| **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

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

- через Сайт;

- через ДО;

- через АРМ системы «Коллекция».

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

3) Необходимо зачислять баллы на бонусный счет владельцев виртуальных карт, возвращенные в результате отмены операции по карте в автоматическом режиме.

# 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 “Бонусная программа клиентов ФЛ”](file:///D:\\02%20Work\\ВТБ24\\Этап%20X_Коллекция%2020\\+%20Закрытие%20в%20системах%20банка%20%20карты%20участника%20при%20отключении%20Клиента%20от%20программы%20Коллекция\\Регистрация\\активация" \l "_4.2.2.1._БС_)**.**

**Шаг 2-А** – [БС “Бонусная программа клиентов ФЛ”](file:///D:\\02%20Work\\ВТБ24\\Этап%20X_Коллекция%2020\\+%20Закрытие%20в%20системах%20банка%20%20карты%20участника%20при%20отключении%20Клиента%20от%20программы%20Коллекция\\Регистрация\\активация" \l "_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 выгружает Сайту реестр на отключение клиентов (см. пункт [4.2.3. Требования к Хранилищу](#_4.2.3._Требования_к_1)).

**Шаг 4-А** – Сайт загружает реестр на отключение клиентов, проводит проверку возможности отключения, отключает клиентов, если это возможно и отвечает Хранилищу ответным реестром с результатами отключения клиентов от Программы Коллекция (см. пункт [4.2.4. Требования к Сайту](#_4.2.4._Требования_к_1)).

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

**Шаг 6-А, 7-А** – По успешно отключенным клиентам Хранилище отправляет реестр на закрытие виртуальных карт в Way4 (см. пункт [4.2.3. Требования к Хранилищу](#_4.2.3._Требования_к_1)). Way4 закрывает виртуальные карты участников Коллекции и отвечает Хранилищу реестром с результатами закрытия виртуальных карт.

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

**Шаг 1-В** – Клиент оформляет заявку на отключение через Личный кабинет Сайта или сотрудник банка через АРМ отключает 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 TRM формирует сегмент (текущее взаимодействие) клиентов для Кампании на обзвон и отправляет его в Siebel CRM (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 инициировано через АРМ, 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 отклик с результатом 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 отклика, Siebel CRM передает отклики в TRM согласно текущему механизму через УСБС.

**Шаг 7-В –** Если клиента необходимо отключить, то Хранилище отправляет Сайту подтверждением о необходимости отключить клиента (см. пункт [4.2.3. Требования к Хранилищу](#_4.2.3._Требования_к_1)).

Если клиента не нужно отключать, то Хранилище отправляет Сайту отказ в отключении клиента (см. пункт [4.2.3. Требования к Хранилищу](#_4.2.3._Требования_к_1)).

Сайт обрабатывает реестр от Хранилища с резолюцией на отключение, производит при необходимости отключение клиентов от Программы Коллекция и отправляет Хранилищу реестр с результатами отключения клиентов на Сайте (см. пункт [4.2.4. Требования к Сайту](#_4.2.4._Требования_к_1)).

**Шаг 8-В, 9-В –** Хранилище обрабатывает реестр с результатами отключения клиентов на Сайте и по успешно отключенным клиентам производит мероприятия по отключению на своей стороне (см. пункт [4.2.3. Требования к Хранилищу](#_4.2.3._Требования_к_1)).

**Шаг 10-В** – По успешно отключенным клиентам Хранилище отправляет реестр на закрытие виртуальных карт в Way4 (см. пункт [4.2.3. Требования к Хранилищу](#_4.2.3._Требования_к_1)). Way4 закрывает виртуальные карты участников Коллекции и отвечает Хранилищу реестром с результатами закрытия виртуальных карт.

## 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 “Бонусная программа клиентов ФЛ” | 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 “Бонусная программа клиентов ФЛ”

**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 “Бонусная программа клиентов ФЛ ” (см. [Приложение №2](#_Приложение_№2_–)).

**Входные параметры в БС ”Бонусная программа клиентов ФЛ ”:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Название сущности / атрибута | Тип данных (размерность) | Кратность | Комментарий (особенности формирования поля) |
| ID клиента в МДМ | Строка | [1] |  |

**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 ” Бонусная программа клиентов ФЛ ”:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Название сущности / атрибута | Тип данных (размерность) | Кратность | Комментарий (особенности формирования поля) |
| ID клиента в МДМ | Строка | [1] |  |

**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: 1 раз 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 между Сайтом и Хранилищем (реестр на отключение клиентов от Программы Коллекция)

Для случаев, когда инициатива на отключение клиента исходит от Сайта или АРМ, необходимо в формат исходящего реестра от Сайта для Хранилища (взаимодействия 3.4. Отключение клиентов от Системы лояльности) добавить новое поле **Initiator (инициатор закрытия)**. В данном поле необходимо передавать одно из значений: 1 - отключение клиента по заявлению клиента, 2 – отключение клиента 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 системы Коллекция.

Формат файла с реестрами: CSV.

Периодичность обмена реестрами между Сайтом и Хранилищем: 1 раз в день.

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

YYYYMMDD – дата формирования файла.

Пример: VTB\_20120525.cancelPL

Таблица №4 - Формат реестра на отключение, выгружаемого в Хранилище (отключение по инициативе Сайта)

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

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

YYYYMMDD – дата формирования файла.

Пример: VTB\_201205.cancelPL.response

Таблица №5 - Формат реестра на отключение, выгружаемого Хранилищем для Сайта:

применяется в случае отключения по инициативе Сайта в качестве ответного реестра , а также в качестве реестра, запускающего отключение по инициативе Банка

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

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

YYYYMMDD – дата формирования исходного файла;

N – порядковый номер исходного файла.

Пример: VTB\_20120525\_1. cancelB.response

Таблица №6 - Формат ответного реестра на отключение, выгружаемого в Хранилище

| **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 |







### 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 между Сайтом и Хранилищем (реестр на отключение клиентов от Программы Коллекция)](#_4.2.2.2_Взаимодействие_Сайта)).
2. Для клиентов с **Initiator** = 1 (отключение клиента по заявлению клиента) в TRM формируется сегмент клиентов Кампании (отдельной) на обзвон (реализованная функциональность), который выгружается в Siebel CRM (согласно существующему механизму).

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.

Еслидля клиентапризнак **Initiator** = 2 (закрытие банком в одностороннем порядке), то Хранилище должно выгружать Сайту ответный реестр на отключение (см. [Таблица 5](#Таблица_5) из пункта [)](#_4.2.2.2_Взаимодействие_Сайта)). Сайт на своей стороне должен проводить отключение и информирование Клиента о результате отключения по средствам SMS. Сайт на свой стороне по результатам отключения должен отправлять реестр Хранилищу с результатом отключения (см. [Таблицу 6](#Таблица_6)).

Хранилище должно обрабатывать ответный реестр от Сайта (см. [Таблицу 6](#Таблица_6)), затем по успешно отключенным клиентам на стороне Сайта Хранилище должно совершать мероприятия по отключению клиента на своей стороне и 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 процесс обработки отключения клиента завершать.

Если в Way4 виртуальная карта не закрылась успешно, то Хранилище должно сохранять результат о неуспешном закрытии карты (далее такая ситуация разбирается вручную). Процесс обработки отключения клиента необходимо завершать.

1. Отклики на Кампанию.

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

Данный отклик должен попадать в TRM по существующему механизму через УСБС. TRM должен собирать отклики на Кампанию и передавать их в Бонусный движок.

1. Хранилище должно обрабатывать отклики на Кампанию “Отключение клиентов от Программы Коллекция”.

Если по клиенту отклик “Не производить отключение”, 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 между Сайтом и Хранилищем (реестр на отключение клиентов от Программы Коллекция)](#_4.2.2.2_Взаимодействие_Сайта)). Процесс обработки отключения клиента необходимо завершать.

Если по клиенту отклик “Производить отключение”, то Хранилище должно выгружать Сайту ответный реестр на отключение (см. [Таблица 5](#Таблица_5) из пункта пункт [4.2.2.2 Взаимодействие между Сайтом и Хранилищем (реестр на отключение клиентов от Программы Коллекция)](#_4.2.2.2_Взаимодействие_Сайта)). Сайт на своей стороне должен проводить отключение и информирование Клиента о результате отключения по средствам SMS. Сайт на свой стороне по результатам отключения должен отправлять реестр Хранилищу с результатом отключения (см. [Таблицу 6](#Таблица_6)).

Хранилище должно обрабатывать ответный реестр от Сайта (см. [Таблицу 6](#Таблица_6)), затем по успешно отключенным клиентам на стороне Сайта Хранилище должно совершать мероприятия по отключению клиента на своей стороне и 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 процесс обработки отключения клиента завершать.

Если в Way4 виртуальная карта не закрылась успешно, то Хранилище должно сохранять результат о неуспешном закрытии карты (далее такая ситуация разбирается вручную).

#### 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. Хранилище должно выгружать Сайту реестр на отключение Клиентов по взаимодействию из пункта [4.2.2.2. Взаимодействие между Сайтом и Хранилищем (реестр на отключение клиентов от Программы Коллекция)](#_4.2.2.3._Взаимодействие_Хранилища) ([см. Таблицу 5](#Таблица_7)). Сайт должен проверять возможность отключения, например, наличие заказов находящихся в нетерминальном статусе.

Клиентов, у которых есть заказы в нетерминальных статусах или которые поступили от Банка с отметкой Status = 0, Сайт должен информировать по SMS о невозможности отключения.

По Клиентам, которых возможно отключить, Сайт должен выполнить все мероприятия по отключению на своей стороне.

1. Сайт на своей стороне по результатам отключения должен отправлять реестр Хранилищу с результатом отключения ([см. Таблицу 8](#Таблица_8)).
2. Хранилище должно обрабатывать ответный реестр от Сайта ([см. Таблицу 8](#Таблица_8)), затем по успешно отключенным клиентам на стороне Сайта Хранилище должно совершать мероприятия по отключению клиента на своей стороне и 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)).
3. Если в Way4 виртуальная карта успешно закрыта, то Хранилище должно процесс обработки отключения клиента завершать.
4. Если в Way4 виртуальная карта не закрылась успешно, то Хранилище должно сохранять результат о неуспешном закрытии карты (далее такая ситуация разбирается вручную).

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

1. Необходимо для определения отмененных операций по виртуальным картам участника Коллекции использовать информацию из КХД, которую КХД получает от Way4 в рамках регламентных загрузок.
2. На бонусный счет владельцев виртуальных карт необходимо зачислять баллы, возвращенные в результате отмены операции по виртуальной 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 проверять 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.
3. Заявки должны выгружаться Хранилищу согласно взаимодействию “3.4 Отключение клиентов от Системы лояльности” (см. пункт [4.2.2.2 Взаимодействие между Сайтом и Хранилищем (реестр на отключение клиентов от Программы Коллекция)](#_4.2.2.2_Взаимодействие_Сайта)). Признак **Initiator** должен быть равен “1 - отключение клиента по заявлению клиента”.
4. Хранилище должно проверять на своей стороне возможность отключения клиента и отвечать Сайту ответным реестром на отключение (статусы отключения описаны в пункте [4.2.2.2 Взаимодействие между Сайтом и Хранилищем (реестр на отключение клиентов от Программы Коллекция)](#_4.2.2.2_Взаимодействие_Сайта) в [Таблице №5](#Таблица_5)).
5. Сайт обрабатывает ответ от Хранилища (см. в [Таблицу №5](#Таблица_5)), если резолюция об отключении клиента со стороны Хранилища положительная, то Сайт должен завершить все мероприятия по отключению клиента и информировать клиента по SMS о результате отключения.

Если резолюция об отключении клиента со стороны Хранилища отрицательная, то Сайт должен информировать Клиента о результате по SMS. Текст сообщения SMS (будет уточнен на следующем этапе разработки) должен зависеть от статуса из [Таблицы №5](#Таблица_5).

1. Сайт должен формировать ответный реестр для Хранилища (см. [Таблицу №6](#Таблица_6)) о результате отключения на своей стороне.

Сотрудник банка через АРМ производит отключение клиента.

1. Перед приёмом заявки, АРМ должен проверять 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.
3. Заявки должны выгружаться Хранилищу согласно взаимодействию “3.4 Отключение клиентов от Системы лояльности” (см. пункт [4.2.2.2 Взаимодействие между Сайтом и Хранилищем (реестр на отключение клиентов от Программы Коллекция)](#_4.2.2.2_Взаимодействие_Сайта)). Признак **Initiator** должен быть равен “2 - отключение клиента по инициативе банка в одностороннем порядке ”.
4. Хранилище должно проверять на своей стороне возможность отключения клиента и отвечать Сайту ответным реестром на отключение (статусы отключения описаны в пункте [4.2.2.2 Взаимодействие между Сайтом и Хранилищем (реестр на отключение клиентов от Программы Коллекция)](#_4.2.2.2_Взаимодействие_Сайта) в [Таблице №5](#Таблица_5)).
5. Сайт обрабатывает ответ от Хранилища (см. в [Таблицу №5](#Таблица_5)), если резолюция об отключении клиента со стороны Хранилища положительная, то Сайт должен завершить все мероприятия по отключению клиента и информировать клиента по SMS о результате отключения.

Если резолюция об отключении клиента со стороны Хранилища отрицательная, то Сайт должен информировать Клиента о результате по SMS. Текст сообщения SMS (будет уточнен на следующем этапе разработки) должен зависеть от статуса из [Таблицы №5](#Таблица_5).

1. Сайт должен формировать ответный реестр для Хранилища (см. [Таблицу №6](#Таблица_6)) о результате отключения на своей стороне.

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

**Сценарий взаимодействия**

1. Сайту необходимо обрабатывать реестр клиентов на отключение согласно взаимодействию [4.2.2.2. Взаимодействие между Сайтом и Хранилищем (реестр на отключение клиентов от Программы Коллекция )](#_4.2.2.3._Взаимодействие_Хранилища).
2. Сайт должен проверять возможность отключения клиентов из реестра (например, проверять наличие заказов находящихся в нетерминальных статусах) и если нет препятствий для отключения, то Сайт должен совершить мероприятия по отключению клиента.
3. Сайт должен сообщить Хранилищу о результате отключения клиента по взаимодействию из пункта [4.2.2.2. Взаимодействие между Сайтом и Хранилищем (реестр на отключение клиентов от Программы Коллекция )](#_4.2.2.3._Взаимодействие_Хранилища).
4. Сайт должен информировать Клиента о результате отключения/не отключения по средствам SMS.

### 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”.](file:///D:\02%20Work\ВТБ24\Этап%20X_Коллекция%2020\+%20Закрытие%20в%20системах%20банка%20%20карты%20участника%20при%20отключении%20Клиента%20от%20программы%20Коллекция\#_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 отключение 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 “Бонусная программа клиентов ФЛ”](file:///D:\\02%20Work\\ВТБ24\\Этап%20X_Коллекция%2020\\+%20Закрытие%20в%20системах%20банка%20%20карты%20участника%20при%20отключении%20Клиента%20от%20программы%20Коллекция\\Отключение" \l "_4.2.1.1_БС_).

**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. Пользователю Siebel CRM как результат коммуникации с сегментом Клиентов на отключение от Программы Коллекция проставляет отклик (“Произвести отключение” или “Не производить отключение”, наименования откликов приведены для примера). Для настройки откликов на стороне Siebel CRM необходимо использовать существующий перечень.

Далее отклик передается в TRM согласно текущему механизму через УСБС.

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 причины закрытых виртуальных карт в СОИД.
5. Необходимо передавать информацию о причине закрытия виртуальных карт в онлайн запросе из СОИД (BS86).

**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»).

# 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. |  |
| 1.1 | 23.07.2014 | Замечания 1 | 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)