|  |
| --- |
| Программа лояльности ВТБ24 «Коллекция» |
| Спецификация на функциональные требования.  MLVTBPLK-198 Отправка сообщений о заказах в ЛК |
|  |
| Автор: Щербаков Сергей  Версия: 0.2 |
|  |

История изменений документа

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Версия** | **Дата** | **Автор** | **Комментарии** |
| 0.1 | 15.10.2014 | Щербаков Сергей | Готова первая версия документа. |
| 0.2 | 20.10.2014 | Рехин Сергей | Дописал недостающий раздел |

Оглавление

[Глоссарий 4](#_Toc401338878)

[1. Общие сведения 4](#_Toc401338879)

[1.1. Назначение документа 4](#_Toc401338880)

[1.2. Связанные документы 5](#_Toc401338881)

[2. Описание функций 5](#_Toc401338882)

[2.1. MLVTBPLK-198 Отправка сообщений о заказах в ЛК 5](#_Toc401338883)

[2.1.1. Назначение 5](#_Toc401338884)

[2.1.2. Функциональные требования 5](#_Toc401338885)

[2.1.3. Описание функционала 5](#_Toc401338886)

[2.1.4. Ограничения и допущения 7](#_Toc401338887)

[3. Требования к Заказчику 7](#_Toc401338888)

[3.1. Требования к предоставлению материалов для функции MLVTBPLK-198 Отправка сообщений о заказах в ЛК 7](#_Toc401338889)

# Глоссарий

Таблица 1. Список определений и сокращений

|  |  |
| --- | --- |
| Термин | Описание |
| Банк, ВТБ24, Заказчик | ООО «Программа «Коллекция»», организатор Программы ВТБ 24 «Коллекция». |
| Партнер | Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, вступившее с Банком в договорные отношения по поводу реализации Программы ВТБ 24 «Коллекция». |
| Uniteller | Партнер, обеспечивающий услугу интернет-эквайринга ООО «Программа «Коллекция»». |
| ИС Банка, Террадата | Информационная система Банка ВТБ 24 (ЗАО) (Террадата). |
| Банк, ВТБ24, Заказчик | ООО «Программа «Коллекция»», организатор Программы ВТБ 24 «Коллекция». |
| Система, Система «Коллекция», Система лояльности | Комплекс взаимодействующих программных компонентов, обеспечивающий работу Программы ВТБ 24 «Коллекция». |
| Программа ВТБ 24 «Коллекция» | Бонусная программа «Коллекция» ВТБ 24 (ЗАО), представляющая собой комплекс мероприятий, предназначенный для поощрения клиентов банка ВТБ 24 (ЗАО) осуществлять покупки с помощью эмитированной банком ВТБ 24 (ЗАО) карты международной платежной системы Visa International или MasterCard Worldwide. |
| ЛК | Совокупность разделов сайта «Коллекция», к которым имеет доступ авторизованный Участник программы. |
| Вознаграждение, Товар | Товары и услуги, доступные для заказа Участникам в качестве поощрения за активное пользование продуктами Банка. |
| Каталог (вознаграждений) | Перечень товаров и услуг партнеров с их описанием, из которого Участник может выбрать и заказать себе вознаграждение. |
| Раздел каталога | Категория первого уровня в Каталоге вознаграждений Программы ВТБ 24 «Коллекция». |
| Рубрика и подрубрика раздела каталога | Категории 2-го и 3-го уровни, соответственно. |

# Общие сведения

## Назначение документа

Настоящий документ содержит описание функциональных и интерфейсных требований по доработкам:

* Сайта Программы лояльности ВТБ24 «Коллекция»;

Эта спецификация предназначена для:

1. Согласования особенностей Системы с Заказчиком.
2. Согласования особенностей Системы с разработчиками.
3. Разработки программного продукта.
4. Последующего тестирования функционала с целью обеспечения качества продукта.

Детальная информация по взаимодействию с ИС банка, Партнерами и другими внешними системами отражена в документах по интеграции.

## Связанные документы

Таблица 2. Список связанных документов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Документ | Описание | Псевдоним |
| Глоссарий ВТБ 24 v 2.1 | Содержит информацию с ключевыми определениями и ролями, которые используются в текущем документе. | Глоссарий |

# Описание функций

## MLVTBPLK-198 Отправка сообщений о заказах в ЛК

### Назначение

Цели доработки:

* Повысить конверсию.
* Повысить информативность и посещаемость личного кабинета.
* Получение обратной связи от клиентов о качестве обслуживания заказов.

### Функциональные требования

Для реализации функционала необходимо:

1. Напоминать клиентам через ЛК о неоформленных ими заказах
2. Информировать клиентов через ЛК об успешно оформленных заказах
3. Отправлять предложение оценить сервис клиентам, оформившим на сайте заказ

### Описание функционала

Для выполнения данной доработки требуется произвести изменения:

* На сайте Программы лояльности ВТБ24 «Коллекция».

**Напоминание клиентам через ЛК о неоформленных ими заказах:**

1. Каждый день **в 21:00** необходимо рассылать клиентам в ЛК напоминания о неоформленных заказах.
2. Получателями напоминания являются клиенты, отложившие товары в Корзину в промежутке **между 00:00** и **20:00** текущего дня, но так и не оформившие заказ на момент отправки

* учитывается последний отложенный в Корзину товар;

1. Напоминание представляет собой стандартное сообщение, которое отображается в разделе «Мои сообщения» ЛК клиента.
2. Шаблон напоминания предоставляется Банком и может содержать следующие данные:

* ФИО клиента;

Пример напоминания «*Не забудьте сделать заказ!*»:

*Уважаемый клиент!*

*Сегодня Вы планировать сделать покупку на нашем сайте! Мы ждем вас за заказами! <ссылка на корзину>*

Для реализации функционала требуется выполнение условий п. Требования к Заказчику.

**Информирование клиентов через ЛК об успешно оформленных заказах:**

1. После успешного оформления заказа, необходимо отправлять в ЛК клиента (раздел «Мои сообщения») информационное сообщение со ссылкой на страницу заказа в разделе «Мои заказы».
2. Шаблон сообщения предоставляется Банком и **может включать** следующие данные:

* ФИО клиента;
* номер заказа в Системе Коллекция;
* номер заказа в ИС Партнера;
* сумму заказа в бонусах;
* ссылку на страницу заказа

Пример сообщения «*Заказ <номер заказа> принят*»:

*Уважаемый клиент!*

*Спасибо за Ваш заказ на сайте Программы «Коллекция». Наш партнер свяжется с вами в ближайшее время для уточнения деталей доставки. О статусе обработки заказа Вы можете узнать здесь: <ссылка на страницу заказа>.*

*С уважением, Программа «Коллекция»*

Для реализации функционала требуется выполнение условий п. Требования к Заказчику.

**Отправка предложений оценить сервис** **клиентам, оформившим на сайте заказ:**

1. **10-го числа каждого месяца** по каждому оформленному **за предыдущий месяц** заказу необходимо отправлять клиенту предложение оценить сервис со ссылкой на заранее подготовленный Банком опрос.
2. Предложение представляет собой стандартное сообщение, которое отображается в разделе «Мои сообщения» ЛК клиента.
3. Для всех заказов будет использоваться одна и та же ссылка на опрос. Данные о заказе или партнере в опрос передавать не надо.
4. Шаблон предложения предоставляется Банком **может включать** следующие данные:

* ФИО клиента;
* номер заказа в Системе Коллекция;
* номер заказа в ИС Партнера;
* сумму заказа в бонусах;
* ссылку на страницу заказа
* ссылку на страницу отчета

Пример предложения «*Оцените наш сервис (заказ <номер заказа>)!*»:

*Уважаемый клиент!*

*Спасибо, что вы совершили заказ на сайте «Коллекция». Мы постоянно работаем над улучшением нашего сервиса. Будем благодарны, если оцените ваш опыт заказа <ссылка на страницу заказа> в Программе «Коллекция». Это займет 5-7 минут. <ссылка на опрос>.*

Для реализации функционала требуется выполнение условий п. Требования к Заказчику.

### Ограничения и допущения

**Для реализации данной функции на стороне системы «Коллекция» Заказчик согласовывает следующие ограничения и допущения:**

1. Считается приемлемым, что на момент прочтения напоминания о неоформленном заказе срок жизни Корзины клиента мог уже истечь. В рамках данного функционала **не предусматривается** увеличение срока жизни Корзины.
2. Опрос об оценке сервиса подготавливается Банком и будет расположен на стороннем ресурсе. Встраивание опроса в сайт Программы может быть запрошено Банком в рамках сервисных работ.

# Требования к Заказчику

## Требования к предоставлению материалов для функции MLVTBPLK-198 Отправка сообщений о заказах в ЛК

**От Заказчика необходимо:**

1. Предоставить шаблон сообщений для напоминания о корзине (заголовок и текст).
2. Предоставить шаблон сообщений об оформленных заказах (заголовок и текст).
3. Предоставить шаблон сообщений с предложением оценить сервис (заголовок и текст).
4. Предоставить ссылку на заранее подготовленный опрос оценки сервиса.