

Direct Servise - Сопровождение - Поддержка #10657

Валета_Проблемы с транзакцией по списанию

26.07.2024 03:47 - Наталья Фролова

Статус:	Завершена	Дата начала:	26.07.2024
Приоритет:	Обычный	Дата завершения:	29.07.2024
Назначена:	Елена Резинкина	Готовность:	100%
Категория:	Тех.поддержка	Оценка трудозатрат:	0.00 час
		Трудозатраты:	0.00 час
Описание Добрый день, у клиента по проекту "Валета" возникла ситуация: Клиент пришел 24.07 в аптеку по адресу Рошинская 21 и сделал чек с покупкой одного крема на сумму до применения скидок 391 руб. Далее списал бонусами 263 руб. и итого к оплате внес 128 руб. Номер клиента или номер его карты не записали. Вчера он снова пришел и попытался вернуть крем, так как той с дефектом, производитель одобрил возврат, однако на кассе операция не прошла. Ошибка выдана такая, что касса пытается вернуть полную стоимость 391 руб., но клиент внес в кассу только 128 руб. и поэтому операция блокируется со словами по типу "сумма возврата превышает затраченные средства". Прошу разобраться в данной ситуации			

История

#1 - 26.07.2024 12:47 - Иван Щесюк

- Параметр Назначена изменился с Иван Щесюк на Техническое Сопровождение2

#2 - 26.07.2024 14:27 - Техническое Сопровождение2

- Параметр Назначена изменился с Техническое Сопровождение2 на Наталья Фролова

На лицо проблема на стороне манзаны, так как они 3 раза не смогли обработать возврат и вернули пустые ответы. Но с четвертой попытки возврат прошел, но информация об этом на кассу, по каким-то причинам - не доставилась. И получается что полный возврат уже по ЦРМ прошел, а по кассе нет, вот повторная попытка уже возвращенного чека выдает такую ошибку. Я удалил возврат, пусть попробуют его провести еще раз.

#3 - 26.07.2024 15:41 - Наталья Фролова

- Параметр Назначена изменился с Наталья Фролова на Иван Щесюк

Попробовали еще раз, выходит неизвестная ошибка

#4 - 27.07.2024 11:07 - Иван Щесюк

- Параметр Дата завершения изменился на 29.07.2024
- Параметр Статус изменился с Новая на В работе
- Параметр Назначена изменился с Иван Щесюк на Техническое Сопровождение2
- Параметр Готовность изменился с 0 на 20

Если проблема на стороне Manzana остается давай составим обращение на них.

#5 - 27.07.2024 21:40 - Техническое Сопровождение2

- Файл request28.xml добавлен
- Файл request27.xml добавлен
- Файл request26.xml добавлен

- Файл *request25.xml* добавлен
- Файл *request29.xml* добавлен
- Параметр *Назначена* изменился с *Техническое Сопровождение2* на *Иван Щесюк*

Да, опять та же проблема, манзана не смогла первые 2 запроса с возвратом обработать.

Напиши в манзану что не обрабатываются запросы возвратов и приложи примеры. Вопрос им - почему?
Все эти 5 примеров по одной карте, от одного партнера

#6 - 31.07.2024 13:34 - Иван Щесюк

- Файл *12.png* добавлен
- Файл *seredina-195947.pdf* добавлен

Manzana ответила по этому вопросу.
У нас остались к ним вопросы?

#7 - 31.07.2024 13:35 - Иван Щесюк

- Параметр *Назначена* изменился с *Иван Щесюк* на *Техническое Сопровождение2*

см. пост выше.

#8 - 31.07.2024 23:06 - Техническое Сопровождение2

- Параметр *Назначена* изменился с *Техническое Сопровождение2* на *Иван Щесюк*

Они ответили херню, я приложил 5 запросов как он не обработался, они приводят пример того как он с 6-го раза обработался - я это и без них вижу. Остается только удалить возврат и попробовать сделать возврат еще раз и если не проведется опять идти к ним

#9 - 02.08.2024 09:50 - Иван Щесюк

- Параметр *Назначена* изменился с *Иван Щесюк* на *Наталья Фролова*

Наталья, попроси клиенту повторить проведение.
Если не получится, пусть сообщат нам.

#10 - 02.08.2024 10:12 - Наталья Фролова

- Параметр *Назначена* изменился с *Наталья Фролова* на *Елена Резинкина*

Лена, ты подхватишь вопрос или мне продолжить по нему коммуникацию?

#11 - 02.08.2024 12:55 - Елена Резинкина

Иван Щесюк писал(а):

Наталья, попроси клиенту повторить проведение.
Если не получится, пусть сообщат нам.

Клиенту информацию передала, попробовать смогут только в среду (07.08), напишу, как будет обратная связь

#12 - 06.08.2024 13:10 - Наталья Фролова

- Параметр Назначена изменился с Елена Резинкина на Иван Щесюк

Клиент отзвонился, сегодня попробовали еще раз провести транзакцию, опять неудачная попытка

#13 - 07.08.2024 14:02 - Иван Щесюк

Ок, передадим в Манзану.

#14 - 13.08.2024 06:48 - Елена Резинкина

Добрый день!

Есть информация от Манзаны?

#15 - 19.08.2024 16:33 - Иван Щесюк

Манзана решает вопрос на своей стороне.

Нашли где проблема.

Добавляют индексы.

Как будет готово напишу дополнительно.

#16 - 20.08.2024 18:29 - Иван Щесюк

- Параметр Назначена изменился с Иван Щесюк на Елена Резинкина

Вроде исправили. Пусть пробуют возврат.

#17 - 22.08.2024 08:07 - Елена Резинкина

- Параметр Назначена изменился с Елена Резинкина на Иван Щесюк

Не работает возврат. Также и пишет "сумма возврата больше суммы покупки"

#18 - 28.08.2024 08:50 - Иван Щесюк

- Параметр Назначена изменился с Иван Щесюк на Елена Резинкина

#20 - 28.08.2024 09:45 - Елена Резинкина

- Параметр Назначена изменился с Елена Резинкина на Иван Щесюк

#22 - 02.09.2024 18:51 - Иван Щесюк

- Файл Чеки 343020313050.xls добавлен

- Параметр Статус изменился с В работе на Решена / К закрытию

- Параметр Назначена изменился с Иван Щесюк на Елена Резинкина

- Параметр Готовность изменился с 20 на 80

Лена, возврат по карте 343020313050 был обработан еще 26 июля.

Никаких проблем с обработкой этого возврата нет.

Поэтому при повторном проведении этого возврата он не принимается системой.

Приложил файл с чеками по этой карте.

#23 - 10.10.2024 15:39 - Елена Резинкина

- Параметр Статус изменился с Решена / К закрытию на Завершена
- Параметр Готовность изменился с 80 на 100

Файлы

request28.xml	1,47 КБ	27.07.2024	Техническое Сопровождение2
request27.xml	1,47 КБ	27.07.2024	Техническое Сопровождение2
request26.xml	1,47 КБ	27.07.2024	Техническое Сопровождение2
request25.xml	1,47 КБ	27.07.2024	Техническое Сопровождение2
request29.xml	1,47 КБ	27.07.2024	Техническое Сопровождение2
12.png	44,1 КБ	31.07.2024	Иван Щесюк
seredina-195947.pdf	106 КБ	31.07.2024	Иван Щесюк
Чеки 343020313050.xls	131 КБ	02.09.2024	Иван Щесюк