

Viber

Business Messaging

Работа с транзакционными шаблонами

Согласование транзакционных шаблонов

Сообщения, которые могут быть согласованы Viber в качестве транзакционных шаблонов:

Ответные сообщения

- приветственные сообщения при завершении регистрации;
- подтверждение заказ/покупки/регистрации;

Уведомления

- уведомление об изменении условий обслуживания, включая: изменение оплаты, увеличение стоимости подписки;
- информирование об изменении условий оплаты, адреса или контакта клиента;
- двухэтапная аутентификация (отправка кодов);
- статус доставки/возврата/обмена товара

Информационные сообщения

- напоминание о запланированном событии в рамках предоставления услуг (например, запись на приём);
- оповещения/предупреждения сервисов (сервис недоступен, проблемы с производительностью и т.д.);
- предупреждения о входе/выходе/попытке входа в аккаунт;
- информирование о графиках/расписаниях занятий, о текущей и итоговой аттестации, о внутреннем порядке или домашних заданиях, отправленные учебными заведениями/центрами досуга. Эти сообщения не должны противоречить правилам классификации сервисных шаблонов;
- напоминание о задолженности (включая детали договора/соглашения);
- информирование об условиях и сроках погашения задолженности;
- информирование о накоплении/расходовании/условиях использования/покупке купонов по программам лояльности;

Сообщения, которые не подходят для согласования в транзакционных шаблонах:

- Шаблоны, которые явно не соответствуют ни одному типу сервисных шаблонов, приведенных выше;
- Сервисные шаблоны, содержащие любую дополнительную рекламную информацию (даже если эта информация относится к предоставляемой услуге);
- Триггер предложения на покупку продукта/услуги;
- Триггер на увеличение лояльности к сервису (поздравления с праздниками, предложения оценить сервис);
- Шаблоны, содержащие информацию от компаний, не предоставляющих услугу (например, коллекторских агентств);

Формирование текста транзакционного шаблона

Регулярное выражение	Значение	Пример шаблона	Пример сообщения
\w+	Любой символ – буквы и цифры	Hello \w+ your current balance is \w+	Hello Alina, your current balance is 4000.
\S+	Любой символ, кроме пробела	Hello \S+ your current balance is \S+	Hello Alina, your current balance is 4000.
\d+	Цифры 0-9	Hello \S+ your current balance is \d+	Hello Alina, your current balance is 4000.
(\S+)*\S+	От 0 до бесконечности слов, с пробелом между ними	Hello (\S+)*\S+ your current balance is \d+	<p>Hello, your current balance is 4000.</p> <p>Hello Alina, your current balance is 4000.</p> <p>Hello Miss Alina, your current balance is 4000.</p>
\d{1, 15}	Количество разрешенных символов	Hello (\S+)*\S+ your current balance is \d{1,15}	Hello Miss Alina, your current balance is 4000.

Процесс очистки шаблона

По умолчанию используется механизм удаления из сообщения спецсимволов, для сопоставления с шаблоном. После удаления спецсимволов, все пробелы (пробелы, переносы строки) преобразуются в один пробел.

Обратите внимание, что спецсимволы будут удалены, перед попыткой сопоставления шаблона. Это означает, что шаблон НЕ ДОЛЖЕН содержать каких-либо специальных символов (за исключением символов участвующих в регулярном выражении) или более одного последовательного символа пробела.

Список символов, которые будут удалены:

! № # % . , ; ? \ / () + - " ' — _ ' " ` & ^ ? { } [] < > / \ | ! @ # \$ % ^ () + = ~ *

ВАЖНО! Удаляются только спецсимволы, указанные выше, если спецсимвола нет в списке, и он присутствует в тексте, то он также должен быть в шаблоне (например кавычки «»).

Например:

Текст, который увидит абонент:

Здравствуйтесь, Алексей!

Ваш баланс: 1000 руб.

Подробнее на сайте <http://www.vashbalns.ru> или по телефону: 7(495)777-77-77

Компания «Вашбаланс»

Шаблон:

Здравствуйтесь \w+ Ваша баланс \d+ руб Подробнее не сайте <http://www.vashbalns.ru> или по телефону 7495777777 Компания «Вашбаланс»

Пример текста, для регистрации в Viber:

Здравствуйтесь, Алексей!

Ваш баланс: 1000 руб.

Подробнее на сайте <http://www.vashbalns.ru> или по телефону: 7(495)777-77-77

Сопоставление шаблонов с текстом

Алгоритм сверки шаблонов использует официальные библиотеки регулярных выражений и следует их правилам, за исключением процесса очистки шаблонов от спецсимволов, не участвующих в регулярном выражении, который был введен для улучшения производительности

В некоторых случаях шаблоны будут отклонены:

Регулярное выражение	Исключения	Пример некорректного шаблона	Пример корректного шаблона
Флаги	Шаблоны не могут начинаться с таких флагов как “/” или “/ui”	/Hello \w+ your order number is \d+/ui	Hello \w+ your order number is \d+\$
Пробелы	<p>Шаблон не может начинаться с пробела и заканчиваться пробелом. Так же следующие выражения будут рассматриваться как пробелы, если они стоят в начале или в конце шаблона. Шаблон начинающейся с этих выражений будет, отклонен: “\s”, “\s+”, “(\S+\s+){1,10}”</p>	пробелHello \w+ your order number is \d+пробел	нет пробелаHello \w+ your order number is \d+нет пробела
		\sHello \w+ your order number is \d+	нет пробелаHello \w+ your order number is \d+нет пробела
		(\S+\s+){1,10}пробелHello	(\S+\s+){1,10}нет пробелаHello
		<p>Для повторений в конце: Hello (\S+\s+){1,10}</p>	<p>Для повторений в конце: Hello (\S+\s){1,9}\S* Или Hello(\s\S+){1,10}</p>
Два пробела подряд	Шаблон не совпадет с текстом при наличии двойного пробела в любом месте	Hello \w+ your order number is(пробел,пробел)\d+	Hello \w+ your order number is(пробел)\d+
Перенос строки	Шаблон не может содержать перенос строки	Hello \w+\nYour order number is \d+	Hello \w+ your order number is \d+
Процентные переменные	Использование в шаблоне “%” некорректно. Шаблон должен содержать только “\w+” или “\S+” или	Hello %w+ your order number is %d+	Hello \w+ your order number is \d+

	"\d+"		
Следующие выражения недопустимы их следует заменять:		[`space?`] или [`space*`]	[`space+`] или [`space`]
		[`\s?`] или [`\s*`]	[`\s+`] или [`\s`]
		[`(\s)?`] или [`(\s)*`]	[`(\s+`] или [`(\s+)`]

Максимальное число символов в шаблоне – 500 (в транзакционном сообщении – до 950)