| **УТВЕРЖДЕНО:** |
| --- |
| *Член Правления, директор Департамента банковских и информационных технологий*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Русанов С.Г.*  *«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.* |

Экспертиза

Заявка на технологическую задачу № BR-7306 Закрытие в системах банка карты участника при отключении Клиента от программы Коллекция

# Дата проведения встречи

15.07.2014

# Краткое изложение требований

## Термины и сокращения

|  |  |
| --- | --- |
| Термин / сокращение | Определение / описание |
| Банк, ВТБ24 | ВТБ 24 (ЗАО) |
| Сайт | Сайт Программы «Коллекция» процессинг на стороне сайта осуществляется компанией RapidSoft. |
| Участник | Клиент банка, выразивший согласие на участие в «Коллекции». |
| Программа «Коллекция» | Программа поощрения клиентов Банка, позволяющая клиентам накапливать бонусные баллы за пользование продуктами и услугами Банка и затем обменивать их на вознаграждения из каталога Программы. |
| УСБС | Универсальный слой банковских сервисов – интеграционный слой, изолирующий потребителей Бизнес Сервисов от особенностей их технической реализации. |
| Бизнес-сервис (БС) | Бизнес Сервис - функционал, реализующий одну логически завершенную бизнес операцию (бизнес-логику), входными параметрами которого являются объекты канонической модели |
| Синхронный сервис | Сервис, выполняющий полный цикл обработки поступившего сообщения (определяется требованием к сервису), в результате работы которого в вызывающую систему в той же сессии передается ответное сообщение. |
| Программный сервис (ПС) | Программный сервис – функционал, предоставляемый конечной (продуктовой, учетной, расчетной) системой внешним пользователям системы через соответствующие интерфейсы. |
| КХД | Корпоративное хранилище данных «Терадата» |
| MDM CustomerHub | Система управления клиентскими данными |
| Siebel CRM | Единая фронтальная система, внедренная в Банке. |

## 2.1. Функциональные требования

Необходимо реализовать процесс отключения клиента от Программы Коллекция по следующим каналам:

- через Сайт;

- через ДО;

- через АРМ системы «Коллекция».

В результате отключения клиента от Программы Коллекция необходимо реализовать возможность закрытия виртуальной платежной карты участника Программы.

# Принять/Отказать (Обоснование отказа)

Принять

# Изложение архитектурного решения

## 4.1. Общие положения в архитектуре решения

### 4.1.1. Высокоуровневое описание бизнес-процесса

Диаграмма действия представлена в Приложении №1.

#### Диаграмма действия “ Отключение клиента от Программы Коллекция”



**Основной успешный сценарий (отключение со стороны Банка).**

**Шаг 1-А** – Пользователь Siebel CRM выбирает элемент в карточке клиента для отключения клиента от Программы Коллекция (см. пункт [4.2.5. Требования к Siebel CRM (отделения банка и ДКО)](#_4.2.5._Требования_к_1)).

Для отправки заявки в Хранилище на отключение клиента от Программы Коллекция, Siebel CRM вызывает [БС “Отключение клиента от Программы Коллекция”](Регистрация/активация#_4.2.2.1._БС_)**.**

**Шаг 2-А** – [БС “Отключение клиента от Программы Коллекция”](Регистрация/активация#_4.2.2.1._БС_) определяет ID клиента в МДМ (методы определения изложены в описании БС).

Результатом работы БС является накопление заявок на отключение, затем выгрузка два раза в сутки реестра с заявками клиентов на отключение от Программы Коллекция в формате **txt**.

Хранилище два раза в сутки загружает реестр с заявками клиентов на отключение от Программы Коллекция.

**Шаг 3-А** – Хранилище отправляет реестр на закрытие виртуальных карт в Way4 (см. пункт [4.2.3. Требования к Хранилищу](#_4.2.3._Требования_к_1)).

**Шаг 4-А, 5-А** – Хранилище проводит отключение от Программы Коллекция согласно пункту [4.2.3. Требования к Хранилищу](#_4.2.3._Требования_к_1)ипередает реестр на отключение Сайту**.**

Сайт производит отключение и информирование клиентов (см. пункт [4.2.4. Требования к Сайту](#_4.2.4._Требования_к_1)).

**Основной успешный сценарий (отключение со стороны Сайта).**

**Шаг 1-В** – Клиент оформляет заявку на отключение через Личный кабинет Сайта или сотрудник банка через АРМ оформляет заявку на отключение Клиента.

Сайт отправляет реестр с заявками на отключение Хранилищу (см. пункт [4.2.4. Требования к Сайту](#_4.2.4._Требования_к_1)).

**Шаг 2-В** – Если отключение по инициативе клиента, то Хранилище отправляет в Siebel CRM реестр (текущее взаимодействие) с сегментом клиентов для Кампании на обзвон (см. пункт [4.2.5. Требования к Siebel CRM (отделения банка и ДКО)](#_4.2.5._Требования_к_1)). Далее выполняется **Шаг 4-В**

**Шаг 3-В** – Если отключение по инициативе Банка, то Хранилище переходит к выполнению **Шага 7-В.**

**Шаг 4-В** – Сотрудник ДКО созванивается с Клиентом и проводит беседу для предотвращения отключения Клиента от Программы Коллекция. По результатам разговора сотрудник ДКО в Siebel CRM сохраняет результат общения с клиентом (см. пункт [4.2.5. Требования к Siebel CRM (отделения банка и ДКО)](#_4.2.5._Требования_к_1)).

**Шаг 5-В, 6-В** – После сохранения результата разговора Siebel CRM вызывает [БС “Отключение клиента от Программы Коллекция”](Регистрация/активация#_4.2.2.1._БС_)(необходимо в БС передавать параметр Статус отключения =[Отключать, Не отключать]).БС определяет ID клиента в МДМ (методы определения изложены в описании БС).

Результатом работы БС является накопление заявок на отключение, затем выгрузка два раза в сутки реестра с заявками клиентов на отключение от Программы Коллекция в формате **txt**.

Хранилище два раза в сутки загружает реестр с заявками клиентов на отключение от Программы Коллекция.

**Шаг 7-В –** Если клиента необходимо отключить (параметр БС “Отключение клиента от Программы Коллекция” Статус отключения=1), то Хранилище отправляет реестр на закрытие виртуальных карт в Way4 (см. пункт [4.2.3. Требования к Хранилищу](#_4.2.3._Требования_к_1)).

Если клиента не нужно отключать (параметр БС “Отключение клиента от Программы Коллекция” Статус отключения=0), то Хранилище отправляет Сайту отказ в отключении клиента.

**Шаг 8-В, 9-В –** Хранилище выгружает Сайту результат отключения клиентов.

Сайт завершает отключение клиентов(см. пункт [4.2.4. Требования к Сайту](#_4.2.4._Требования_к_1))**.**

## 4.2. Архитектура решения по системам

### 4.2.1. Требования к УСБС

**Общие требования к БС.**

БС при передаче запроса из фронтальной системы (системы-инициатора) в продуктовую систему (систему-получатель) осуществляет его трансляцию, а именно:

* преобразует формат запроса;
* преобразует типы данных параметров запроса;
* выполняет вызов соответствующего интерфейса системы-получателя;
* выполняет обратные преобразования (форматов, типов данных, справочных значений) при передаче ответа на запрос.

При возникновении ошибки БС возвращает во фронтальную систему код ошибки, на основании которого фронтальная система формирует русскоязычное описание ошибки для вывода его в пользовательском интерфейсе.

**Описание систем-получателей и общих требований к ним.**

В качестве систем-получателей в рамках данной заявки понимаются продуктовые и сервисные системы, например Хранилище, Siebel CRM.

**Общие требования к результатам выполнения БС.**

БС возвращает системе-инициатору результат выполнения запроса, содержащий код результата, а также словесное описание данного результата на русском языке.

Предварительный перечень кодов результатов выполнения БС (может быть уточнён в дальнейшем в ЧТЗ):

00 – успешное выполнение БС;

01 – ошибка внутри продуктовой системы.

Если ошибка произошла внутри продуктовой системы (код 01), то БС возвращает свой код ошибки и описание этой ошибки, а также код ошибки и описание этой ошибки, который вернула система-получатель.

**Общие требования к действиям при таймауте.**

В случае повторного возникновения таймаута при вызове БС осуществляется повторная инициация выполнения запроса к БС.

#### **Перечень БС**

Перечень используемых бизнес сервисов изложен в Таблице №1 - Перечень бизнес сервисов и точек интеграции.

Таблица №1- Перечень бизнес сервисов и точек интеграции

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Код БС** | **Название операции БС** | **Тип вызова** | **Контур** | **Входные параметры** | **Выходные параметры** | **Реализация** |
| 1 | BS\_ | БС “Отключение клиента от Программы Коллекция” | синхронный | УСБС-middle | ID клиента в MDM | ID клиента в MDM | Необходимо реализовать (Новый) |

Схема взаимодействия представлена в [Приложении №1](#_Приложение_№1-_Диаграммы).Значения справочников будут предоставлены на этапе разработки функциональных требований и ЧТЗ.

#### 4.2.1.1 БС “Отключение клиента от Программы Коллекция”

**Потребитель БС (фронтальные системы):** Siebel CRM.

**Взаимодействие с потребителем:** БС вызывается с фронтальной системы в синхронном режиме.

**Взаимодействие с поставщиком:** БС два раза в сутки выгружает реестр с клиентами на отключение в формате **txt**.

Список параметров может быть уточнен на этапе написания функциональной части и ЧТЗ.

Также описание сервиса можно посмотреть в карточке сервиса “Отключение клиента от Программы Коллекция ” (см. [Приложение №2](#_Приложение_№2_–)).

**Входные параметры в БС ”Отключение клиента от Программы Коллекция ”:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Название сущности / атрибута | Тип данных (размерность) | Кратность | Комментарий (особенности формирования поля) |
| ID клиента в МДМ | Строка | [1] |  |
| Статус отключения | Число | [1] | Значения:  0 - Не отключать;  1 – Отключать. |

**Логика работы БС для Siebel CRM.**

В БС происходит:

- накопление заявок на отключение клиентов от Программы Коллекция;

- выгрузка два раза в сутки реестра с клиентами на отключение в формате **txt**.

**Выходные параметры БС ” Отключение клиента от Программы Коллекция ”:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Название сущности / атрибута | Тип данных (размерность) | Кратность | Комментарий (особенности формирования поля) |
| ID клиента в МДМ | Строка | [1] |  |
| Статус отключения | Число | [1] | Значения:  0 - Не отключать;  1 – Отключать. |

**Коды ошибок:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код ошибки** | **Описание** | **Примечание** |
| 001 | Сервис временно недоступен |  |
| 002 | Внутренняя ошибка УСБС |  |
| 003 | Превышен интервал ожидания ответа конечной системы |  |

### 4.2.2. Общие требования к взаимодействиям

#### 4.2.2.1. Взаимодействие Хранилища с Way4 (реестр на закрытие виртуальной карты)

Необходимо разработать новое взаимодействие между Хранилищем и Way4 для закрытия виртуальной карты клиента Программы Коллекция.

Транспорт: почтовое сообщение.

Формат файла с реестрами: CSV.

Периодичность обмена реестрами между Хранилищем и Way4: 2 раза в день.

Имя файла формируется по шаблону «VTB\_YYYYMMDD\_N.closecardPL», где:

YYYYMMDD – дата формирования файла;

N – порядковый номер файла за день.

Пример: VTB\_20140525\_1. closecardPL

Формат реестра от Хранилища cкартами для закрытия в Way4 (см. Таблицу №2):

Таблица №2 - Формат реестра от Хранилища c картами для закрытия в Way4

| **Поле** | **Описание** | **Обязательность** | **Тип** |
| --- | --- | --- | --- |
| RequestId | Идентификатор обращения | Да | UUID |
| CardNumber | Номер виртуальной карты клиента | Да | Строка |
| ClosingDate |  | Да | Дата |
| Status | Необходимо передавать значение 0 -“Закрытие” | Да | число |
| Description | Необходимо передавать признак:   1. закрытие счета по заявлению клиента   или   1. закрытие банком в одностороннем порядке | Да | Строка |

Формат ответного реестра для Хранилища с результатом закрытия карты от Way4 (см. Таблицу №3).

Имя файла формируется по шаблону «VTB\_YYYYMMDD\_N. closecardPL.response», где:

YYYYMMDD – дата формирования исходного файла;

N – порядковый номер исходного файла.

Пример: VTB\_20140205\_1. closecardPL.response

Таблица №3 - Формат ответного реестра для Хранилища с результатом закрытия карты от Way4

| **Поле** | **Описание** | **Обязательность** | **Тип** |
| --- | --- | --- | --- |
| RequestId | Идентификатор обращения | Да | UUID |
| Status | 0 – Карта закрыта  1 – Карта не закрыта | Да | Число |
| Description | Номер ошибки с причиной не закрытия карты | Нет | Строка |

#### 4.2.2.2 Взаимодействие Сайта с Хранилищем (реестр на отключение клиентов от Программы Коллекция со стороны Сайта)

Необходимо в формат исходящего реестра от Сайта для Хранилища (взаимодействия 3.4. Отключение клиентов от Системы лояльности) добавить новое поле **ClosureInitiator (инициатор закрытия)**. В данном поле необходимо передавать одно из значений: 1 - отключение клиента по заявлению клиента, 2 – отключение клиент по инициативе банка в одностороннем порядке.

Значение 1 передается, если клиент по своей инициативе (через Личный кабинет) отключается от Программы Коллекция.

Значение 2 передается, если клиента отключают через АРМ Сайта.

Хранилище отвечает на выгрузку одним из двух вариантов:

* отключить;
* отказать в отключении.

#### 4.2.2.3. Взаимодействие Хранилища с Сайтом (реестр на отключение клиентов от Программы Коллекция со стороны Банка)

Необходимо разработать новое взаимодействие между Хранилищем и Сайтом для передачи реестра с клиентами на отключение, если отключение производится со стороны Банка.

Формат файла с реестрами: CSV.

Периодичность обмена реестрами между Хранилищем и Сайтом: 2 раза в день.

Имя файла формируется по шаблону «VTB\_YYYYMMDD\_N.closePL», где:

YYYYMMDD – дата формирования файла;

N – порядковый номер файла за день.

Пример: VTB\_20140525\_1. closePL

Формат реестра между Хранилищем и Сайтом для передачи реестра с клиентами на отключение, если отключение производится со стороны Банка см. в Таблицу №4:

Таблица №4 - Формат реестра между Хранилищем и Сайтом для передачи реестра с клиентами на отключение, если отключение производится со стороны Банка

| **Поле** | **Описание** | **Обязательность** | **Тип** |
| --- | --- | --- | --- |
| ClientId | Идентификатор клиента, присвоенный в Системе лояльности. | Да | UUID |

Формат ответного реестра от Сайта для Хранилища (см. Таблицу №5):

Имя файла формируется по шаблону «VTB\_YYYYMMDD\_N. closePL.response», где:

YYYYMMDD – дата формирования исходного файла;

N – порядковый номер исходного файла.

Пример: VTB\_20140205\_1. closePL.response

Таблица №5 - Формат ответного реестра от Сайта для Хранилища

| **Поле** | **Описание** | **Обязательность** | **Тип** |
| --- | --- | --- | --- |
| ClientId | Идентификатор клиента, присвоенный в Системе лояльности. | Да | UUID |
| Status | Результат отключения клиента. Допустимые значения:  0 – ошибка выполнения операции;  1 – успешное выполнение операции. | Да | Число |
| Message | Текст сообщения | Нет | Строка, не более 1000 символов  Обязательный параметр при неуспешном статусе операции |

#### 4.2.2.4. Взаимодействие Way4 с Хранилищем (реестр на зачисление бонусов на бонусный счет клиента Программы Коллекция в случае отмены операции по виртуальной карте)

Необходимо разработать новое взаимодействие между Way4 и Хранилищем для зачисления бонусов на бонусный счет клиента Программы Коллекция в случае отмены операции по виртуальной карте.

Транспорт: почтовое сообщение.

Формат файла с реестрами: CSV.

Периодичность обмена реестрами между Хранилищем и Way4: 2 раза в день.

Имя файла формируется по шаблону «VTB\_YYYYMMDD\_N. reversePL», где:

YYYYMMDD – дата формирования файла;

N – порядковый номер файла за день.

Пример: VTB\_20140525\_1. reversePL

Формат реестра от Way4 в Хранилище (см. Таблицу №6):

Таблица №6 - Формат реестра от Way4 в Хранилище (отмена операции по виртуальной карте)

| **Поле** | **Описание** | **Обязательность** | **Тип** |
| --- | --- | --- | --- |
| RequestId | Идентификатор обращения | Да | UUID |
| CardNumber | Номер виртуальной карты клиента | Да | Строка |
| Summ | Возвращенная сумма в рублях | Да | число |

Формат ответного реестра для Хранилища в Way4 (см. Таблицу №7).

Имя файла формируется по шаблону «VTB\_YYYYMMDD\_N. reversePL.response», где:

YYYYMMDD – дата формирования исходного файла;

N – порядковый номер исходного файла.

Пример: VTB\_20140205\_1. reversePL.response

Таблица №7 - Формат ответного реестра от Хранилища в Way4 (отмена операции по виртуальной карте)

| **Поле** | **Описание** | **Обязательность** | **Тип** |
| --- | --- | --- | --- |
| RequestId | Идентификатор обращения | Да | UUID |
| Status | 0 – Корректно обработано  1 – Ошибка обработки | Да | Число |
| Description | Номер ошибки с причиной не закрытия карты | Нет | Строка |

### 4.2.3. Требования к Хранилищу

#### 4.2.3.1. Отключение клиентов от Программы Коллекция, когда инициатор Сайт

**Сценарий взаимодействия**

1. Хранилище должно загружать реестр от Сайта на отключение клиентов согласно взаимодействию “3.4 Отключение клиентов от Системы лояльности” (см. пункт [4.2.2.2 Взаимодействие Сайта с Хранилищем (реестр на отключение клиентов от Программы Коллекция со стороны Сайта)](#_4.2.2.2_Взаимодействие_Сайта)).
2. Хранилище должно проверять признак **ClosureInitiator** из реестра на отключение клиентов.

Если признак **ClosureInitiator** = 1 (отключение клиента по заявлению клиента), то формируется сегмент клиентов Кампании на обзвон (реализованная функциональность) который выгружается в Siebel CRM.

Далее см. описание для Siebel CRM в пункте “[Если отключение/не отключение от Программы Коллекция происходит по результату телефонного разговора с клиентом (результат обзвона сегмента Клиентов в Кампании на отключение от Программы Коллекция)](#Если_отключения)”. Затем переходим к пункту 3.

Если признак **ClosureInitiator** = 2 (закрытие банком в одностороннем порядке), то Хранилище должно отправлять в Way4 запрос на закрытие виртуальной карты участника Коллекции по средствам реестра из взаимодействия, описанного в пункте [4.2.2.1. Взаимодействие Хранилища с Way4 (реестр на закрытие виртуальной карты](#_4.2.2.1._Взаимодействие_Хранилища)).

Если в Way4 виртуальная карта успешно закрыта, то Хранилище должно совершать все мероприятия по отключению клиента и отвечать Сайту положительным результатом об отключении клиента по взаимодействию “3.4 Отключение клиентов от Системы лояльности” (см. пункт [4.2.2.2 Взаимодействие Сайта с Хранилищем (реестр на отключение клиентов от Программы Коллекция со стороны Сайта)](#_4.2.2.2_Взаимодействие_Сайта)). Процесс обработки отключения клиента необходимо завершать.

Если в Way4 виртуальная карта не закрылась успешно, то Хранилище должно отвечать Сайту отказом в отключении клиента по взаимодействию “3.4 Отключение клиентов от Системы лояльности” (см. пункт [4.2.2.2 Взаимодействие Сайта с Хранилищем (реестр на отключение клиентов от Программы Коллекция со стороны Сайта)](#_4.2.2.2_Взаимодействие_Сайта)). Процесс обработки отключения клиента необходимо завершать.

1. По результатам разговора с Клиентом сотрудник ДКО должен проставить в Siebel CRM признак “Произвести отключение” или “Не производить отключение”.

Данный признак в Хранилище должен приходить в реестре, который выгружает БС описанный в пункте [4.2.1.1 БС “Отключение клиента от Программы Коллекция”](Регистрация/активация#_4.2.2.1._БС_).

1. Хранилище должно обрабатывать реестр на отключение от БС ”Отключение клиентов от Программы Коллекция”.

Если для клиента из реестра признак Статус отключения=0 –не отключать, то Хранилище должно отвечать Сайту отказом в отключении клиента по взаимодействию “3.4 Отключение клиентов от Системы лояльности” (см. пункт [4.2.2.2 Взаимодействие Сайта с Хранилищем (реестр на отключение клиентов от Программы Коллекция со стороны Сайта)](#_4.2.2.2_Взаимодействие_Сайта)). Процесс обработки отключения клиента необходимо завершать.

Если для клиента из реестра признак Статус отключения=1 – отключать, то Хранилище должно отправлять в Way4 запрос на закрытие виртуальной карты участника Коллекции по средствам реестра из взаимодействия, описанного в пункте [4.2.2.1. Взаимодействие Хранилища с Way4 (реестр на закрытие виртуальной карты](#_4.2.2.1._Взаимодействие_Хранилища)).

Если в Way4 виртуальная карта успешно закрыта, то Хранилище должно совершить все мероприятия по отключению клиента и ответить Сайту положительным результатом об отключении клиента по взаимодействию “3.4 Отключение клиентов от Системы лояльности” (см. пункт [4.2.2.2 Взаимодействие Сайта с Хранилищем (реестр на отключение клиентов от Программы Коллекция со стороны Сайта)](#_4.2.2.2_Взаимодействие_Сайта)). Процесс обработки отключения клиента необходимо завершать.

Если в Way4 виртуальная карта не закрылась успешно, то Хранилище должно отвечать Сайту отказом в отключении клиента по взаимодействию “3.4 Отключение клиентов от Системы лояльности” (см. пункт [4.2.2.2 Взаимодействие Сайта с Хранилищем (реестр на отключение клиентов от Программы Коллекция со стороны Сайта)](#_4.2.2.2_Взаимодействие_Сайта)). Процесс обработки отключения клиента необходимо завершать.

#### 4.2.3.2. Отключение клиентов от Программы Коллекция, когда инициатор Банк

**Сценарий взаимодействия**

1. Хранилище должно обрабатывать реестр на отключение от БС ”Отключение клиентов от Программы Коллекция”.
2. По клиентам из реестра на отключение Хранилище должно проверять наличие заказов находящихся в нетерминальном статусе.
3. Клиентов, у которых есть заказы в нетерминальных статусах, необходимо информировать по SMS о невозможности отключения. Процесс закрытия по таким клиентам не производить.
4. Если для клиента из реестра признак Статус отключения=1 – отключать, то Хранилище должно отправлять в Way4 запрос на закрытие виртуальной карты участника Коллекции по средствам реестра из взаимодействия, описанного в пункте [4.2.2.1. Взаимодействие Хранилища с Way4 (реестр на закрытие виртуальной карты](#_4.2.2.1._Взаимодействие_Хранилища)).
5. Если в Way4 виртуальная карта успешно закрыта, то Хранилище должно совершать все мероприятия по отключению клиента и отправлять клиента на отключение на Сайте по взаимодействию из пункта [4.2.2.3. Взаимодействие Хранилища с Сайтом (реестр на отключение клиентов от Программы Коллекция со стороны Банка)](#_4.2.2.3._Взаимодействие_Хранилища). Процесс обработки отключения клиента необходимо завершать.
6. Если в Way4 виртуальная карта не закрылась успешно, то Хранилище должно уведомлять клиента по SMS о невозможности отключения. Процесс обработки отключения клиента необходимо завершать.

#### 4.2.3.3. Возврат бонусов на бонусный счет в случае отмены операции по виртуальной карте клиента

1. Необходимо обрабатывать реестр из взаимодействия, описанного в пункте [4.2.2.4. Взаимодействие Way4 с Хранилищем (реестр на зачисление бонусов на бонусный счет клиента Программы Коллекция в случае отмены операции по виртуальной карте).](#_4.2.2.4._Взаимодействие_)
2. На бонусный счет владельцев виртуальных карт необходимо зачислять баллы, возвращенные в результате отмены операции по карте.

### 4.2.4. Требования к Сайту

#### 4.2.4.1. Отключение клиентов от Программы Коллекция, когда инициатор Сайт

**Сценарий взаимодействия**

Клиент заполняет заявку на отключение на Сайте (в Личном кабинете).

1. Перед приёмом заявки, Сайт должен проверить возможность отключения и выводить Клиенту на форме Обратной связи сообщение об ошибке, если  у Клиента есть заказы в нетерминальной стадии.
2. После создания заявки пользователю не должен блокироваться доступ к Сайту (Клиенту должна быть запрещена возможность совершать заказ).
3. Заявки должны выгружаться Хранилищу согласно взаимодействию “3.4 Отключение клиентов от Системы лояльности” (см. пункт [4.2.2.2 Взаимодействие Сайта с Хранилищем (реестр на отключение клиентов от Программы Коллекция со стороны Сайта)](#_4.2.2.2_Взаимодействие_Сайта)). Признак **ClosureInitiator** должен быть равен “1 - отключение клиента по заявлению клиента”.
4. Хранилище должно отвечать Сайту о результате отключения (Отключение выполнено успешно или отключение не выполнено (с описанием причины)).
5. Если результат отключения клиента со стороны Хранилища положительный, то Сайт должен завершить все мероприятия по отключению клиента.
6. Сайт должен информировать Клиента о результате отключения/не отключения по средствам SMS и указанием в Личном кабинете статуса с результатом отключения/не отключения.

Сотрудник банка через АРМ Сайта производит отключение клиента.

1. Перед приёмом заявки, АРМ должен проверить возможность отключения и выводить сотруднику банка в АРМ сообщение об ошибке, если  у Клиента есть заказы в нетерминальной стадии.
2. После создания заявки пользователю не должен блокироваться доступ к Сайту (Клиенту должна быть запрещена возможность совершать заказ).
3. Заявки должны выгружаться Хранилищу согласно взаимодействию “3.4 Отключение клиентов от Системы лояльности” (см. пункт [4.2.2.2 Взаимодействие Сайта с Хранилищем (реестр на отключение клиентов от Программы Коллекция со стороны Сайта)](#_4.2.2.2_Взаимодействие_Сайта)). Признак InitiatorСlosed должен быть равен “2 - отключение клиента по инициативе банка в одностороннем порядке ”.
4. Хранилище должно отвечать Сайту о результате отключения (Отключение выполнено успешно или отключение не выполнено (с описанием причины)).
5. Если результат отключения клиента со стороны Хранилища положительный, то Сайт должен завершить все мероприятия по отключению клиента.
6. Сайт должен информировать Клиента о результате отключения/не отключения по средствам SMS и указанием в АРМе статуса с результатом отключения/не отключения.

#### 4.2.4.2. Отключение клиентов от Программы Коллекция, когда инициатор Банк

**Сценарий взаимодействия**

1. Сайту необходимо обрабатывать реестр клиентов на отключение согласно взаимодействию [4.2.2.3. Взаимодействие Хранилища с Сайтом (реестр на отключение клиентов от Программы Коллекция со стороны Банка)](#_4.2.2.3._Взаимодействие_Хранилища).
2. Сайт должен совершить мероприятия по отключению клиента.
3. Сайт должен сообщить Хранилищу о результате отключения клиента согласно взаимодействию из пункта [4.2.2.3. Взаимодействие Хранилища с Сайтом (реестр на отключение клиентов от Программы Коллекция со стороны Банка)](#_4.2.2.3._Взаимодействие_Хранилища).
4. Сайт должен информировать Клиента о результате отключения/не отключения по средствам SMS и указанием в АРМе статуса с результатом отключения/не отключения.

### 4.2.5. Требования к Siebel CRM (отделения банка и ДКО)

1. Механизм взаимодействия Siebel CRM с Хранилищем при отключении клиента от Программы Коллекция описан в пункте [4.1.1.1. Диаграмма действия “ Отключение клиента от Программы Коллекция”.](%20#_Диаграмма_действия_)
2. Для пользователей Siebel CRM необходимо реализовать возможность для отключения клиента от Программы Коллекция при обращении клиента в Банк.

**Если Клиент самостоятельно обратился в ДО для отключения от Программы Коллекция.**

1. Необходимо предоставить возможность пользователю Siebel CRM в карточке клиента предусмотреть функциональность для распечатывания заявление на отключение от Программы Коллекция.

Поле заполнения и подписания заявления Клиентом с дальнейшей передачей заявления сотруднику Банка, сотрудник Банка должен в предусмотренной функциональности заполнить и сохранить заявку на отключение клиента от Программы Коллекция (требования к заявке на отключения будут предоставлены на этапе БФТЗ).

После сохранения заявки на отключение от Программы Коллекция в карточке клиента, Siebel CRM должен вызывать БС описанный в пункте [4.2.1.1 БС “Отключение клиента от Программы Коллекция”](Отключение#_4.2.1.1_БС_) c параметром “Статус отключения=1 - Отключить”.

**Если отключение/не отключение от Программы Коллекция происходит по результату телефонного разговора с клиентом (результат обзвона сегмента Клиентов в Кампании на отключение от Программы Коллекция).**

1. Необходимо предоставить возможность пользователю Siebel CRM как результат коммуникации с сегментом Клиентов на отключение от Программы Коллекция сохранять признаки “Произвести отключение” или “Не производить отключение”.

Если сохранен признак “Произвести отключение”, то Siebel CRM должен вызывать БС описанный в пункте [4.2.1.1 БС “Отключение клиента от Программы Коллекция”](Отключение#_4.2.1.1_БС_) c параметром “Статус отключения=1 - Отключить”.

Если сохранен признак “Произвести отключение”, то Siebel CRM должен вызывать БС описанный в пункте [4.2.1.1 БС “Отключение клиента от Программы Коллекция”](Отключение#_4.2.1.1_БС_) c параметром “Статус отключения= 0 – Не отключать”.

1. В данной заявке описаны механизмы взаимодействия Siebel CRM с Хранилищем и описан интеграционный слой между Хранилищем и Siebel CRM. Доработки Siebel CRM (расположение элементов управления, пользовательский интерфейс и т.д.) должны быть описаны в заявке проекта ЕФР. Для инициации процесса оценки и разработки требований в Зибель CRM необходимо направить межпроектный запрос в проект ЕФР.

### 4.2.6. Требования к Way4

**Закрытие виртуальной карты по инициативе банка и по инициативе клиента.**

1. Необходимо обеспечить взаимодействие для автоматического закрытия виртуальных карт участников Программы Коллекция (см. пункт [4.2.2.1. Взаимодействие Хранилища с Way4 (реестр на закрытие виртуальной карты](#_4.2.2.1._Взаимодействие_Хранилища)).
2. В случае если на виртуальных картах существует положительный остаток, то его необходимо перечислять в счёт дохода Банка (на существующие счета).
3. Необходимо при закрытии виртуальной карты указывать код причины или текст причины закрытия карты (1- закрытие счета по заявлению клиента или 2 - закрытие банком в одностороннем порядке).
4. Необходимо обеспечить выгрузку закрытых виртуальных карт в Соид (требования к проекту Соид).

**В случае если происходит возврат денежных средств Партнером на виртуальную карту Клиента (reverse операции).**

1. Необходимо в автоматическом режиме перечислять денежные средства с виртуальной карты в счёт дохода Банка (на существующие счета, сторнирует проводку по зачислению вознаграждения Дт. 40817 – Кт 70606 (27308) код налогообложения «0»).
2. Необходимо в автоматическом режиме уведомить Хранилище о номере виртуальной карты и сумме перечисленной в счет дохода Банка по средствам взаимодействия [4.2.2.4. Взаимодействие Way4 с Хранилищем (реестр на зачисление бонусов на бонусный счет клиента Программы Коллекция в случае отмены операции по виртуальной карте).](#_4.2.2.4._Взаимодействие_)

# Ограничения и соглашения реализации

1. Мероприятия по отключению клиента от Программы Коллекция изложены в BR-5580 «Проект «Коллекция». «Регистрация и отключение».

**Функциональное распределение по модулям ППО**[[1]](#footnote-1)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Функция бизнес-процесса | Модуль ППО[[2]](#footnote-2) | Ограничения (если существуют) | Принципы интеграции (если требуется) |

# Оценка плана мероприятий по реализации

## 5.1. План доработки Хранилища

## 5.2. План доработки Сайта программы Коллекция

**Риски реализации и внедрения**[[3]](#footnote-3)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Описание риска** |  | **Критичность** | **Меры по снижению** |

1. Передано в Проект.

***<Раздел заполняется в случае, если по результатам Экспертизы Задачу требуется реализовать в рамках Проекта. При заполнении указывается наименование Проекта и обоснование передачи Задачи в Проект. Передача Задачи в Проект согласуется с Руководителем проекта, Заказчиком проекта и Спонсором проекта с отражением результатов в Листе электронного согласования>***

История изменений документа:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер версии** | **Дата** | **Действия** | **Автор** | **Основание** |
| 1.0 | 17.07.2014 | Создание документа | Беккер А. В. |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Лист электронного согласования:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подразделение** | **Должность** | **ФИО** | **Результат согласования** | **Дата** |
| Отдел управления доходностью портфеля, УПлК, ДРБ | Начальник отдела | Захарова А.И. |  |  |
| Отдел сервисных продуктов и программ лояльности, ДРБ | Начальник отдела | Кривошей Н.В. |  |  |
| Менеджер продукта Группы программы Коллекция  Отдела сервисных продуктов и программ лояльности  Департамента розничного бизнеса | Менеджер продукта | Доценко В. А. |  |  |
| Компания ООО "Программа "Коллекция" | Генеральный директор | Белозерова Т.В. |  |  |
| ДРБ, Отдел проектов ДРБ | Руководитель проекта | Гуськов К. С. |  |  |
| Отдел ДБО УТДО ДБИТ | Ведущий технолог | Беккер А.В. |  |  |
| УА ДБИТ | Архитектор | Аверичев Д.В. |  |  |
| Отдел сервисных продуктов и программ лояльности, ДРБ | Зам. начальника отдела,руководитель группы программы "Коллекция" | Першукова Н. С. |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Группа экспертизы** | |
| **Роль** | **Результат согласования** |
| Ответственный представитель за проведение экспертизы (ДБИТ) |  |
| Эксперт (УТДО/УВиКТ/УТБП ДБИТ) |  |
| Архитектор (УА ДБИТ) |  |
| Менеджер внедрения (ОВ ДБИТ) |  |
| Ответственный за внедрение и тиражирование (ДБИТ) |  |
| Отдел защиты информации УИБ (ДБ) |  |
| Разработчик (УРиВ ДБИТ) |  |
| Тестировщик (ОТ ДБИТ) |  |
| Заказчик (ССП Заказчика) |  |
| Заинтересованное ССП |  |
| **Руководство ДБИТ** | |
| **Должность** | **Результат согласования** |
| Начальник УТБП ДБИТ | <Копия электронного письма с реквизитами (ФИО отправителя, дата, тема письма)> |
| Начальник УТДО ДБИТ | <Копия электронного письма с реквизитами (ФИО отправителя, дата, тема письма)> |
| Начальник УВиКТ ДБИТ | <Копия электронного письма с реквизитами (ФИО отправителя, дата, тема письма)> |
| Начальник УРиВ ДБИТ | <Копия электронного письма с реквизитами (ФИО отправителя, дата, тема письма)> |
| Руководитель ОО ДБИТ | <Копия электронного письма с реквизитами (ФИО отправителя, дата, тема письма)> |
| Заместитель директора ДБИТ | <Копия электронного письма с реквизитами (ФИО отправителя, дата, тема письма)> |
| Заместитель директора ДБИТ | <Копия электронного письма с реквизитами (ФИО отправителя, дата, тема письма)> |

## Приложение №1- Диаграмма действия



## Приложение №2 – Бизнес сервисы

1. Может быть изложено в форме диаграммы компонентов с описанием функций компонентов. [↑](#footnote-ref-1)
2. В случае если на момент Экспертизы модуль отсутствует (например, требуется новая система), указывается рабочее функциональное наименование системы с указанием «новая система». [↑](#footnote-ref-2)
3. Пункт может быть исключен в случае, если рабочая команда не считает необходимым зафиксировать риски. [↑](#footnote-ref-3)