

Модель Бизнес процесса “Обработка обращения потенциального Клиента (ИМ)”

ВВЕДЕНИЕ

В данном документе кратко описана модель Бизнес процесса “Обработка обращения потенциального Клиента”. В качестве Клиента рассматриваются только интернет-магазины (ИМ).

Определения основных понятий, используемых в данном документе приводятся в [“Договора о переводах без открытия банковского счета в Системе МОНЕТА.РУ и осуществлении информационно - технологического взаимодействия для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей - резидентов РФ \(редакция 17\).”](#)

Подключение к Системе МОНЕТА.РУ - совокупность действий Получателя и/или Торговой

площадки, в целях последующего осуществления Перевода с использованием Системы МОНЕТА.РУ:

- регистрация Получателя в Системе МОНЕТА.РУ;
- проверка готовности функционала сайта ИМ и установление легитимности продаваемых сайтом товаров и услуг;
- заполнение личного кабинета (ЛК) Клиента (предоставление в НКО данных о Получателе);
- создание Бизнес - счета для Получателя в Системе МОНЕТА.РУ.

За процесс подключения отвечает Руководитель отдела по работе с ИМ (интернет-магазин).

Участниками процесса являются:

- Клиент (ЮЛ/ИП);
- ПО АС МОНЕТА;
- Руководитель отдела по работе с ИМ;
- Сотрудник отдела по работе с Клиентами;
- Отдел ОБР.

Цель процесса: провести регистрацию Клиента в системе и обеспечить условия для проведения Переводов.

Регистрация заявки на подключение

Условие начала процесса Подключения: Клиент регистрируется на сайте RAW. Для этого он заполняет форму: выбирает вкладку «Резидент», заполняет все поля: ИНН организации (при указании ИНН автоматически из ЕГРЮЛ подтягивается наименование и местонахождение), адрес сайта, электронную почту и номер телефона. После заполнения формы Клиент нажимает кнопку «Зарегистрироваться».

После этого ПО АС МОНЕТА автоматически проанализирует заявку Клиента и в зависимости от результата анализа регистрация может быть признана успешной или неуспешной.

Если регистрация прошла успешно (Клиент корректно заполнил все поля), то автоматически создается юнит (идентификационная запись в базе) и формируется личный кабинет (ЛК) Клиента. На экране пользователя появляется информация об успешной регистрации и о том, что на почту отправлены данные для входа в личный кабинет.

В случае, если Клиент с таким ИНН или такой эл.почтой уже зарегистрирован, Клиенту будет выслано письмо с отказом от регистрации и с указанием причины. Клиенту надо будет изменить эл. почту или использовать свою более раннюю регистрацию для подключения нового ИМ.

После успешной регистрации НКО Монета (ПО АС МОНЕТА) автоматически формирует два письма и две задачи в Jira:

Одно письмо отправляется клиенту с указанием логина и пароля;

Другое письмо отправляется для сотрудников отдела интернет-магазина в OTRS в очереди «Коммерческий отдел. Уведомления»;

В Jira создаётся задача Moneta Risk Management (MRM) - задача для отдела оценки безопасности рисков (отдел ОБР). В Jira создаётся задача CRM - задача отдела по сопровождению подключения интернет-магазинов.

Таким образом, успешной регистрацией параллельно запускается две процедуры:

- проверка готовности функционала сайта ИМ и установление легитимности продаваемых сайтом товаров и услуг (выполнение задачи MRM);
- заполнение Клиентом ЛК и сопровождение данного процесса сотрудником отдела по работе с интернет-магазинами.

Проверка подключаемого сайта и рисков по безопасности

Отдел ОБР осуществляет анализ юридического лица и подключаемого сайта.

Результат проверки отражает статус задачи MRM в Jira. У заявки после проверки может быть установлен один из трех статусов:

- статус задачи MRM – Закрыт. Согласовано; это означает положительное решение по регистрации ИМ;
- статус задачи MRM – Закрыт. Отказано; это означает отрицательное решение по регистрации ИМ;
- статус задачи MRM – Открытый. Нет решения; это означает, что есть замечания, осуществляется запрос дополнительной информации.

При этом отдел сопровождения интернет-магазинов отслеживает изменение статуса задачи MRM.

Для анализа статуса задачи MRM из письма в OTRS (полученного после успешной регистрации Клиента и создания ЛК) сотрудник отдела сопровождения копирует ИНН клиента и вставляет его в поисковое поле в среде Jira. По результату запроса отфильтруются две задачи: MRM и CRM. Сотрудник заходит в задачу MRM и смотрит ее статус.

Если задача MRM в статусе «Закрыт. Отказано», то сотруднику отдела сопровождения необходимо ознакомиться с комментариями сотрудника ОБР.

- Если причина отказа «Не зарегистрирован в ЕГРЮЛ», сотрудник отдела сопровождения заходит на сайт <https://egrul.nalog.ru>, вводит указанный в заявке ИНН и убеждается в отсутствии действующего юридического лица. Проверяет на сайте ИФНС, в разделе Самозанятые регистрацию в качестве самозанятого. Если клиент не зарегистрирован в ЕГРЮЛ и не зарегистрирован как самозанятый, то сотрудник пишет письмо в OTRS. Для этого он в системе OTRS ищет письмо о регистрации клиента («Заявки - Поиск – Добавить атрибут поиска –Тема - вставляет ИНН Клиента»). После фильтрации нужного письма открывает его, нажимает «Ответить», выбирает в списке шаблонов «КО-ИНН не найден».
- Если причина отказа: «зарегистрирован как самозанятый», то сотрудник передает информацию в отдел сопровождения (они должны связаться с клиентом и направить на регистрацию самозанятого: <https://self.payanyway.ru/registerinstauser>). В OTRS ищет письмо о регистрации клиента, добавляет в ticket заметку «Самозанятый». Далее выбирает – Переместить – «Служба поддержка».

Если причина отказа непонятна и есть уверенность, что юридическое лицо имеет только положительные характеристики, а проект успешный и не вызывает никаких сомнений, то необходимо обратиться к руководителю отдела ОБР с просьбой убедиться в правильности принятого решения. Необходимо сообщить № задачи MRM.

Если причина отказа «фейковый сайт» или есть признаки недобросовестного юридического лица, вид деятельности сомнительный, то сотрудник сообщает клиенту об отказе. Для этого в OTRS пишет письмо клиенту, используя шаблон «КО-Отказ». В случае сомнения в фейке направьте письмо «Рады, что вас заинтересовали возможности нашего сервиса по проведению и приёму платежей. В настоящий момент мы хотим уточнить, за какие именно товары/услуги вы собираетесь принимать платежи и на каком именно этапе сделки это будет происходить?»

Если задача MRM в статусе «Открытый. Нет решения», то сотрудник анализирует комментарий сотрудника ОБР (отдел комплаенс). Если отдел комплаенс еще не анализировал задачу, то добавляет себя в качестве «Наблюдателя» для оперативного информирования при изменениях.

- Если в комментарии есть замечание на оформление сайта, то сотрудник заходит на сайт, указанный в заявке, проверяет соблюдение всех требований к сайтам. Удостоверившись в наличии указанных замечаний, отправляете письмо клиенту в OTRS, используя шаблон «КО-Не готов». Причем, если сотрудник комплаенс обозначил конкретное замечание, то в письме после текста шаблона заостряем внимание на данном замечании. Устанавливаете «напоминание» сроком через 3 дня для возврата к данной задаче в случае отсутствия ответа. Если в течение 2-3 дней вы наблюдаете, что замечание не устранено, связываетесь с клиентом по телефону, указанному в личном кабинете. В качестве основы разговора с клиентом можно использовать следующий шаблон:
...

- Добрый день, имярек.
- Здравствуйте.
- Меня зовут _____, я представляю платежный сервис PayAnyWay НКО Монета. Мы получили заявку на подключение платежного сервиса для ООО _____. Для подключения нашего сервиса необходимо доработать сайт. Требования по оформлению сайта вам направлены на электронную почту. Необходимо добавить на сайте.....(указать те пункты, которые требуется доработать).
- Хорошо.
- Прошу после доработки сайта сообщить нам по телефону +7 495 646-58-48, доб. _____ или ответным письмом. После получения от вас информации мы возобновим процесс согласования вашего проекта. Хорошего дня, до свидания.
- Хорошего дня, до свидания.
...
- Если в комментарии сотрудник отдела ОБР запрашивает дополнительные документы, подтверждающую фактическое существование бизнеса, то сотрудник отдела сопровождения направляет запрос клиенту в OTRS. Выбирает подходящий шаблон, корректирует запрос под ситуацию и направляет клиенту. Если нет

подходящего шаблона, то составляет письмо самостоятельно. Если в течение 2-3 дней клиент не предоставляет запрошенные документы или информацию, то необходимо связаться с клиентом по телефону, указанному в личном кабинете. В качестве основы разговора с клиентом можно использовать следующий шаблон:

...

- Добрый день, _____.
 - Здравствуйте.
 - Меня зовут _____, я представляю платежный сервис PayAnyWay НКО Монета. Мы получили заявку на подключение платежного сервиса для ООО _____. Для согласования вашего проекта необходимо предоставить договор на поставку реализуемого товара (запрашиваем то, что запросил отдел комплаенс). Это стандартная процедура при согласовании проекта.
 - Хорошо.
 - Скан договора прошу прислать на электронную почту com@payanyway.ru. Хорошего дня, до свидания.
- ...

Если задача MRM в статусе «Закрит. Согласовано», то сотрудник сосредотачивает свое внимание на проверку заполнения Клиентом личного кабинета.

В OTRS сотрудник ищет письмо о регистрации клиента. Выбирает: Ответить – шаблон «согласован» – добавляете имя и отчество и направляете письмо о том, что заявка на подключение одобрена и для подключения требуется заполнить ЛК. Если после отправки письма нет результата, необходимо позвонить на контактный телефон, указанный в личном кабинете клиента, и сообщить, что требуется заполнить личный кабинет (шаблон приведен ниже).

...

Добрый день, _____.

Здравствуйте.

Меня зовут _____, я представляю платежный сервис PayAnyWay НКО Монета. Мы получили заявку на подключение платежного сервиса для ООО _____. Подключение вашего проекта было согласовано, требуется заполнить личный кабинет, чтобы провести интеграцию.

Хорошо.

Получится у вас в ближайшее время внести все данные?

Не знаю, очень загружен.

Подключение платежного сервиса возможно только после предоставления полной информации. Ждем завершения этапа заполнения. Хорошего дня, до свидания.

...

Заполнение ЛК

После успешной регистрации Клиент получает письмо об успешной регистрации со ссылкой на созданный ЛК и указанием логина и пароля.

- Клиент заходит в личный кабинет, нажав в полученном письме «Войти в кабинет»;
- Клиент вводит логин и пароль из письма; сразу после успешного ввода логина и пароля система просит установить новый пароль и выбрать контрольный вопрос и придумать на него ответ.

После установления нового пароля система просит еще раз зайти с новыми данными и предлагает заполнить профиль в личном кабинете. Для этого надо указать

- Свои реквизиты (ФИО, паспортные данные, адрес, ИНН, ...);
- Банковские реквизиты (реквизиты банка, на счет которого будут поступать платежи, сделанные через сайт ИМ, БИК, номер счета и указывает название счета);
- Контакты: владельца, финансового специалиста, технического специалиста (ФИО, телефон, e-mail), телефон для СМС-паролей;
- информация о сайте (веб-адрес, телефон, эл.почту, контактные лица, что будет продаваться через сайт, ...).

После заполнения всех необходимых полей Клиент нажимает кнопку «Отправить на проверку». Система направляет письмо сотруднику отдела сопровождения о том, что ЛК заполнен. Сотруднику необходимо проверить все данные и подтвердить факт проверки.

Проверка блока «Личные данные»

Сотрудник проверяет блок «Личные данные». Если данные заполнены в корректном формате, то во всех заполненных полях в чекбоксах сотрудник проставляет галочку «Подтвержденное». В полях Псевдоним, Вид деятельности и Сайт (URL) проставляет 2 галочки – «Подтвержденное» и «Публичное».

В поле «Псевдоним» вводит наименование организации и сайт в формате: ООО «Ромашка» / www.website.ru или ИП Иванов Иван Иванович / www.website.ru, в этом поле ставит 2 галочки в «Подтвержденное» и «Публичное».

Для заполнения поля «Вид деятельности» сотруднику необходимо проанализировать ассортимент товаров или услуг на заявленном сайте. Он выбирает наиболее подходящий вид деятельности и ставит 2 галочки в «Подтвержденное» и «Публичное».

В поле «Сайт (URL)» ставит 2 галочки в «Подтвержденное» и «Публичное».

В поле «Процессинговая система» выбирает PAYANYWAY и ставит 1 галочку «Подтвержденное».

Если сотруднику необходимо оставить какую-либо полезную информацию о клиенте, он может заполнить поле Комментарий.

После подтверждения полей сотруднику необходимо нажать кнопку «Сохранить», чтобы сохранились его подтверждения.

Также сотруднику после подтверждения всех полей необходимо заполнить поле «Дополнительные параметры интерфейса». Для этого он заходит в «Персональные

данные – Настройки – Редактировать – «Дополнительные параметры интерфейса» и в таблице деятельности МСС выбирает подходящую категорию товара.

Если при выборе по категориям, указанным в таблице, возникает сомнение, то ищем сначала подходящий МСС в интернете в Справочнике МСС, затем по номеру МСС ищем необходимую группу в таблице.

При этом сотруднику надо очень внимательно подходить при выборе МСС, так как за мискодинг предусмотрены штрафные санкции!

Необходимая настройка assistantpriority находится в таблице соответствия деятельности МСС во втором столбце, необходимо выделить, скопировать и вставить в поле «Дополнительные параметры интерфейса», ниже строчкой добавить: psbankmerchname= (название сайта), далее нажать кнопку «Сохранить».

В пункте «Руководитель» сотрудник должен проверить стоит ли статус «Подтвержденное» в полях Серия * и Номер *.

Если статус «Подтвержденное» в поле серия и номер паспорта, то значит успешно была произведена проверка в СМЭВ. Ставите галочки в чекбоксах «Подтвержденное» во всех заполненных полях.

Если галочки не стоят, то сотрудник заходит на сервис СМЭВ для проверки паспорта. Вводит серию и номер паспорта, код с картинки – отправить запрос. В случае получения информации о том, что паспорт не найден в списке недействительных, продолжаете проверку дальше. В случае нахождения данных в списке недействительных паспортов необходимо направить данную информацию Клиенту (описание см. далее).

Для проверки ИНН необходимо сверить ИНН на сервисе nalog.ru; сотрудник сверяет данные, ФИО, дату рождения, паспортные данные. Если ИНН найти удалось, то ставите галочки «Подтвержденное».

Сотрудник проверяет заполненность всех полей. Адрес должен быть указан с индексом. Везде проставляет «Подтвержденное» и после этого не забывает нажать кнопку «Сохранить».

Если на сайте ИФНС нет информации с введенными данными (Информация об ИНН не найдена) или если паспорт недействителен, то сотрудник переходит в пункт «Соответствие правилам и условиям».

Отжимает там галочку в поле «Все необходимые данные внесены и являются актуальными» и в открывшемся поле пишет:

“К сожалению, при проверке данных (в соответствии с 115 ФЗ), указанных Вами в личном кабинете, нам не удалось подтвердить паспортные данные вашего руководителя. Зайдите, пожалуйста, в личный кабинет и откорректируйте заполненные данные.

Проверить данные Вы можете на государственном сервисе:
<https://service.nalog.ru/inn.do>”

Автоматически система отправляет клиенту на заявленную электронную почту письмо с данным текстом.

Корректировка личных данных в ЛК

Клиент после получения письма о необходимости корректировки заходит в личный кабинет, корректирует паспортные данные или данные ИНН, нажимает кнопки “Сохранить” и “Отправить на проверку”.

В OTRS приходит информационное письмо о необходимости проверить данные у клиента.

Сотрудник отдела сопровождения проверяет скорректированные данные.

Если клиент не внес необходимые корректировки после отправки информационного письма, необходимо связаться с клиентом по контактному телефону, представиться, указать на несоответствие данных и напомнить, что подключение платежного сервиса возможно только после предоставления полной корректной информации. Шаблон такого разговора может выглядеть так

...

- Добрый день, имя отчество.
- Здравствуйте.
- Меня зовут _____, я представляю платежный сервис PayAnyWay НКО Монета. При проверке паспортных данных ФИО, указанных в личном кабинете ООО _____, выявлено несоответствие данных. Требуется с вашей стороны перепроверить данные и внести корректировку.
- Хорошо.
- Подключение платежного сервиса возможно только после предоставления полной корректной информации. Ждем актуальных паспортных данных ФИО. Хорошего дня, до свидания.

...

Проверка блока “Контакты”

В блоке «Контакты» сотрудник проверяет почтовый адрес, он должен быть в формате: “195257, г Санкт-Петербург, Гражданский пр-кт, д. 90 к. 6, кв. 22”. При этом необходимо перепроверить правильность адреса на соответствие КЛАДР.

Если формат адреса корректный, то ставим галочки в чекбоксах «Подтвержденное» во всех заполненных полях.

Если формат адреса не соответствует заявленному образцу, то сотрудник переходит в пункт «Соответствие правилам и условиям», отжимает там последнюю галочку, в открывшемся поле пишет: ‘Необходимо заполнить графу "Почтовый адрес" в следующем формате: индекс, область, город, улица, дом, квартира/офис в профиле и нажмите кнопку «Отправить на проверку», чтобы завершить регистрацию’. Нажимает кнопку “Сохранить”. Система автоматически отправляет клиенту на заявленную электронную почту письмо с данным текстом.

Клиент после получения письма заходит в личный кабинет, корректирует почтовый адрес, нажимает «Сохранить» и «Отправить на проверку».

В OTRS приходит информационное письмо о необходимости проверить данные у клиента.

Сотрудником проводится проверка скорректированных данных.

Если данные скорректированы, то сотрудник отдела сопровождения далее всем чекбоксам присваивает статус «Подтвержденное» и сохраняет.

Если клиент не внес необходимые корректировки после отправки информационного письма, необходимо связаться с клиентом по контактному телефону. Для разговора с Клиентом можно воспользоваться следующим шаблоном:

...

- Добрый день, имя отчество.

- Здравствуйте.

- Меня зовут _____, я представляю платежный сервис PayAnyWay НКО Монета.

При проверке почтового адреса ФИО, указанных в личном кабинете ООО/ИП _____, выявлено, что формат предоставленного адреса неполный. Необходимо заполнить поле почтового адреса в полном формате : индекс, регион, город, улица, дом, квартира (можно пояснить какого параметра не хватает).

- Хорошо.

- Подключение платежного сервиса возможно только после предоставления полной корректной информации. Ждем актуальных паспортных данных ФИО. Хорошего дня, до свидания

...

Проверка блока «Финансовое положение»

В пункте «Финансовое положение» ставим галочки «Подтвержденное» и Сохранить.

Проверка блока «Банковские реквизиты»

В блоке «Банковские реквизиты» сотрудник проверяет и ставит галочки «Подтвержденное» в БИК и «Расчетный счет», нажимает кнопку «Сохранить».

Проверка блока «Соответствие Правилам и Условиям»

В блоке «Соответствие Правилам и Условиям» ставим галочки во всех полях и нажимаем кнопку «Сохранить».

После подтверждения блока «Соответствие Правилам и Условиям» клиенту приходит информационное письмо от системы о том, что необходимо создать бизнес- счет.

Создание бизнес-счета

После подтверждения правильной заполненности всех полей ЛК сотрудником можно переходить к этапу создания бизнес-счета. Для этого надо выбрать-указать тариф подключения.

Для подключения клиента к стандартным тарифам необходимо перенести клиента в необходимую ветку согласно заявленному виду деятельности.

После регистрации все клиенты располагаются в ветке «Зарегистрировавшиеся партнеры». Никаких тарифов к этой ветке не привязано. Для дальнейшей настройки необходимо перенести Клиента в нужную ветку. Есть две стандартных ветки с разбивкой : товары или услуги.

Для подключения к ветке товаров с доставкой:

“Система → Коммерческие счета → Клиенты → Получатели (Юр.лица/ИП) → Pay Any Way → Лояльные стандарт. РФ → Лояльные по ОФЕРТЕ → Оферта → Я.Д. 4%(3%), Qiwi 5%(4%) Товары с доставкой”.

или к другой ветке услуг-сервисов:

“Система → Коммерческие счета → Клиенты → Получатели (Юр.лица/ИП) → Pay Any Way → Лояльные стандарт. РФ → Лояльные по ОФЕРТЕ → Оферта → Я.Д. 6%(5%), Qiwi 6%(5%) Услуги, контент, онлайн игры, онлайн сервисы”.

Для переноса в нужную ветку необходимо в блоке Действие нажать «Перенести структуру», далее поэтапно выбирать

“Получатели (Юр.лица/ИП) → Pay Any Way → Лояльные стандарт. РФ → Лояльные по ОФЕРТЕ → Оферта → Я.Д. 4%(3%), Qiwi 5%(4%) Товары с доставкой/Я.Д. или 6%(5%), Qiwi 6%(5%) Услуги, контент, онлайн игры, онлайн сервисы”,

нажать «Выбрать текущий юнит», далее появится дополнительный вопрос «Вы уверены, что надо перенести» - нажимаете «Да».

После переноса в нужную ветку клиента при переходе в «Рабочий кабинет» увидите, что в блоке «Банковские карты» появились все возможные варианты оплат с указанием ставок. Но пока возможность оплаты отсутствует, так как необходимо открыть счет.

После настройки всех полей в СРМ-задаче по клиенту сотрудник в Jira в комментарии прописывает «Включил». Клиенту отправляется письмо с указанием возможности открытия счета.

Подключение платежного сервиса

Клиент. Открытие бизнес-счета.

После получения письма от Монета клиент заходит в личный кабинет и открывает счет.

После открытия счета клиенту доступна настройка платежного сервиса с помощью готовых модулей. Интеграция с кассой. Настройка API. Сразу появляется возможность приема оплаты с Монеты. Настройка автоматического перевода остатка доступна.

Если клиент обращается с вопросом по интеграции, сотрудник должен уточнить какую CMS клиент использует и направляете ему ссылку на соответствующий модуль.

Список готовых модулей для интеграции CMS можно найти здесь

<https://payanyway.ru/info/w/ru/public/w/partnership/developers/cms.html> .

Также этот список есть у клиента в личном кабинете в разделе Счета – Настроить счет – Инструкции – Модули оплаты для CMS.

Если клиент обращается с вопросом по интеграции кассы с нашим сервисом, направляете ссылку Инструкция по сервису kassa.payanyway

(<https://kassa.payanyway.ru/instruction>).

Эта инструкция есть также у клиента в личном кабинете в разделе “Счета – Настроить счет – Инструкции – Интеграция с PayAnyWay.Касса. Порядок подключения кассы”.

Если клиента интересует настройка API, то направляете Наше API - Документация по Moneta.Assistant (MONETA.Assistant -

<https://www.moneta.ru/doc/MONETA.Assistant.ru.pdf>).

Для автоматизации различных процессов (выводы, запрос данных, рекуррентные платежи и т.д.) вы можете дополнить существующее API Assistant элементами MerchantAPI (Инструкция MerchantAPI -

<https://moneta.ru/doc/MONETA.MerchantAPI.v2.ru.pdf>).

Сотрудник отдела сопровождения проверяет открытие Клиентом счета. Если клиент не открыл счет после автоматического уведомления, напишите еще одно письмо. Для этого в OTRS выбираете шаблон «КО-Включил».

Если клиент не открыл счет после повторного письма, то связываетесь с клиентом по контактному телефону, указанному в ЛК. Необходимо представиться, указать, что требуется и напомнить, что интеграцию с платежной системой можно провести только после открытия бизнес-счета. Для построения разговора можно воспользоваться следующим шаблоном:

...

- Здравствуйте.
- Добрый день, имя отчество.
- Меня зовут _____, я представляю платежный сервис PayAnyWay НКО Монета.
Подключение платежного сервиса для вашего проекта согласовано. Для подключения всех доступных способов оплаты требуется открыть бизнес-счет в личном кабинете. Для этого необходимо зайти в личный кабинет и на стартовой странице нажать кнопку «Открыть бизнес-счет».
- Хорошо, я сейчас открою счет.
- После открытия бизнес-счета вы можете проводить интеграцию с нашей системой.
Хорошего дня, до свидания.
- ...

После того, как клиент открыл бизнес-счет система автоматически направляет информационное письмо в OTRS.

Настройка счета

После того, как клиент открыл бизнес-счет система направляет информационное письмо в OTRS. Сотруднику отдела сопровождения необходимо зайти в учетную запись клиента и выполнить настройку счета.

Подключение терминала банка Открытия

Для подключения терминала банка Открытия (без согласования) необходимо зайти в “Мой счет - Персональные данные – Настройки” и скопировать параметры из поля «Дополнительные параметры интерфейса». Затем перейти в “Мой счет - Управление счетами - Редактировать счет” и нажать «Показать дополнительные поля». Вставляете скопированные параметры в «Дополнительные параметры интерфейса», Нажимаете «Сохранить».

Подключение СБП

Для подключения СБП зайдите в “Мой счет – Управление счетами– Согласования - СБП QR - Добавить и нажать кнопку “Сохранить”. Клиенту сразу станут доступны платежи через систему СБП. Можно это перепроверить так: нажимаете «Рабочий кабинет» и смотрите снизу доступные клиенту платежные сервисы. Должна появиться информация о СБП – ставка, номер счета СБП и № тарифа. Если в способах оплаты появился СБП, значит подключение прошло успешно. Обязательно проверьте правильность ставки!

Подключение терминала Тинькофф

Для подключения терминала Тинькофф необходимо зайти: “Мой счет – Управление счетами– Согласования - TCS merchant – «Добавить»”
Далее нажимаете «Сгенерировать»- «Отправить».

После этого запрос на подключение отправится в Тинькофф Банк. Согласование терминала происходит в течение 1-2 часов.

В случае положительного согласования банком Тинькофф, автоматический обработчик внесет в Управление счетами в поле «Дополнительные параметры интерфейса» данные терминала. В OTRS приходит информационное письмо от банка о согласовании терминала. При получении такой информации необходимо проверить внесены ли данные терминала в поле «Дополнительные параметры» в счете. Если данных нет, то прописываете вручную. Добавляете строчку :
tcsbankmerchant=200000000004497/20001862/20001863/850407/dychmoy.ru

Если банк не согласовал проект, то информацию об отказе прописываем в CRM заявке в Jira в комментарии: «Тинькофф отказ» Ticket ...

В Монете в настройке счета из настройки assistantpriority исключаем Тинькофф: assistantpriority=tcs,mdm,psbcard меняем: assistantpriority=mdm,psbcard.

При отправке клиента на согласование в Тинькофф банк вы передаете MCC , который подобрали для данного проекта. Банк может не согласиться и направить письмо об изменении по данному клиенту MCC. При этом необходимо проанализировать рекомендуемый MCC. Если замечание корректное, то меняете в Монете MCC (формат
tcsbankmerchant=200000000006856/200020002117/200021171695348/my.euroloss.ru)
и ответным письмом сообщаете, что внесли изменения. Если MCC не подходит под вид деятельности, заявленный на сайте, то необходимо связаться с банком по e-mail acq_monitoring@tinkoff.ru и обосновать правильность присвоения другого MCC.

Согласование Apple Pay

Зайти: Мой счет – Управление счетами– Согласования - Сервис Apple Pay – Добавить – Зарегистрировать.

Согласование Qiwi

Зайти: Мой счет – Управление счетами– Согласования - Qiwi– Добавить – в поле «Вид товара (работы,услуги)» выбираете подходящий вид товара – Отправить.

Согласование ЮMoney

Зайти: “Мой счет – Управление счетами – Согласования - Юmoney – Добавить”; в поле «Вид товара (работы,услуги)» указываете вид товара – Отправить.

Согласование Промсвязьбанк

Заходите: Мой счет – Управление счетами– Согласования - Промсвязьбанк – Добавить – Отправить.

В случае положительного согласования банком ПСБ, автоматический обработчик внесет в Управление счетами в поле «Дополнительные параметры интерфейса» данные терминала.

Информационное письмо от банка о согласовании терминала приходит Дмитрию Демакову. Срок согласования по ПСБ примерно 7 дней. Необходимо проверить внесены ли данные терминала в поле «Дополнительные параметры» в счете. В случае отсутствия согласования через неделю, необходимо обратиться к Дмитрию с просьбой проверить ответ от банка. Если согласование пришло, но автоматически согласование не подгрузилось, вносите вручную.

Для этого зайти: «Управление счетами – Редактировать счет- Показать дополнительные поля – Дополнительные параметры интерфейса». Добавляете строчку и вносите данные терминала. Формат внесения данных по терминалу ПСБ:

psbankmerchname=site.ru - дескриптор

psbankmerchant=000581439067406/39067406 - терминал

В этом же поле меняете настройки assistantpriority (assistantpriority=psbcard,tcs,mdm) в случае, если тарифы на ПСБ выгоднее. Проверить можете здесь:

C:\Users\ludmila.rusova\Desktop\contracts\Договоры\НКО Монета.py\Договоры с сервисами\...

Уточнение информации для эквайера

У эквайера при согласовании проекта могут возникнуть замечания по информации, размещенной на сайте, они могут запросить дополнительные документы. В таком случае связываетесь с клиентом по почте и запрашиваете необходимую информацию, далее направляете эквайеру.

В случае неполучения быстрого ответа связываетесь с клиентом по телефону, указанному в личном кабинете. Для построения разговора можно воспользоваться следующим шаблоном:

...

- Добрый день, имя отчество.

- Здравствуйте.

- Меня зовут _____, я представляю платежный сервис PayAnyWay НКО Монета.

Для согласования терминала для вашего проекта требуется предоставить

Данную информацию пришлите нам на электронную почту com@payanyway.ru или ответным письмом .

- Хорошо.

- Спасибо, ждем информацию от вас. Хорошего дня, до свидания.

...

Завершение настройки

После завершения всех настроек закрываете информационное письмо в OTRS о том, что у клиента открыт бизнес - счет.

В течение 7 дней анализируем согласование всех терминалов и проверяем транзакции по счету. В случае отсутствия транзакций, проверяем работу оплаты на сайте. Если оплата настроена через другую платежную систему или не настроена вообще, то связываемся с клиентом по телефону, указанному в личном кабинете. Для общения можно использовать следующий шаблон:

...

Добрый день, имя отчество.

Здравствуйте.

Меня зовут _____, я представляю платежный сервис PayAnyWay НКО Монета.

Вы недавно подключили наш сервис, но на данный момент почему-то не работаете. Вам требуется помощь в интеграции или есть другие причины в отсутствие оплат?

Не понимаю как настроить кассу.

В личном кабинете вы указали, что у вас есть своя касса, все верно? Для настройки своей кассы вы можете воспользоваться сервисом `kassa.payanyway`. Инструкцию о настройке я вам направлю на электронную почту..... Если возникнут еще вопросы, то обязательно обращайтесь ко мне по телефону.....

Хорошо.

Хорошего дня! До свидания!

...

