



Мобильная касса

Руководство пользователя

Содержание

1	Об устройстве.....	4
2	Начало работы. Открытие смены	7
3	Работа в режиме «3 в 1»	8
3.1	Авторизация в приложении.....	9
3.2	Поиск пассажира	11
3.2.1	Поиск пассажира на рейсе	11
3.2.2	Сканирование штрих-кода	12
3.3	Выбор услуг	13
3.4	Оплата заказа.....	16
4	Работа в режиме POS	21
5	Примеры документов	27
6	Завершение работы. Закрытие смены.....	28
7	Аннулирование и возврат услуг.....	30
7.1	Аннулирование заказа в БОПС.....	30
7.2	Аннулирование услуги в ГРС Сирена-Тревел	31
7.3	Возврат услуг.....	31
7.4	Отмена фискального прихода.....	32
7.5	Отмена эквайрингового прихода	36
8	Печать копии чека	40
9	Печать Х-отчёта	41
10	Отчётность.....	42
11	Настройка списка доступных услуг для режима «3 в 1»	43
12	Решение проблем	44

Термины, определения и сокращения

БОПС — Система «[Бэк-офис процессинговой системы](#)» МПС.

ГРС — глобальная распределительная система Сирена-Тревел.

Мобильная касса — онлайн-касса aQsi 5, с помощью которой решаются задачи по оформлению услуг, приему оплаты, печати EMD и чеков.

ОФД — оператор фискальных данных.

ПК — персональный компьютер.

ФД — фискальный документ.

1 Об устройстве

Мобильная касса позволяет авиакомпании или агентству организовать точку продажи дополнительных услуг на стойке регистрации, у гейта или в любом удобном и привлекательном для продаж месте аэропорта.

Процесс оформления дополнительных услуг реализован с использованием [онлайн-кассы aQsi 5](#), с помощью которой решаются задачи по оформлению услуг, приему оплаты, печати EMD и чеков.

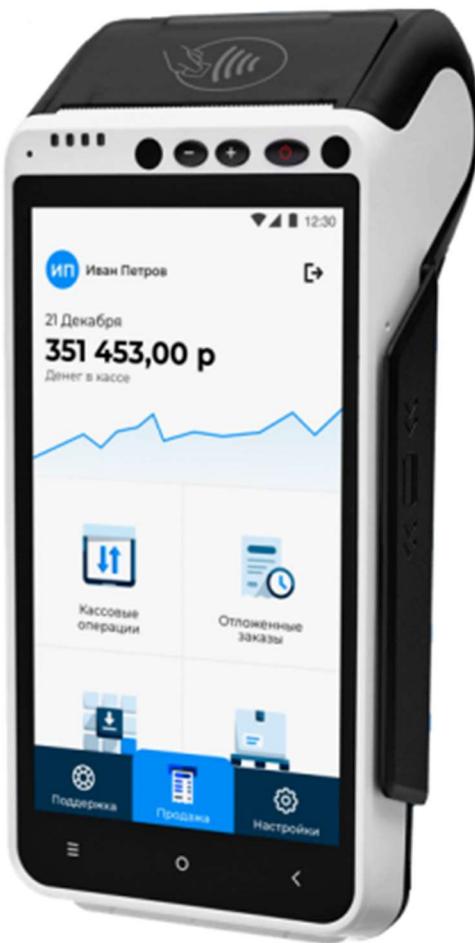


Рисунок 1 — Внешний вид мобильной кассы

Мобильная касса — это устройство, совмещающее в себе функции устройств нескольких типов:

- **Мобильное смарт-устройство** — собственная ОС (на базе ОС Android 7.0), прикладное ПО и магазин приложений, а также возможность подключения к сети Интернет по wi-fi или с использованием услуг сотовых операторов (имеются два слота под sim-карты);
- **POS-терминал** — прием банковских карт с возможностью считывания магнитной полосы, чипа или бесконтактным способом (NFC), взаимодействие с процессинговой системой, печать слипа;
- **Фискальный регистратор** — запись и хранение данных на фискальном накопителе, печать фискальных (кассовых) чеков, передача данных в ОФД, а также возможность печати нефискальных документов.

Технология оформления дополнительных услуг предполагает использование мобильной кассы в следующих режимах:

- «**3 в 1**» (три в одном): полностью автономное и мобильное решение. Услуги оформляются через приложение Leo PSS, установленное на мобильной кассе. Прием оплаты, печать слипа, фискального чека и EMD выполняются также на мобильной кассе;
- «**POS**»: услуги оформляются в терминале DCS Астра, установленном на ПК. Прием оплаты, печать слипа, фискального чека и EMD выполняются на мобильной кассе. Дополнительно в данном режиме доступна функция печати EMD из терминала DCS Астра на бланке посадочного талона (только для сеанса авиакомпании).

Оформление услуг возможно только на тех рейсах, регистрация на которые проводится в DCS Астра.

В процессе оформления услуги в ГРС «Сирена-Тревел» создается заказ с пассивными сегментами (псевдо-PNR), данные пассажира и перевозки в котором соответствуют данным заказа в DCS Астра. По запросу авиакомпании может быть настроена передача данных об оформленных в псевдо-PNR услугах в оригинальные бронирования в хостовой системе авиакомпании (телеграммы PTN).

Внешний вид онлайн-кассы aQsi 5



Элементы управления в нижней части устройства:

- ☰ (меню) – показать открытые окна (кнопка может быть неактивной для некоторых моделей касс);
- (круг) – быстрый возврат к главному экрану;
- < (стрелка влево) – возврат к предыдущему экрану.

Характеристики онлайн-кассы aQsi 5

Операционная система	aQsi OS (на базе Android 7.0)
Процессор	Quad-Core ARM Cortex-A53 1.35GHZ
Оперативная память	1 ГБ
Экран	5.5 дюймов IPS HD (720x1280) возможность работы в перчатках
Размеры	210 x 85 x 64 мм
Вес	530 г (включая бумагу и аккумулятор)
WIFI	IEEE 802.11 a/b/g/n, поддержка 2.4GHZ и 5GHZ
Bluetooth	BT 4.0 LE
Сетевые интерфейсы	3G/4G LTE, GSM 900/1800 WCDMA 900/2100
Геолокация	GPS, A-GPS, ГЛОНАСС
Слот SD карты	1 microSD 32GB
Слот SIM карты	2 MICRO SIM
Поддержка модулей безопасности	2 P-SAM
Батарея	Li-ion battery ,7.4V 2600mAH
Принтер чеков	Высокоскоростной термопринтер 70 мм/с, ширина ленты 58 мм, диаметр 40 мм
Сканер штрих-кодов	Камера 5 Mpх
Считывание карт	EMV чип, Magstripe, NFC
Сертификация	PCI PTS, EMV LI, EMV L2, PayPass, PayWave, UnionPay
Поддерживаемые модели ФН	ФН-1.2 (на 15 и 36 месяцев)
Климатические условия для эксплуатации, хранения, транспортировки в заводской упаковке	Температура: от -20 до + 45 °C. Относительная влажность: не выше 90% при температуре +35 °C
Комплект поставки	Касса aQsi 5, кабель USB Type-C, зарядное устройство, термобумага для принтера (один рулон)

2 Начало работы. Открытие смены

Перед использованием мобильной кассы в одном из режимов работы необходимо:

- **Авторизоваться на устройстве** - для авторизации используйте учетную запись, полученную для кассы, а не для мобильного приложения Leo PSS;
- **Проверить дату/время устройства** - если значения отличаются от фактических, то скорректируйте их через настройки;
- **Проверить заряд аккумулятора** - для успешного считывания банковских карт и печати чеков заряд аккумулятора должен быть более 25 %;
- **Открыть смену.**

Для открытия смены нажмите кнопку **Открыть смену** на основном рабочем экране мобильной кассы. В случае успешного открытия смены на чековой ленте распечатывается отчет об открытии смены, а на экране рядом с датой появляется информация о номере смены.

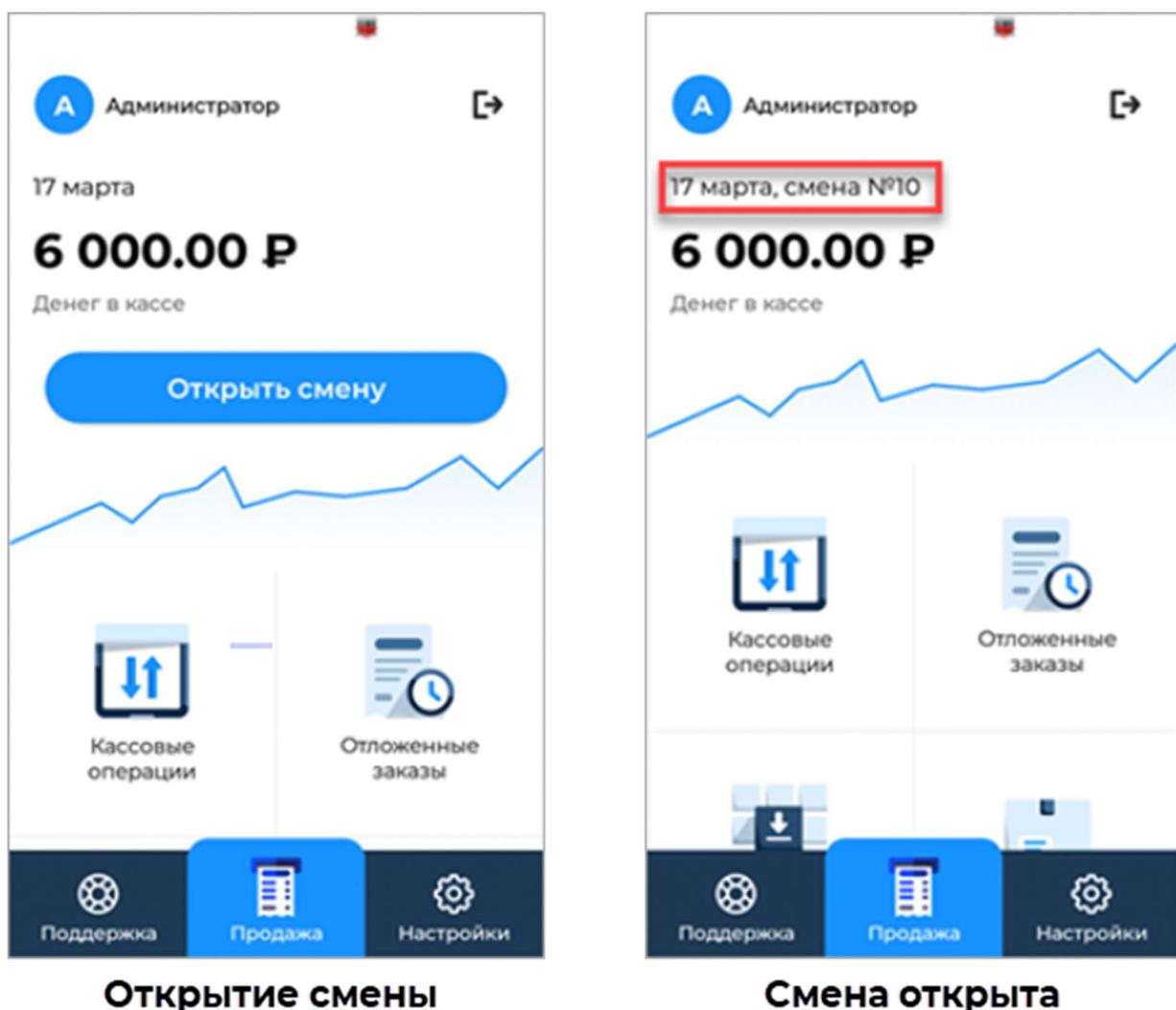


Рисунок 2 — Открытие смены

После того как смена открыта можно приступать к использованию мобильной кассы в одном из режимов работы.

3 Работа в режиме «3 в 1»

В режиме «3 в 1» услуги оформляются через приложение Leo PSS (далее – Приложение), установленное на мобильной кассе. Прием оплаты, печать слипа, фискального чека и EMD выполняются также на мобильной кассе.

Основные функции Приложения:

- Поиск ближайших рейсов с доступом к спискам пассажиров на них;
- Сканирование 2D-штрихкода с посадочного талона или маршрутной квитанции (для быстрого поиска пассажира);
- Просмотр и добавление дополнительных услуг в заказ;
- Приём оплаты заказа с помощью банковских карт;
- Печать документа с информацией о приобретённых услугах и кассового чека.

Процесс оформления услуги состоит из следующих шагов:

- Авторизация оператора в Приложении;
- Поиск пассажира, которому будут предоставлены услуги;
- Выбор и добавление услуг в заказ;
- Приём оплаты заказа;
- Печать и выдача документов пассажиру: EMD, слип-чека и фискального чека.

3.1 Авторизация в приложении

Авторизуйтесь в приложении с использованием логина и пароля. В поле **Логин** введите идентификатор оператора, указанный в заявке на описание оператора в сеансе авиакомпании или ТКП. Например, ТКП999ГРС0001.

В поле **Пароль** введите первые 8 букв фамилии. Если длина вашей фамилии меньше 8 букв, то в качестве пароля полностью укажите свою фамилию.

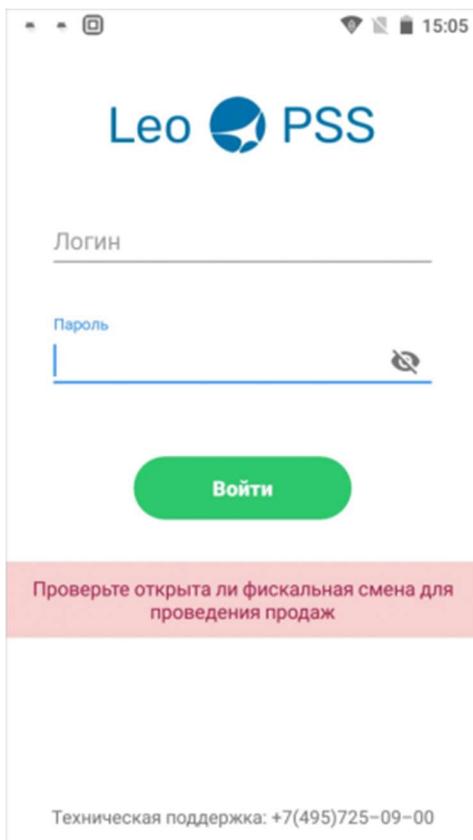


Рисунок 3 — Экран авторизации

Для контроля ввода данных в поле **Пароль** при необходимости с помощью кнопки  отключите режим маскировки символов.

Сообщение «Проверьте открыта ли фискальная смена для проведения продаж» выводится в качестве предупреждения и является статичным. Приложение не контролирует состояние кассы и смены. Убедитесь, что смена была открыта до запуска приложения (см. п. 2).

Нажмите кнопку **Войти**. Если авторизация прошла успешно, будет представлено окно с выбором аэропорта.

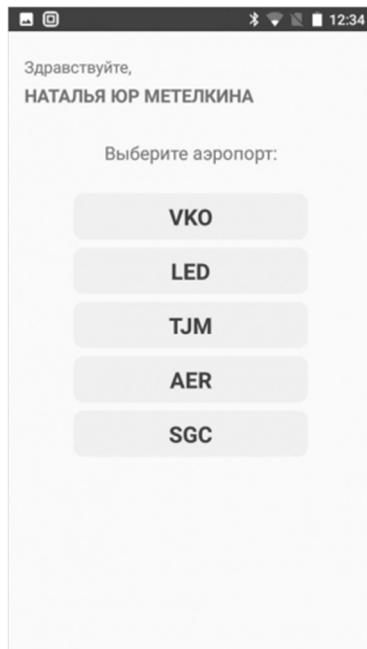


Рисунок 4 — Экран выбора аэропорта

В случае неудачной авторизации на экран выводится соответствующее сообщение об ошибке. Также со стороны ГРС контролируется одновременное использование учетной записи оператора на разных устройствах. Приложение позволяет принудительно авторизовываться в ГРС, путем нажатия кнопки **Авторизоваться принудительно** на экране предупреждения об открытой сессии, при этом сессия оператора на другом устройстве будет сброшена.

После выбора аэропорта отображается главный экран приложения.

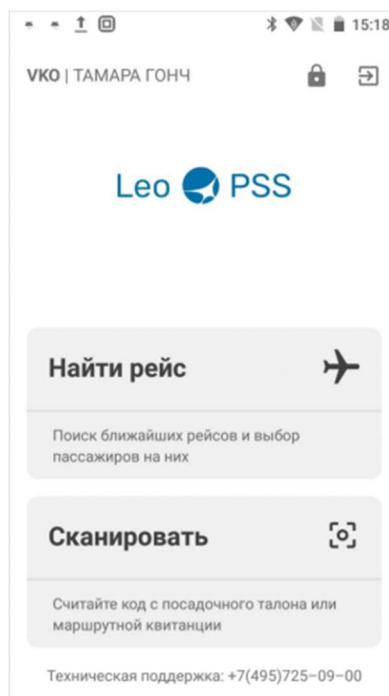


Рисунок 5 — Главный экран приложения

3.2 Поиск пассажира

Некоторые операции могут занимать продолжительное время. Во время их выполнения на экране отображается индикатор ожидания. Не допускайте ситуации, когда прежде завершения текущего действия вы повторно инициируете текущее или другое действие. Дождитесь окончания текущей операции, затем запускайте следующую.

Для оформления услуг необходимо найти пассажира, которому они будут предоставлены. Приложение позволяет выполнить поиск пассажира следующими способами:

- найти пассажира на рейсе;
- сканировать 2D-штрихкод с посадочного талона или маршрут-квитанции.

3.2.1 Поиск пассажира на рейсе

Для поиска пассажира на рейсе, нажмите кнопку **Найти рейс**. на экране отобразится список рейсов, вылетающих в течение 48 часов от текущего момента. Список рейсов группируется по дням

и сортируется по возрастанию времени вылета. с помощью кнопки  можно просмотреть информацию о статусах регистрации и посадки по каждому рейсу.

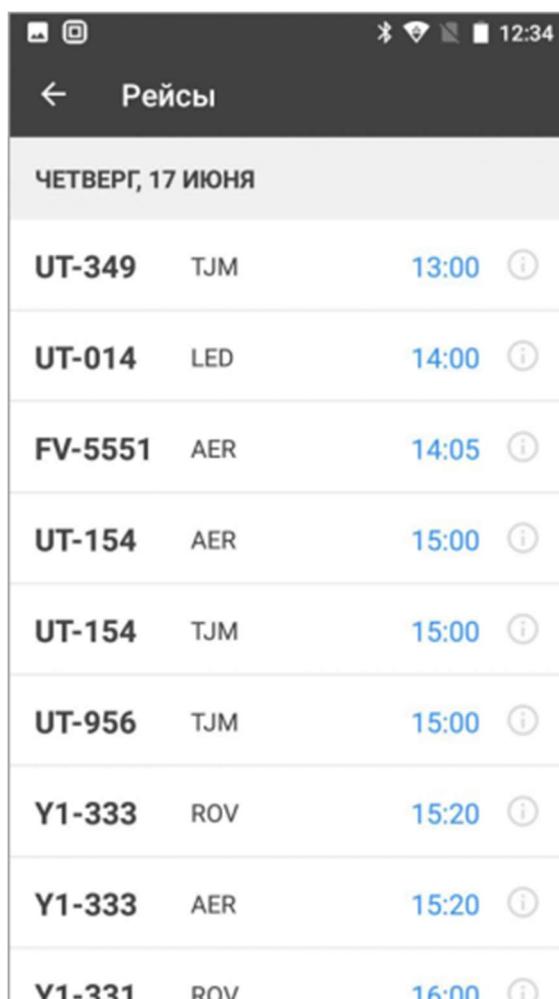


Рисунок 6 — Выбор рейса

Выберите необходимый рейс. на экране отобразится список пассажиров выбранного рейса. Список сортируется по фамилиям пассажиров в алфавитном порядке по возрастанию. В верхней части списка расположено поле для поиска пассажира по фамилии.

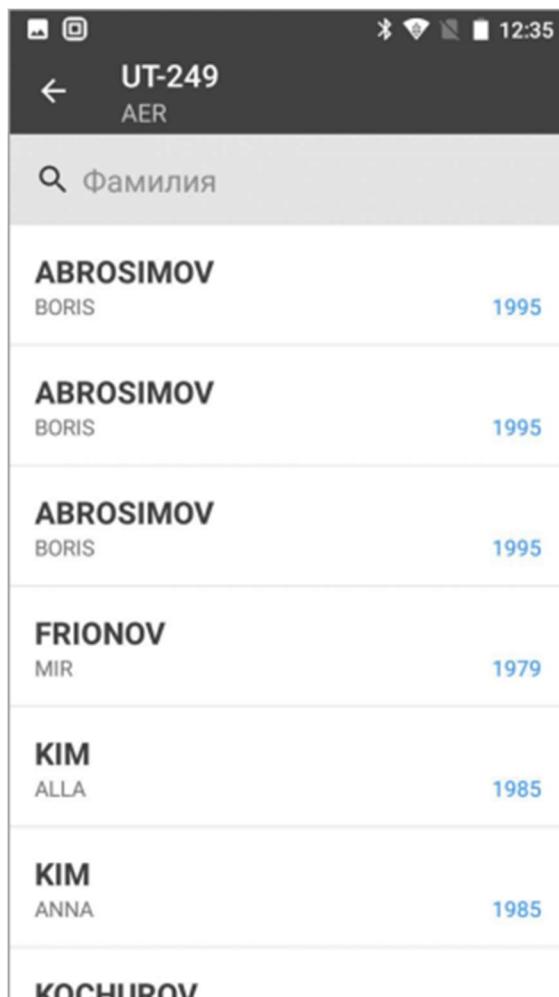


Рисунок 7 — Поиск пассажира на рейсе

Выберите пассажира, после чего будет выполнен переход к выбору доступных услуг.

Список пассажиров доступен только для рейсов, регистрация на которые выполняется в DCS Астра. Пассажирам рейсов, для регистрации на которые используются другие DCS оформить услуги через мобильную кассу нельзя..

3.2.2 Сканирование штрих-кода

Функция сканирования 2D-штрихкода с маршрут-квитанции или посадочного талона позволяет выполнить «автоматический» поиск пассажира без ручных действий по поиску рейса и выбору пассажира.

Мобильная касса считывает информацию только с 2D штрихкодов. Сканирование QR-кодов не поддерживается.

Нажмите кнопку **Сканировать**. на устройстве активируется функционал сканирования, при этом включается камера, расположенная на задней панели устройства, а на экране выводится получаемое изображение.



Рисунок 8 — Сканирование штрих-кода

Направьте сканер на штрих-код таким образом, чтобы штрих-код попал в область сканирования. В случае успешного сканирования штрих-кода выполняется переход к выбору доступных услуг для соответствующего пассажира.

3.3 Выбор услуг

Переход к выбору услуг может занимать продолжительное время. не нажимайте кнопку **Назад** (**←**) и не запускайте заново процесс поиска пассажира. Дождитесь загрузки списка услуг, в противном случае процесс будет завершён с ошибкой.

На экране выбора услуг отображается информация о пассажире (дата рождения, номер и дата/время вылета рейса), список доступных услуг с группировкой по типам услуг (Багаж, Питание и т.д) и возможностью выбора сегмента перелета, на котором будет оформлена услуга каждого типа.

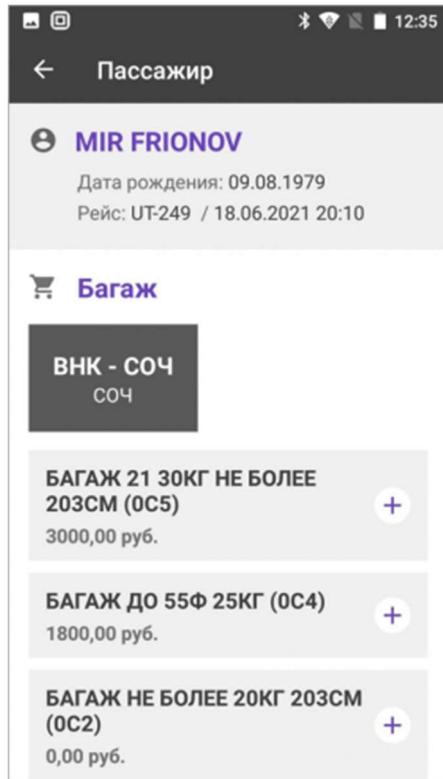


Рисунок 9 — Список услуг

Когда сегментов перелета несколько, панель выбора сегмента прокручивается по горизонтали.

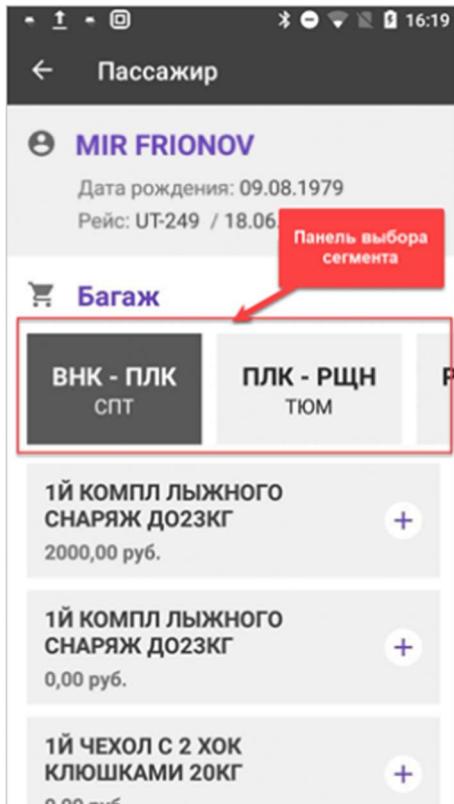


Рисунок 10 — Список услуг для нескольких сегментов

Используя кнопку + («плюс») добавьте в корзину необходимое для каждого сегмента количество услуг. Добавленная услуга и количество отображаются в соответствующей строке с описанием услуги. Кнопка – («минус») позволяет уменьшить количество ранее добавленных услуг.

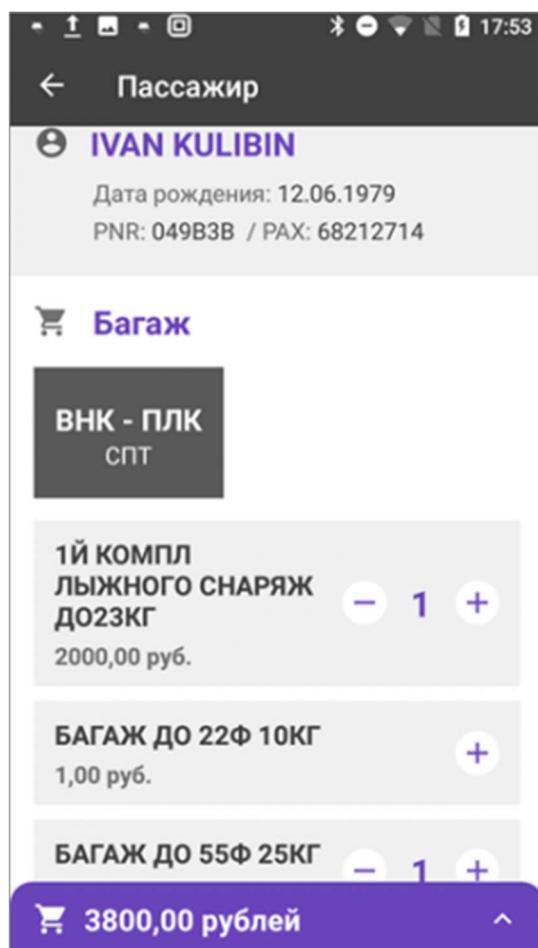


Рисунок 11 — Список услуг и услуги в корзине

При добавлении услуг в нижней части экрана в свернутом виде отображается экран корзины, на котором выводится полная стоимость всех добавленных услуг. Экран корзины разворачивается и сворачивается по нажатию на строку с итоговой суммой.

На экране корзины отображаются все выбранные услуги, их количество, стоимость и кнопка **Оплатить**. При этом данные аналогично экрану выбора услуг группируются по типам услуг, а также отображается сегмент, на котором будет предоставлена услуга.

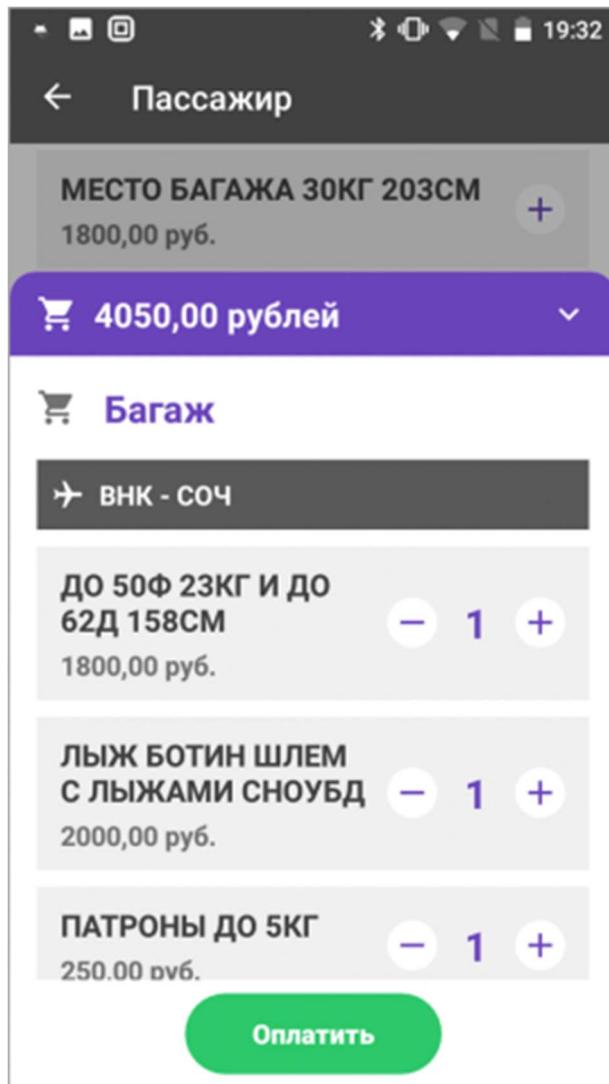


Рисунок 12 — Экран корзины

Содержимое корзины может быть отредактировано с помощью кнопок + («плюс») и – («минус»), которые позволяют управлять количеством единиц услуги. Для полного удаления услуги из корзины удаляйте по одной единице соответствующей услуги, пока её количество не уменьшится до нуля, при этом услуга исчезнет из списка, а общая стоимость пересчитается автоматически.

Для перехода к оплате заказа нажмите кнопку **Оплатить**.

3.4 Оплата заказа

После нажатия кнопки **Оплатить** на экране **Оформление** отображается ход процесса оформления и оплаты заказа.

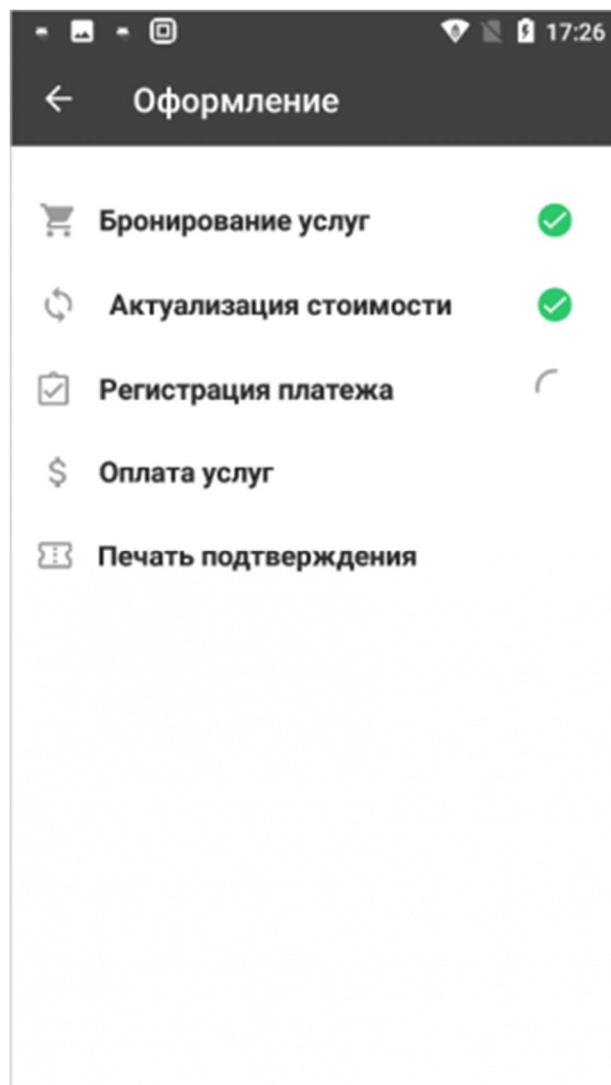


Рисунок 13 — Оформление заказа

На шаге **Бронирование услуг** услуги добавляются в псевдо-PNR в ГРС.

На шаге **Актуализация стоимости** проверяется соответствие стоимости услуг, рассчитанной в приложении, сумме, рассчитанной в ГРС. В случае, когда эти суммы отличаются, на экран выводится предупреждение.

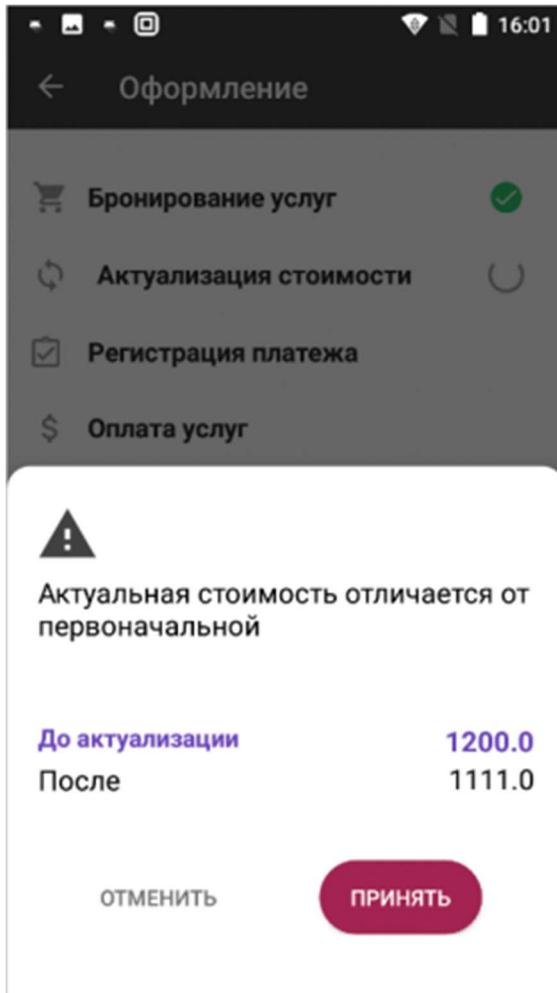


Рисунок 14 — Актуализация стоимости

Для продолжения процесса оформления заказа нажмите кнопку **Принять**. Для отказа от оформления нажмите кнопку **Отменить**, при этом услуги удалятся из заказа в ГРС и будет выполнен переход к экрану выбора услуг.

Если изменение стоимости принято, на шаге **Регистрация платежа** информация передается в процессинговую систему и далее на шаге **Оплата услуг** на устройстве активируется интерфейс приема банковской карты.



Рисунок 15 — Приём карты

Для бесконтактной оплаты приложите карту к считывателю, расположенному в верхней торцевой части устройства.

Для карт, не оборудованных бесконтактным чипом, вставьте карту чипом вперед в считыватель, расположенный в нижней торцевой части устройства, либо проведите магнитной полосой карты через считыватель, расположенный справа от экрана.

В случае успешной оплаты на экране выводится подтверждение оформления заказа, а на чековой ленте распечатываются слип, EMD и фискальный чек.

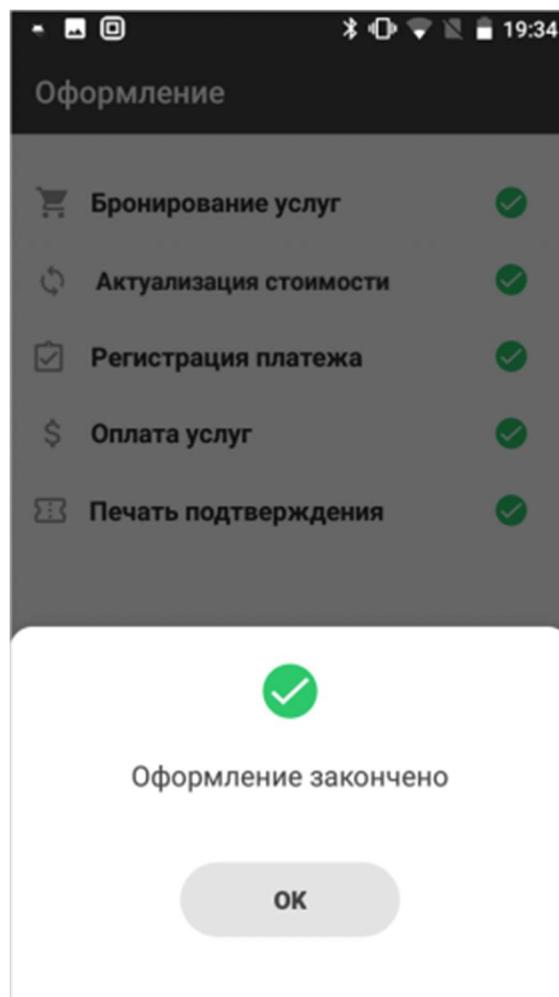


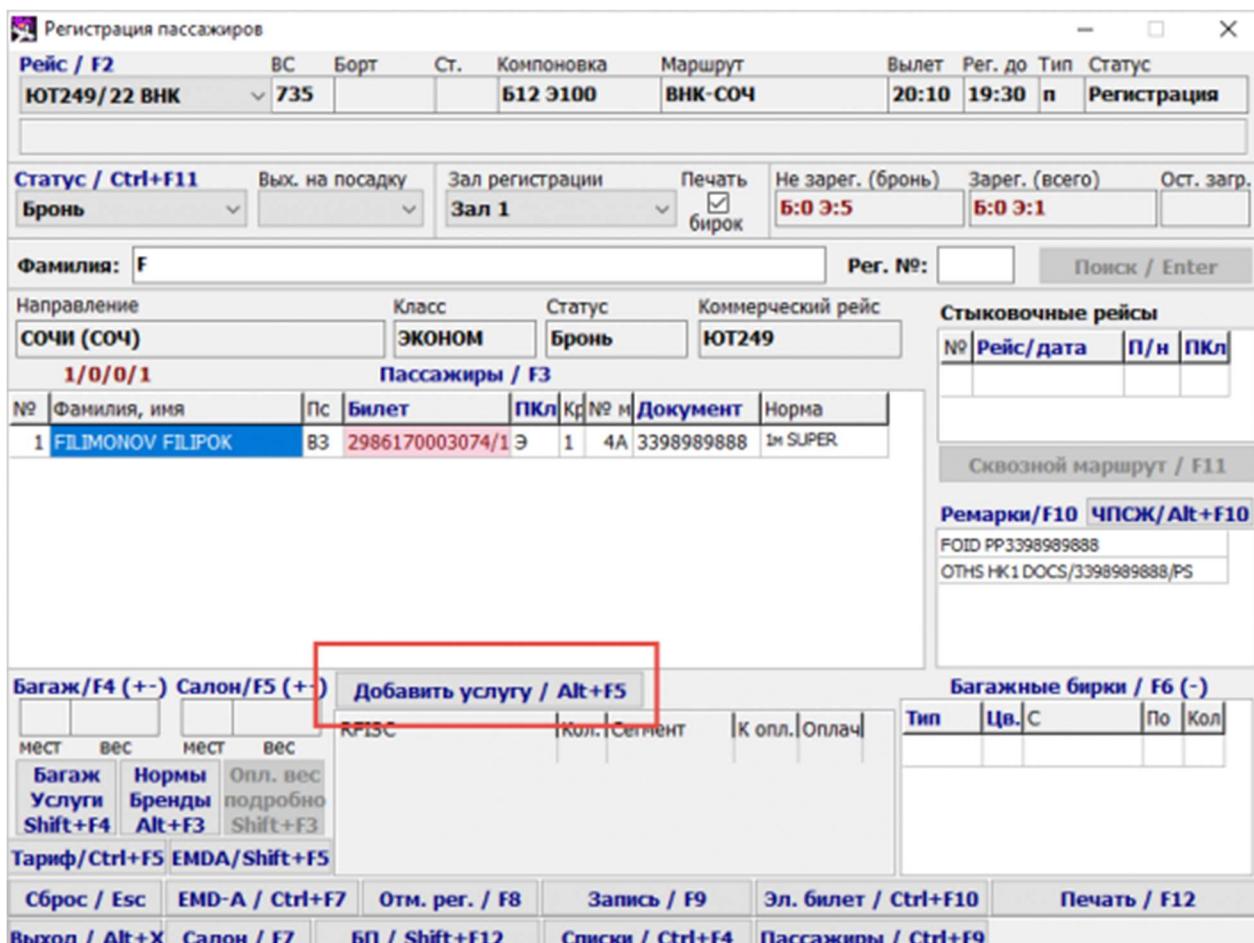
Рисунок 16 — Завершение оформления заказа

Если добавлены бесплатные услуги, не требующие выписки ЕMD, после нажатия кнопки **Оплатить** отображается уведомление об успешном оформлении услуг, при этом выписка и печать ЕMD не производится.

4 Работа в режиме POS

В режиме POS услуги оформляются в терминале DCS Астра, установленном на ПК. Прием оплаты, печать слипа, фискального чека и EMD выполняются на мобильной кассе. Дополнительно в данном режиме доступна функция печати EMD из терминала DCS Астра на бланке посадочного талона (только для сеанса АВК).

Для добавления услуги зарегистрированному пассажиру нажмите кнопку **Добавить услугу/Alt+F5** на экране **Регистрация пассажиров** в DCS Астра.



The screenshot shows the 'Registration of passengers' window in DCS Astra. At the top, flight information is displayed: Рейс / F2 (Flight), ВС (Airbus), Борт (Flight number) 735, Ст. (From) Конопновка (Konopnaya), Конопновка (To) Б12 Э100, Маршрут (Route) ВНК-СОЧ, Вылет (Departure) 20:10, Рег. до (Arrival) 19:30, Тип (Type) п (Passenger), Статус (Status) Регистрация (Registration). Below this, there's a status bar showing: Статус / Ctrl+F11 (Status), Вых. на посадку (Boarding gate) Зал 1 (Gate 1), Зал регистрации (Registration hall) Зал 1 (Gate 1), Печать (Print) бирок (Bags), Не зарег. (бронь) (Not registered (reservation)) 6:0 Э:5, Зарег. (всего) (Total registered) 6:0 Э:1, Ост. загр. (Remaining) 6:0 Э:1. The main area shows passenger information: Фамилия (Last name) F, Направление (Direction) СОЧИ (SOCHI), Класс (Class) ЭКОНОМ (Economy), Статус (Status) Бронь (Reservation), Коммерческий рейс (Commercial flight) ЮТ249, 1/0/0/1. The passenger list shows: № (No) 1, Фамилия, имя (Last name, first name) FILIMONOV FILIPOK, Пс (Passenger type) ВЗ (VZ), Билет (Ticket) 2986170003074/1 Э (Economy), ПКЛ (PCL) 1, Кр (Cabin row) 4A, № (No) 1, Документ (Document) 3398989888, Норма (Norm) 1m SUPER. On the right, there are sections for 'Стыковочные рейсы' (Transit flights) and 'Сквозной маршрут / F11' (Through route). Below the main area, there are buttons for 'Багаж/F4 (+)' (Luggage), 'Салон/F5 (+)' (Salon), 'Добавить услугу / Alt+F5' (Add service), 'Багажные бирки / F6 (-)' (Luggage tags), and various keyboard shortcuts like Shift+F4 for 'Услуги' (Services). At the bottom, there are navigation buttons: Сброс / Esc, EMD-A / Ctrl+F7, Отм. рег. / F8, Запись / F9, Эл. билет / Ctrl+F10, Печать / F12, Выход / Alt+X, Салон / F7, БП / Shift+F12, Списки / Ctrl+F4, Пассажиры / Ctrl+F9.

Рисунок 17 — Добавление услуги

Выберите услугу в списке услуг, при необходимости укажите её параметры и нажмите кнопку Продолжить/F9.

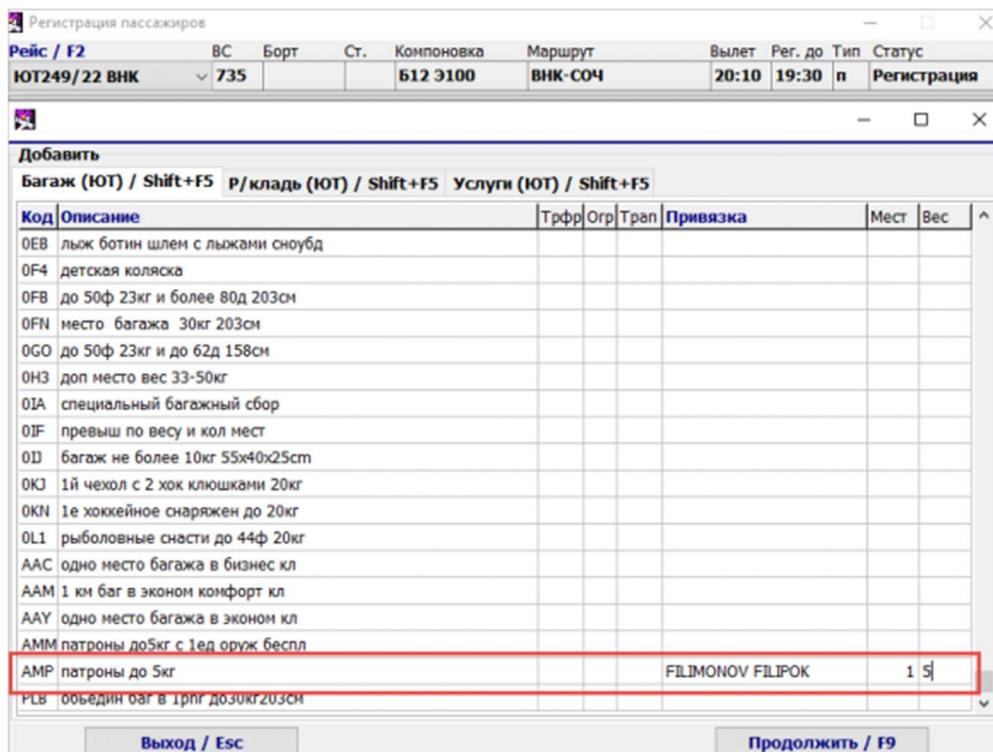


Рисунок 18 — Выбор услуги

Сохраните информацию о добавленной услуге нажатием кнопки Запись/F9.

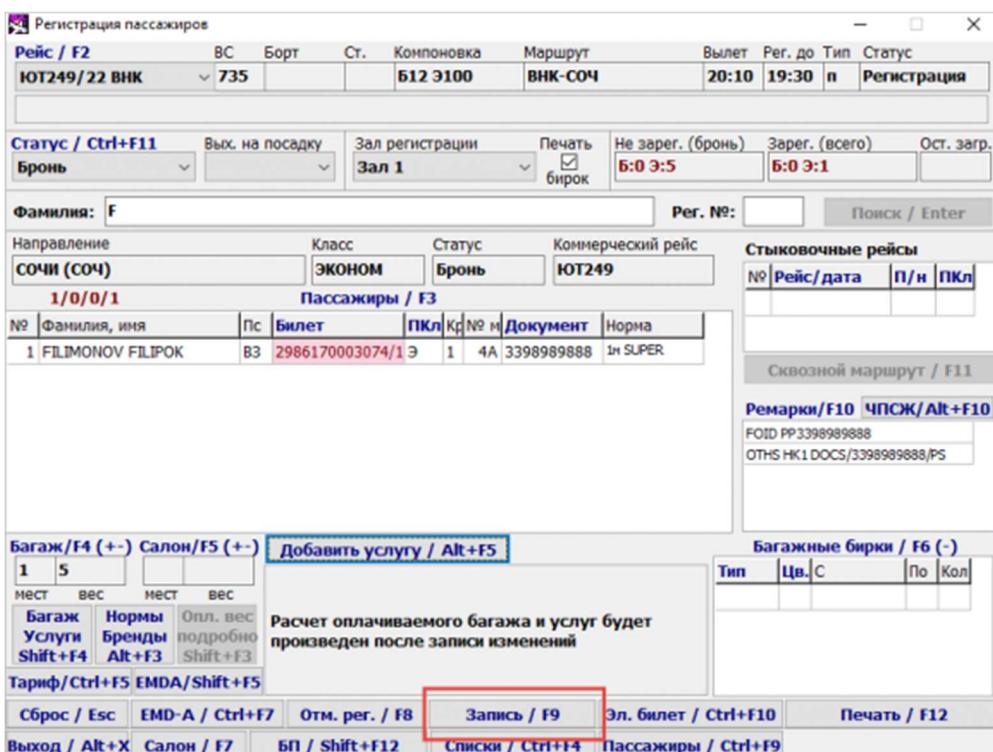


Рисунок 19 — Сохранение заказа

После получения успешного ответа от ГРС информация по услуге и необходимости её оплаты выводятся в соответствующей области экрана **Регистрация пассажиров**.

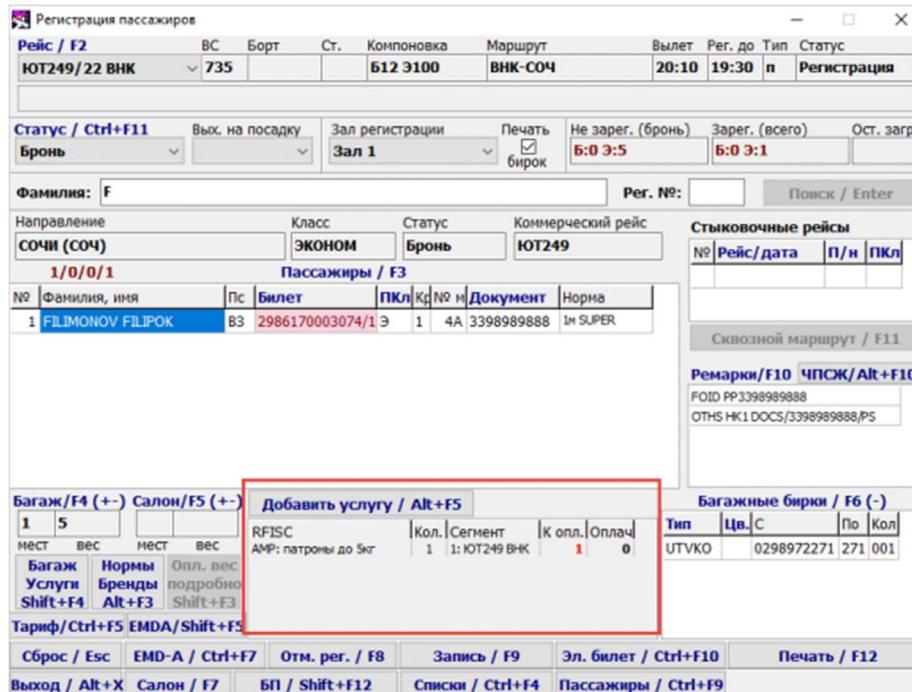


Рисунок 20 — Информация о добавленной услуге на экране **Регистрация пассажиров**

Для перехода к оплате услуг нажмите кнопку **Тариф/Ctrl+F5**.

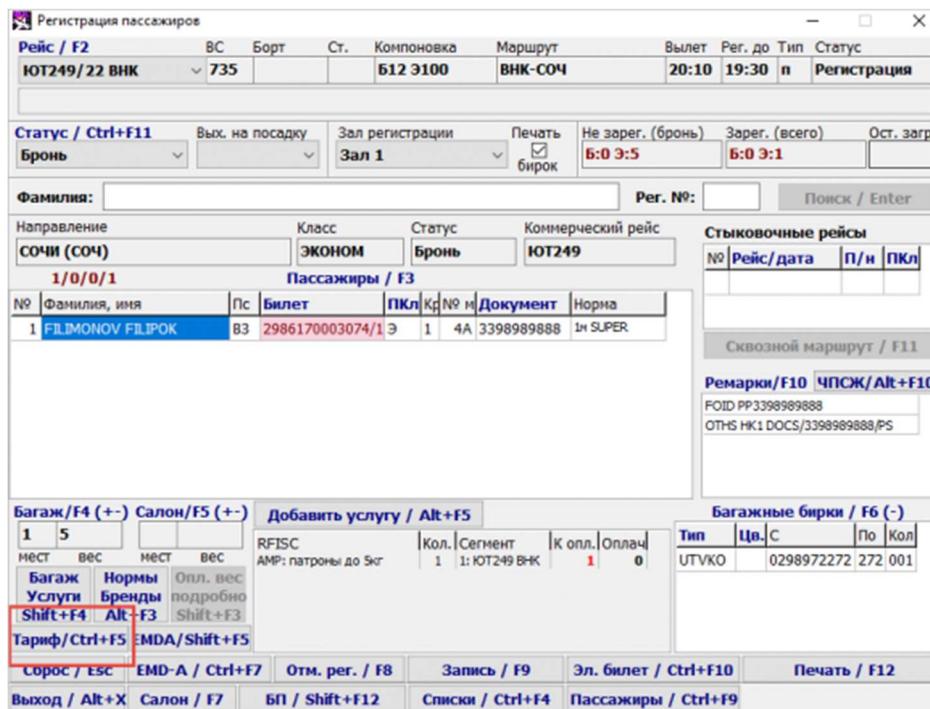


Рисунок 21 — Переход к оплате

Кнопка **Тариф/Ctrl+F5** активна на рейсах, для которых включена настройка Оплата через терминал DCS.

В окне **Оплата** в поле **Пос-терминал/F3** укажите устройство, которое будет использовано для приема оплаты и нажмите кнопку **Подтвердить/F9**.

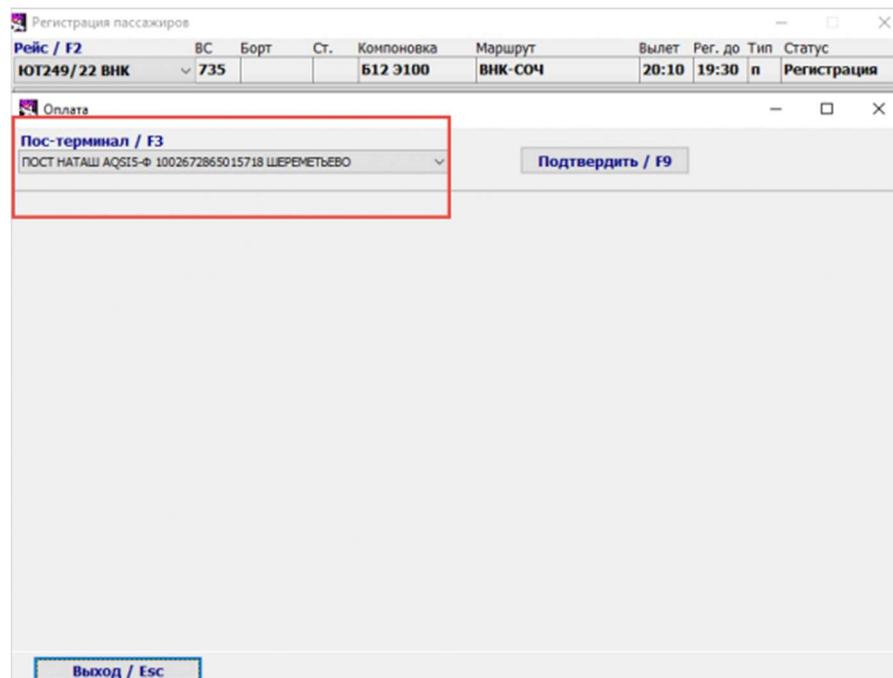


Рисунок 22 — Выбор терминала

После выбора устройства для приема оплаты и подтверждения, в окне **Оплата** отображается список услуг для оплаты и их стоимость. Для запуска процесса оплаты нажмите кнопку **Оплата/F9**.

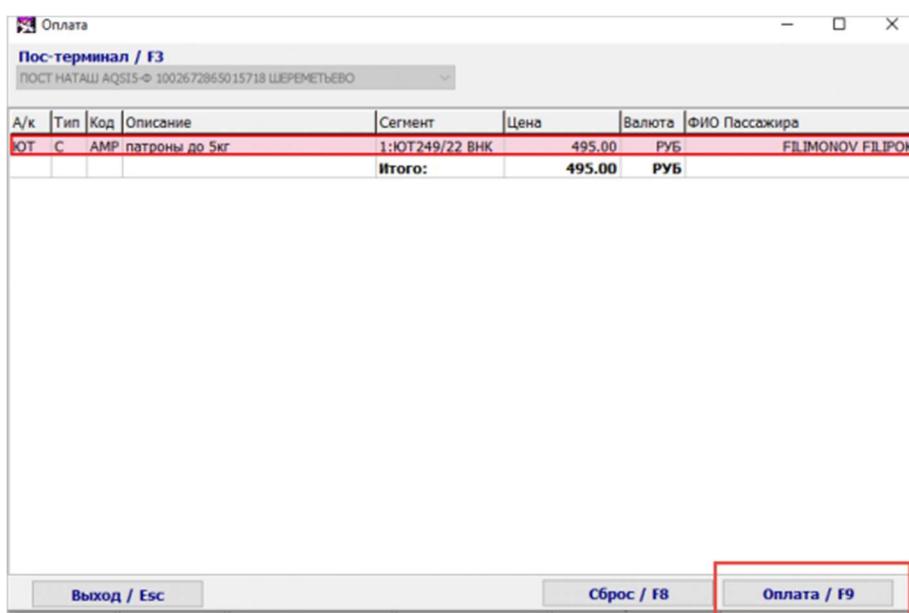


Рисунок 23 — Оплата

Оплата комплекта услуг и багажа выполняется одной транзакцией.

По нажатию кнопки **Оплата/F9** запускается процесс оплаты, при этом в терминале DCS Астра отображается окно состояния.

Ожидание завершения процесса оплаты может быть прервано пользователем (нажатием кнопки **не ждать ответа/ESC**) или системой (автоматически по таймауту). В этих случаях отображается кнопка **Выход/ESC**, по нажатию которой выполняется переход к экрану **Регистрация пассажиров**. Для возврата к экрану оплаты нажмите кнопку **Тариф/Ctrl+F5** на экране **Регистрация пассажиров**, при этом если процесс оплаты на момент повторного открытия окна оплаты не завершен, выводится сообщение «Идет процесс оплаты повторите операцию», а если завершен, то «Оплата прошла успешно».

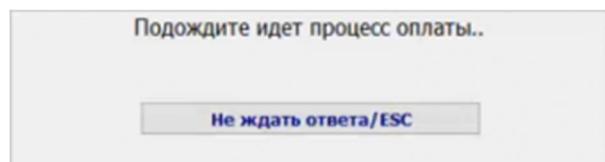


Рисунок 24 — Ожидание оплаты

На устройстве, выбранном ранее для приема оплаты, отображается интерфейс приема банковской карты.



Рисунок 25 — Приём карты

Для бесконтактной оплаты приложите карту к считывателю, расположенному в верхней торцевой части устройства.

Для карт, не оборудованных бесконтактным чипом, вставьте карту чипом вперед в считыватель, расположенный в нижней торцевой части устройства, либо проведите магнитной полосой карты через считыватель, расположенный справа от экрана.

В случае успешной оплаты на мобильной кассе распечатывается слип, фискальный чек и EMD, а в DCS Астра отображается экран **Печать EMDA**, с информацией об оформленных EMD. На экране выводится список EMD, по которым оплата прошла успешно. Если на предыдущем шаге окно ожидания процесса оплаты было закрыто, то для открытия окна **Печать EMDA** нажмите кнопку **EMDA/Shift+F5**.

При необходимости печати EMD на бланке посадочного талона с использованием термопринтера нажмите кнопку **Печать/F12**, затем для возврата к экрану **Регистрация пассажиров** нажмите кнопку **Выход/ESC**.

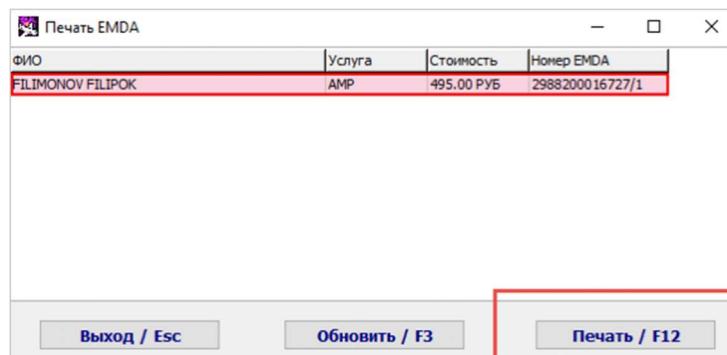


Рисунок 26 — Печать EMD

В результате успешной оплаты на экране **Регистрация пассажира** обновляется информация о статусе оплаты услуг(и).

№	Фамилия, имя	Пс	Билет	ПКл	Кр	№	Документ	Норма
1	FILIMONOV FILIPOK	В3	2986170003074/1	Э	1	4A	3398989888	Ин SUPER

Мест	вес	мест	вес
1	5		

Рисунок 27 — Услуга оплачена

5 Примеры документов

В результате оформления и оплаты услуг на чековой ленте распечатываются слип, EMD и фискальный (кассовый) чек.

Слип	EMD	Чек
SNGB Дата/Время: 15дек2022/10: 37 МСК TKP*AEROPORT SOCHI Номер заказа: LS6830-0 Номер терминала: 52531401 Номер торговца: 000000025314 Номер платежа: 234907959584 КАРТА: VISA INTERNATIONAL НОМЕР КАРТЫ: *2690 TVR: 0000000000 AID: a0000000031010 Тип транзакции: ОПЛАТА Код авторизации: 289583 Сумма: 3400.00 RUB	AEROFLOT 92187292 0055 0 Заказ: LS6830 ФИО: IVANOV/PETR T MR Документ: UD6987654310 Н зл.билета: 5552495049111 CPN1 SOCHI (AER) - ST PETERSBURG (LED) SU 6564 15DEC Перевозчик: AEROFLOT Услуги Номер EMD: 5556181354960 Дата: 15.12.22 10 BAGGAGE C OGP UPTO50LB 23KG AND80LI 203L CM Количество: 1 Сумма: 3400.0RUB Итог 3400.0RUB <hr/> Квитанция EMD может быть получена у агентства/перевозчика, оформившего EMD	АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ СОЧИ" 354340, Краснодарский край, г Сочи, тер Аэропорт Место расчетов Аэровокзал СОП-3 РН ККТ 0004695582031812 ФН 9960440301194688 Сайт ФНС www.nalog.ru <hr/> Кассовый чек ДО 50Ф 23КГ И ДО 1 x 3400.00 ВОД 203СМ ₽3400.00_В Полный расчет АГЕНТ Наим. поставщика ПАО "Аэрофлот-Российские авиалинии" ИНН поставщика 7712040126 <hr/> Итог 3400.00 <hr/> Безналичными ₽3400.00 Принято ₽3400.00 Администратор 15.12.22 10: 37 В: Сумма с НДС 0% ₽3400.00 <hr/> Приход ИНН 2317044843 СНО: ОСН ЗН ККТ: 1002516589062826 ФД: 5568 ФП: 948416355

Рисунок 28 — Примеры документов

Также при использовании мобильной кассы в режиме POS (см. п. 4) из терминала DCS Астра имеется возможность распечатать EMD на бланке посадочного талона.

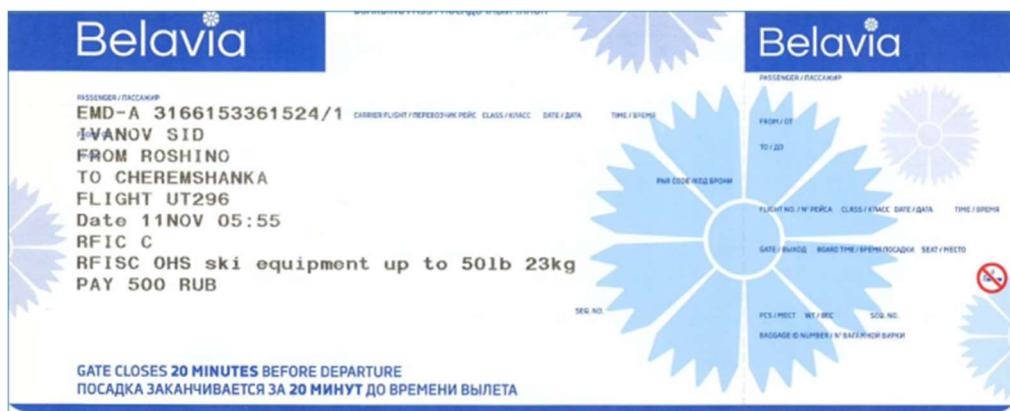


Рисунок 29 — Пример EMD на бланке посадочного талона

6 Завершение работы. Закрытие смены

По завершению рабочего дня необходимо закрыть смену на мобильной кассе.

Для закрытия смены перейдите из главного экрана мобильной кассы в приложение **Кассовые операции** и нажмите кнопку **Закрыть смену**. Смена будет закрыта, а на чековой ленте распечатается отчет о закрытии смены.

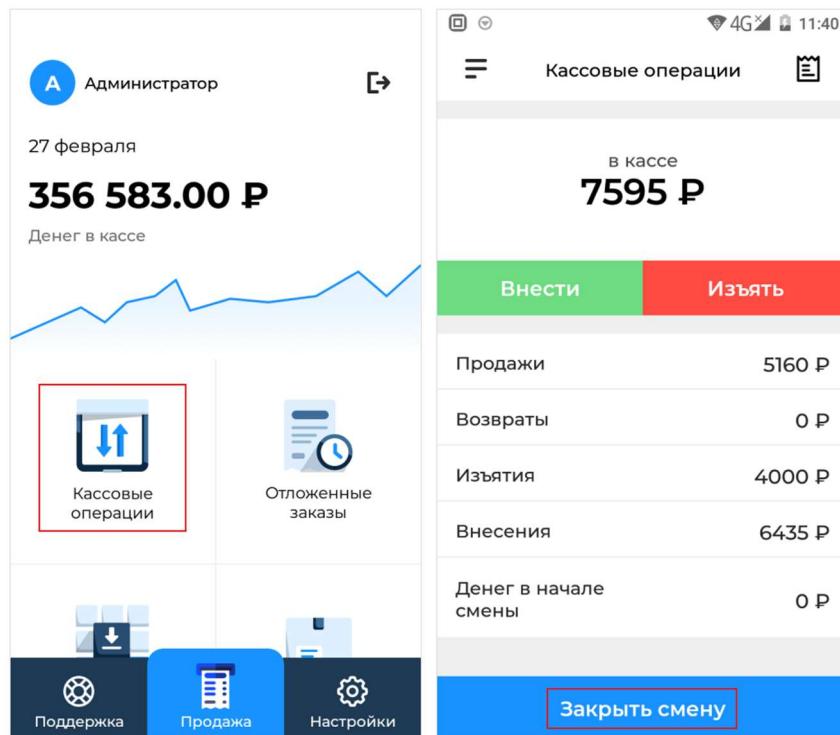


Рисунок 30 — Закрытие смены

Отчет о закрытии смены формируется не позднее 24 часов с момента открытия смены. В противном случае ФН блокируется и возобновить работу можно будет только после снятия отчета о закрытии смены. Если вам требуется Х-отчет, распечатайте его до закрытия смены. Как распечатать Х-отчёт — см. в разделе 9 «[Печать Х-отчёта](#)».

После закрытия смены необходимо также завершить текущую сессию работы пользователя с мобильной кассой. Для выхода из системы нажмите кнопку **Выход**.

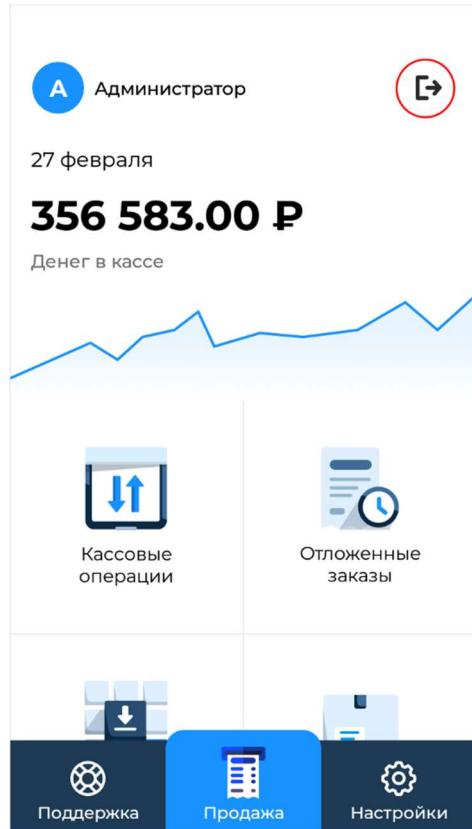


Рисунок 31 — Выход из системы

7 Аннулирование и возврат услуг

Аннулирование услуги возможно в течение дня её оформления. Для проведения операции аннулирования услуги все купоны EMD должны иметь статус O (*Open for Use*) или A (*Airport Control*). При проведении операции аннулируются все купоны EMD.

Аннулирование услуги выполняется одним из следующих способов:

1. В бэк-офисе процессинговой системы (БОПС)
2. В терминале ГРС Сирена-Тревел

7.1 Аннулирование заказа в БОПС

Доступ к БОПС предоставляется в процессе запуска решения в эксплуатацию. Если учетные данные к системе не были получены или утрачены, то по адресу support@eqopay.ru следует отправить повторный запрос на предоставление доступа к системе. Перед началом работы в БОПС [ознакомьтесь с инструкцией по работе в системе](#).

Аннулирование заказа через БОПС возможно в течение платежной сессии, которая запускается при оплате заказа и длится примерно 15 мин. Если инициирована оплата «следующего» заказа, то платежная сессия по «текущему» заказу завершается раньше указанного времени.

Для аннулирования услуги войдите в БОПС по адресу <https://secure.sirena-travel.ru/eGo> и найдите заказ, который необходимо аннулировать. на экране с информацией о заказе в блоке **Параметры заказа** нажмите кнопку **Откат заказа**.

Параметры заказа	
Заказ	21P7ПГ-0
Название магазина	Сирена ГРУ POS
URL магазина	https://sirena-travel.ru/
Статус	Оформлен
Таймлимит	19.05.2023 16:03
Заказчик	Елена Лавренко
Почта	
Телефон	

Оповещение Откат заказа

Рисунок 32 — Откат заказа

При успешном откате заказа через БОПС аннулируются все оформленные в этом заказе EMD и отменяется **эквайринговый** приход (деньги возвращаются на карту, которой были оплачены услуги).

При откате заказа через БОПС обязательно проверьте конечный статус операции Отмена. Успешная операция отмены имеет статус ОК.

Операции по заказу							
Дата начала	Дата окончания	Название	Код	Сумма	Валюта	Комментарий	Источник
24.05.2023 11:05	24.05.2023 11:05	Регистрация	OK	1500.00	RUB		sirena_gru_pos
24.05.2023 11:05	24.05.2023 11:05	Изменение	OK	1500.00	RUB		sirena_gru_pos
24.05.2023 11:05	24.05.2023 11:05	Проверка	OK	1500.00	RUB		system
24.05.2023 11:06	24.05.2023 11:06	Обработка	OK	1500.00	RUB		system
24.05.2023 11:06	24.05.2023 11:06	Подтверждение	OK	1500.00	RUB		system
24.05.2023 11:06	24.05.2023 11:06	Оформление фискального чека	OK	1500.00	RUB		system
24.05.2023 11:10	24.05.2023 11:10	Отмена	OK	1500.00	RUB		Сергей Семенов

Рисунок 33 — Откат заказа

Также возможна настройка функции автоматической печати фискального чека на возврат прихода:

- Если функция включена, то при откате заказа через БОПС на мобильной кассе (где принималась оплата) автоматически распечатывается фискальный чек на возврат;
- Если функция не подключена, тогда после отката заказа через БОПС необходимо в обязательном порядке отменить фискальный приход на мобильной кассе (распечатать чек на возврат, см. раздел 7.3 «[Отмена фискального прихода](#)»).

7.2 Аннулирование услуги в ГРС Сирена-Трэвел

Аннулирование услуги в терминале ГРС Сирена-Трэвел выполняется в соответствии с технологией проведения операции аннулирования — см. пункт «Отмена выписки ЭМД (аннуляция)» [инструкции по оформлению ЭМД](#).

Аннулирование услуг возможно только с пультов, находящихся в том же ППР что и пульты, через которые работает мобильная касса.

При отмене заказа через терминал ГРС Сирена-Трэвел аннулируется ЭМД и отменяется эквайринговый приход денежных средств (деньги возвращаются на карту), при этом в обязательном порядке требуется отменить фискальный приход на мобильной кассе (распечатать чек на возврат, см. раздел 7.4 «Отмена фискального прихода»).

Для случая аннулирования услуг через терминал ГРС Сирена-Трэвел возможна настройка автоматической «печати» фискальных чеков на возврат на облачной онлайн-кассе. Консультацию по вопросам подключения и настройки облачной онлайн-кассы можно получить по адресу support@egopay.ru.

7.3 Возврат услуг

В случае, когда операция аннулирования оформленной услуги недоступна, отказ от услуги может быть выполнен путем проведения операции возврата ЭМД в терминале ГРС Сирена-Трэвел.

Возврат ЭМД выполняется в соответствии с правилами возврата услуги и технологией проведения операции возврата (см. пункт «Возврат» [инструкции по оформлению ЭМД](#)).

Операция возврата возможна при следующих условиях:

- Авиакомпания поддерживает функцию возврата ЭМД;
- ЭМД сохранен на сервере авиакомпании и доступен для просмотра;
- Возврат возможен только для неиспользованных купонов ЭМД, т.е. купоны, включенные в запрос возврата, должны иметь статус O (Open for Use) или A (Airport Control).

При возврате EMD СВВТ (ТКП) в сеансе ТКП также следует учитывать, что:

- добровольный возврат может быть выполнен в пунктах продажи агентства оформления или не ранее 72 часов с момента оформления услуги в пунктах продажи иного агентства. Также по услугам, оформленным в сеансе ТКП, для проведения добровольного возврата агент может сформировать АСМ в ЛК ТКП по EMD на услугу и по EMD на сбор агентства (если сбор возвратный);
- вынужденный возврат может быть выполнен в пунктах продажи любого агентства.

Предварительный отказ от услуги до вылета рейса, на который она была оформлена, возможен путем изменения статуса элемента СВС на ХХ запросом ЗУС(номер-СВС-элемента)/ХХ.

После проведения операции возврата EMD в терминале ГРС Сирена-Тревел, денежные средства будут возвращены пассажиру на карту, которой была оплачена услуга, при этом в обязательном порядке также требуется отменить фискальный приход на мобильной кассе (распечатать чек на возврат, см. раздел 7.4 «Отмена фискального прихода»).

7.4 Отмена фискального прихода

Для отмены фискального прихода (печати чека на возврат):

1. Перейдите с главного экрана мобильной кассы в приложение **История чеков**. Будет представлен список операций, выполненных при оформлении услуги. По каждому заказу в истории чеков присутствуют две операции:
 - эквайринговый приход,
 - приход (фискальный).

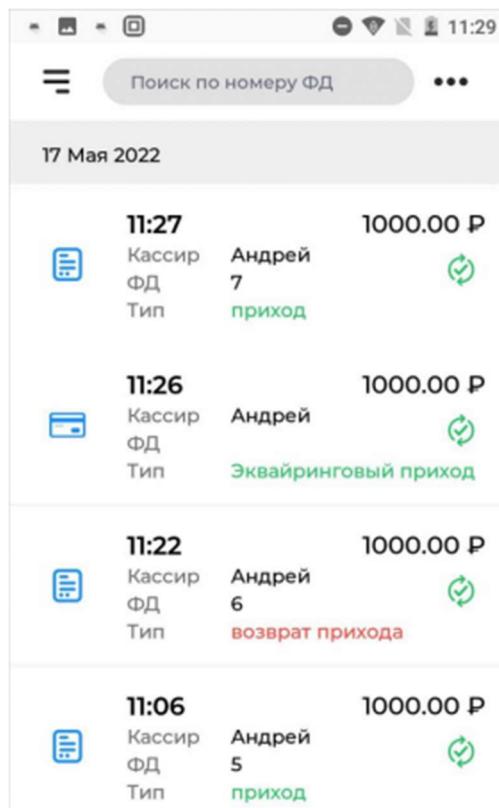


Рисунок 34 — Список операций в истории чеков

2. Найдите нужную операцию типа «приход», используя поиск по дате/времени и/или номеру чека (ФД — фискального документа) и/или по сумме. Откроется экран с подробной информацией по операции.

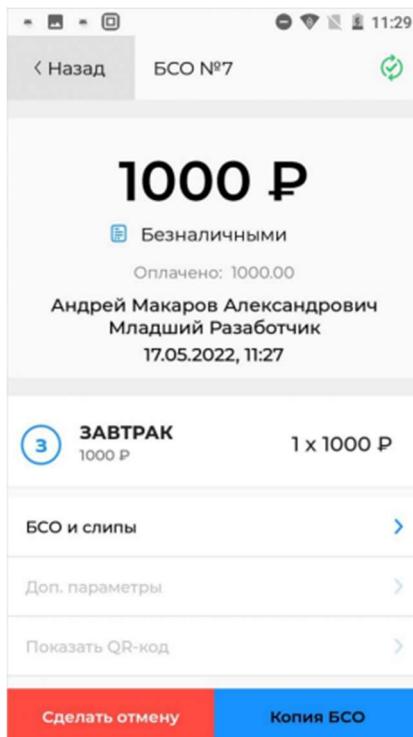


Рисунок 35 — Экран подробной информации по операции

3. Нажмите кнопку **Сделать отмену**, укажите позиции для возврата и нажмите кнопку **Сделать возврат**.

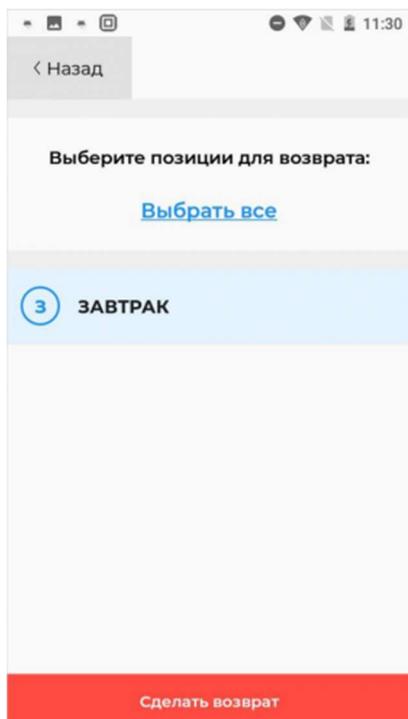


Рисунок 36 — Отмена операции

4. Выберите способ предоставления чека на возврат.

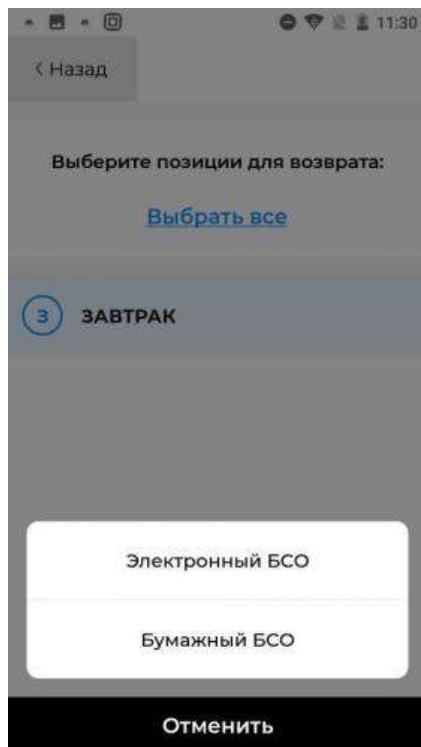


Рисунок 37 — Выбор способа предоставления чека на возврат

При выборе электронного чека необходимо указать адрес эл. почты или номер телефона клиента для отправки информации. Также присутствует возможность отказаться от печати бумажного экземпляра чека с помощью переключателя не **печатать бумажный БСО**.

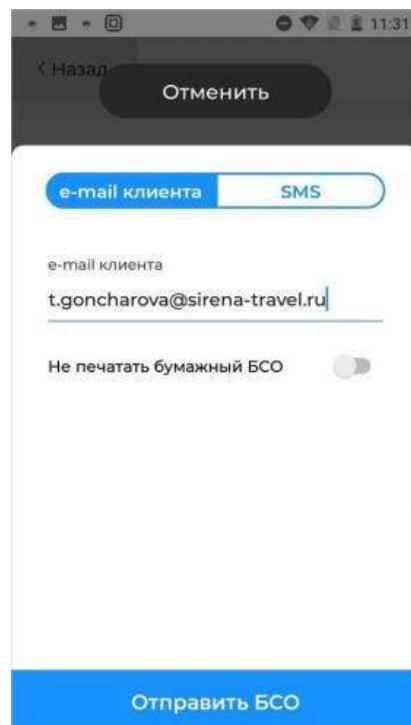


Рисунок 38 — Оформление электронного чека на возврат

Далее на экране отображается информация о ходе процесса возврата.

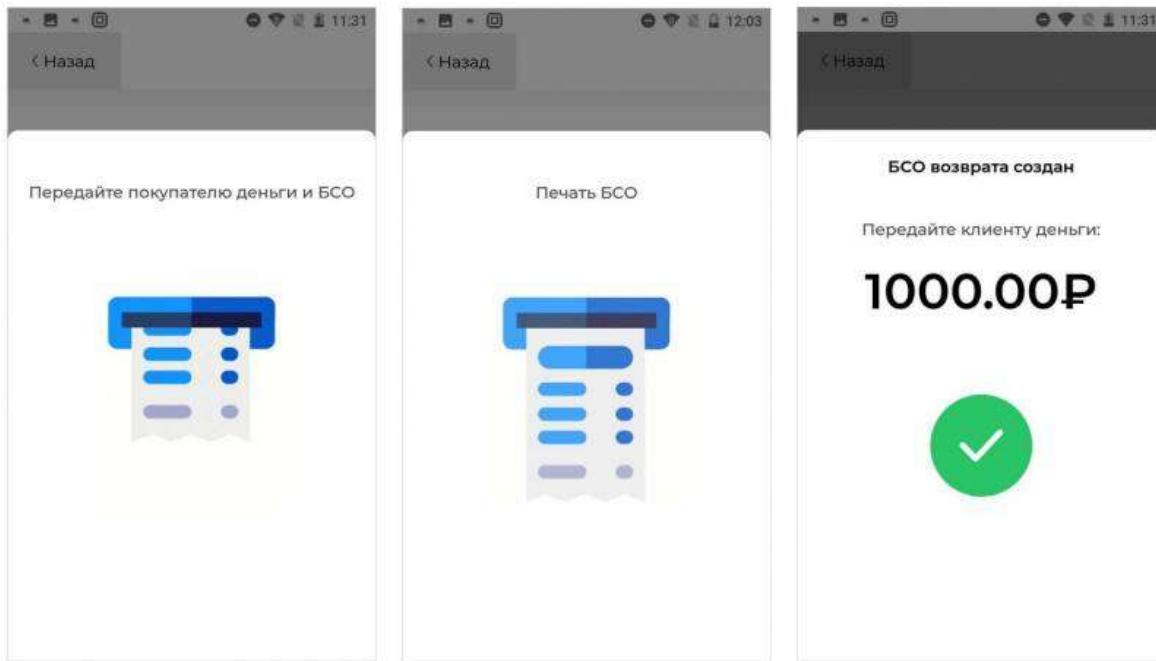


Рисунок 39 — Ход процесса возврата

Формируется операция возврата и распечатывается чек с признаком расчета «Возврат прихода».



Рисунок 40 — Пример чека с признаком «Возврат прихода»

В приложении **История чеков** появляется запись об операции соответствующего фискального возврата.

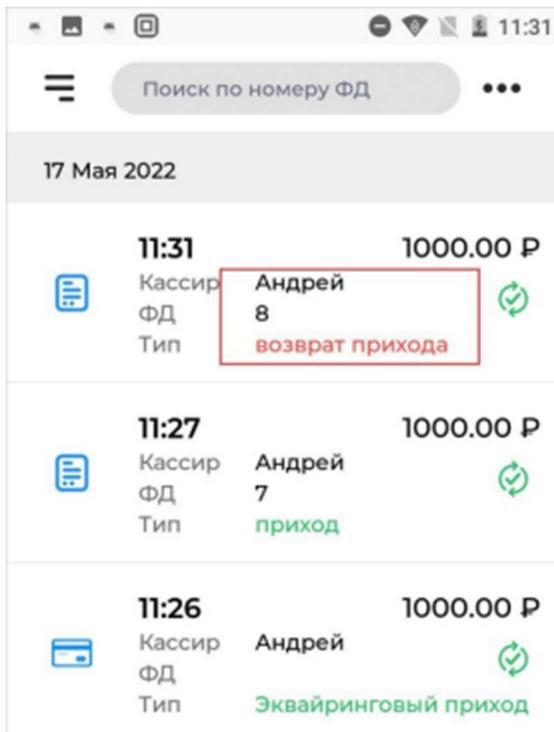


Рисунок 41 — Запись о возврате в истории чеков

При проведении операций аннулирования/возврата в офисе авиакомпании или агентства, распечатать фискальный чек на возврат можно на любом другом фискальном регистраторе авиакомпании или агентства (при наличии оборудования и соответствующего бэк-офисного ПО).

7.5 Отмена эквайрингового прихода

Процедура отмены эквайрингового прихода может потребоваться в том случае, когда денежные средства за услугу списаны с банковской карты клиента, но сама услуга не была оформлена (не оформлен EMD) и не сработала автоматическая отмена заказа (деньги не вернулись на карту клиента). Для проведения операции отмены эквайрингового прихода на мобильной кассе требуется банковская карта клиента, которой была ранее произведена оплата.

Внимание! Используйте данную функцию только если точно уверены в своих действиях. Если заказ аннулирован через БОПС или терминал ГРС Сирена-Тревел, то отмена эквайрингового прихода не требуется.

Для отмены эквайрингового прихода перейдите с главного экрана мобильной кассы в приложение **История чеков** и по дате/времени и/или сумме операции найдите и выберите операцию с признаком **Эквайринговый приход**.

17 Мая 2022			
11:27	Кассир ФД Тип	Андрей 7 приход	1000.00 ₽
11:26	Кассир ФД Тип	Андрей Эквайринговый приход	1000.00 ₽
11:22	Кассир ФД Тип	Андрей возврат прихода	1000.00 ₽
11:06	Кассир ФД Тип	Андрей приход	1000.00 ₽

Рисунок 42 — Список операций в истории чеков. Операция «Эквайринговый приход»

На экране подробной информации по операции нажмите кнопку **Сделать отмену**.

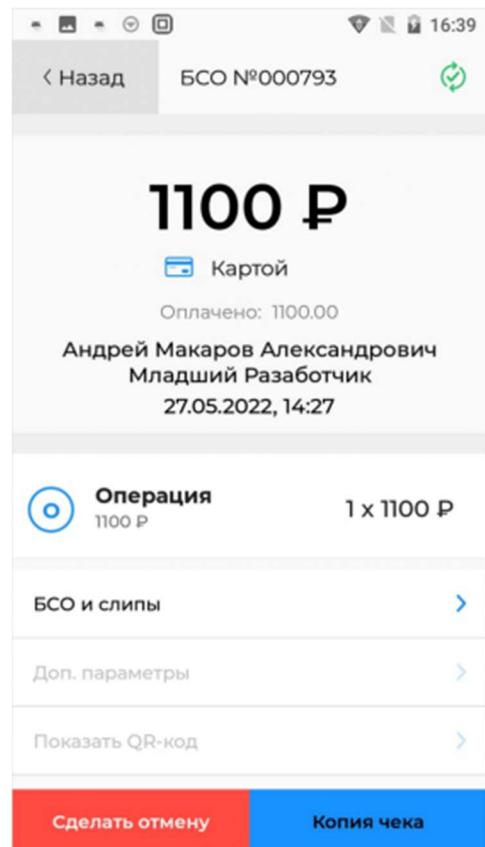


Рисунок 43 — Отмена операции

На кассе активируется режим приема банковской карты.



Рисунок 44 — Приём карты

Приложите или вставьте в считыватель банковскую карту, с которой ранее производилась оплата услуг. В случае успешного проведения операции на экране отобразится информация о состоянии операции и процесса печати документов.

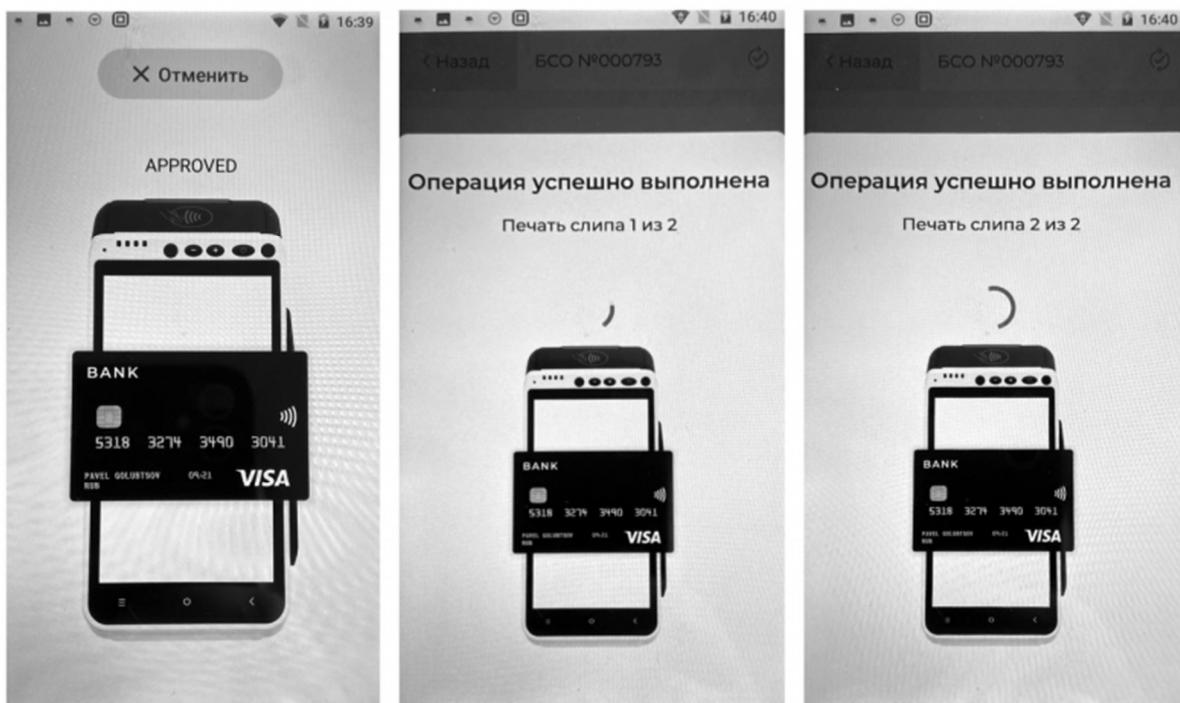


Рисунок 45 — Процесс проведения операции возврата

По результатам проведения операции распечатывается два экземпляра слипа.



Рисунок 46 — Пример слипа

8 Печать копии чека

Для печати копии чека:

1. Перейдите из главного экрана мобильной кассы в приложение **История чеков**.
2. Выберите в списке необходимую операцию с признаком «приход».

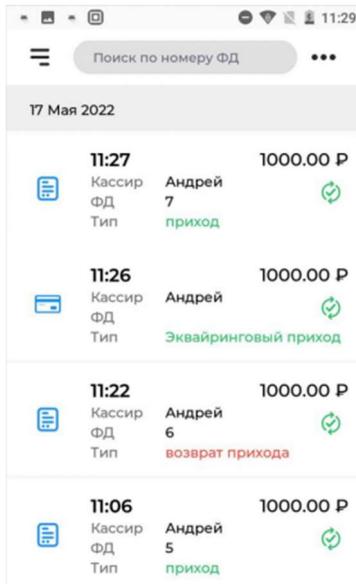


Рисунок 47 — Список операций в истории чеков

3. На экране подробной информации об операции нажмите кнопку **Копия БСО**. Будет распечатана копия соответствующего чека.

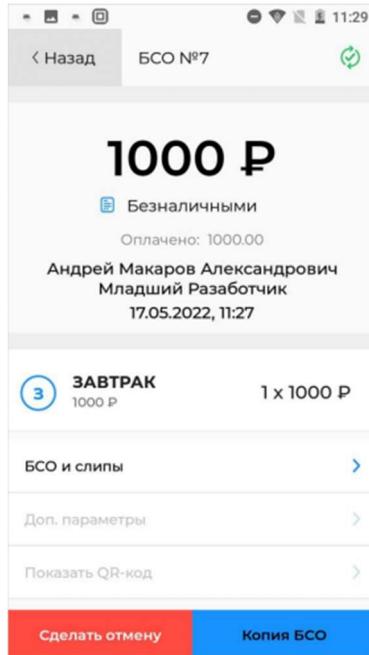


Рисунок 48 — Экран подробной информации по операции

9 Печать X-отчёта

Для промежуточного контроля работы кассира мобильная касса позволяет формировать X-отчет, который содержит информацию о проведенных на момент печати отчета операциях за смену.

Для формирования X-отчета необходимо сначала [открыть смену](#) (см. п. 2 настоящего документа).

Для печати X-отчета:

1. Перейдите из главного экрана мобильной кассы в приложение **Кассовые операции**.
2. Нажмите в правом верхнем углу значок чека и кнопку **Распечатать X-отчет**.

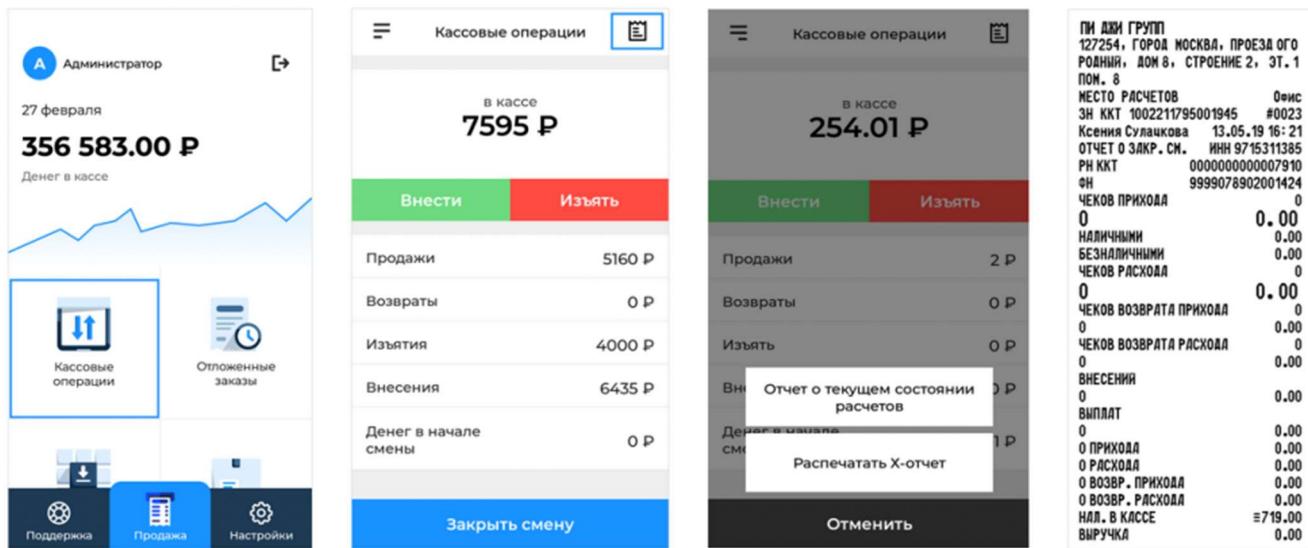


Рисунок 49 — Печать X-отчёта

10 Отчётность

В целях автоматизированной обработки в учетных системах информации по оформленным ЕMD возможна настройка следующих рассылок:

- в онлайн режиме посредством xml-сообщений [сервиса Online-ticket](#);
- суточные архивы операций в формате RET/ССОД;
- Суточные архивы операций по данным МПС.

Также данные по оформленным ЕMD доступны [на сайте статистики Сирена-Трэвел](#).

При использовании мобильной кассы [в режиме POS](#) оформление ЕMD выполняется с использованием виртуальных пультов и операторов, соответственно в статистике на операциях в качестве пультов/операторов будут указаны виртуальные пульты/операторы.

Финансовые данные в разрезе реальных операторов (кассиров) можно получить [в личных кабинетах aQsi](#) и вашего ОФД.

См. также: [инструкция по работе в ЛК aQsi](#)

11 Настройка списка доступных услуг для режима «3 в 1»

По умолчанию в списке услуг, доступных для оформления, отображаются все возможные услуги АК с оценкой стоимости их добавления в текущее бронирование. В некоторых ситуациях это приводит к тому, что в списке услуг могут присутствовать «лишние» услуги, оформление которых на мобильной кассе не планируется.

При необходимости для каждого устройства можно настроить фиксированный список услуг, доступных для оформления.

Для настройки списка услуг на конкретном устройстве направьте обращение на webhelp@sirena-travel.ru с указанием:

- ТАП пульта, связанного с устройством (указанный для соответствующего устройства в заявке на выполнение работ с мобильной кассой);
- списка услуг в формате Тип обслуживания:RFISC, при этом для каждого типа обслуживания RFISC перечислить через запятую. Например:
C:0FA,0IZ,0FB,03C,0C6,02S,0I7,BFE,04U
F:Y42,SR1,T4D,PFS,BAS,SPF,TSF,0BJ,04D,05Q,0MD,KFE,0BT,0A0,0AZ,0BH,0L7,99E,P02,PKH,992,GFE,PFE

12 Решение проблем

В случае возникновения ошибок или вопросов в процессе эксплуатации мобильной кассы, обратитесь в круглосуточную службу технической поддержки Сирена-Тревел:

- по телефону +7 (495) 363-32-67;
- по почте webhelp@sirena-travel.ru;
- либо к партнеру ПэйПро в соответствующем чате (если с ним заключен договор сопровождения).

При обращении в поддержку приготовьтесь сообщить следующую информацию:

- название организации и аэропорт работы;
- серийный номер устройства. Серийный номер устройства указан на наклейке, расположенной на обратной стороне устройства. Также узнать серийный номер устройства можно в разделе **Настройки → Касса → Техническое обслуживание ККТ → поле ЗН ККТ**;
- режим использования мобильной кассы;
- дату и время обнаружения проблемы;
- подробное описание проблемы.

Список сообщений об ошибках и путей решения возникающих проблем приведён в таблице 1.

Таблица 1 — Сообщения об ошибках и методы решения проблем

Описание проблемы	Возможная причина	Решение
Ошибка авторизации пользователя в приложении Leo PSS	Неправильная пара логин/пароль	<p>Проверьте введенную пару логин/пароль, при этом с помощью кнопки  отключите маскировку символов в поле Пароль.</p> <p>Если проблема сохраняется обратитесь в поддержку Сирена-Тревел для проверки настроек оператора</p>
	Некорректные настройки пользователя в ГРС и/или DCS	Обратитесь в поддержку Сирена-Тревел для проверки настроек ГРС и DCS
После успешной оплаты устройство печатает слип и EMD, но не печатает фискальный чек	Служба получения фискального чека не запущена, либо с ней нет связи	<p>В области уведомлений проверьте наличие уведомлений <i>IPS Gateway работает</i> и <i>Состояние IPS Gateway Соединение с сервером установлено</i>.</p> <p>Если данные уведомления отсутствуют или отображаются сообщения об ошибках, то перезапустите устройство.</p>
	На кассе закрыта фискальная смена	<p>Откройте фискальную смену.</p> <p>Убедитесь, что в области уведомлений присутствуют уведомления <i>IPS Gateway работает</i> и <i>Состояние IPS Gateway Соединение с сервером</i></p>

Описание проблемы	Возможная причина	Решение
		установлено. С помощью БОПС отправьте чек по заказу на кассу. Если в БОПС кнопка отправки чека неактивна, обратитесь в поддержку С-Т для её активации.
После успешной оплаты процесс оформления прерывается, устройство не печатает слип, EMD и фискальный чек. Денежные средства возвращаются на банковскую карту клиента.	При оформлении EMD возникли ошибки	В случае возникновения ошибки при оформлении EMD срабатывает автоматическая отмена заказа. Если при повторной попытке оформления проблема сохраняется, то обратитесь в поддержку С-Т.
После успешной оплаты процесс оформления прерывается, устройство не печатает слип, EMD и фискальный чек. Денежные средства не возвращаются на банковскую карту клиента.	Ошибка при взаимодействии с процессинговой системой	Обратитесь в поддержку С-Т для принятия решения об использовании функции отмены эквайрингового прихода.
В списке доступных для оформления услуг отсутствуют необходимые услуги	Проблема при взаимодействии систем, либо особенности файлинга услуг АК	Обратитесь в поддержку С-Т
В списке доступных для оформления услуг дублируются записи и/или присутствуют услуги, которых не должно быть в мобильной кассе	Особенности файлинга тарифов	Скорректировать тарифную информацию или воспользоваться механизмом настройки списка услуг
Нечитываются банковские карты	На устройство загружены некорректные настройки	Обратитесь в поддержку МПС

Описание проблемы	Возможная причина	Решение
При приеме карты возникает ошибка 999 «Ошибка проведения эквайринговой операции»	Некорректная эквайринговая конфигурация	Обратитесь в поддержку МПС для корректировки настроек
Не считываются банковские карты. В области уведомлений отображается уведомление <i>Объем встроенной памяти недостаточен.</i>	На устройстве не хватает встроенной памяти	Опустите шторку (движением пальца сверху вниз) и нажмите на шестеренку → Хранилище → Открыть. Перейдите в каталог <i>Android\data\ru.aqsi.cashierworkplace\files\Documents</i> , удалите файл с логами (большого объема) и перезапустите устройство.
В приложении <i>Leo PSS</i> в списке рейсов отсутствует необходимый рейс	Рейс задержан, информация о задержке рейса не внесена в DCS	Обратитесь к соответствующим службам аэропорта и/или АК для внесения информации о задержке в DCS
В приложении <i>Leo PSS</i> в списке рейсов отсутствуют все рейсы определенной АК	Некорректные полномочия оператора/пользователя	Обратитесь в поддержку С-Т
В приложении <i>Leo PSS</i> при поиске пассажира возникает ошибка 1003 «К сожалению, по данному рейсу не найдено ни одного пассажира»	Проблема при взаимодействии систем	Повторите поиск пассажира. Если проблема сохраняется, обратитесь в поддержку С-Т
В приложении <i>Leo PSS</i> при поиске рейсов возникает ошибка	Проблема при взаимодействии систем	Повторите поиск рейсов. Если проблема сохраняется, обратитесь в поддержку С-Т
В приложении <i>Leo PSS</i> возникает ошибка 1002 «Невозможно подключиться к серверу, проверьте	Устройство не подключено к сети Интернет	Проверьте подключение устройства к сети Интернет

Описание проблемы	Возможная причина	Решение
подключение к интернету»		
В приложении <i>Leo PSS</i> возникает ошибка 900 «Невозможно подключиться, попробуйте снова через несколько секунд»	Попытка отправить запрос, когда на сервере уже находится запрос в обработке	Повторите запрос через некоторое время
При включении устройства на экране отображается логотип aQsi и экран гаснет	Разрядился аккумулятор устройства	Зарядите аккумулятор
Приложение <i>Leo PSS</i> и/или <i>IPS Gateway</i> отсутствуют на мобильной кассе	Приложения не были установлены или были удалены пользователем	Установите приложения из <i>Каталога приложений</i> . Если в <i>Каталоге приложений</i> отсутствуют указанные приложения обратитесь в поддержку С-Т
Не считывается штрих-код с маршрутной-квитанции или посадочного талона	Формат штрих-кода не поддерживается	Поддерживается считывание 2D штрихкодов PDF417. Пример корректного штрихкода: 