

О порядке работы с СМС-уведомлениями (СМС-рассылка)

История:

03.04.2012 – внесены изменения.
21.02.2013 – внесены изменения.
17.02.2014 – внесены изменения.
12.05.2015 – внесены изменения.
10.03.2016 – внесены изменения.

СМС-рассылка реализуется путем взаимодействия программы «Кредитный инспектор» с Интернет-шлюзом оператора смс-рассылок. В программе реализовано взаимодействие с тремя операторами – компанией www.smsbliss.ru, в версии 7.45 добавлена новая компания – www.iqsms.ru, в версии 9.02 добавлена компания SMS Aero - www.smsaero.ru. С условиями работы и ценовой политикой можно ознакомиться на сайтах компаний.

СМС-рассылка – это платная услуга, она предоставляется зарегистрированным пользователям в соответствии с условиями и тарифами смс-операторов.

Принцип СМС-рассылки, реализованный в программе

СМС-рассылка, реализованная в программе «Кредитный инспектор», позволяет организовать рассылку СМС-сообщений как отдельному абоненту (одиночная рассылка), так и группе абонентов (массовая рассылка). Абонентами являются клиенты, зарегистрированные в программе.

СМС-рассылка – это одиночное уведомление или группа уведомлений. Каждое уведомление – это отдельное СМС-сообщение для одного абонента. Каждое такое уведомление имеет свой адрес доставки и текст сообщения. В качестве адреса выступает номер мобильного телефона абонента, в качестве текста выступает автоматически или вручную сформированный текст сообщения.

В программе «**Кредитный инспектор**» каждое создаваемое уведомление включается в состав сессии. Каждая сессия имеет свои параметры: **номер, состояние, дату открытия**. В одной сессии может быть любое количество СМС-сообщений. Работа с сессией удобнее тем, что позволяет задать одну команду сразу для всех уведомлений внутри одной сессии. Такими командами являются команды отправки сообщения и проверки состояния доставки сообщения до адресата. При начальном создании сессии ей присваивается состояние «**открыта**», после отправки всех сообщений (уведомлений) и подтверждения их доставки до адресата сессия автоматически меняет свое состояние на «**закрыта**». Однако наличие сессии не запрещает вручную отправить одно или несколько сообщений внутри сессии, даже, если другие уведомления еще не отправлены. Допускается вручную исключать из сессии отдельные уведомления или группу уведомлений, удалять сессию полностью или закрывать сессию без отправки уведомлений или при частичной отправке уведомлений.

Типы уведомлений

Уведомления подразделяются на следующие типы:

1. О планируемых платежах.
2. О просроченных платежах.
3. Произвольные сообщения.
4. Поздравления с днем рождения.

Уведомления о планируемых платежах формируются на основании графиков рассчитанных платежей и содержат информацию о дате и сумме запланированного платежа.

Уведомления о просроченных платежах также формируются на основании графиков рассчитанных платежей, но имеющих статус просрочки, и содержат информацию о дате и сумме просроченного платежа.

Произвольные сообщения могут содержать любой текст сообщения, например информацию о событиях в вашей компании.

Поздравления с днем рождения предназначены для отправки поздравлений клиентам, чья дата рождения попадает в соответствующий период.

Каждый тип уведомления имеет собственные параметры, в соответствии с которыми они формируются и фильтруются. Порядок формирования и отправки будет представлен ниже.

Требования к длине СМС-сообщения

Одно SMS-сообщение - это информация размером до 140 байт, вмещающих до 160 символов в латинице, либо до 70 символов в кириллице, или каждая часть сочлененного сообщения размером до 133 байт, вмещающая до 153 символов в латинице, либо до 67 символов в кириллице, или каждое бинарное сообщение размером до 140 байт. Заключительные фрагменты сочлененных текстовых или бинарных сообщений меньшего размера, считаются как отдельные сообщения. Например, в случае отправки двух сочлененных сообщений, их длина ограничена 306

символами в латинице и 134 символами в кириллице, при трех сочлененных сообщениях, соответственно, 459 и 201 символов.

Настройка программы для отправки СМС-уведомлений

1. Рассмотрим на примере оператора www.smsaero.ru.
2. Регистрируемся на сайте, создаем логин и пароль. В качестве логина указываем адрес электронной почты. Создаем подпись. Подпись – это имя отправителя смс. Начальная подпись – Test. Итак, пройдя регистрацию, будет доступно 100 тестовых смс.
3. Запускаем программу «**Кредитный инспектор**». Открываем окно **Настройка** – вкладка **Уведомления**. В разделе **Настройка соединения** вводим **логин, пароль и подпись**, указанные при регистрации на сайте оператора. Например, если ваша организация называется ООО «БыстроЗАЙМ», то можно создать такую подпись: **BystroZAIM**. Не забываем выбрать оператора - поле **Адрес сервера (для смс)**. В нашем случае выбираем **smsaero.ru**.
4. В разделе **Параметры для настройки типов уведомлений** указываем соответствующие параметры для каждого типа уведомлений, которые будут предлагаться по умолчанию в момент подготовки СМС-рассылки.
6. По типам уведомлений следует указать следующие параметры:
 - 6.1. в разделе Планируемые платежи:**
 - а) в пункте **За предстоящие** – указывается количество ближайших дней, включая текущую дату, в течение которых запланированы платежи по займам в соответствии с графиками рассчитанных платежей. При этом займы со статусом **закрыт** или **аннулирован** учитываться не будут.
 - б) в пункте **Исключать дубли** при установленной галочке программа будет отслеживать наличие ранее сформированного сообщения по данному платежу. При наличии такого сообщения новое сообщение будет исключено.
 - в) пункт **Редактировать каждое уведомление** зарезервирован и не используется.
 - г) в пункте **Шаблон текста уведомления** следует ввести текст уведомления. При необходимости подстановки значений из конкретного займа следует использовать переменные. Перечень переменных представлен в разделе **Дополнительная информация и рекомендации**. Для учета длины сообщения следует придерживаться рекомендаций из раздела **Требования к длине СМС-сообщения**.

6.2. в разделе Просроченные платежи:

- а) в пункте **За прошедшие** – указывается количество прошедших дней, включая текущую дату, в течение которых были запланированы, но не оплачены платежи по займам в соответствии с графиками рассчитанных платежей. При этом займы со статусом **закрыт** или **аннулирован** учитываться не будут.
- б) остальные пункты имеют такое же назначение, что и в разделе **Планируемые платежи**.

6.3. в разделе Произвольное сообщение:

- а) в пункте **коды рейтинга** указываются коды рейтингов клиентов, которые будут включены в СМС-рассылку. Например, указав только рейтинги **отличный, хороший, удовлетворительный, одобрен** произвольные сообщения будут сформированы только для клиентов, имеющих один из данных рейтингов в качестве текущего рейтинга. В этом случае, клиенты с текущим рейтингом **не определен** или **отказ** в данный перечень включены не будут. Для добавления рейтинга нажмите кнопку **Добавить** и выберите рейтинг из списка.

6.4. в разделе Поздравление с днем рождения:

- а) в пункте **За прошедшие** – указывается количество предшествующих дней, включая текущую дату, в течение которых будут определяться даты рождения клиентов. Клиенты, имеющие даты рождения в указанном периоде, будут включены в СМС-рассылку.
- б) остальные пункты имеют такое же назначение, что и в разделе **Произвольное сообщение**. После ввода указанных сведений следует сохранить настройки, нажав кнопку **Сохранить настройки**.

Порядок создания СМС-рассылки

(на примере по типу - **Планируемые платежи**)

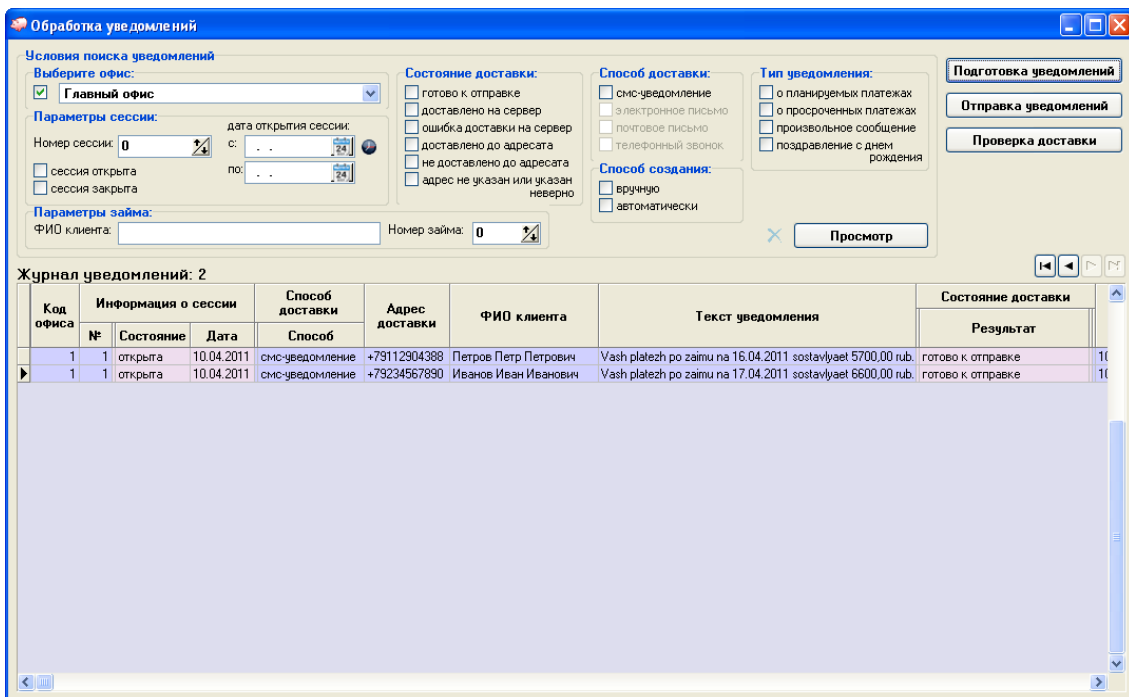
1. Нажимаем кнопку **Уведомления**. В открывшемся окне **Обработка уведомлений** нажимаем кнопку **Подготовка уведомлений**. Откроется окно **Обработка уведомлений**.
2. В разделе **Параметры сессии** будет указан **номер сессии**, в состав которой войдут подготавливаемые уведомления. Если существуют другие открытые сессии, будет доступен список номеров открытых сессий. Здесь же будет предложено выбрать дату открытия сессии. По умолчанию датой открытия сессии будет текущая дата.
3. В разделе **Тип уведомления** выбираем пункт **О планируемых платежах**. В разделе **Параметры** в пункте **за предстоящие ... дней** указываем необходимый период. По умолчанию данный период берется из настроек программы. Можно указать иной период, произвольно выбрав даты в пункте **в период**. Пункт **исключать дубли** по умолчанию также заполняется из настроек. При наличии галочки в этом пункте в ходе формирования сообщений будет учитываться база данных ранее подготовленных сообщений. Если в этой базе будет найдено сообщение, совпадающее по таким параметрам как код офиса, номер займа, номер платежа, оно будет исключено из подготавливаемого списка рассылки. Также необходимо проверить шаблон текста уведомления. При необходимости можно внести соответствующие правки.

4. После ввода и проверки всех параметров нажимаем кнопку **Подготовить**.
5. Список подготовленных уведомлений будет отображен в журнале предварительной обработки.

6. В данном журнале будет отображена следующая информация:
 - **Информация о сессии - №, состояние, дата открытия.** Начальное состояние сессии – **открыта**.
 - **Способ доставки.** В версиях 6.xx-9.xx доступно только **СМС-уведомление**.
 - **Адрес доставки.** Для СМС-рассылки адресом доставки является номер мобильного телефона клиента, указанный в анкете клиента.
 - **ФИО клиента.**
 - **Текст уведомления.**
 - **Состояние доставки.** Начальное состояние – **готово к отправке**. В случае неверно указанного адреса состоянии доставки будет **адрес не указан или указан неверно**.
 - **Дата.** Дата последнего изменения состояния доставки уведомления.
 - **Тип уведомления.**
 - **Параметры платежа: номер займа, номер платежа, дата платежа, сумма платежа.** Параметры платежа указываются только для двух типов уведомлений: **планируемые платежи** и **просроченные платежи**.
 - **Пользователь.** Пользователь, подготовивший данное уведомление.
7. Данный журнал является предварительным. Здесь вы можете внести некоторые корректировки в выбранные уведомления – изменить адрес доставки или подготовленный текст уведомления. Это делается путем нажатия ПКМ (правой кнопкой мыши) и выбрав пункт меню **Редактировать выбранное уведомление**.
8. Для сохранения сессии нажмите кнопку **Сохранить**. В этом случае все уведомления из журнала предварительной обработки будут скопированы в журнал уведомлений в окне **Обработка уведомлений**. При этом окно **Подготовка уведомлений** будет закрыто.

Отправка и проверка доставки уведомлений

1. Для отправки уведомлений нажмите кнопку **Отправка уведомлений**. В этом случае программа выполнит поиск уведомлений, имеющих статус **готово к отправке**, в составе открытых сессий и произведет последовательную отправку уведомлений на сервер. В случае успешной отправки сервером будет возвращен идентификатор для каждого уведомления. Идентификатор – это уникальный номер уведомления (СМС-сообщения).

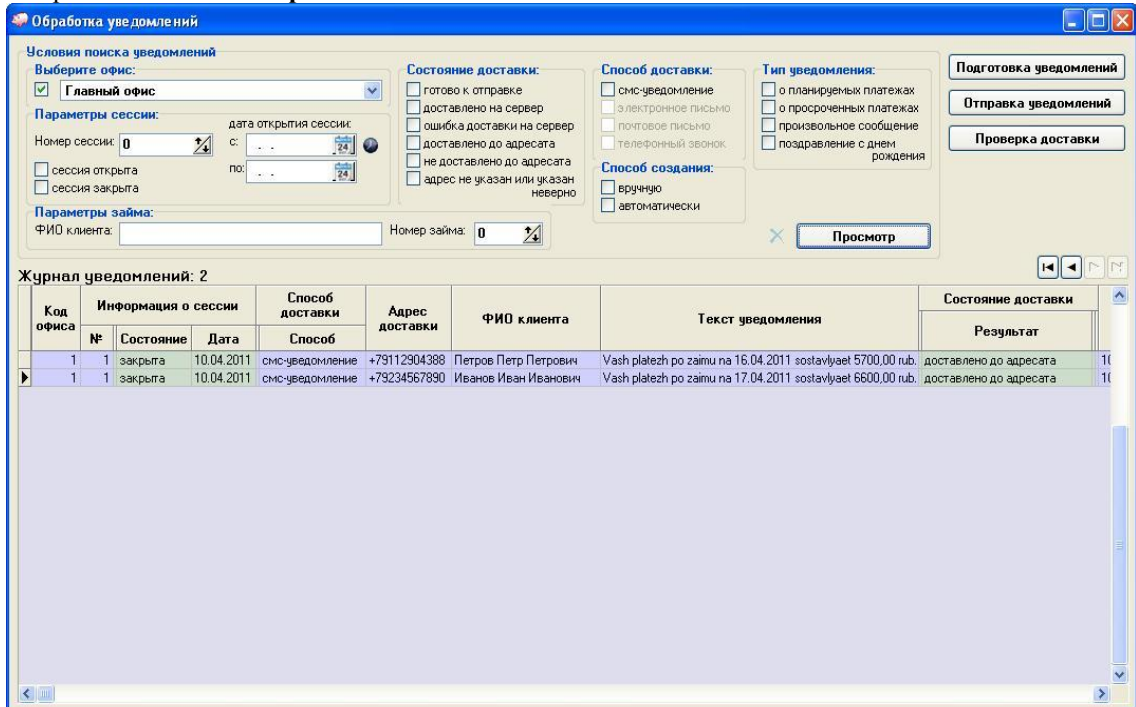


2. В этом случае все уведомления получают новый статус **доставлено на сервер**.

3. Следующим этапом следует выполнить проверку доставки уведомлений до адресата. Для этого нажмите кнопку **Проверка доставки**. В этом случае программа снова обратится к серверу, последовательно передавая ему идентификатор каждого уведомления, имеющего статус **доставлено на сервер**, и получит результат доставки. Если сообщение доставлено до адресата, уведомление примет статус **доставлено до адресата**. В иных случаях возвращенный от сервера результат может принять следующие значения (статусы):

- сообщение находится в очереди;
- ошибка доставки SMS;
- сообщение доставлено в SMSC;
- сообщение отвергнуто SMSC (номер заблокирован или не существует);
- неверный идентификатор сообщения.

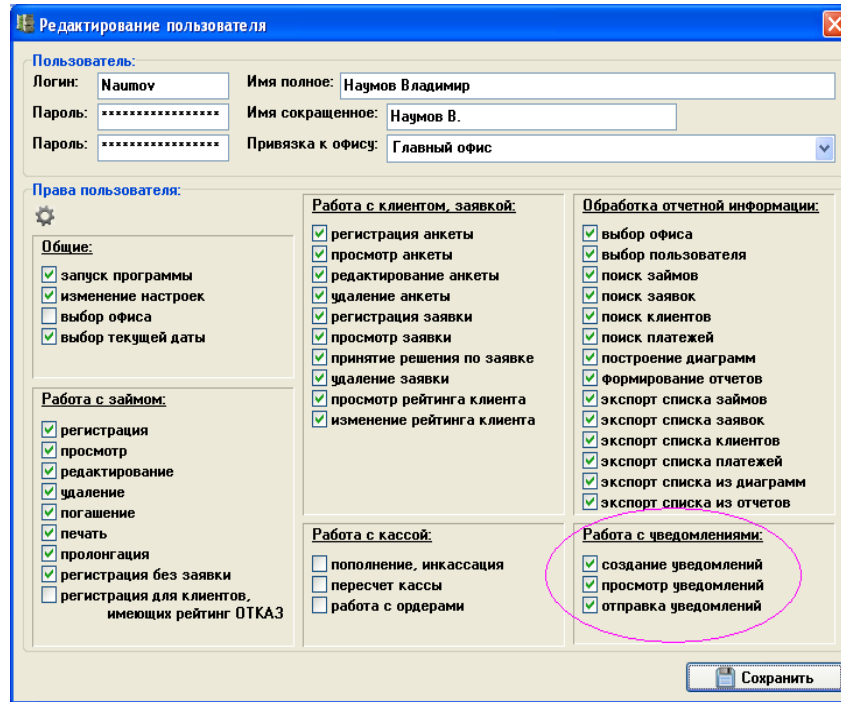
4. Если все уведомления в составе одной сессии примут состояние **доставлено до адресата**, сессия автоматически примет состояние **закрыта**.



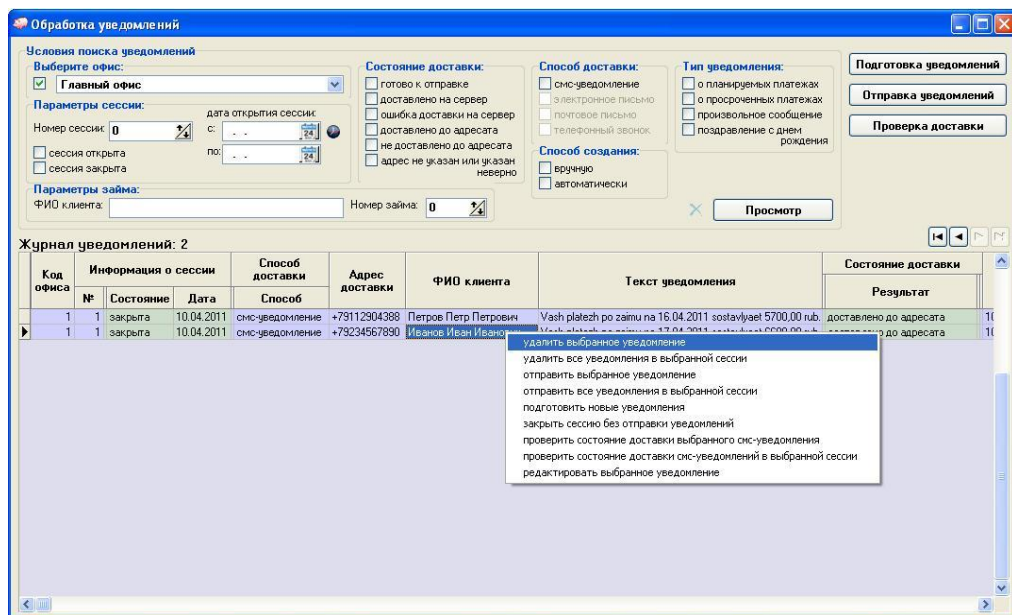
5. Для обновления записей в журнале уведомлений не забывайте нажимать кнопку **Просмотр**. При этом следует учитывать, что вывод списка в журнале уведомлений будет производиться в соответствии с условиями, заданными в разделе **Условия поиска уведомлений**.

Дополнительная информация и рекомендации

1. Работа с уведомлениями (СМС-рассылкой) доступна Администратору или пользователям, имеющим соответствующие права.



2. Для работы с уведомлениями существуют дополнительные возможности. Для этого следует нажать ПКМ по любому уведомлению. Выйдет меню действий.



3. Если уведомление имеет статус **адрес не указан или указан неверно**, исправить адрес можно путем редактирования выбранного уведомления, либо путем редактирования анкеты клиента. Второй способ более предпочтителен, т.к. исправленный номер будет закреплен за клиентом в отличие от первого способа, когда номер будет действителен только для данного уведомления.

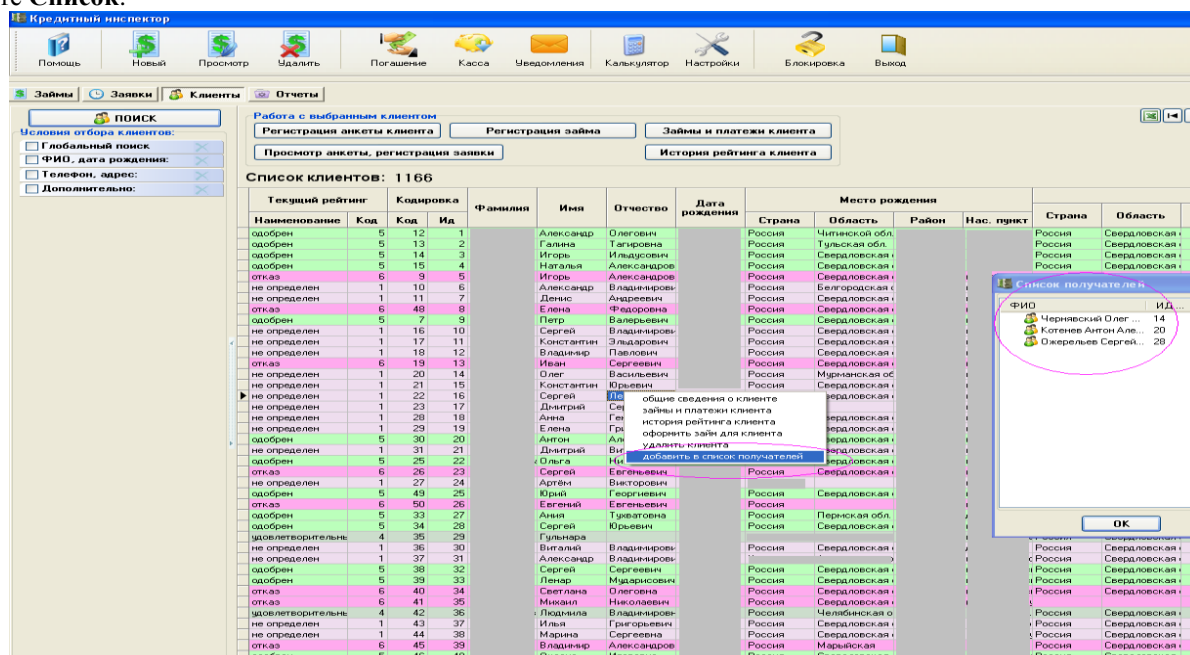
4. Сессию допускается закрыть принудительно, даже если в сессии не все уведомления имеют статус **доставлено до адресата** или **доставлено на сервер**. В этом случае программа проигнорирует обработку уведомлений в таких сессиях при нажатии на кнопки **Отправка уведомлений** или **Проверка доставки**.

5. Для использования в тексте сообщения переменных из займа доступны следующие переменные:

Переменная	Смысл переменной
#FAM#	Фамилия клиента
#IM#	Имя клиента
#OT#	Отчество клиента
#DATE_P#	Дата платежа
#SUM_P#	Сумма платежа
#SUM_Z#	Сумма займа

#DATE_D#	Дата договора займа
#NOM_D#	Номер договора займа

6. Для подготовки уведомлений выбранному клиенту или группе клиентов, следует вручную создать соответствующий список клиентов - получателей. Для создания списка откройте вкладку **Клиенты**, найдите клиента и щелкните ПКМ. В меню щелкните по пункту **добавить в список получателей**. Откроется окно **Список получателей**. После завершения добавления клиентов в список нажмите кнопку ОК. Окно **Список получателей** закроется. Далее, при подготовке уведомлений в окне **Подготовка уведомлений** следует установить галочку в пункте **Список**.



7. В связи с релизом серверной части ПО «Кредитный инспектор-сервер» (подробнее см. инструкцию №14) при использовании функций СМС – рассылки данного ПО, в списке СМС-рассылки будут формироваться СМС-сообщения, выполняемые в автоматическом режиме серверной частью. К ним относятся планируемые платежи и поздравления с днем рождения. Отличить такие уведомления можно по пользователю, в качестве пользователя будет указано слово - **сервер**, а также по отсутствию значения в поле код офиса. Поиск автоматических уведомлений возможен по параметру Способ создания – параметр **автоматически**, также необходимо отключить фильтрацию по офису.