|  |
| --- |
| Программа лояльности ВТБ 24 «Коллекция» |
| Спецификация на функциональные требования и пользовательский интерфейс  ОБЩИЕ-1000 E-mail интерфейс для «Обратной связи» |
|  |
| Автор: Чжан Евгения  Версия: 0.2 |
|  |

История документа

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Версия** | **Дата** | **Автор** | **Комментарии** |
| 0.1 | 25.03.2014 | Евгения Чжан | Начата работа над документом. |
| 0.2 | 25.03.2014 | Евгения Чжан | Исправлены замечания команды. |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Оглавление

[1. Общие сведения 4](#_Toc383546539)

[1.1. Назначение документа 4](#_Toc383546540)

[1.2. Связанные документы 4](#_Toc383546541)

[1.3. Роли 4](#_Toc383546542)

[1.3.1. Основные роли 4](#_Toc383546543)

[1.3.2. Объединяющие роли 5](#_Toc383546544)

[2. Описание функций 5](#_Toc383546545)

[2.1. ОБЩИЕ-1000 E-mail интерфейс для «Обратной связи» 5](#_Toc383546546)

[2.1.1. Назначение 5](#_Toc383546547)

[2.1.2. Функциональные требования 5](#_Toc383546548)

[2.1.3. Описание функционала 6](#_Toc383546549)

[2.1.4. Сценарии 7](#_Toc383546550)

[3. Требования к внешним системам и партнерам 7](#_Toc383546551)

[3.1. Требования к предоставлению материалов Банком 7](#_Toc383546552)

[4. Ограничения и допущения доработок системы 8](#_Toc383546553)

[4.1. Ограничения и допущения для функции ОБЩИЕ-1000 E-mail интерфейс для «Обратной связи» 8](#_Toc383546554)

[5. Общие требования 9](#_Toc383546555)

[5.1. Требования к ПО ДКО Банка 9](#_Toc383546556)

# Общие сведения

## Назначение документа

Настоящий документ содержит описание функциональных требований по разработке взаимодействия

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Документ | Описание | Псевдоним |
| Глоссарий ВТБ 24 v 2.1 | Содержит информацию с ключевыми определениями и ролями, которые используются в текущем документе. | Глоссарий |
| Описание электронного обмена информацией с ВТБ24-Лояльность | Содержит описания взаимодействий системы лояльности «Коллекция» с ИС Банка | Спецификация на интеграцию с ИС Банка |

## Роли

### Основные роли

|  |  |
| --- | --- |
| Роль | Описание |
| **Uniteller** | Компания, обеспечивающая услугу интернет-эквайринга |
| **Администратор** | Сотрудник банка или Оператора, контролирующий процесс реализации Программы, статусы заказов и взаимодействие между всеми участниками процесса. |
| **Гость** | Любой неавторизованный посетитель сайта Системы. |
| **ДКО банка** | Банковская структура дистанционного обслуживания клиентов. |
| **ИС банка** | Информационная система банка |
| **ИС партнера** | Информационная система партнера |
| **Курьер** | Компания, осуществляющая доставку вознаграждений |
| **Неактивированный участник** | Клиент Банка, который имеет банковскую карту, прошедший регистрацию, но не выполнивший активацию. Такие пользователи имеют бонусный счет и личный кабинет, могут только накапливать бонусы, а чтобы потратить накопленное, клиенту требуется принять условия программы лояльности и стать (полноценным) Участником. |
| **Озон** | Информационная система компании Озон |
| **Поставщик** | Поставщик товаров и услуг для каталога вознаграждений |
| **Участник** | Клиент Банка, который прошел этапы регистрации и активации. Дополнительно к возможностям Не активированного участника может получать вознаграждения (тратить бонусы) |

### Объединяющие роли

|  |  |
| --- | --- |
| Роль | Описание |
| **Партнер** | Объединяет роли «Поставщик» и «Курьер» |
| **Пользователь** (программы «Коллекция»), **Клиент** | Объединяет роли «Не активированный участник» и (полноценный) «Участник»  Например, всем Пользователям доступен ЛК, список «Отложенные» и др. |
| **Посетитель** (сайта) | Объединяет роли «Гость» и «Пользователь»  Например, всем Посетителям доступен просмотр каталога, поиск вознаграждений и др. |

# Описание функций

## ОБЩИЕ-1000 E-mail интерфейс для «Обратной связи»

### Назначение

Цель данной доработки – предоставить возможность операторам ДКО банка осуществлять переписку с клиентами по обращениям обратной связи посредством e-mail (без доступа к АРМ).

### Функциональные требования

Функциональные требования на доработки:

1. Система «Коллекция» должна отправлять обращения клиентов и посетителей на e-mail Банка.
2. Система «Коллекция» должна получать ответы операторов ДКО по e-mail и:

* Отображать их в АРМ Администратора безопасности (Клиенты), раздел «Обратная связь с пользователями».
* Отображать их клиентам и посетителям.

### Описание функционала

Для выполнения данной доработки требуется разработать новое взаимодействие с ДКО Банка по e-mail.

**Необходимо реализовать следующий функционал:**

1. Система должна отправлять исходные обращения клиентов на e-mail Банка (см.Требования к предоставлению материалов Банком).

Темой письма должна быть тема обращения, содержащая идентификатор переписки, например:

*Претензия клиента Хасаншин ИР (+7 (919) 628-2672) от 05 марта 2014 22:55 [ID:70dc221a-2704-4987-aef5-5692368d9162]*

Или

*Предложение посетителя Артемьева Сания Ибрагимовна (saniasan50@mail.ru) от 23 марта 2014 04:19 [ID:70dc221a-2704-4987-aef5-5692368d9162]*

Тело письма обязательно должно содержать текст обращения.

1. Операторы ДКО должны иметь возможность с помощью механизма Outlook «reply» (ответ на письмо) ответить на e-mail Рапидсофт, при этом:

* Из темы письма нельзя удалять подстроку с идентификатором переписки.

Пример темы письма с ответом:

*RE: Претензия клиента Хасаншин ИР (+7 (919) 628-2672) от 05 марта 2014 22:55 [ID:70dc221a-2704-4987-aef5-5692368d9162]*

* В теле письма должен быть только текст ответа оператора ДКО (соответственно перед написанием ответа необходимо прежний контент письма удалить).
* Тело письма должно представлять собой обычный текст (без форматирования и картинок). Если форматирование в тексте будет, то системой оно удалится.
* К письму оператор может добавить вложения – итоговый размер письма не должен превышать 15Мб.

1. Система должна направлять письма с полным содержанием переписки на e-mail Банка в случаях, если:

* В переписке появилось новое сообщение от клиента/посетителя.
* В переписке появилось новое сообщение от оператора ДКО или оператора АРМ Администратора безопасности (Клиенты).

В полной переписке авторство сообщений указываться не будет:

* Сообщения от операторов маркируются как «Ответ оператора».
* Сообщения от клиентов/посетителей маркируются как «Сообщение пользователя».

1. Проверка и загрузка в систему новых сообщений от операторов ДКО должна производиться не реже 1 раза в 5 минут.
2. Отправка операторам ДКО сообщений от клиентов/посетителей на e-mail Банка происходит синхронно.

Для реализации указанных выше доработок на стороне системы «Коллекция» необходимо выполнение требований Банком (см. Требования к предоставлению материалов Банком).

Перечень допущений и ограничения по указанным выше доработкам на стороне системы «Коллекция» указан в п. Ограничения для функции ОБЩИЕ-1000 E-mail интерфейс для «Обратной связи».

### Сценарии

Роль: Оператор ДКО банка

Предусловие: Открыт Outlook, учетная запись e-mail ДКО банка

1. Оператор ДКО получает на e-mail письмо с обращением от Клиента.
2. Оператор ДКО нажимает «Ответить» в интерфейсе Outlook, открывается новое письмо ответа.
3. Оператор ДКО удаляет полностью содержимое письма (оставляя тему и e-mail ответа неизменными) и пишет текст ответа Клиенту. При необходимости прикрепляет вложения (общий вес письма не должен превышать 15мб).
4. После формирования текста ответа оператор отправляет письмо.
5. Если письмо сформировано некорректно, оператор ДКО получает ответное письмо от системы «Коллекция» с уведомлением об этом. В некоторых случаях письмо может не прийти (сбои на стороне провайдера, недоступность системы). Сценарий завершается.
6. Если письмо сформировано корректно, то после его обработки (письма от операторов получаются и обрабатываются системой 1 раз в 5 минут) на e-mail Банка приходит письмо-оповещение с полной перепиской по обращению, включая ответ оператора.
7. Т.о. оператор ДКО может понять, что его письмо обработалось системой «Коллекция», а ответ отправлен Клиенту.
8. Клиент видит у себя в личном кабинете на сайте «Коллекция» (раздел «Сообщения») ответ оператора со ссылками на файлы из вложений оператора.
9. Клиент отвечает оператору в данной переписке.
10. Сообщение появляется в указанной переписке в АРМ Администратора безопасности (Клиенты), раздел «Обратная связь с пользователями».
11. Переписка отправляется на e-mail ДКО банка.
12. Оператор ДКО получает e-mail со всеми сообщениями данной переписки (с перепиской целиком), включая ответ клиента.

# Требования к внешним системам и партнерам

## Требования к предоставлению материалов Банком

1. Банк должен предоставить e-mail ДКО банка, на который будут отправляться письма с обращениями.

# Ограничения и допущения доработок системы

## Ограничения и допущения для функции ОБЩИЕ-1000 E-mail интерфейс для «Обратной связи»

**Для реализации данной функции на стороне системы «Коллекция» необходимо с заказчиком согласовать следующие ограничения и допущения:**

1. Требований к проверке подлинности сообщений нет: все правильно заполненные письма операторов считаются подлинными и обрабатываются.
2. Шифрование не требуется.
3. Расписание загрузки и обработки писем может быть скорректирована по запросу Банка. Первоначальная настройка будет 1 раз в 5 минут.
4. Все правильно заполненные письма операторов считаются подлинными и обрабатываются системой.
5. Банк самостоятельно контролирует, чтобы почтовый ящик для ответа не попадал в спам лист в ИС Банка.
6. Банк самостоятельно ведет учет отвеченных и неотвеченных обращений.
7. Банк самостоятельно проводит аудит действий операторов. Для системы Коллекция все операторы представлены системным пользователем (не идентифицируются).
8. Все дополнительное форматирование из тела письма удаляется. Сохраняются только переводы строк и вложения. Ссылками оформляются только стандартные ссылки (текстовые гиперссылки работать не будут).
9. Операторы обязаны самостоятельно контролировать, чтобы в ответное письмо не попадал лишний контент (например, автоматическое цитирование или корпоративная подпись).
10. Операторы обязаны самостоятельно контролировать, чтобы в письмо не попали лишние вложения (например, картинки из корпоративного шаблона сообщения с логотипами и т.п.).
11. Операторы обязаны самостоятельно контролировать, чтобы кол-во символов в сообщении не превышало 1000 (с пробелами и переводами строк).
12. Суммарный размер сообщения (с вложениями) не должен превышать 15Мб.
13. Вложения Клиентов в e-mail представлены в письме ссылками на файлы. Для их скачивания необходим доступ к Интернет.
14. Инфраструктура Банка может накладывать другие ограничения на максимальный размер и содержание письма, которые операторы обязаны учитывать самостоятельно. Например, почтовый сервер Банка может искажать наименования файлов при превышении их названием определенной длины.
15. Верстка письма с перепиской, получаемого операторами ДКО на e-mail Банка подразумевает простейшее оформление и выполняется РС.
16. В рамках указанной функциональности не планируется реализовывать добавление темы в обращения клиентов, чтобы минимизировать сроки разработки.

# Общие требования

## Требования к ПО ДКО Банка

Корректная работа указанной функциональности гарантируется в почтовом клиенте:

* Outlook