

Регламент работы Promo & CX

Цель: Регламент создан для описания процесса постановки задач на настройку попапов отделом Промо.

1. Общие правила постановки задач

- Все задачи на настройку попапов ставятся через отдел **Customer Experience (CX)**.
- **Ответственное лицо:** Head of CX – Liane Hachatryan.
- **Форма подачи:** Задачи оформляются **исключительно через утвержденную форму**.

2. Сроки выполнения (SLA)

Тип задачи	Срок выполнения
Попапы через Creatio	
Мелкие сегменты	3–4 рабочих дня
Крупные сегменты	До 4 недель
Попапы через разработку	
Требующие доработок	Финальные сроки определяются после оценки

Сроки передачи задач в CX

Условие	Дополнительное время
Если контент предоставляется CX	+7 дней к основному сроку
Если контент не требуется	+3–4 дня к основному сроку

Рекомендации по срокам постановки задач

- **Мелкие сегменты** → Ставить задачу за **1 неделю до запуска**.
- **Крупные сегменты** → Ставить задачу за **1 месяц до запуска**.

3. Распределение и приоритизация

- **Head of CX** отвечает за распределение задач, приоритизацию и планирование графика запусков.

4. Процесс передачи задачи на техническую настройку

Этапы:

1. **Согласование:** После финального согласования задачи **Head of CX**, она передается в работу **Head of Client Base Development**.
2. **Техническая настройка:** Head of Client Base Development выполняет техническую настройку.
3. **Проверка перед передачей:**
 - Перед передачей в CX проводится **обязательная проверка полноты и корректности данных в ТЗ**.
 - Только после успешной проверки задача передается в CX для финального утверждения.

5. Типы настроек

Тип настройки	Описание
Ручная настройка	Выполняется быстро, часто в оперативном режиме.
Настройка через разработку	Требует сложных триггеров или других условий. Сроки определяются индивидуально.

6. Требования к контенту для постановки задачи

Общие требования к ТЗ

Компонент	Описание
Заголовок	До 40 символов
Тело поапа	До 120 символов (лаконичный, понятный текст)
Кнопка	Четкий, побуждающий к действию текст
Сегментация	Список ID (если требуется) + валюта, локаль, тип аутентификации
Срок запуска	Дата запуска поапа
Ссылка для редиректа	Универсальное зеркало

Специфика для VIP-предложений (запуски по воскресеньям)

- Задача должна быть передана **Head of Client Base Development** до **среды**.
- Во **вторник** задачу нужно передать через форму для запуска в **воскресенье**.

Специфика для массовых акций (без привязки к ID пользователей)

Вместо списка ID описываются **основные сегменты**:

- Валюта
- Локаль
- Критерии отбора (депозиты, GGR, активность и т. д.) — **необязательно**

Критерии для контента

- **Контент для попапов – только текст** (дизайн макетов создается отдельно в CX).
- Коммуникация ведётся на **"ты"**.
- Все текстовые материалы должны **соответствовать редакционной политике**.

7. Обработка задач

- От момента постановки задачи до её принятия в работу может пройти **до 3 рабочих дней**.
- **Срочные задачи**:
 - Написать **Head of CX** в **личные сообщения**.
 - Учитывать, что возможна **задержка в 2–3 дня**.

8. Массовый запуск

- Попапы могут запускаться массово с **учетом следующих параметров**:
 - Сегмент (страна, язык, валюта)
 - Вариации по указанным критериям

Универсальное зеркало

- Каждая задача должна сопровождаться **ссылкой на акцию в универсальном зеркале**.
- Контакт для уточнения **актуального зеркала**: @m4key

9. Контакты

Должность	Имя	Email	Telegram
Head of CX	Liane Hachatryan	l.khachatryan@double.global	@li_customerx
Head of Client Base Development	Irina Krylova	irina@adviva.com	@ira_adv