



# 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:

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

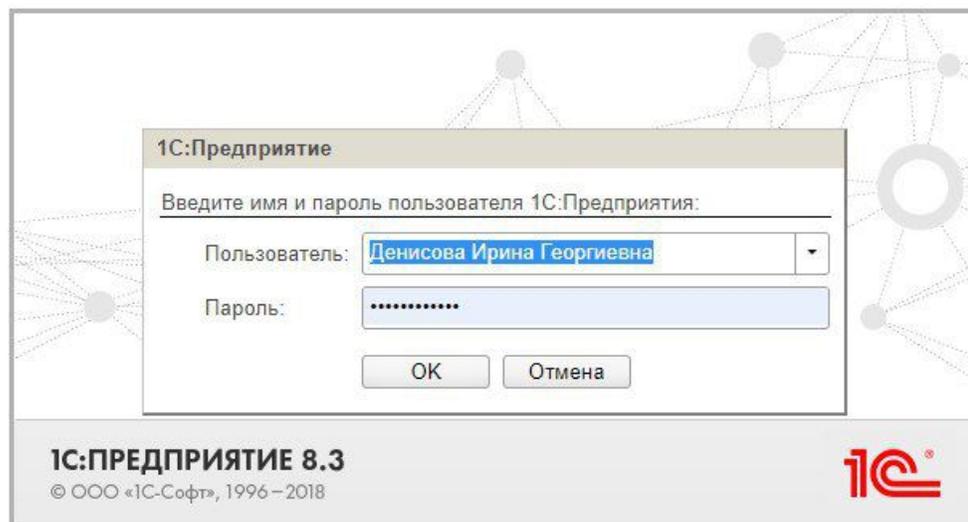
 •

Войти

Гидра



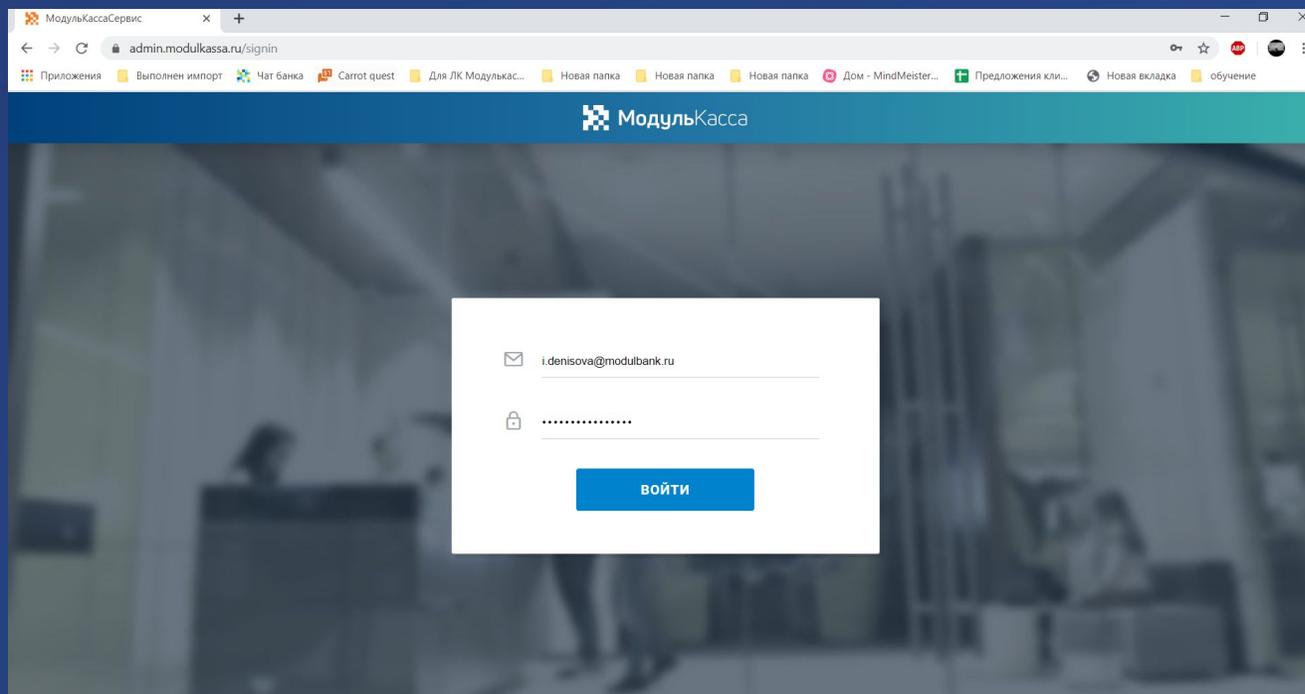
# Рабочие программы



1С: Предприятие



# Рабочие программы



## Админка Модулькасссы



# ТАРИФЫ



# Актуальные тарифы

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



# Актуальные тарифы

	<b>Начальный</b>	<b>Стандарт</b>	<b>Расширенный</b>
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:

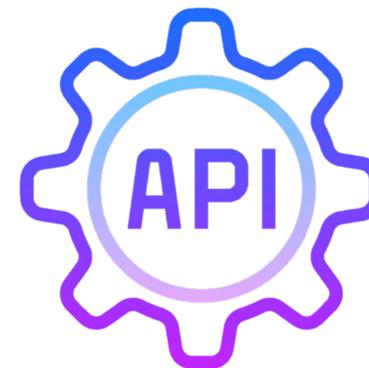
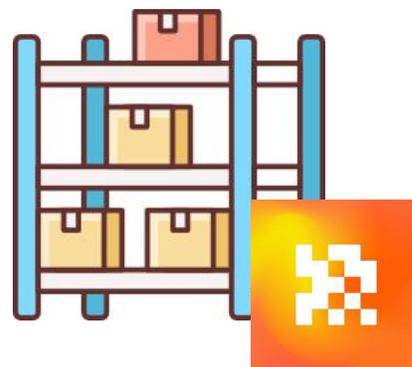
- 1) Базу "Rate&Goods"
- 2) Табачка маркировка
- 3) Агентские теги
- 4) Приложение с отзывами
- 5) Заказы в кассе и ЛК



## Сервисное обслуживание



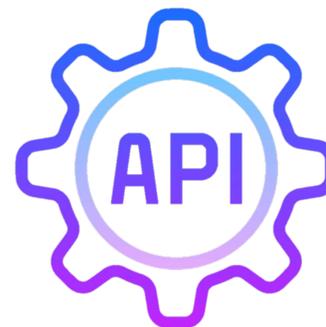
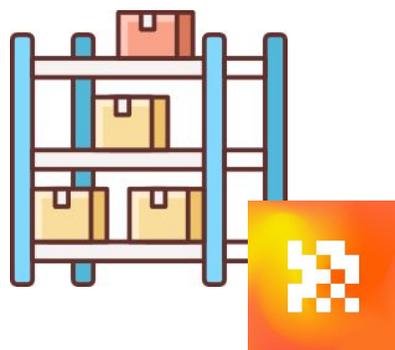
# Стандарт



**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 МДВ-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**

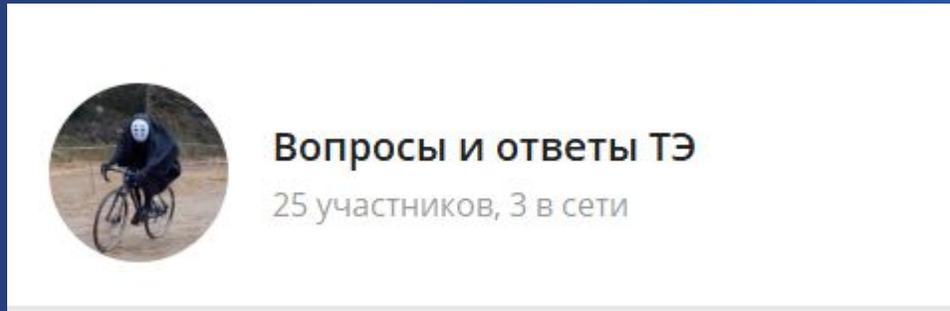
23 участника, 4 в сети



# 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 Кэrrоте: 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 BPM)
- Касса под ключ: отправить каталог, вопросы по анкете.
- Промокоды (статус отправки промокода можем проверить сами в BPM)

Уведомление по задачам в bpm 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

