
□ 5.2. Реализация взаимодействия Разбор входящих писем и добавление ответа оператора	БК	6	12	20
□ 5.3. Механизм очистки содержимого письма от форматирования HTML Agility Pack (http://www.codeplex.com/htmlagilitypack)	БК	2	4	8
http://stackoverflow.com/questions/1038431/how-to-clean-html-tags-using-c-sharp □ 5.4. Сохранение аттачей на сайт	БК	2	4	
ы о.н. Оохранение антанеи на саит	5K 5K	2	4	3
□ 5.5. Письмо с уведомление об ошибках взаимодействия	DN	_	4	

	Сис	Оптимизм	Ожидаемая	Пессимизм
▼ □6. Архитектура		6	12	24
□ 6.1. Обновление спецификации		4	8	16
□ 6.2. Постановка задач		2	4	8