



Шаблонные сообщения в Viber

Rakuten Viber

Создание и использование шаблонных сообщений

Что такое шаблонные сообщения?

Шаблонные сообщения (Templates messages) - это бизнес сообщения, с предопределённой структурой, то есть основанные на шаблонах.

Viber поддерживает шаблоны в формате регулярных выражений (Regex). Все шаблоны, которые Вы загружаете должны соответствовать данному формату.

Типы шаблонов

Обратите внимание, что шаблоны могут быть использованы только для отправки транзакционных сообщений. Это может быть подтверждение заказа/покупки/регистрации, информирование клиента о статусе заказа, напоминание о записи на прием/встречу и т.п.

Недействительные шаблоны

Каждый шаблон проходит валидацию и шаблоны рекламного содержания будут отклонены. Рекламными считаются шаблоны об оказании услуг, если они содержат любую дополнительную коммерческую информацию (даже в случае, если эта информация продвигает указанную услугу); предложения сделать покупку/заказать услугу; поздравления с праздниками, предложения оценить сервис и т.п.

Создание шаблонов и основы регулярных выражений

Регулярные выражения¹ - это язык программирования, который предназначен для поиска и замены строк в тексте, а также для описания шаблонов.

Наиболее часто используемые регулярные выражения:

\S - соответствует любому символу, кроме пробела (букве, цифре, знаку);

\s - соответствует пробелу;

\D - соответствует любому символу, кроме цифр;

\d - соответствует любой цифре, и не буквенному символу (№, % и т.п.);

\w - соответствует любой букве или цифре.

¹ Вы можете подробнее ознакомиться с регулярными выражениями используя следующие открытые ресурсы: <https://regex101.com/>, <https://regexr.com/>

На данных вебсайтах есть список регулярных выражений, а также возможность протестировать проверку сообщения на соответствие с шаблоном.

Квантификаторы (указание количества повторений):

- * - 0 или более;
- + - 1 или более;
- {n} - ровно n раз;
- {m,n} - от m до n раз.

Особые правила для регулярных выражений в Viber

Обратите внимание, что в нашей системе есть определенные правила для написания шаблонов.

Прежде чем проверить сообщение на соответствие шаблону, мы используем механизм очистки для удаления определенных символов из сообщения. Это означает, что данные символы (см. полный список ниже), в том числе абзацы и двойные пробелы, могут использоваться в сообщении, отправляемом пользователю Viber, но не могут в самом шаблоне. В противном случае сообщение не будет соответствовать шаблону.

Список удаленных символов:

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

Например, шаблон для сообщения ниже может выглядеть только следующим образом:
добрый день \S+ \nваша покупка будет доставлена в \d+ в \S+ по адресу (\S+\s){1,20}вы можете отследить доставку на сайте \S+

Само сообщение, которое Вы планируете отправить пользователю может содержать все удаленные символы:

Добрый день, Екатерина!

Ваша покупка будет доставлена в 16:00 в воскресенье по адресу: проезд Бетонный 25 вы можете отследить доставку на сайте www.viber.com

Важные замечания:

- Шаблоны не чувствительны к регистру, т.е. нет различия между прописными и строчными буквами.
- Шаблон не может содержать несколько последовательных пробелов
- В шаблоне нельзя использовать абзацы - \n (можно в сообщении)
- Шаблоны не могут начинаться или заканчиваться со следующих символов: "/" или "/ui"
- Следующие регулярные выражения нельзя использовать для шаблонов:
["\s?"] и ["\s*"], ["(\s)?"] и ["(\s)*"]
- Шаблон не может начинаться или заканчиваться пробелом.
Т.е. регулярные выражения \s, \s+, (\S+\s+){1,10} - нельзя использовать в начале или конце шаблона.
- Некоторые символы, например « » , не входят в список удаленных и при необходимости должны присутствовать и в шаблоне и в сообщении

Примеры шаблонов

Пример шаблона (RegEx)	Пример сообщения	Комментарий
Добрый день \S+ Код подтверждения \S+	Добрый день, Татьяна! Код подтверждения: 12345	\S+ используется для обозначения любой последовательности символов (без пробелов)
\d+ плановое погашение по договору внесите оплату в личном кабинете по ссылке \S+	20.08.2020 плановое погашение по договору. Внесите оплату в личном кабинете по ссылке https://viber.com	\d+ - последовательность цифр и/или символов не разделенных пробелом.
Уважаемый(ая)[\s\S]+ напоминаем Вам о записи на[\s\S]+ в[\s\S]+ по адресу[\s\S]+	Уважаемый(ая) Игорь Геннадьевич, напоминаем Вам о записи на 29.10.2020 в 16:00 по адресу ул. Советская, дом 1.	\s - пробел; [\s\S]+ - соответствует комбинации пробелслово , которая может повторяться от 1 до бесконечности раз.
Заказ \d+ ожидает вас по адресу (\S+)*\S+	Заказ 354 ожидает вас по адресу ул. Советская, дом 1.	(\S+)*\S+ равнозначно выражению (\S+\s)*\S+ - обозначают последовательность от 1 до ∞ слов и/или символов разделенных пробелами.
(\w+){0,6}Личный кабинет (\w+){0,4}Логин \S+ Пароль \S+	Иванов Александр Петрович. Личный кабинет: https://viber.com/ Логин: 123456 Пароль: 123456	(\w+){0,6} или (\w+\s){0,6} - последовательность от 0 до 6 слов, разделенных пробелами; <i>обратите внимание, что после регулярного выражения нет пробела, т.к он прописан в самом регулярном выражении (как пробел или через regex - \s), если добавить пробел "(\w+){0,6} Личный" - шаблон будет некорректным и сообщение не совпадет с шаблоном.</i>
уважаемый(ая) (\w+){0,2}по запросу (\S+)*\d+ ответственный (\w+) номера для связи (\d+)*\d+	Уважаемый(ая) Василий Васильевич. По запросу № 117409 ответственный Петр. Номера для связи: +375330000000, +375330000000	(\S+)*\d+ - соответствует последовательности слов\символов (от 1 до ∞) разделенных пробелами, в конце должно быть число (так как regex оканчивается на \d+); (\d+)*\d+ - последовательность чисел (от 1 до ∞) разделенных пробелами.

Загрузка шаблонов и отправка сообщений

Шаблоны могут быть отправлены только с **1way** аккаунтов.

Перед отправкой шаблонных сообщений, соответствующие шаблоны должны быть загружены на наш портал. При необходимости загрузить более 10 шаблонов, вы можете прислать нам документ в формате CSV для автоматической загрузки. Для этого составьте список шаблонов со следующими заголовками в excel:

A	B	C	D
id	name	template	example
18766	Test	Добрый день \S+ Код подтверждения \S+	Добрый день, Татьяна! Код подтверждения: 12345

name = название сервиса

Перед отправкой сохраните файл в формате CSV.

Отправка шаблонного сообщения:

После того как шаблон загружен на портал и прошел валидацию (в течение 24 часов после получения уведомления об активации шаблона), можно отправлять сообщения используя запрос:

```
{
  "service_id":3001,
  "dest":"375330000000", <----- RU, UKR или BY номер
  "tag":"SaleCamp 12",
  "seq":123456,
  "type":301, <---- тип 301 (не 106 и тп)
  "label":"template",
  "ttl":60,
  "message":
  {
    "#txt":"Добрый день, Ирина \n Ваш код активации Viber 12345 \n Команда Viber",
    "#tracking_data":"tracking_id:100035"
  }
}
```

Чтобы упростить процесс, мы добавили новое поле в ответ для сообщений типа 301 - «matching_template_id». Если отправленное сообщение соответствует загруженному шаблону, в ответе в поле «matching_template_id» вы увидите id, которое было присвоено шаблону при загрузке на наш портал.

Если отправленное сообщение не совпало ни с одним загруженным для сервиса шаблоном, «matching_template_id» будет равно 0.

```
"status": 0,
  "seq": 123456,
  "message_token": "5457241503005097908",
  "matching_template_id": 6166950
```