

# Шаблоны Viber

Шаблонные сообщения — это сообщения, отправляемые Viber на основе предварительно определенной структуры сообщений.

Viber поддерживает шаблоны в формате **регулярных выражений**. Подробнее об этом формате можно прочитать, например по данным ссылкам:

- [https://en.wikipedia.org/wiki/Regular\\_expression](https://en.wikipedia.org/wiki/Regular_expression)
- [https://regexpstudio.com/ru/regexp\\_syntax.html](https://regexpstudio.com/ru/regexp_syntax.html)
- <https://docs.microsoft.com/ru-ru/dotnet/standard/base-types/regular-expression-language-quick-reference>

Шаблоны распространяются ТОЛЬКО на сообщения, состоящие целиком из текста.

## Зачем использовать шаблон

Шаблоны сообщений являются предпочтительным форматом сообщений Viber. Сообщения, соответствующие предопределенному шаблону, будут:

- Оплачиваться по сниженной ставке.
- Будут отправлены push-уведомления пользователям.

Сообщения, не соответствующие шаблону, будут оплачиваться по более высокой ставке, а пользователи не будут получать push-уведомления.

## Допустимые шаблоны

### Ответные сообщения

- Приветственное сообщение после завершения регистрации услуг
- Подтверждения заказа / покупки / регистрация сообщений

### Уведомления

- Уведомления об изменении в условиях обслуживания и условиях, включая: изменения оплаты, увеличение абонентской платы
- Информирования об изменении платежных реквизитов, адреса или контактных данных Клиента
- Двухэтапная проверка (отправка кода) Статус доставки / возврата / обмена товара.
- Статус доставки заказа.

## Информационные сообщения

- Напоминания о запланированном событии в контексте предоставления услуги (например, при встрече).  
Предупреждения о работе службы (служба не работает / проблема с производительностью и т.д.)
- Предупреждение о входе / выходе из системы / попытках входа в систему обслуживания клиентов.
- Информирование о расписаниях классов, текущих и окончательных достижениях, внутреннем заказе или домашней работе и других сообщениях, отправленных образовательные / развлекательные центры. Эти сообщения не должны противоречить правилам классификации шаблонов как сервисных.
- Информирование о долге (в том числе подробности контракта / соглашения)
- Информирование об условиях и графике погашения долга
- Информирование клиента о начислении / расходах / условиях использования / погашении купона для лояльности программы

## Неверные шаблоны

Следующие шаблоны не могут рассматриваться как шаблоны услуг:

- Шаблоны, которые явно не указывают на завершение какого-либо типа услуги, упомянутого выше.
- Шаблоны услуг, которые содержат любую дополнительную коммерческую информацию (даже в том случае, если эта информация продвигает указанную услугу).
- Триггер для покупки или заказа.
- Триггер услуги / продукта для повышения лояльности к сервису (поздравления с праздниками, предложения по оценке сервиса)
- Шаблоны, содержащие информацию от компаний, которые не предоставляют услуги (например, агентства по взысканию долгов)

## Синтаксис шаблонов

Шаблоны Viber представляют из себя регулярные выражения (так называемые PCRE - Perl Compatible Regular Expressions, их синтаксис отличается от POSIX Regex и некоторых других малораспространённых форматов).

Важно отметить, что синтаксис регулярных выражений не имеет никакого отношения к синтаксису SMS-шаблонов, хотя и может возникнуть соблазн считать их взаимозаменяемыми с точностью до замены символа % на обратный слеш! Например, конструкция %w+ в SMS-шаблонах означает одно или больше слов, а вот конструкция \w+

в регулярных выражениях означает один или больше алфавитных символов либо цифр (пробелы сюда не входят), то есть всего одно слово.

Синтаксис регулярных выражений можно почитать в известной книге Джеффри Фридла "Регулярные выражения" (перевод Jeffrey Friedl. Mastering Regular Expressions), а также в учебниках и руководствах ко многим современным языкам программирования, так как регулярные выражения часто поддерживаются на уровне синтаксиса (Perl, Javascript) или являются частью стандартной библиотеки (класс `java.util.Regex` в Java, модуль `re` в python, функции `preg_*` в php).

Кратко основные конструкции регулярных выражений:

- `.` - любой символ
- `\s` - пробельный символ (пробел, табуляция)
- `\S` - непробельный символ (аналог `[^\s]`)
- `\w` - алфавитный символ (буква) или цифра
- `\d` - цифра
- `[символы]` - один из символов указанного множества. Можно использовать классы символов (например, `[\w_]` - буква или подчеркивание), а также диапазоны (например, `[0-9a-f]` означает любую цифру или букву от "a" до "f" - можно использовать для указания шестнадцатичных цифр).
- `^` - начало строки
- `$` - конец строки
- модификатор `+` означает "одно или более вхождений". Например, `\w+` означает любое количество букв или цифр (но хотя бы одна)
- модификатор `*` означает "ноль или более вхождений". Например, `\S*` означает любое количество непробельных символов (но может не быть ни одного)
- модификатор `?` означает "ноль или одно вхождение". Например, `(\d+)?` означает, что число может присутствовать, а может не присутствовать

Круглые скобки позволяют использовать модификаторы с сложными конструкциями.

Более сложные конструкции, которые на практике могут быть не очень нужны:

- `[^символы]` - один из символов, не входящий в указанное множество. Например, `[^:;0-9]` - любой символ, кроме двоеточия, точки с запятой и цифр.
- можно использовать `|` как "или". Например, "Ваша посылка поступила (в|на) `[\s\w]+`" подходит для сообщений "Ваша посылка поступила на Украину" и "Ваша посылка поступила в Китайскую Народную Республику".
- модификатор `{n}` означает "ровно n вхождений". Например, "Уважаемый `(\w+\s){2}` ваша карта `\d{4}` заблокирована" будет матчить "Уважаемый Иван Иванович, ваша карта \*1234 заблокирована"
- модификатор `{n,m}` означает "не менее n, но не более m вхождений". Если `n=0`, его можно опустить, например, `\d{,10}` - не более 10 цифр.
- модификатор `{n,}` означает "не менее n вхождений". В частности, модификаторы `+`, `*` и `?` эквивалентны соответственно `{1,}`, `{0,}` и `{0,1}`.

Важно помнить, что многие неалфавитные символы имеют специальный смысл в регулярных выражениях и не могут использоваться для матчинга. Поэтому их следует экранировать с помощью обратного слеша. Например, + является модификатором, и чтобы матчить его, нужно указывать \+ (этот символ удаляется из текста при очистке, поэтому практического смысла этот пример не имеет). Более того, если + указать в начале регулярного выражения, то оно будет считаться ошибочным, так как модификатор должен указываться после другого символа или конструкции! Другой пример: точку нужно экранировать, так как она означает любой символ, и поэтому шаблон с точкой будет матчить любой символ, не только точку (но, конечно, точка тоже удаляется при очистке).

## Подготовка шаблонов

Чаще всего шаблоны Viber делаются на основе уже имеющихся шаблонов SMS, поэтому их подготовка может сводиться к замене соответствующих конструкций на имеющие близкий смысл.

- %w - \w+
- %w+ - [\s\w]+ или [\s\S]+ или даже .+
- %d - \d+
- %d+ - [\s\d]+

Более сложные конструкции лучше заменять на менее громоздкие, даже если это приводит к более широкому толкованию, поскольку сложные конструкции требуют больше процессорного времени при матчинге. Например:

- %d{3} - эквивалентно \d+(\d+){2}, но лучше просто [\s\d]+
- %d{1,3} - эквивалентно \d+(\d+){0,2}, но лучше просто [\s\d]+

Спецсимволы, удаляемые при очистке сообщений, нужно обязательно удалять и из шаблонов. Также следует помнить о необходимости схлопывания пробелов и о замене переносов строк на пробел.

Обратите внимание, что некоторые спецсимволы не подпадают под очистку. Например, кавычки-«ёлочки».

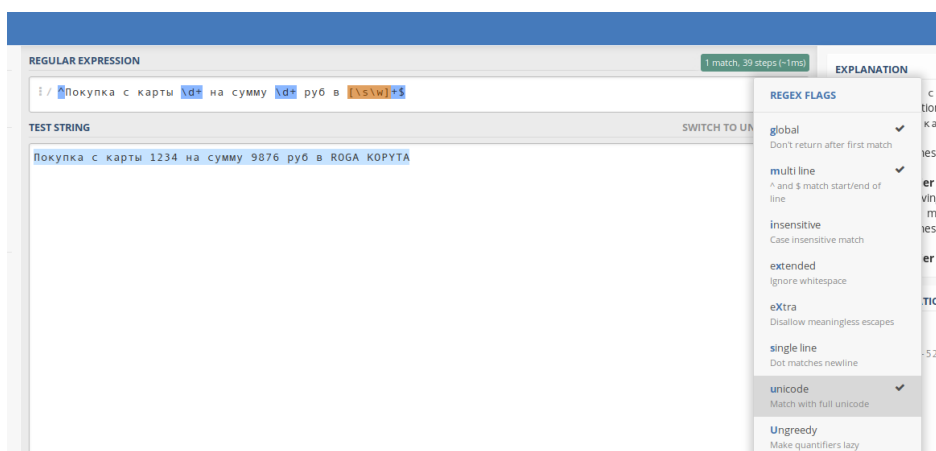
## Тестирование шаблонов

Для тестирования можно использовать сайт [regex101.com](http://regex101.com). Надо учитывать, что сайт сопоставляет регулярные выражения в режиме searching (поиск подстроки, удовлетворяющей регулярному выражению), а не matching (вся строка должна удовлетворять регулярному

выражению), поэтому надо указывать символы `^` и `$` в начале и конце регулярного выражения (иначе строка "тест123тест" будет удовлетворять даже регулярному выражению "`\d+`").

Пример: есть сообщение: "Покупка с карты \*1234 на сумму 98.76 руб в. \*ROGA КОПУТА" и шаблон "Покупка с карты `\d+` на сумму `\d+` руб в `[\s\w]+`"

В верхнее поле вводим регулярное выражение, в начале которого указываем символ `^`, а в конце `$`. Затем справа у регулярного выражения выбираем модификатор `u` (Unicode) - это нужно для правильной работы русских букв в конструкции `\w`. А также модификатор `i` (Insensitive) - чтобы не учитывался регистр символов. В поле TEST STRING вводим текст сообщения, вручную очищенный от всего лишнего: "Покупка с карты 1234 на сумму 9876 руб в ROGA КОПУТА". Сайт отобразит результат сопоставления - "1 match".



Настоятельно рекомендуем вам тестировать новые шаблоны перед отправкой массовых сообщений пользователям.

## Типичные ошибки при создании шаблонов

Несколько примеров ошибок:

**приветики)**

Этот шаблон содержит скобку, к которой нет парной, и он будет некорректным. Скобки имеют специальный смысл, поэтому их надо экранировать с помощью обратного слеша: "приветики\)"). Но с учётом очистки и такой вариант не будет работать, так как скобка всё равно будет удалена из сообщения до начала процесса сопоставления.

**Позвоните по телефону +7(987) 654-32-10**

Помимо скобок, имеющих специальный смысл, тут также используется плюс, который будет модификатором к предыдущему символу (пробел). Следовало бы заэкранировать его с помощью обратного слеша, но на самом деле и скобки, и плюс, и символ дефиса будут удалены при очистке, поэтому правильный шаблон "Позвоните по телефону 7987 6543210".

**Уважаемый \w+, Ваша карта \d выпущена. Вы можете забрать её по адресу: \w{1,10}.  
Есть вопросы? Вы можете задать их по адресу devnull@bank.ru**

Тут сразу много ошибок. Во-первых, символы, имеющие специальный смысл в регулярных выражениях. Даже без учёта очистки вопросительный знак уже бы не позволил проматчить сообщение. Во-вторых, в процессе очистки все запятые-точки-двоеточия-вопросительные-знаки-собачки будут удалены. В-третьих, между предложениями несколько пробелов, в процессе очистки же в реальном сообщении они все будут заменены на один пробел. И, наконец, тут явно попытка считать \w+ как %w+, \d как %d, а \w{1,10} как %w{1,10}, что неверно. А вот так мог бы выглядеть правильный шаблон:

**Уважаемый [\s\w]+ Ваша карта \d+ выпущена Вы можете забрать её по адресу [\s\S]+  
Есть вопросы Вы можете задать их по адресу devnullbankru**

## Как работают шаблоны

Перед применением шаблона текст очищается от спецсимволов (знаки препинания, кавычки, скобки итд). Список очищаемых символов аналогичен тому, который используется при сопоставлении шаблонов сотовых операторов:

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

Следом в сообщении все переносы строк заменяются на пробелы, а потом все повторяющиеся пробелы заменяются на один пробел.

Затем сообщение проверяется на соответствие зарегистрированным шаблонам. Если сообщение не подпадает ни под один из них, сообщение считается рекламным и тарифицируется соответственно. Viber сообщает ID шаблона, под который подпало сообщение.

## Как зарегистрировать или изменить шаблон

Для того чтобы создать или модифицировать шаблон, направьте письмо вашему менеджеру.

Чтобы шаблон был принят, необходимо предоставить следующую информацию:

- Имя сервиса
- Шаблон в виде регулярного выражения
- Пример сообщения (если это сообщение не соответствует шаблону, шаблон не будет принят).

## **Дополнительно**

Мы не проверяем шаблоны, которые вы присылаете на предмет того, насколько корректно написано регулярное выражение и будут ли ваши сообщения удачно сопоставляться с шаблоном.

Шаблон будет автоматически удален на стороне Viber, если не используется более 3 месяцев