

zPOS.APM Кассира

Нештатные ситуации

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения	3
1.1. Отключение СКО (Потеря связи с СКО).....	3
1.2. Предупреждение о блокировке Программной кассы Оператором	3
1.3. Блокировка Программной кассы Оператором	3
2. Сообщения от Биллинга	4
3. «Красный чек».	5
3.1. Красный чек. Способ оплаты Наличные.	5
3.1.1. Операция успешна на ПКС.	6
3.1.2. Операция не успешна на ПКС.	7
3.2. Красный чек. Способ оплаты Безналичные.	7
3.2.1. Операция в банке успешная. Операция на ПКС успешная.....	8
3.2.2. Операция на ПКС не выполнена.	9
4. Аварийная коррекция суммы наличных в БД.....	10
4.1.1. Несоответствие суммы наличных в БД и СКО.	10
4.1.2. Отрицательный баланс смены.....	11
5. Ошибка выгрузки документов.....	11

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

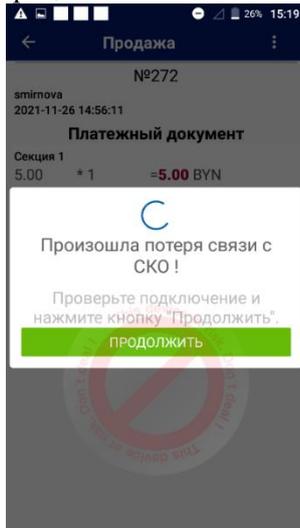
Для корректной работы устройства и zPOS.APM Кассира внимательно ознакомьтесь с инструкцией по эксплуатации устройства и данным руководством.

1.1. ОТКЛЮЧЕНИЕ СКО (ПОТЕРЯ СВЯЗИ С СКО)

При проведении операции могут возникнуть ситуации непреднамеренного отключения или внезапной поломки СКО.

В этом случае на экране появится сообщение «Произошла потеря связи с СКО! Проверьте подключение и нажмите Продолжить».

После восстановления связи с СКО и нажатии кнопки «Продолжить» происходит продолжение выполнения операции.



При нажатии кнопки «Отказаться» происходит отказ от выполнения операции с индикацией сообщения «Ошибка операции». Операция не выполнена.

Рекомендуется обратиться к оператору ПКС для уточнения и при необходимости урегулирования счётчиков смены.

1.2. ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ О БЛОКИРОВКЕ ПРОГРАММНОЙ КАССЫ ОПЕРАТОРОМ

При открытии смены возможно появление предупреждающего сообщения о предстоящей блокировке Программной кассы с указанием причины.

Тайм-аут данного сообщения 60 секунд. В течении этого времени нет возможности закрыть окно с сообщением.

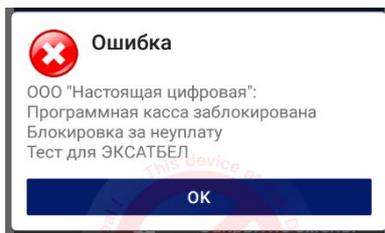


После истечения данного времени, смена будет открыта и работа будет возможна.

1.3. БЛОКИРОВКА ПРОГРАММНОЙ КАССЫ ОПЕРАТОРОМ

При открытии смены возможно появление сообщения о блокировке Программной кассы с указанием причины.

Работа запрещена. ПК заблокировано.



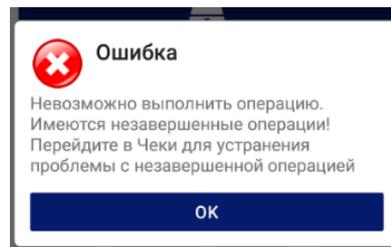
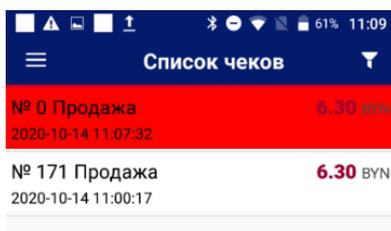
Для решения проблемы необходимо связаться с оператором ПКС ООО «Настоящая Цифровая».

2. СООБЩЕНИЯ ОТ БИЛЛИНГА

Сообщение	Пояснение
	Договор еще не оформлен. Обратитесь в СООО «ЭКСКАТ-БЕЛ».
Ваше оборудование zPOS.Касса нуждается в обязательном обновлении программного обеспечения! Вам необходимо зайти в "Магазин приложений" (на рабочем столе) и обновить приложения: Убедитесь в том, что в "Магазине приложений" включено "Автообновление". Для автоматического обновления ПО следует периодически (минимум один раз в неделю) производить перезагрузку оборудования.	Необходимо зайти в магазин приложений и обновить версию ПО до актуальной.
SN оборудования не найден. Обратитесь в СООО "ЭКСКАТ-БЕЛ". Контакты для связи на сайте https://zpos.by	Ошибка при оформлении договора. Обратитесь в СООО «ЭКСКАТ-БЕЛ».
УНП, указанный в настройках кассы, не совпадает с УНП, указанным в договоре на zPOS.Касса. Обратитесь в СООО "ЭКСКАТ-БЕЛ". Контакты для связи на сайте https://zpos.by	Ошибка при оформлении договора. Обратитесь в СООО «ЭКСКАТ-БЕЛ».
Подписка на использование zPOS.Касса в настоящий момент отсутствует. Пожалуйста, оформите заказ в Личном кабинете https://private.zpos.by Номер лицевого счета: XXXXXX	Необходимо зайти в личный кабинет https://private.zpos.by и оформить подписку на ПО.
Подписка на использование zPOS.Касса заканчивается. Пожалуйста, пополните лицевой счет и оформите заказ в Личном кабинете https://private.zpos.by Номер лицевого счета: XXXXXXXX	Необходимо зайти в личный кабинет https://private.zpos.by и продлить подписку на ПО.
Подписка на использование zPOS.Касса заканчивается. На лицевом счете недостаточно средств для автоматического продления подписки. Пожалуйста, пополните лицевой счет в Личном кабинете https://private.zpos.by Номер лицевого счета: XXXXXXXX	Необходимо зайти в личный кабинет https://private.zpos.by и продлить подписку на ПО.

3. «КРАСНЫЙ ЧЕК».

Красный чек — это неопределённость, когда не получен ответ от сервера zPOS.APM Кассира не знает результат операции. Необходима помощь пользователя.



3.1. КРАСНЫЙ ЧЕК. СПОСОБ ОПЛАТЫ НАЛИЧНЫЕ.

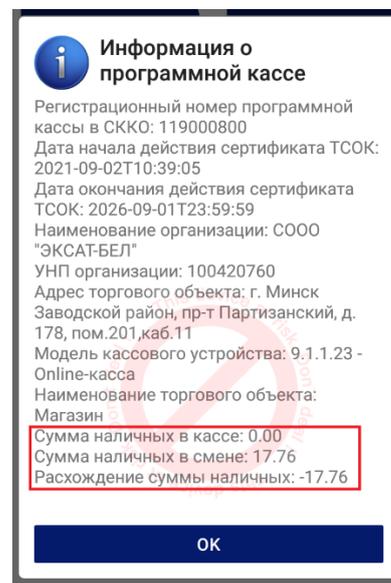
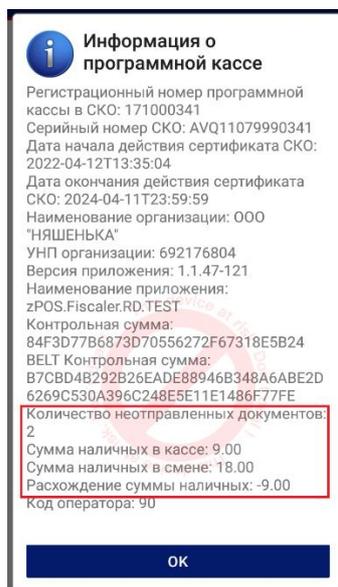
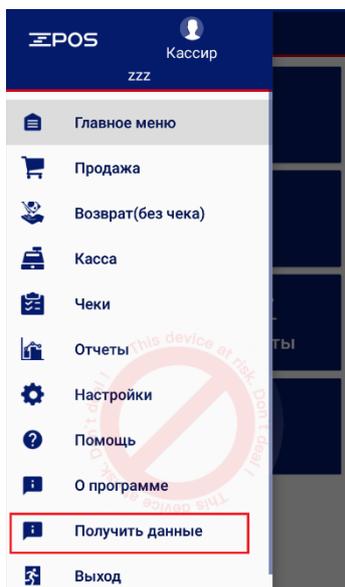
Убедитесь, что zPOS.Терминал подключён к сети Интернет, и количество неотправленных документов равно 0.

Проверить это можно через меню «Получить данные». На экранной форме «Информация о программной кассе» будут отображены данные:

- о суммах наличных в кассе;
- о суммах наличных в смене;
- информация о расхождении суммы наличных;
- количество неотправленных документов.

Количество неотправленных документов равно 0, означает что **все успешные операции отправлены** на сервер программной кассовой системы (далее ПКС) и **будут отображены** в Личном кабинете Оператора.

Доступ к Личному кабинету Оператора АИС ПКС Оператор передает клиенту при заключении договора на обслуживание.



Для восстановления работы необходимо:

1. в Личном Кабинете Оператора проверить информацию о статусе данной операции;
2. либо связаться с Оператором и запросить информацию по статусу данной операции.

После того как статус операции известен необходимо следовать инструкции в соответствии со статусом операции.

ВНИМАНИЕ!

Запрос Оператору ПКС является ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ!

В случае если количество неотправленные документов не равно 0, в личном кабинете оператора не будет отображена информация об операции, необходимо восстановить связь с сетью Интернет.

3.1.1. Операция успешна на ПКС.

При **успешной** операции продажи:

- информация о сумме расхождения должна совпадать с суммой «красного чека».
- количество неотправленных документов должно быть 0.

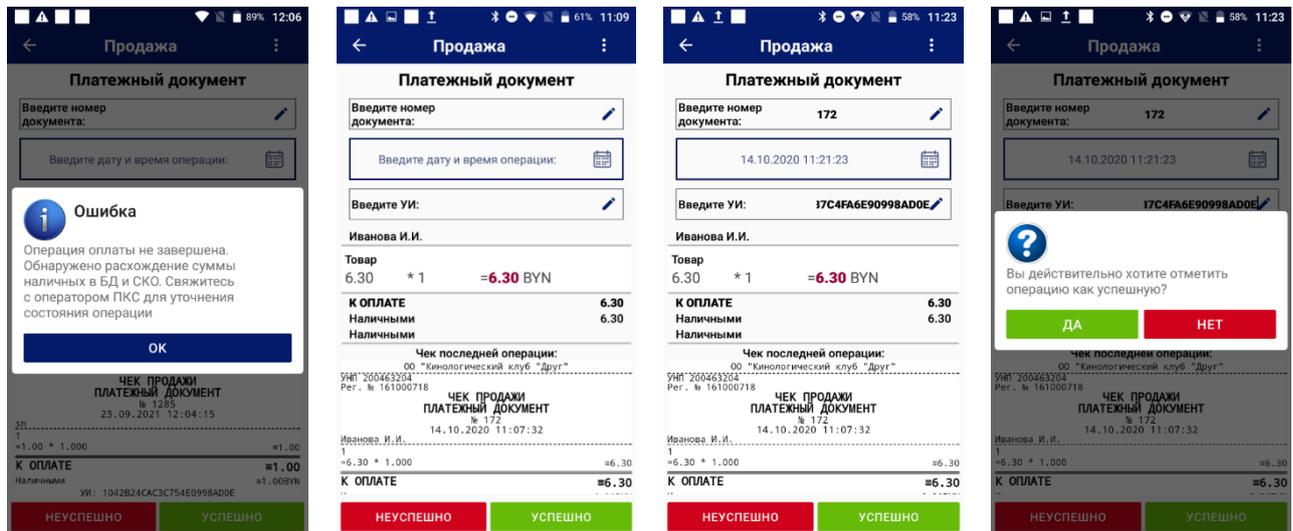
В zPOS.APM Кассира необходимо выполнить следующие действия:

- на экране «Список чеков» нажать на чек, выделенный красным цветом;
- на отобразившемся экране «Продажа» в сообщении «Операция продажи не завершена. Обнаружено расхождение наличных в БД и СКО. Свяжитесь с оператором ПКС для уточнения состояния операции» нажать кнопку «ОК»;
- на экране «Продажа» **внести в соответствующие формы данные.**

К таким данным относятся:

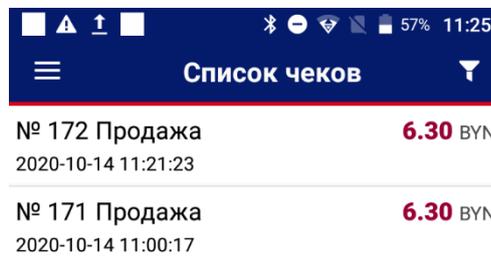
- № чека,
- дата и время проведения операции,
- уникальный идентификатор чека (УИ).

Заполните поля и нажмите на кнопку **УСПЕШНО** и подтвердите действие в информационном сообщении кнопкой «ДА».



Операция зарегистрирована как **успешная**. В списке чеков отображается позицией «Продажа» с присвоенным номером чека.

Работа с фискальными операциями восстановлена.



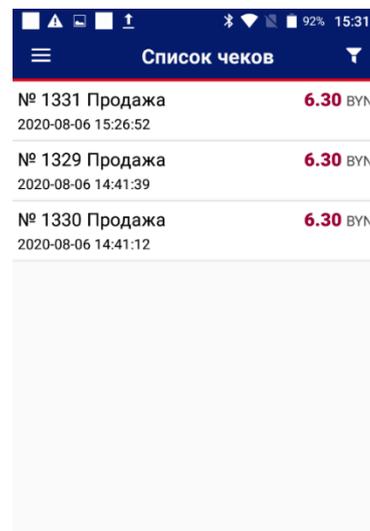
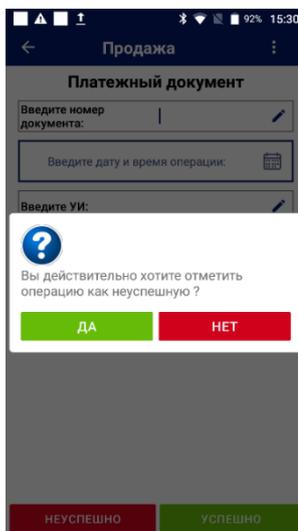
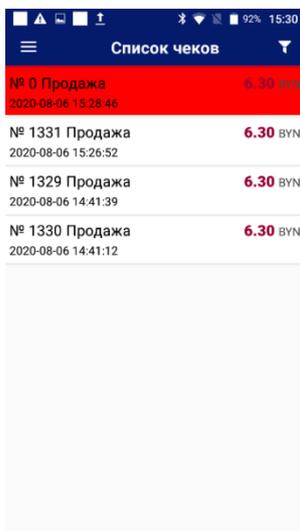
При внесении данных будьте предельно внимательны. В случае расхождений данных в АИС ПКС Оператора и базе данных zPOS.APM Кассира возникнет сбой работы zPOS. АPM Кассира: наличные средства в кассе не будут совпадать с данными, переданными Оператору, полное изъятие денежных средств будет невозможно, закрытие смены будет недоступно.

В отчётной кассовой документации сумма будет отличаться на сумму чека, статус которого был внесён неправильно.

3.1.2. Операция не успешна на ПКС.

Если операция в Личном кабинете оператора ПКС **не отображается**, значит операция **не успешная**, отсутствует в списке кассовых документов, переданных из кассы, в zPOS. АРМ Кассира необходимо:

- на экране «Список чеков» нажать на чек, выделенный красным цветом;
- на отобразившемся экране «Продажа» в сообщении «Свяжитесь с оператором ПКС для уточнения состояния операции» нажать кнопку «ОК»;
- нажать на кнопку **НЕУСПЕШНО**
- подтвердить действие в информационном сообщении кнопкой «ДА».



Операция зарегистрирована как неуспешная и удалена из списка чеков.

Примечание. Аналогичный способ решения нештатной ситуации с документами регистрации внесения/изъятия денежных средств, а также с документами регистрации операций Возврат и Аннулирование при способе оплаты наличными.

3.2. КРАСНЫЙ ЧЕК. СПОСОБ ОПЛАТЫ БЕЗНАЛИЧНЫЕ.

При возникших проблемах с «красным» чеком при оплате по безналичному расчету в личном кабинете zpos.by на вкладке Мои Транзакции необходимо убедиться, что Операция одобрена

zPOS																	
ГЛАВНАЯ		МОИ ТРАНЗАКЦИИ		МОЁ ОБОРУДОВАНИЕ		МОИ ЗАКАЗЫ		ВОПРОС/ОТВЕТ		ТАРИФЫ		КОНТАКТЫ		ВЫХОД		⚙️	
ТРАНЗАКЦИИ			БИЗНЕС-ДНИ			СТАТИСТИКА											
Транзакции																	
Терминал	Банк-эквайер	Дата-Время ↑	№ чека	Карта	Сумма	Операция	Код результата	Описание результата	RRN	Код авторизации	Банк-эмитент						
PE4821BV41026	ЗАО "МТБАНК"	22.02.2023 10:37:43	3	*****	2.00	Оплата	000	Операция одобрена	305307145595	060914	ЗАО "МТБАНК"						
PE4821BV41026	ЗАО "МТБАНК"	22.02.2023	6	*****	23.18	Оплата	126	Операция запрещена	000000000000	-	ЗАО "МТБАНК"						

Убедитесь, что zPOS.Терминал подключён к сети Интернет, и количество неотправленных документов равно 0.

Проверить это можно через меню «Получить данные». На экранной форме «Информация о программной кассе» будут отображено количество неотправленных документов.

Количество неотправленных документов равно 0, означает что **все успешные** операции *отправлены* на сервер программной кассовой системы (далее ПКС) и *будут отображены* в Личном кабинете Оператора.

В случае если **количество неотправленные документов не равно 0**, в личном кабинете оператора не будет отображена информация об операции, необходимо восстановить связь с сетью Интернет.

Доступ к Личному кабинету Оператора АИС ПКС Оператор передает клиенту при заключении договора на обслуживание.

Для восстановления работы необходимо:

1. в Личном Кабинете Оператора проверить информацию о статусе данной операции;
2. либо связаться с Оператором и запросить информацию по статусу данной операции.

После того как статус операции известен необходимо следовать инструкции в соответствии со статусом операции.

ВНИМАНИЕ!
Запрос Оператору ПКС является ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ!

3.2.1. Операция в банке успешная. Операция на ПКС успешная.

Деньги с карты клиента списаны, операция успешна в банке. Однако возникла неопределённая ситуация и статус операции неизвестен.

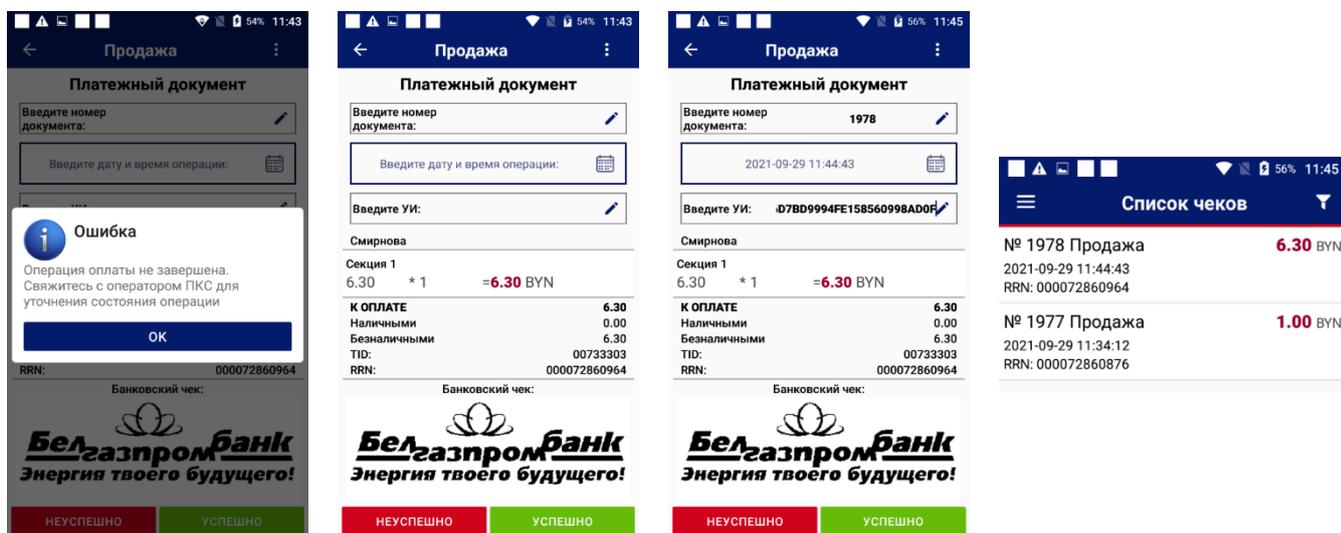
После восстановления связи с сетью Интернет и обращении к оператору ПКС на zPOS. АРМ Кассира необходимо выполнить следующие действия:

- на экране «Список чеков» нажать на чек, выделенный красным цветом;
- на отобразившемся экране «Продажа» в сообщении «Операция продажи не завершена. Обнаружено расхождение наличных в БД и СКО. Свяжитесь с оператором ПКС для уточнения состояния операции» нажать кнопку «ОК»;
- в случае **успешного** статуса операции в АИС ПКС, на экране «Продажа» с формами для заполнения необходимых реквизитов платёжного документа с незавершённым статусом **внести в соответствующие формы данные**, или непосредственно у Оператора через уполномоченных лиц.

К таким данным относятся:

- № чека,
- дата и время проведения операции,
- уникальный идентификатор чека.

Заполнить поля и нажать на кнопку УСПЕШНО, подтвердить действие в информационном сообщении кнопкой «ДА».



Операция зарегистрирована как **успешная**. В списке чеков отображается позицией «Продажа» с присвоенным номером чека.

Работа с фискальными операциями восстановлена. Операция в банке **успешная**. Операция на ПКС **не успешная**.

Деньги с карты клиента списаны, операция успешна в банке. Однако возникла неопределённая ситуация и статус операции неизвестен.

Если операция в Личном кабинете Оператора ПКС **не отображается**, значит **операция не успешная**, отсутствует в списке кассовых документов, переданных из кассы, в zPOS. АРМ Кассира необходимо:

- на экране «Список чеков» нажать на чек, выделенный красным цветом;
- на отобразившемся экране «Продажа» в сообщении «Свяжитесь с оператором ПКС для уточнения состояния операции» нажать кнопку «ОК»;
- нажать на кнопку НЕУСПЕШНО
- подтвердить действие в информационном сообщении кнопкой «ДА».

Операция зарегистрирована как **неуспешная** и удалена из списка чеков.

Примечание. Аналогичный способ решения нештатной ситуации с документами с документами регистрации операций **Возврат** и **Аннулирование** с безналичным способом оплаты.

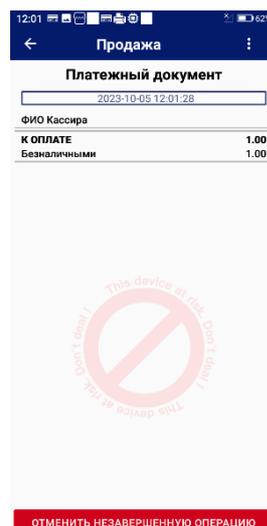
3.2.2. Операция на ПКС не выполнена.

Деньги с карты клиента списаны. Однако возникла неопределённая ситуация и статус операции неизвестен.

При возникших проблемах с «красным» чеком при оплате по безналичному расчету в личном кабинете zpos.by на вкладке Мои Транзакции необходимо убедиться в статусе операции в колонке «Результат операции».

Для восстановления работы необходимо:

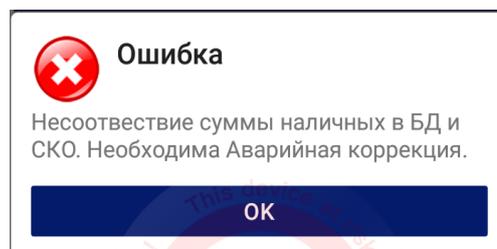
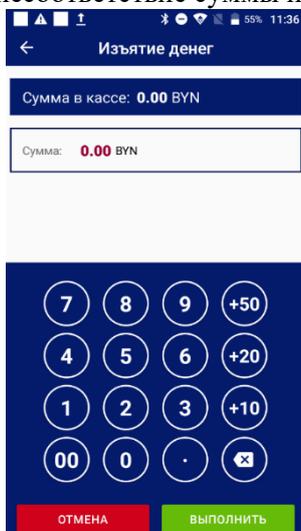
1. Открыть красный чек, на окне с сообщением «Операция на ПКС не выполнена. Свяжитесь с банком для уточнения состояния операции» нажмите кнопку ОК.
2. Нажать на кнопку **«Отменить незавершенную операцию»** подтвердить действие нажатием на кнопку «Да» и операция на кассе будет удалена и помечена как неуспешная. и после в банк отправится операция технической отмены и напечатается документ «Техническая отмена», что означает, что операция в банке отменена и деньги клиенту на карту будут автоматически возвращены в ближайшее время.



4. АВАРИЙНАЯ КОРРЕКЦИЯ СУММЫ НАЛИЧНЫХ В БД

4.1.1. Несоответствие суммы наличных в БД и СКО.

В случае неверных действий Кассира в нештатной ситуации или удалении фискального документа из БД zPOS. APM Кассира данные по суммам наличных в СКО и в смене не будут совпадать. Возможен сбой штатной работы при закрытии смены: сумма наличных в кассе 0.00, а при закрытии смены пишет, что найдено несоответствие суммы наличных в БД и СКО.



Для устранения расхождения суммы наличных в смене необходимо провести Аварийную коррекцию под пользователем Администратор.

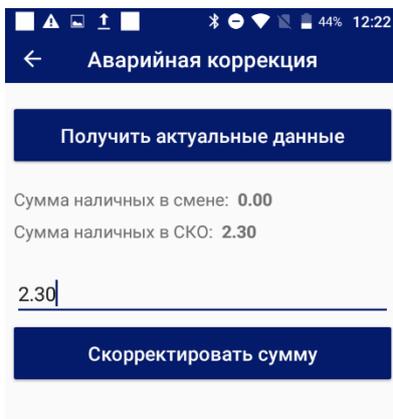
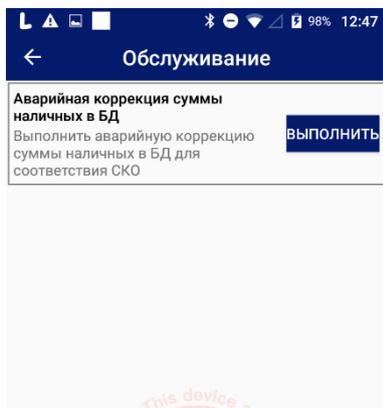
На Главном меню выбрать пункт «Настройки». В подменю «Настройки» выбрать пункт «Обслуживание».

В списке функций «Обслуживание» в строке «Аварийная коррекция суммы наличных в БД» нажать «Выполнить».

На экране «Аварийная коррекция» нажать кнопку «Получить актуальные данные». В строке расхождений отобразится сумма расхождения наличных. Кнопка «Скорректировать сумму» станет доступна.

На экране «Аварийная коррекция» нажать кнопку «Скорректировать сумму». Отобразится сообщение «Расхождение наличных скорректировано успешно». В списке чеков отобразится чек Аварийной коррекции (не фискальный).

Авторизоваться под пользователем Кассир, закрыть смену.



4.1.2. Отрицательный баланс смены

В случае неверных действий Кассира в нештатной ситуации и удалении фискального документа из БД zPOS. АРМ Кассира данные по суммам наличных в СКО и в смене не будут совпадать. Возможен сбой штатной работы при закрытии смены: сумма наличных в кассе больше 0.00, а при проведении операции изъятия пишет, что найдено несоответствие суммы наличных в БД и СКО.

Данное сообщение актуально для операций, сопровождающихся изъятием наличных из кассы, таких как возврат, аннулирование и изъятие наличных.

Отрицательный баланс смены означает, что в БД кассы числится больше денег, чем зафиксировано средством контроля оператора.

Это значит, что операция, при которой должен был уменьшиться баланс кассы, отсутствует в базе данных кассы. Например, кассир удалил «красный» чек изъятия и пытается провести его повторно, а наличных в кассе по данным СКО уже не хватает.



Для выяснения причины ошибки необходимо проверить наличие расхождений по суммам наличных в смене. Необходимо:

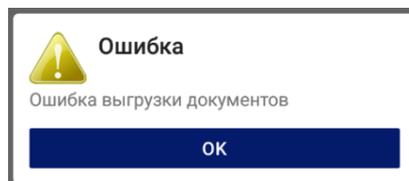
- через боковое меню вызвать – кнопка «Получить данные».

На экранной форме «Информация о программной кассе» будут отображены данные о суммах наличных в смене и в СКО, отобразится информация о расхождении сумм наличных.

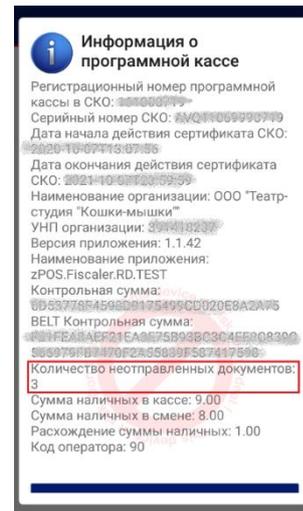
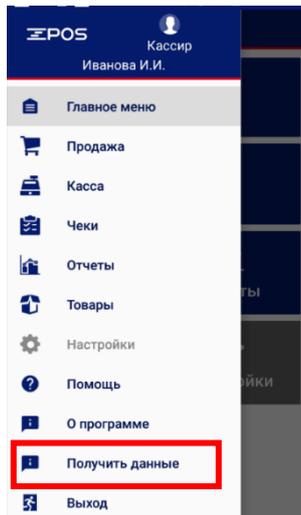
Для устранения расхождения суммы наличных в смене необходимо провести Аварийную коррекцию под пользователем Администратор.

5. ОШИБКА ВЫГРУЗКИ ДОКУМЕНТОВ

В случае неуспешной передачи документов в АИС ПКС на экране zPOS. АРМ Кассира отобразится сообщение об ошибке передачи документов.



Информацию о количестве неотправленных документов можно получить с помощью пункта в боковом меню «Получить данные». В строке «Количество неотправленных документов» отобразится информация о количестве неотправленных документов.



В данной строке отображается информация о количестве документов, которые не были переданы в АИС ПКС Оператора. В Личном кабинете, предоставленном от Оператора они также не отобразятся.

Основная причина проблем с передачей документов – это **отсутствие Интернет-соединения**. Необходимо проверить доступность интернета на zPOS. АРМ Кассира.

В случае успешной проверки интернет соединения, при ошибке отправки документов необходимо обратиться к Оператору программных касс для уточнения статуса доступности программной кассы.

При наличии интернет соединения и активного статуса программной кассы в случае ошибки отправки документов необходимо обратиться в службу технической поддержки.

Без отправки документов на сервер Оператору - возможно работать до 7 суток.