|  |
| --- |
| Предпроект Программы лояльности ВТБ24 «Коллекция 2.0» |
| Требования к функционалу  Закрытие в системах банка карты участника BR-7306 |
|  |
| Автор: Чжан Евгения  Версия: 0.2 |

История документа

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Версия** | **Дата** | **Автор** | **Комментарии** |
| 0.1 | 18.07.2014 | Евгения Чжан | Первая версия спецификации. |
| 0.2 | 21.07.2014 | Евгения Чжан | Версия с корректировками по результатам ревью оценки. |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Оглавление

[1. Глоссарий 4](#_Toc393718321)

[2. Общие сведения 4](#_Toc393718322)

[2.1. Назначение документа 4](#_Toc393718323)

[2.2. Связанные документы 4](#_Toc393718324)

[3. Описание функций 4](#_Toc393718325)

[3.1. Функциональные требования 4](#_Toc393718326)

[3.2. Описание функционала 5](#_Toc393718327)

[3.2.1. Отключение клиентов от Программы по инициативе Банка 5](#_Toc393718328)

[3.2.2. Отключение клиентов от Программы по инициативе системы «Коллекция» 6](#_Toc393718329)

[4. Материалы, необходимые от ВТБ24 8](#_Toc393718330)

[5. Доработки, необходимые от ИС Банка 8](#_Toc393718331)

[6. Ограничения доработок Системы 8](#_Toc393718332)

[7. Примечания 8](#_Toc393718333)

# Глоссарий

Таблица 1. Список определений и сокращений

|  |  |
| --- | --- |
| Термин | Описание |
| Система | Система Программы лояльности ВТБ24 «Коллекция». |
| Сайт, сайт «Коллекция» | Сайт Программы лояльности ВТБ24 «Коллекция». |
| Программа | Программа лояльности ВТБ24 «Коллекция». |
| ИС Банка | Информационная система банка. |
| ЛК, Личный кабинет | Раздел сайта «Коллекция» (с персональным доступом) в котором клиент имеет возможность воспользоваться предлагаемыми Системой услугами. |
| Банк, ВТБ24 | Заказчик Системы, предоставляющий своим клиентам возможность участвовать в Программе лояльности. |

# Общие сведения

## Назначение документа

Настоящий документ содержит описание функциональных и интерфейсных требований по доработкам системы Программы лояльности ВТБ24 «Коллекция» (далее Системы).

Эта спецификация предназначена для:

1. Согласования особенностей доработок Системы с Заказчиком.
2. Согласования особенностей доработок Системы с разработчиками.

## Связанные документы

Таблица 2. Связанные документы

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Документ | Описание | Псевдоним |
| Описание электронного обмена информацией с ВТБ24-Лояльность.doc | Содержит описание взаимодействий ИС Банка с API Системы | API для Банка |

# Описание функций

## Функциональные требования

Для реализации функционала по закрытию карты в банковских системах необходимо:

1. На форме Обратной связи Сайта добавить проверку возможности выполнения отключения клиента от Программы.
2. В АРМ добавить проверку возможности выполнения отключения клиента от Программы.
3. Заявки на отключение, оформленные клиентами на сайте «Коллекция»:

* Не отправлять на e-mail Банка,
* Выгружать в ИС Банка в реестре.

1. При отключении клиентов через АРМ, такие заявки:

* Выгружать в ИС Банка в реестре.

1. По заявкам на отключение из обоих источников (Сайт, АРМ):

* Получать от ИС Банка ответ, обрабатывать,
* Производить отключение или не производить, в зависимости от ответа Банка и результата проверок Сайта,
* Отправлять клиентам смс с результатами обработки заявок (успешно отключен, не отключен).

1. Получать от ИС Банка заявки на отключение клиентов по инициативе Банка и:

* Обрабатывать заявки,
* Производить отключение или не производить, в зависимости от результата проверок Сайта,
* Отправлять клиентам смс с результатами обработки заявок (успешно отключен, не отключен).

## Описание функционала

Доработки для реализации требований к функционалу Закрытие в системах Банка карты участника BR-7306 можно разделить на две группы (в зависимости от источника получения заявки на отключение):

* Отключение клиентов от Программы по инициативе Банка,
* Отключение клиентов от Программы по инициативе системы «Коллекция».

### Отключение клиентов от Программы по инициативе Банка

Доработки Системы:

1. Необходимо разработать новое взаимодействие *Отключение клиентов от Системы лояльности на стороне Банка*. Формат реестров приведен в таблицах ниже.

Таблица 3. Формат реестра на отключение, выгружаемого ИС Банка в Систему (отключение по инициативе Банка)

| **Поле** | **Описание** | **Обязательность** | **Тип** |
| --- | --- | --- | --- |
| ClientId | Идентификатор клиента, присвоенный в Системе лояльности. | Да | UUID |
| Resolution | 1 – Клиента невозможно отключить в системах Банка;  2 – Отключить клиента;  3 – Клиент отозвал заявление. |  |  |

Таблица 4. Формат ответного реестра на отключение, выгружаемого в ИС Банка (отключение по инициативе Банка)

| **Поле** | **Описание** | **Обязательность** | **Тип** |
| --- | --- | --- | --- |
| ClientId | Идентификатор клиента, присвоенный в Системе лояльности. | Да | UUID |
| Status | Результат отключения клиента. Допустимые значения:  0 – невозможно отключить (например, есть заказы в нетерминальном статусе);  1 – успешное выполнение операции отключения;  2 – успешная отмена отключения;  3 – неизвестная ошибка выполнения операции (сбой). | Да | Число |
| Message | Описание статуса. | Нет | Строка, не более 1000 символов  Обязательный параметр при неуспешном статусе операции |

1. По результатам обработки ответного файла от ИС Банка Система клиенту отправляет смс-согласно статусам, описанным в таблице ниже.

Таблица 5. Соответствие статусов обработки заявок на отключение

|  |  |
| --- | --- |
| **Статус обработки ответного файла** | **Смс-сообщение, отправляемое клиенту** |
| 0 – невозможно отключить (например, есть заказы в нетерминальном статусе) | Сообщение о невозможности отключения в данный момент.  Можно добавить рекомендацию по проверке наличия незавершенных заказов и попробовать повторно отключиться позже. |
| 1 – успешное выполнение операции отключения | Сообщение об успешном отключении от Программы. |
| 3 – успешная отмена отключения | Сообщение о том, что клиент самостоятельно отозвал заявку на отключение. |

### Отключение клиентов от Программы по инициативе системы «Коллекция»

Доработки Системы:

1. При заполнении клиентом заявки на отключение на форме Обратной связи необходимо выполнять проверку возможности отключения клиента (например, наличие у него заказов в нетерминальном статусе). В случае невозможности отключения клиенту необходимо публиковать на форме соответствующее сообщение.
2. Заявки на отключение, оформленные клиентами на форме Обратной связи, теперь не должны отправляться на e-mail Банка.
3. При отключении клиента от Программы в АРМ необходимо выполнять проверку возможности отключения клиента (например, наличие у него заказов в нетерминальном статусе). В случае невозможности отключения оператору необходимо публиковать соответствующее сообщение.
4. При отключении клиента от Программы через АРМ необходимо убрать блокировку доступа ему в ЛК.
5. Заявки на отключение клиентов (оформленные клиентами на Сайте или выполненные операторами в АРМ) должны выгружаться в ИС Банка на регулярной основе в рамках взаимодействия *3.4 Отключение клиентов от Системы лояльности*.
6. Взаимодействие *3.4 Отключение клиентов от Системы лояльности* необходимо доработать. Формат реестров приведен в таблицах ниже.

Таблица 6. Формат реестра на отключение, выгружаемого в ИС Банка (отключение по инициативе Системы)

| **Поле** | **Описание** | **Обязательность** | **Тип** |
| --- | --- | --- | --- |
| ClientId | Идентификатор клиента, присвоенный в Системе лояльности. | Да | UUID |
| Initiator | 1 - отключение клиента по заявлению клиента (Сайт);  2 – отключение клиент по инициативе банка в одностороннем порядке (АРМ). | Да | Число |
| Reason | Текст сообщения | Нет | Строка, не более 1000 символов  Обязательный параметр при Initiator = 1. |

Таблица 7. Формат ответного реестра на отключение, выгружаемого ИС Банка в Систему (отключение по инициативе Системы)

| **Поле** | **Описание** | **Обязательность** | **Тип** |
| --- | --- | --- | --- |
| ClientId | Идентификатор клиента, присвоенный в Системе лояльности. | Да | UUID |
| Status | Статус подтверждения банка на отключение клиента.  0 – отключение отменить;  1 – отключение подтвердить;  2 – клиент отозвал заявление.О | Да | Число |
|  |  |  |

Таблица 8. Формат второго ответного реестра на отключение, выгружаемого в ИС Банка (отключение по инициативе Системы)

| **Поле** | **Описание** | **Обязательность** | **Тип** |
| --- | --- | --- | --- |
| ClientId | Идентификатор клиента, присвоенный в Системе лояльности. | Да | UUID |
| Status | Результат отключения клиента. Допустимые значения:  0 – невозможно отключить (например, есть заказы в нетерминальном статусе);  1 – успешное выполнение операции отключения;  3 – успешная отмена отключения;  4 – неизвестная ошибка выполнения операции (сбой). | Да | Число |
| Message | Описание статуса. | Нет | Строка, не более 1000 символов  Обязательный параметр при неуспешном статусе операции |

1. По результатам обработки ответного файла от ИС Банка Система клиенту отправляет смс-согласно статусам, описанным в таблице ниже.

Таблица 9. Соответствие статусов обработки заявок на отключение

|  |  |
| --- | --- |
| **Статус обработки ответного файла** | **Смс-сообщение, отправляемое клиенту** |
| 0 – невозможно отключить (например, есть заказы в нетерминальном статусе) | Сообщение о невозможности отключения в данный момент.  Можно добавить рекомендацию по проверке наличия незавершенных заказов и попробовать повторно отключиться позже. |
| 1 – успешное выполнение операции отключения | Сообщение об успешном отключении от Программы. |
| 3 – успешная отмена отключения | Сообщение о том, что клиент самостоятельно отозвал заявку на отключение. |

Для реализации доработки требуется выполнение условий п. Материалы, необходимые от ВТБ24, Доработки, необходимые от ИС Банка.

При реализации доработки от Банка необходимо учитывать ограничения, указанные в п. Ограничения доработок Системы.

# Материалы, необходимые от ВТБ24

Для реализации доработки, описанной в текущем документе Банк должен предоставить тексты смс для случаев указанных в Таблице 5 и Таблице 9.

# Доработки, необходимые от ИС Банка

Для реализации доработки, описанной в текущем документе от ИС Банка необходимы следующие доработки:

1. Доработка взаимодействия *3.4 Отключение клиентов от Системы лояльности* согласно требованиям, описанным в п. 3.2.2.
2. Разработка нового взаимодействия *Отключение клиентов от Системы лояльности на стороне Банка* согласно требованиям, описанным в п. 3.2.1.

# Ограничения доработок Системы

1. По итогам обработки заявок на отключение (Сайт, АРМ, реестр от Банка) клиентам отправляются смс, никакие прочие нотификации (например, сообщения ЛК) не отправляются.
2. При подачи заявки на отключение клиентом через Сайт или оператором через АРМ:

* Доступ клиенту к личному кабинету не блокируется,
* Возможность оформления заказа не блокируется.

# Примечания

1. Можно ограничиться двумя резолюциями «отключить» и «отказать в отключении» (и двумя СМС, соответственно). Это можно сделать, например, если смс клиенту не нужно отправлять в случаях, когда посредством обзвона в ДКО удалось переубедить его отключаться.
2. Можно во взаимодействии «*3.4. Отключение клиентов от Системы лояльности*» оставить только выгрузку реестра заявок, а резолюции по всем каналам (Сайт, АРМ, ДО) единообразно обрабатывать в новом взаимодействии, описанном в п. 3.2.1.