

Как обратиться в поддержку

Если вопрос у вас:

можете
ПОЗВОНИТЬ

8 800 600 76 33

с 9:00 до 21:00 МСК
без выходных


можете
написать



через форму по QR коду или на
b2b-tickets@support.yandex.ru

с 9:00 до 20:00 в будни
с 9:00 до 18:00 — в выходные и
праздники

Для быстрого решения вопроса нам нужны:

- номера заказов
- название события и время проведения
- номер Anydesk 
- название организации и личного кабинета

Во время удаленного подключения по Anydesk обращайтесь внимание на чат, специалисты могут задавать вопросы.

Если вопрос у зрителя:

(купили билеты в виджете на вашем сайте или на Яндекс Афише)

можете
ПОЗВОНИТЬ

КЦ Яндекс Афиша
8 800 600-90-90

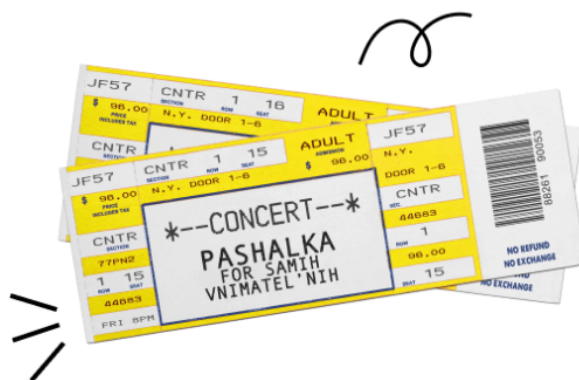
круглосуточно
без выходных

С чем можем
помочь на старте

Установка и настройка
кассового приложения
Ticketclient

С чем поможет
обслуживающая
компания

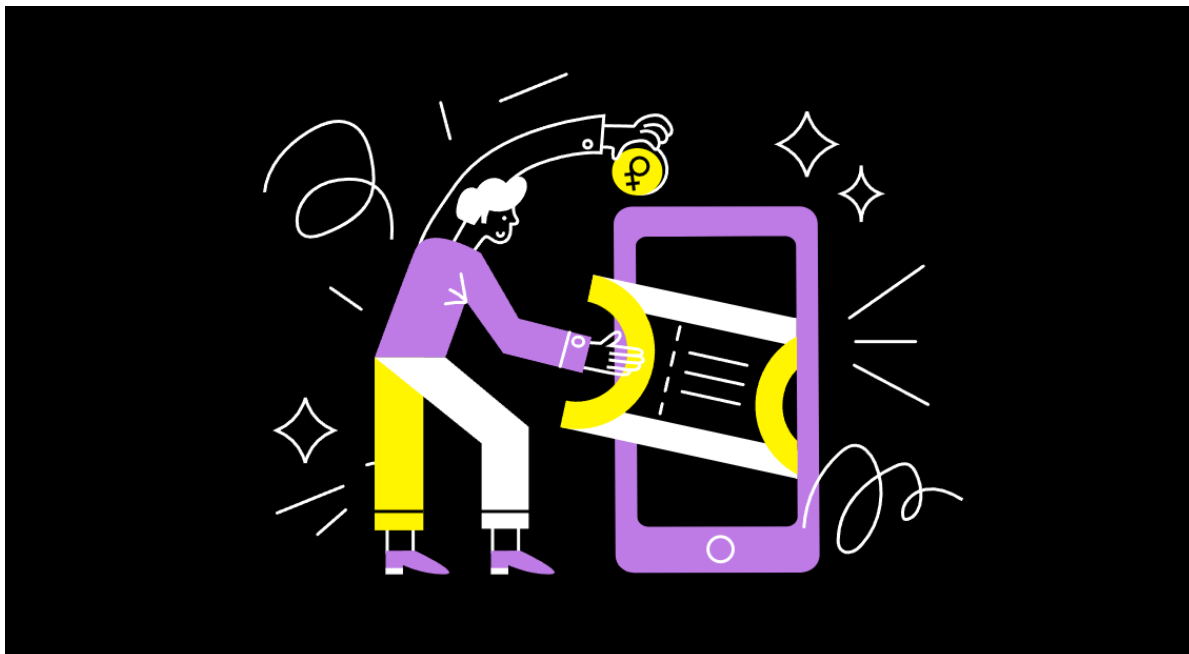
Настройка ККТ,
билетных принтеров
и их драйверов



Офлайн-кассы

Наши клиенты продают не только электронные билеты,
но и бумажные, как раньше

Билеты печатаются некорректно



Если бланк печатается корректно по шаблону драйвера, но некорректно через кассовое приложение:


Напишите
нам



через форму по QR коду или на
b2b-tickets@support.yandex.ru

с 9:00 до 20:00 в будни
с 9:00 до 18:00 — в выходные и
праздники

Для быстрого решения вопроса нам нужны:

- Фото/скан бланков и описание проблемы
- Номер Anydesk  Мы подключимся при необходимости
- Название организации и личного кабинета


Не распечатался билет

Не выбран шаблон билета

Шаг 1

Привяжите шаблон самостоятельно, либо обратитесь к ответственному за работу в билетной системе.

Как привязать шаблон:

- Выберите в билетной системе событие с нужным заказом, и нажмите на значок 
- Зайдите в раздел Накладные, выберите нужную накладную и нажмите **Редактировать**.

Управление событием

Домой > Мероприятия > Звери > 30.01.2024 20:00

Управление Накладные **Агенты**

Добавить Вернуть

Переоценка от 22.09.2023	Ввод
Возвратная от 19.09.2023	
Приходная от 13.09.2023	

Приходная накладная от Организатор
#22477114 от 2023-09-13 14:03:00 +03:00

e-ticket печать в кассах шлюз

Редактировать

Сектор
Meet & Greet (фото с артистом)

VIP столы, 1 этаж

Шаг 2

На вкладке **Шаблоны** привяжите необходимый шаблон

Приходная накладная от Яндекс Билеты

Основное Комиссия Бронирование **Шаблоны** Агенты Организатор Налоги

Шаблон билета Универсальный

Шаблон ваучера

Дополнительный текст для печати на билете

Отмена Сохранить

Шаг 3

Если вы используете электронный тип билетопечати (лист А4):

- Перейдите в кассовое приложение.
- Откройте проданный заказ.
- Нажмите **Брак печати**.
- Распечатайте билет.

Сектор	Ряд	Место	Цена	Штрихкод	Бланк	
1	Амфитеатр	3	9	500 Р	647376351707	ЕТ 1655

Заказ Скидки Доставка Покупатель

Способ оплаты: Наличные

Способ расчета: Полный расчет

Автоматическая аннуляция заказа: 21.12.2023 7:25

Возврат заказа

Повторная фискализация

Брак печати

Если вы используете стандартный тип билетопечати (БСО):

- Перейдите в кассовое приложение.
- Найдите проданный заказ.
- Нажмите **Распечатать**.

Сектор	Ряд	Место	Цена	Штрихкод	Бланк
1	Амфитеатр	3	9	500 Р	834032845813

Заказ Скидки Доставка Покупатель

Способ оплаты: Наличные

Способ расчета: Полный расчет

Автоматическая аннуляция заказа: 21.12.2023 7:25

Возврат заказа

Повторная фискализация

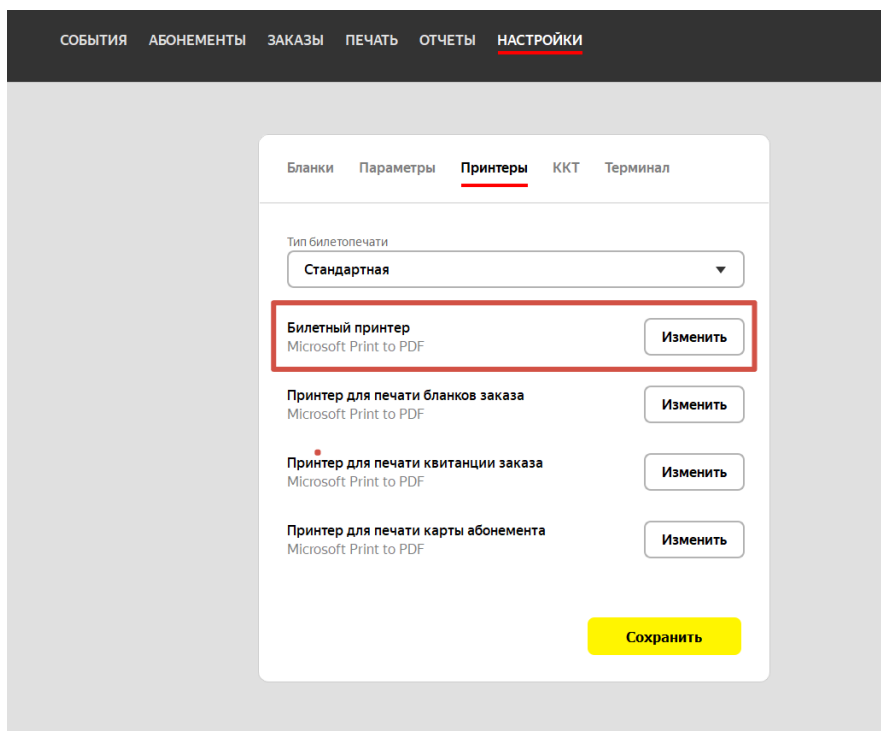
Распечатать

Не распечатался билет

Нет принтера в настройках кассового приложения

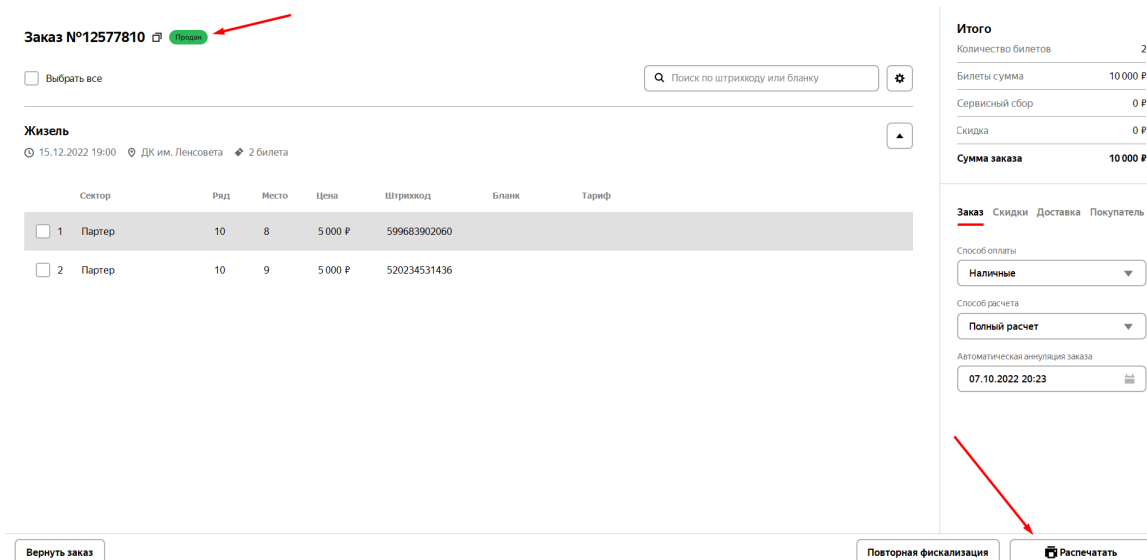
Шаг 1

- Откройте вкладку **Настройки** в кассовом приложении
- На вкладке **Принтеры** в поле **Билетный принтер** выберите корректное устройство для билетопечати
- Проверьте провода питания на принтере



Шаг 2

Вернитесь к заказу и нажмите **Печать всех билетов** или выберите нужный билет и нажмите **Распечатать**.



Если всё выбрано корректно, но билет всё равно не распечатался, напишите нам

b2b-tickets@support.yandex.ru



Не распечатался
билет



Закончились
бланки

Если вы встретили подобную ошибку:

- Перейдите в **Настройки** → **Бланки**.
- Обновите серию и номера бланков.
- Нажмите **Сохранить**.

**В принтере закончились
бланки**

OK

СОБЫТИЯ АБОНЕМЕНТЫ ЗАКАЗЫ ПЕЧАТЬ ОТЧЕТЫ НАСТРОЙКИ

Бланки Параметры Принтеры ККТ Терминал

Учет билетных бланков

Включить учет бланков по уже нанесенным номерам

Текущая билетная пачка: 999 шт.

Серия	Следующий бланк	Последний бланк
АБ	1	999

Сохранить

Не печатается
абонемент

Не выбран
шаблон билета

Важно!

Перед продажей убедитесь,
что:

- 1) привязан шаблон в настройках абонемента в личном кабинете.
- 2) выбран принтер для печати в настройках кассового приложения

Бланки Параметры **Принтеры** ККТ Терминал

Тип билетопечати
Электронный билет

Билетный принтер
Print to PDF (Mac Desktop) **Изменить**

Принтер для печати бланков заказа
Не выбран **Изменить**

Принтер для печати квитанции заказа
Не выбран **Изменить**

Принтер для печати карты абонемента
Не выбран **Изменить**

Сохранить

Шаг 1

Выберите нужную вкладку
в кассовом приложении.

СОБЫТИЯ **АБОНЕМЕНТЫ** ЗАКАЗЫ ПЕЧАТЬ ОТЧЕТЫ НАСТРОЙКИ

Шаг 2

Выберите способ оплаты,
количество абонементов.
Для распечатки нажмите на
три точки и нажмите
Распечатать абонементы.

Распечатать абонементы

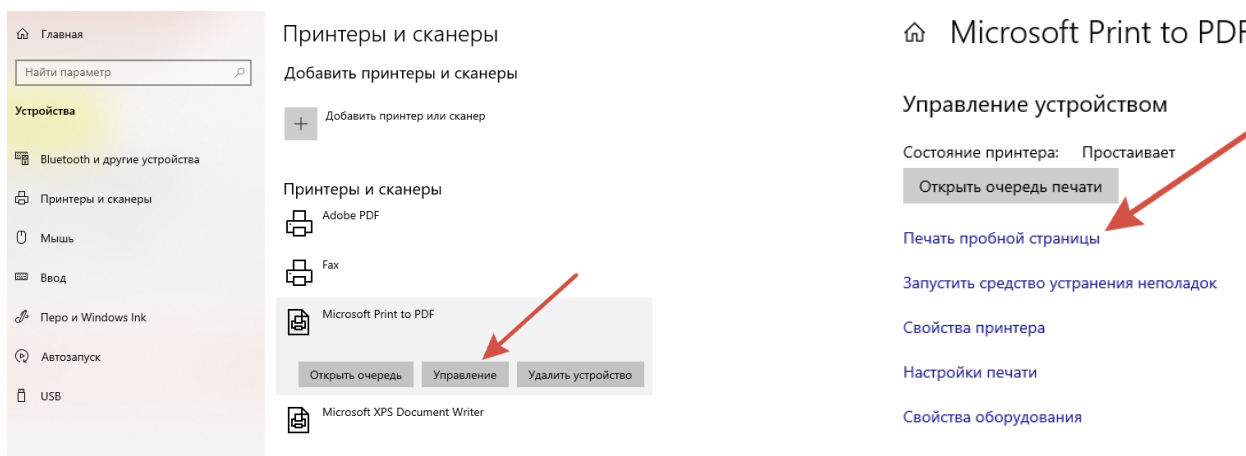
Повторная фискализация Распечатать на карте **⋮**

Билеты печатаются некорректно

Наши сотрудники ранее уже настраивали печать

Шаг 1

Перейдите в управление устройством принтера и выполните пробную печать для проверки настройки драйвера.



Настройка печати в драйвере

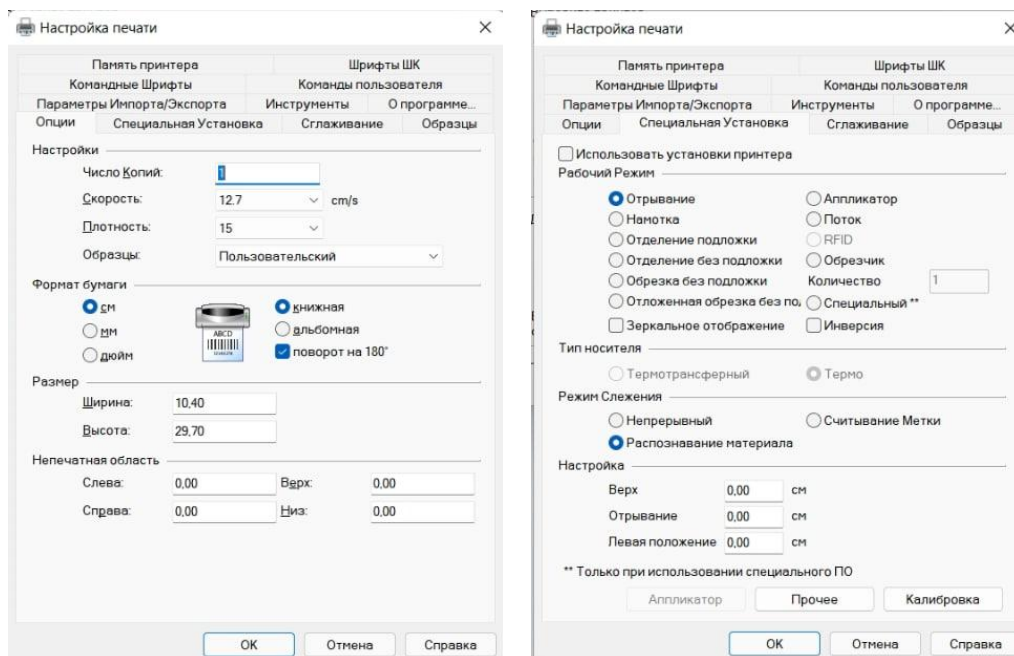
Шаг 2

В настройках печати укажите размеры бланка, иногда потребуется перевернуть печать на 180°

Включите считывание метки, если она имеется с обратной стороны бланков.

Выполните калибровку и повторите печать через драйвер и кассовое приложение.

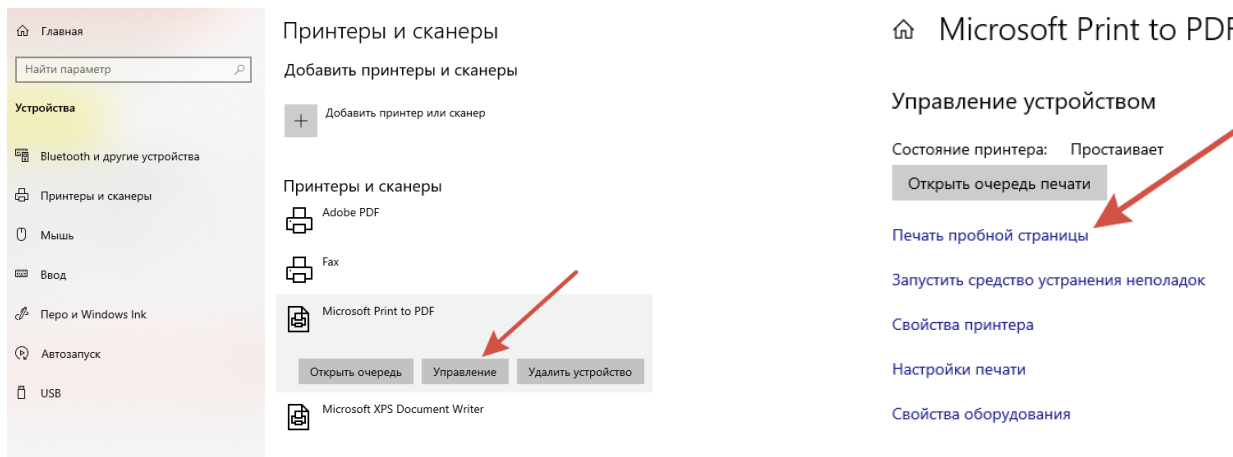
Интерфейс настроек индивидуален в зависимости от возможностей принтера и драйвера



Как сделать тестовую печать билета

Способ 1:

В настройках билетного принтера есть возможность сделать тестовую печать бланка через драйвер

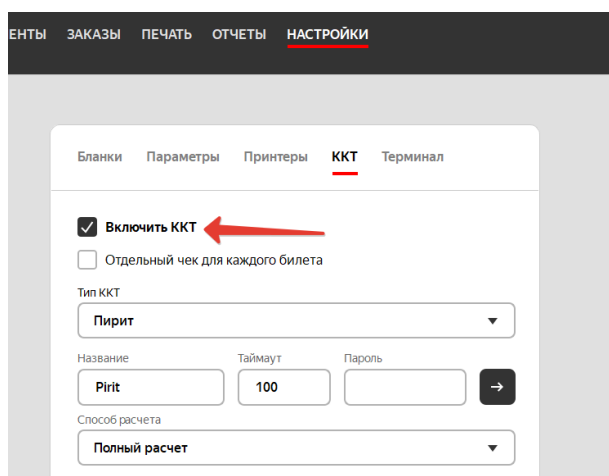


Способ 2:

Печать билета из кассового приложения с отключением терминала/ККТ.

Как это сделать:

1) отключите в настройках кассового приложения ККТ или терминал (снять галочку) в нужной вкладке, сохраните и перезапустите приложение.



2) Продайте любое место, чтобы распечатался билет.

3) Сделайте возврат распечатанного заказа.

4) Верните галочку ККТ/терминала в настройках кассового приложения и можно продолжать работу.

Расхождения в кассовых отчётах


Шаг 1

Проверьте **все** отчёты: отчёт в кассовом приложении, Z-отчёт, отчет терминала безналичной оплаты. Вероятно, есть заказ, по которому не прошла фискализация или выбран неверный способ оплаты.

Обязательно проверьте суммы по заказам с наличной и безналичной оплатой.

Шаг 2

Отправьте нам следующие данные:

- фото/скан отчётов
- какая сумма должна быть
- номера проблемных заказов
- номер Anydesk 

Мы не можем редактировать закрытую смену, корректировка будет в текущей смене

b2b-tickets@support.yandex.ru



При продаже выбрали неверный способ оплаты


Важно! Перед продажей заказа всегда сверяйте способ оплаты.

Можно самостоятельно сменить способ оплаты, если зритель ещё не ушёл.

Для этого сделайте возврат билетов и оформите заказ заново с верным способом оплаты.

Если зритель ушёл, обратитесь в нашу поддержку, перепечатаем чек с верным способом оплаты

При обращении подготовьте:

- номер заказа
- название события
- верный способ оплаты
- номер Anydesk 

8 800 600 76 33
с 9:00 до 21:00 МСК
без выходных

или b2b-tickets@support.yandex.ru



Не вышел чек при продаже/возврате заказа

Наличная оплата или POS-терминал

Шаг 1

Сравните X-отчет и отчет в кассовом приложении. Проверьте, есть ли расхождения в сумме.

Включите ККТ и проверьте, включена ли поддержка в кассовом приложении, **Настройки** → **ККТ**.

Проверьте так же провода.

Бланки Параметры Принтеры **ККТ** Терминал

Включить ККТ
 Отдельный чек для каждого билета

Тип ККТ
Атол

Название Таймаут Пароль Проверить

pirit 100 [] →

Способ расчета
Полный расчет

Наличные
Укажите сумму

Внесение наличных Изъятие наличных

Отчеты

X отчет Z отчет

Сохранить

Шаг 2

Если продажи **нет** в X-отчете, откройте заказ в кассовом приложении и нажмите **Повторная фискализация**.

Сектор	Ряд	Место	Цена	Штрихкод	Бланк	Тариф
1	1 этаж	Б1	5	400 Р	811269986971	АБ 150

Заказ Скидки Доставка Покупатель

Способ оплаты
Наличные

Способ расчета
Полный расчет

Автоматическая аннуляция заказа
29.12.2023 11:24

Вернуть заказ Повторная фискализация Брак печати

Если не вышел чек при **возврате**, сообщите об этом в службу поддержки, укажите номер заказа

8 800 600 76 33
с 9:00 до 21:00 МСК
без выходных


или b2b-tickets@support.yandex.ru



В кассовом приложении нет нужного события

Приложению ограничили доступ в личном кабинете

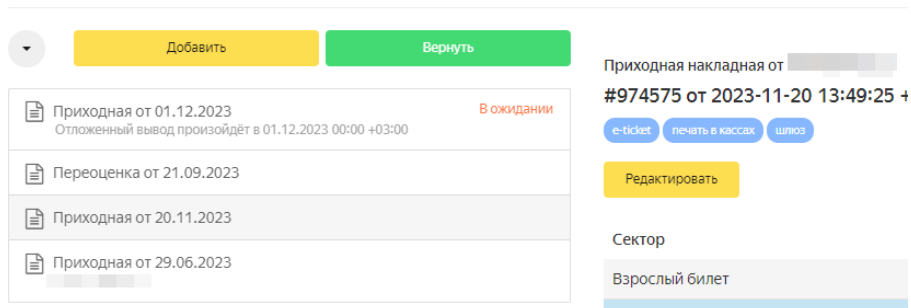
Шаг 1

Откройте личный кабинет, выберите нужное событие через кнопку , затем перейдите на вкладку **Накладные**.

Управление событием

Домой > Мероприятия > Выставка - Музей русского импрессионизма > 23.03.2023 19:00

Управление **Накладные**  **Агенты**



Приходная накладная от [redacted] #974575 от 2023-11-20 13:49:25 +

e-ticket печать в кассах шлюз

Редактировать

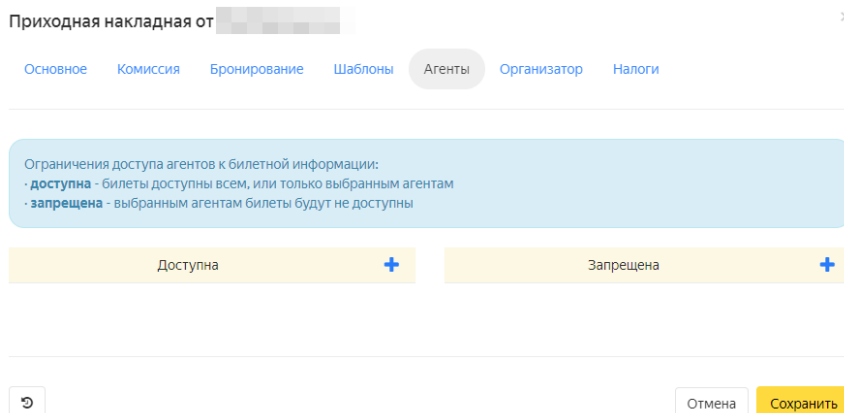
Сектор

Взрослый билет

Шаг 2

Выберите накладную с билетами и нажмите справа кнопку **Редактировать**.

Перейдите на вкладку **Агенты** и оставьте пустое значение в столбце **Доступна**.
Сохраните изменения



Приходная накладная от [redacted]

Основное Комиссия Бронирование Шаблоны **Агенты** Организатор Налоги

Ограничения доступа агентов к билетной информации:

- **доступна** - билеты доступны всем, или только выбранным агентам
- **запрещена** - выбранным агентам билеты будут не доступны

Доступна + Запрещена +

Отмена Сохранить

Если нужны ограничения по агентам, рекомендуем устанавливать их в настройках события, а не накладной **Репертуар** → **События**, нажимаем на событие → **Агенты**.

Если событие получаете по шлюзу — необходимо обратиться к организатору для проверки передачи события.

Событие закрылось по времени начала

Шаг 1

Перейдите в личный кабинет, нажмите на нужное событие.

На вкладке **Общее** смените статус на «В продаже»

Событие × #1061357

Общее **Режим** Тарифы Агенты

Название: Jazз каток

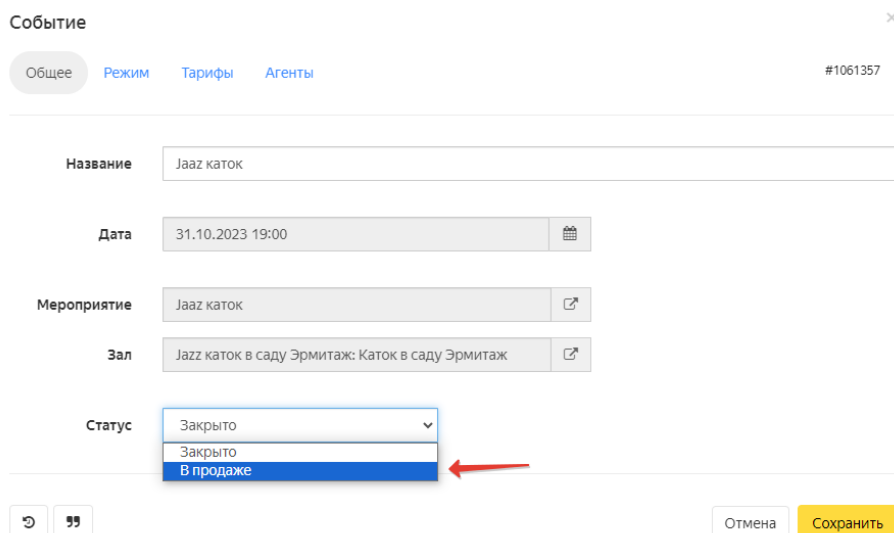
Дата: 31.10.2023 19:00

Мероприятие: Jazз каток

Зал: Jazз каток в саду Эрмитаж: Каток в саду Эрмитаж

Статус: Закр^ыто Закр^ыто **В продаж^е**

Отмена Сохранить



Шаг 2

На вкладке **Режим** измените параметр закрытия на 10-15 минут позже текущего времени.

После сохранения изменений перезайдите из кассового приложения.

Событие × #279873

Общее **Режим** Тарифы Агенты

Режим: Продажа электронного билета

Организация: ООО «Яндекс Музыка»

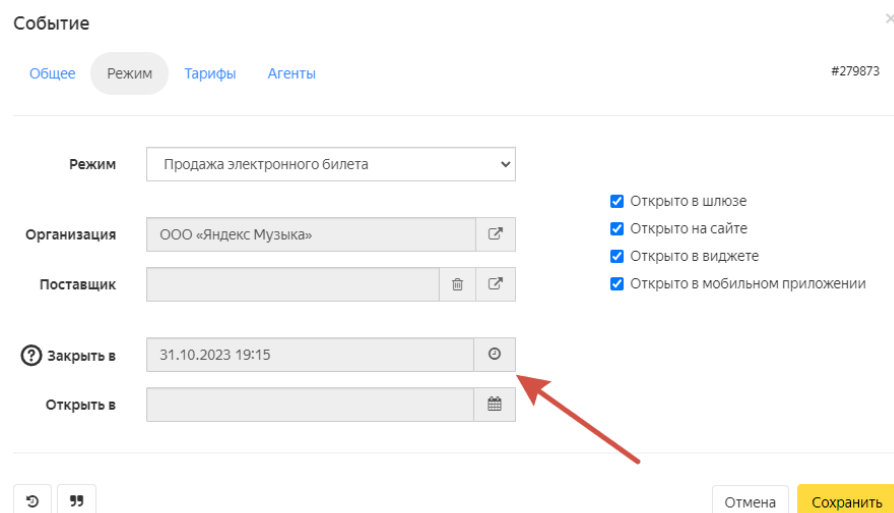
Поставщик:

Закр^ыть в: 31.10.2023 19:15

Откр^ыть в:

Открыто в шлюзе
 Открыто на сайте
 Открыто в виджете
 Открыто в мобильном приложении

Отмена Сохранить



Рекомендации по работе с терминалом Сбербанка

Чтобы избежать блокировок во время работы с терминалом, необходимо нажимать **Сверка итогов** раз в 2-3 дня в настройках кассового приложения. После нажатия кнопки терминал распечатает слип-чек.

Бланки Параметры Принтеры ККТ **Терминал**

Включить терминал

Печать слип чека на ККТ

Тип терминала

Сбер

Файл с результатом сверки итогов

C:/SC552P/p

Сверка итогов

Сохранить

Если заказ в кассовом приложении остался в брони, билет не распечатался, а у зрителя списались деньги с карты, необходимо:

- 1) Проверить оплату в Сбербанке
- 2) Если банк подтвердит списание, то можно оформить заказ с выключенным терминалом.

Снимаем галочку **Включить терминал** в Настройках → сохраняем → перезапускаем кассовое приложение → оформляем заказ.

Эти действия также помогут, если в отчёте эквайринга сумма вышла больше, чем в отчете по кассиру/Z-отчёту, и вы нашли заказ с нужной суммой расхождения.

Другие ошибки

- при фискализации появляется ошибка «Невозможно установить соединение с ККТ»
- ошибка «error code 1 нет связи»

1. Проверьте подключение проводов, возможно, отошел контакт.
2. Перезагрузите ККТ
3. Если ничего не помогло — обратитесь в обслуживающую ККТ компанию

Некорректное отображение времени в чеке

Выполните синхронизацию даты и времени на компьютере (правой кнопкой мыши на часы → Настройка даты и времени)

Синхронизация часов

Последняя успешная синхронизация времени: 25.11.2023 9:14:49
Сервер времени: time.windows.com

Синхронизировать

Вылетает кассовое приложение

Проверьте разрядность драйвера ККТ. Приложение поддерживает работу драйвера разрядности x86-32.

Переустановите драйвер самостоятельно или обратитесь в компанию, обслуживающую вашу ККТ.

Другие ошибки

- При фискализации ошибка 51
- Не печатается ФИО кассира на чеке

Для исправления необходимо обратиться к ответственному за билетную систему, т.к. в личном кабинете нужны правки.

Заходим **Реперутар** → **Организатор**.

Проверяем данные:
ИНН — не более 12 цифр,
Телефон — в формате
+79999999999.

Смену не закрыли в течение 24 часов, ККТ заблокировалась.

Смена активна 24 часа, по истечению времени она блокируется. Любые операции невозможны.

Закройте текущую смену, распечатав Z-отчет. При любой операции откроется следующая смена.

При попытке продать заказ возникает ошибка:

Заказ Скидки Доставка Покупатель

Способ оплаты

Выберите способ оплаты

Нужно выбрать способ оплаты

Способ расчета

Полный расчет

Автоматическая аннуляция заказа

09.01.2024 11:25

Выберите способ оплаты

Если список пустой, обратитесь в поддержку

b2b-tickets@support.yandex.ru
ИЛИ

