



МОДУЛЬКАССА

БЭК




Рабочие программы



Админка

Входим в админку, используя логин/пароль от личного кабинета в Модулькассе.

На главной странице вводим в поле поиска логин клиента, наименование или ИНН:


Компании				
1 КОМПАНИЯ				
НАИМЕНОВАНИЕ КОМПАНИИ	ИНН	ТАРИФ	EMAIL / ID	ТЕЛЕФОН
<input type="text" value="manukovskaya@expomap.ru"/>				
ИП МАНУКОВСКАЯ ЕВГЕНИЯ ИГОРЕВНА	—	—	manukovskaya@expomap.ru	+79204197255
 Expolead (Expomap services)	366216845939	Аренда ККТ по Спец тарифу (Мобильная с ...	bfcf9264-f16e-4c9f-85af-160527c7f200	+79204197255


**Подтягивается название точки продаж, её идентификатор, тариф и телефон.
Нажимаем на строку с наименованием → открывается карточка с подробной информацией:**

- [Настройки компании](#)
- [Настройки торговой точки](#)
- [Настройки ККТ и смены](#)
- [Активация нового пользователя](#)
- [Просмотр оплат, счетов и подписок](#)



 Офис оператора связи

 line_of_defense

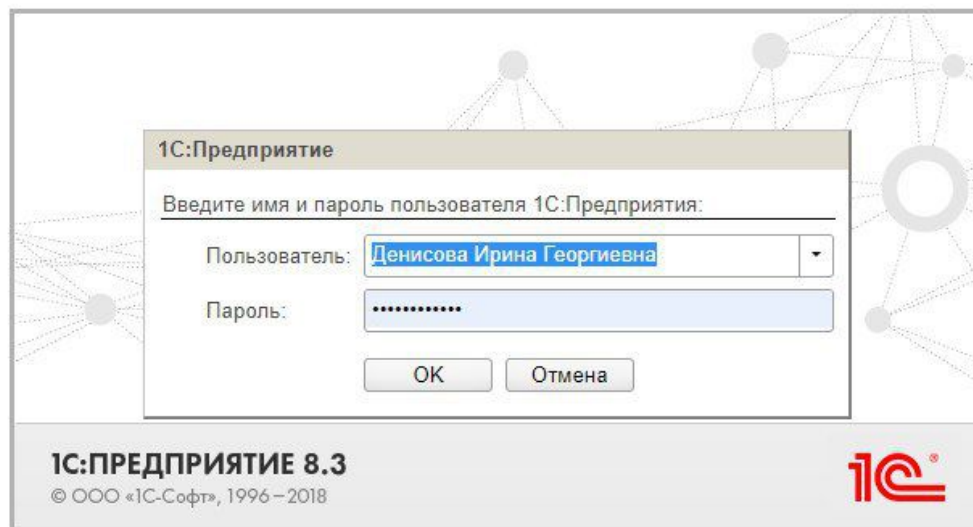
 •

Войти

Гидра



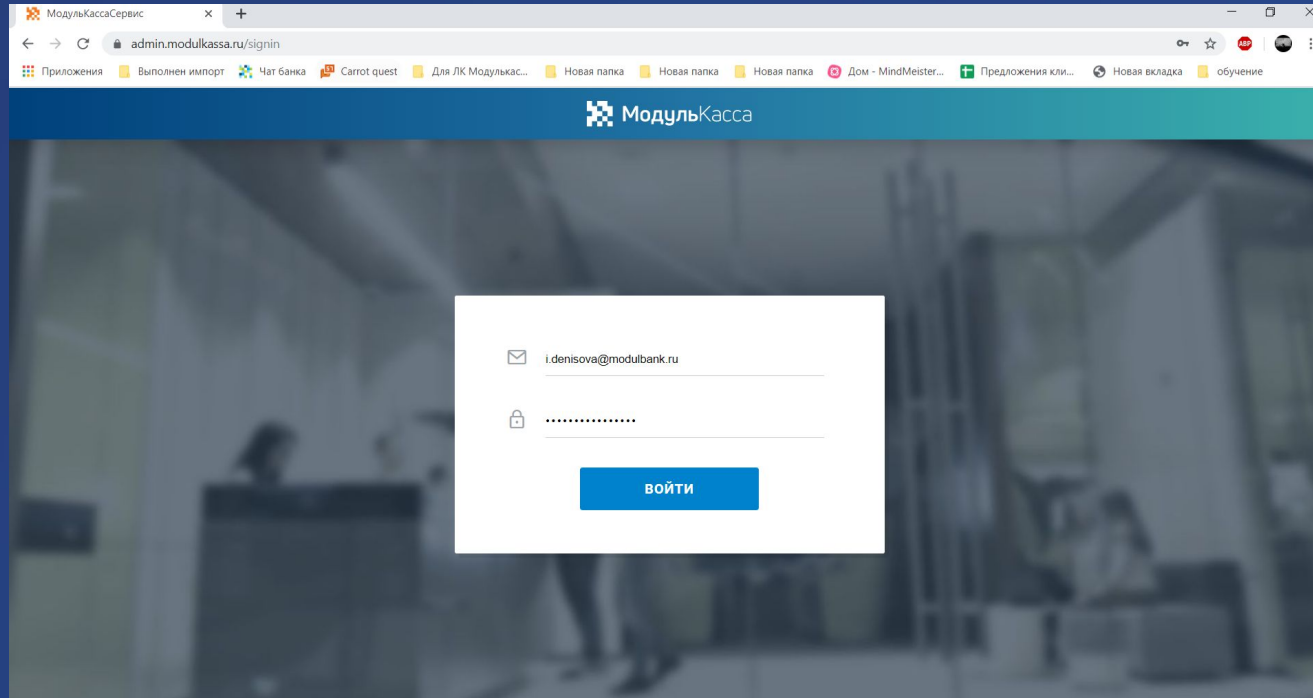
Рабочие программы



1С: Предприятие



Рабочие программы



Админка Модулькасссы



ТАРИФЫ



Актуальные тарифы

	Начальный	Стандарт	Расширенный
Цена месяц	190	790	2490
За 6 месяцев	900	3540	10740
За 12 месяцев		5880	17880



Актуальные тарифы

	Начальный	Стандарт	Расширенный
Цена месяц		790	1190
За 6 месяцев		4500	5940
За 12 месяцев	3600	7800	10200



Архивные

	Начальный	Стандарт	Расширенный
Цена месяц	0	590	1090
Цена 3 месяца	0	1600	3000
Цена 6 месяцев	0	3000	6000
Цена 12 месяцев	0	6000	12000



Начальный



Базовый функционал

- ✓ Личный кабинет
- ✓ Экспорт и импорт товаров через Excel
- ✓ Контроль продавцов
- ✓ Отправка электронных чеков с кассы
- ✓ Авансовые платежи (предоплата)
- ✓ Горячие клавиши
- ✓ Скидки
- ✓ Формирование штрихкодов



Техподдержка

Начальный не поддерживает теперь:

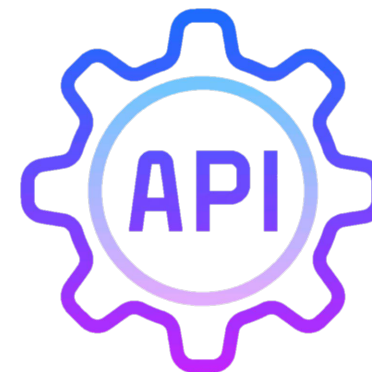
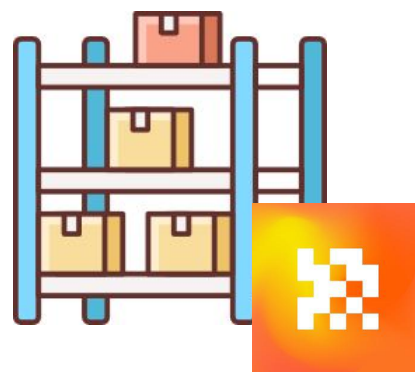
- 1) Базу "Rate&Goods"
- 2) Табачка маркировка
- 3) Агентские теги
- 4) Приложение с отзывами
- 5) Заказы в кассе и ЛК



Сервисное обслуживание



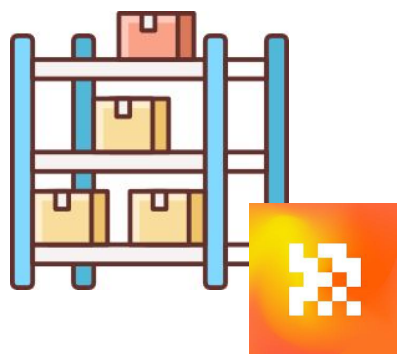
Стандарт



МойСклад



Расширенный



МойСклад



Специальный тариф

- При открытии счета в банке на тарифах "**Оптимальный**" или "**Безлимитный**" клиент получает кассу в аренду бесплатно.

Тариф "**Специальный**":

- ♦ 790 рублей при оплате за месяц
 - ♦ 590 рублей при оплате за полгода
 - ♦ 490 рублей при оплате за год
-
- Помимо тарифа, клиент обязательно оплачивает отдельно фискальный накопитель и услугу "Касса под ключ".
 - По этим условиям можно взять в аренду **за 0 рублей неограниченное количество касс.**
 - **Касса спустя 24 месяца непрерывной оплаты переходит в собственность!**
 - **При закрытии счета → выкупить или вернуть может клиент.**



Касса под ключ

- НАСТРОЙКА КАССЫ И ЛИЧНОГО КАБИНЕТА
- РЕГИСТРАЦИЯ В НАЛОГОВОЙ И ОФД
- ВВОДНЫЙ ИНСТРУКТАЖ (после доставки - 20мин)
- НАСТРОЙКА ИНТЕГРАЦИЙ (если нужно)

Стоимость

- комплект с ОФД 15 мес - 7 900 РУБЛЕЙ
- комплект с ОФД 36 мес - 10 900 РУБЛЕЙ

Касса с фискальным накопителем оплачивается отдельно!

- Стоимость кассы - 11 900 руб., кассы с эквайрингом - 22 900 руб.
- Стоимость ФН на 15 мес - 6 900 рублей
- Стоимость ФН на 36 мес - 10 900 рублей



УСЛУГА

Услуга "Полёт нормальный 13/15"

~~16 900 ₽~~

12 900 ₽



ОПИСАНИЕ

Закключаем договор с ОФД на 13/15 месяцев

Создаем электронную подпись

Доставляем фискальный накопитель

Перерегистрируем ККТ в ФНС

Комплект отлично подойдет как для новых клиентов, так и для всех, у кого истек фискальный накопитель

В стоимость пакета включены договор с Яндекс.ОФД, фискальный накопитель и электронная подпись

Можно взять в рассрочку 0-0-6

УСЛУГА

Услуга "Полёт нормальный 36"

~~23 900 ₽~~

19 900 ₽



ОПИСАНИЕ

Закключаем договор с ОФД на 36 месяцев

Создаём электронную подпись

Ставим фискальный накопитель

Перерегистрируем ККТ в ФНС

Комплект отлично подойдет как для новых клиентов, так и для всех, у кого истек фискальный накопитель.

В стоимость пакета включены фискальный накопитель, договор с Яндекс. ОФД и электронная подпись

Можно взять в рассрочку 0-0-6



-
- Рассрочка «Фрешкредит» для физлиц
 - Рассрочка от Модульбанка для юрлиц



БЭК



Основные вопросы БЭК:

- Смена тарифа
- Аннулировать счет
- Списания по тарифу
- Приостановка обслуживания/возобновление
- Перенос обслуживания
- Отправить закрывающие документы (УПД – универсальный передаточный документ, счет-фактура, накладная)

АКТ-СВЕРКИ: Бухгалтерия



Аннулирование задолженности

По тарифу «Аренда» мы в крайних случаях аннулируем задолженность: карантин, болезнь, смерть и т.п.

По тарифам на кассы в собственности допускаем аннулирование задолженности, но всегда пытаемся сначала получить деньги.

Аннулируем в случае:

- Если по сменам видно, что касса была неактивно, делают перерасчет и аннулируется часть долга.
- Если клиент неконтактный шантажист.

По тарифам на кассы в собственности аннулируем задолженность в случае, если у клиента не было ни одной оплаты за тариф, так как он не присоединен к правилам оказания услуг.



Приостановка обслуживания

В случае, если клиент приостанавливает деятельность временно или на все время.
То пишем заявление на приостановку:

Директору ООО «Аванпост»
Аристову Д.И.
от индивидуального предпринимателя
Иванова Ивана Ивановича

Заявление

Прошу приостановить обслуживание кассы с заводским номером 199xxxxxxxxx для ИП Иванов Иван Иванович, ИНН 0000000000, с 18.04.2019.

18.04.2020

м.п.

ИП Иванов И.И.



Возобновление обслуживания

В случае, если клиент возобновляет деятельность, то пишет заявление на возобновление обслуживания:

С указанием актуального тарифа:

Директору ООО «Аванпост»
Аристову Д.И.
от индивидуального предпринимателя
Иванова Ивана Ивановича

Заявление

Прошу возобновить обслуживание кассы с заводским номером 199xxxxxxxxxx для ИП Иванов Иван Иванович, ИНН 0000000000, с xx.xx.2020 на тарифе

18.04.2020 м.п. ИП Иванов И.И.



Перенос обслуживания

В случае, если клиент с одной организации переносит обслуживание на другую, то пишет заявление на перенос:

Для чего:
Чтобы счета стали выставляться на другую организацию


Директору ООО «Аванпост»
Аристову Д.И.
От генерального директора ООО «Солнышко»
Иванова Ивана Ивановича

Заявление

Прошу перенести обслуживание кассы с заводским номером
xxxxxxxxxxxx с организации ООО «Солнышко» (ИНН
0000000000) на ИП «Облачко» (ИНН 1111111111) с
xx.xx.2020г. и подключить тариф «...» сроком на ... (месяц,
полгода, год)

Генеральный директор
ООО «Солнышко»
Иванов И.И.

Подпис
ь



Дата



Безакцептное списание

Подключение автосписания с расчетного счета:

В АО КБ «Модульбанк»

Заявление о заранее данном акцепте по требованиям получателей средств

Дата заявления	<input type="checkbox"/>
Клиент (плательщик)	<input type="checkbox"/>
ИНН плательщика	<input type="checkbox"/>
Дата начала действия заявления	
Дата окончания действия заявления	
Номера счетов плательщика в АО КБ «Модульбанк»	<input type="checkbox"/>

Условия акцепта по настоящему заявлению:

Клиент дает распоряжение АО КБ «Модульбанк» (далее Банк) о списании денежных средств со счетов Клиента, открытых в Банке, без дополнительного акцепта Клиента по требованию следующего лица (лиц) и на основании следующего договора (обязательства)/договоров (обязательств):

№ п/п	Наименование Кредитора	ИНН Кредитора	Наименование товаров, работ или услуг	Номер и дата договора	Пункт договора, предусматривающий право безакцептного списания
1	Общество с ограниченной ответственностью «Аванпост»	5403011237	Оказание услуг в соответствии с выбранным клиентом Тарифным планом	<input type="checkbox"/>	3.3. Правил оказания услуг консультационно-технического обслуживания оборудования для автоматизации розничных продаж (кассового оборудования) ООО «Аванпост»

Данная форма подлежит применению только для отказа от акцепта, данного в целях оплаты за услуги по консультационно-технологическому обслуживанию

Наименование плательщика	
Номер счета плательщика	
ИНН плательщика	
Наименование банка плательщика	
Номер корреспондентского счета банка плательщика в Банке России	
БИК банка плательщика	

об
ор
уд
ов
ан
ия
дл
я
ав
то
ма
ти
за
ци
и
ро

розничных продаж

ЗАЯВЛЕНИЕ ОБ ОТКАЗЕ ОТ АКЦЕПТА

_____, именуем_ в дальнейшем

«Плательщик»,
(наименование или Ф.И.О.)

в лице _____, действующего
(должность, Ф.И.О. уполномоченного представителя)

на основании _____,
(документ, подтверждающий полномочия)

руководствуясь п. 6.5 Приложения №12 к Договору комплексного обслуживания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в системе Modulbank, ч. 11 ст. 6 Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ "О национальной платежной системе", заявляет об отказе от акцепта на списание АО КБ «Модульбанк» денежных средств со своего счета N _____ в соответствии с распоряжениями, предъявленными на основании п.6.4. Приложения №12 к Договору комплексного обслуживания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в системе Modulbank получателем денежных средств - ООО «Аванпост»,

Распоряжение:

Номер	-----
Дата	-----
Сумма	В размере суммы выставленных получателем средств платежных требований
Сведения об основном договоре, заключенном между плательщиком и получателем средств	Правила оказания услуг консультационно-технологического обслуживания оборудования для автоматизации розничных продаж (кассового оборудования) ООО «Аванпост»
Наименование получателя средств	ООО «Аванпост»
Номер счета получателя средств	40702810920310000654
ИНН получателя средств	5403011237



Юридические документы



Возврат оборудования (касса)

1. Кассу в собственности вернуть возможности нет. Если клиент ссылается на ОЗПП (закон о защите прав потребителей), то закон действует только на физ. лиц



Закреть архив ФН и отнести отчет в ФНС

Приложение N 4
к приказу ФНС России
от 29.05.2017 N МДБ-7-20/484@

Форма по КНД 1110065

**Карточка о снятии контрольно-кассовой техники
с регистрационного учета N _____**

Контрольно-кассовая техника _____
(наименование модели)

Заводской номер экземпляра контрольно-кассовой техники _____

регистрационный номер контрольно-кассовой техники _____

Принадлежащая _____
(полное наименование организации-пользователя, ИНН, фамилия, имя, отчество
индивидуального предпринимателя - пользователя, ИНН)

Снята с регистрационного учета в налоговом органе с _____
(дата снятия)

Получит и прислать
карточку о снятии
ККТ



Заводим заявку
на возврат



Оплачивает счет
на курьера,
курьер забирает
кассу



Возврат оборудования (терминал)

1. Терминал в собственности вернуть возможности нет. Если клиент ссылается на ОЗПП (закон о защите прав потребителей), то закон действует только на физ. лиц



Написать заявление на расторжение договора



Отправить в чат



Заводим заявку на возврат



Оплачивает счет на курьера, курьер забирает терм



Закон о защите прав потребителей

Потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.



Перерасчет

- При расторжении договора не возвращаем деньги, согласно «Правилам оказания услуг»

п. 4.2. В случае расторжения Клиентом Договора оказания услуг до истечения предоплаченного Клиентом срока оказания услуг и предоставления лицензии на программное обеспечение, денежные средства за неиспользованные предоплаченные месяцы оказания услуг и лицензии на программное обеспечение, оплаченные Клиентом по выбранному им Тарифному плану, не подлежат возврату Клиенту и удерживаются Исполнителем в качестве штрафа за односторонний отказ Клиента от расторжения Договора оказания услуг.

- Если клиент не использовал оборудование → делаем задачу через «Пограничник» создаем задачу на перерасчет.



Отделы



Забота. Линия 1



Группа в чате бате: ModulPos

Группа в Кэрроте: МодульКасса

Группа в телеграмме: Кассозавры (команды),
Для других отделов: Modulpos

Номер линии: 828



Линия 2. Техническая поддержка

2-ая линия касс
(техподдержка)

- Ошибки по кассе (которые не смогли решить и их н (ет в списке: [ошибки на кассе](#))
- Ошибки при перерегистрации (ккт заблокирована)
- Перевод кассы в автономный режим
- Интернет-магазин – статус чека "Ошибка" (не смогли решить на 1-ой линии)
- Очистка логов
- Складские (МС, 1С) - проверяем все по скриптам и переводим, если не решили
- Чек есть в личном кабинете, статус "В очереди". Клиент не хочет его фискализировать.
- Чек есть в личном кабинете, статус "Выполнен", установлен ошибочно.
- Консультация по документации API
- Ошибки при отправке запросов
- Настройка и "Ошибка сервера" удалённой фискализации
- Изменение данных компании
- Удаление личного кабинета
- Поломка ФН и кассы (негарантийные случаи)
- Облачная касса (по закрывающему чеку консультируем сами: [ЗаОблачная касса](#))
- Не приходят письма/отчеты

Всегда действуем по [Алгоритмам перевода на 2ую линию](#)

Звонки переводим через задачу в Пограничнике касс

Если это чат, то *перед переводом обязательно отвечаем клиенту, что подключаем к диалогу коллег и указываем примерное время ожидания (от 30 минут).*

Чат кэррот: Техническая поддержка

Чат банк: ТехПоддержка

Консультируемся в группе:



Модулькасса Техподдержка

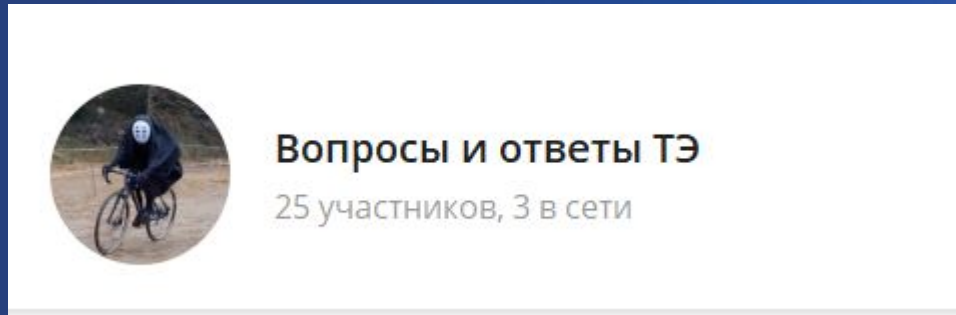
23 участника, 4 в сети



Техподдержка эквайринг

Сразу направляем в чат:

- Вопросы по зачислениям
- Ремонт/подмена, вопросы по доставке после ремонтв
- Не прошла оплата, посмотреть транзакцию



- Группа в чате банка - Эквайринг поддержка
- Группа в Кэрроуте - Эквайринг поддержка

- Вопросы по ТЭ



Поддержка эквайринга

Поддержка эквайринга

- Касса Е-Ф (проверили вес MSPOS-Expert, остановили приложения, **если не сработало → переводим**)
- Настройка связи на терминале, настройка выносной клавиатуры, настройка бесконтактной оплаты (если не получается настроить по инструкции→кейс на эквайринг)
- Задержки с зачислениями/В отчетах нет платежей, а все сроки уже прошли/Прошла или не прошла та или иная оплата
- Ошибка Alert Irruption
- **Интеграция с ICMP 122**/Изменение настроек ICMP/ICMP с чистой подключений/Проблемы с ICMP/Не проходит оплата по терминалу ICMP
- Интеграция с 1С
- Интеграция с Pipo, Эвотор, iiko, дримкасс, frontol, R-Keeper
- Перепрошивка (консультируем мы)
- ФРОД: отложенное возмещение, ускорить проверку, что не так с документами, какие ещё нужны, какие результаты проверки)
- Лимиты (по лимитам консультируем мы, для увеличения пишем клиенту в чате + заметку с темой вопроса и переводим чат на отдел эквайринга. Ссылку в группу эквайринга в телеграмме)
- Подключение терминала к компьютеру через кабель
- Добавить логотип/изменить шапку слипа
- Ремонт терминала, подмена, смета по ремонту
- Chargeback (возврат денег по запросу покупателя)
- Обновление ПО терминалов
- Решение проблем ПО/ОС терминала
- Решение отказов Хоста/ПЦ
- Ручной возврат операций (запрос в ПЦ)
- Настройка/Исправление ошибок Е-Ф INPAS
- Изменить MCC-код, адрес, Merchant name
- Доп. комплектация (кабели/ЗУ/комплектующие/АКБ)

Действуем по алгоритму: [Алгоритм перевода на тех.под эквайринга](#)

Звонки переводим через задачу в Пограничнике

Если это чат, то *перед переводом обязательно отвечаем клиенту, что подключаем к диалогу коллег и указываем примерное время ожидания (от 30 минут).*

Чат кэррот: в чат банка

Чат банк: Эквайринг поддержка

Консультируемся в группе:



Вопросы и ответы ТЭ

25 участников, 3 в сети



Интернет-эквайринг от Модульбанка



- подключить ИЭ
- лимиты и иностранные карты (доп. Версии: мобильные, веб, локальные)
- Все вопрос по транзакциями, возвраты
- ключи
- выплаты на карты сотрудников
- пополнение по ссылкам +выставление счета
- проблемы с оплатами на сайте
- перенос эквайринга с расчетного счета и на другое лицо

<https://confluence.modulbank.ru/pages/viewpage.action?pageId=103382732>

Канал в телеграме: Интернет КваКвайринг
Интернет-эквайринг (для продаж), интернет-эквайринг поддержка - Кэррот



Отдел подключения (Телемаркетинг)



- Анкеты на услугу «Касса под ключ» + анкеты на эквайринг
- Выпуск ЭЦП (готова или нет)
- Вопросы по услуге «Касса под ключ»
- Доставка оборудования (первичная)

Работают до 23:00

- ✓ Группа в чате банка: Подключение и Доставка
- ✓ Группа в Кэрроте: Телемаркетинг МодульКасса
- ✓ Группа в телеграмме: Modulpos
- ✓ Номер линии: 843



ТМ (отдел подключения)

- Анкеты на «Кассу под ключ»
- Анкеты на эквайринг
- Первичная доставка оборудования
- Вопросы по выпуску ЭЦП (статус выпуска можем проверить сами в ВРМ)
- Касса под ключ: отправить каталог, вопросы по анкете.
- Промокоды (статус отправки промокода можем проверить сами в ВРМ)

Уведомление по задачам в бпм на группу подключения:

- Отправить повторно промокод, если ранее задача закрыта
- Вопрос по встрече на самовывоз

843 линия, работает 5/2 до 23:00

Чат кэррот: Телемаркетинг

Чат банк: Подключение и доставка

Консультируемся в группе:



Вопросы к отделу подключения...

42 участника, 4 в сети



Перерегистрация («Полёт нормальный»)

Проводят перерегистрацию по платным услугам «Перерегистрация/Полет нормальный»



Канал: «Полёт нормальный»

Владислав Крылов — @Vladocuk

Владимир Усольцев — @vusolcev

Перед переводом проверяем выпуск ЭЦП и доставку ФН в ВРМ



ЛОГИСТИКА



Доставка и оплата касс.

44 участника, 2 в сети



Возврат-Замена

49 участников

- Вопросы по курьерам
- Возврату
- Выставление счетов на курьера
- И другие

- ВРМ: возврат оборудования



ОТДЕЛ ВЗЫСКАНИЯ



Разблокировка кассы

43 участника, 2 в сети

- Разблокировка кассы
- Можно отправить платежное поручение или гарантийное письмо, чтобы разблокировали кассу
- По логину от личного кабинета находим информацию



БЭК

- Смена тарифа
- Аннулировать счет
- Списания по тарифу
- Приостановка обслуживания/возобновление
- Перенос обслуживания
- Отправить закрывающие документы (УПД – универсальный передаточный документ, счет-фактура, накладная)



Счета. БЭК. Кассы.

36 участников, 4 в сети

- Уточнения по задачам



Продажи

<u>Продукты</u>	<u>Услуги</u>
Касса (MSPOS-K)	Договор с ОФД
Касса (MSPOS-E-Ф)	Перерегистрация\регистрация\снятие с учёта
Стационарная касса	Разные виды КЭП и ЭЦП по функционалу.
Терминалы	Услуга "Доступ в магазина приложений"
Чехлы/Кронштейны/Докстанции	Касса под ключ
	Обучение по работе с кассой
	Маркировка Меркурий
	Маркировка Старт/Плюс/Бизнес
	ЗаОблачная касса

Группа в банковском чате
- **Продукты ТИГР**

В кэрроле клиентов переводим на группу
«Центр продажи касс/эквайринга»

Группы в телеграмме:
MODULPOS (без значка)

Перевод: через задачу звонок, чат сразу переводим



Спасибо за внимание

