



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 87

ATUALIZAÇÃO DE PROCEDIMENTO PARA CORREÇÃO DO ERRO B-6103

Ao realizar o procedimento de inicialização da Cielo e apresentar o erro B-6103, fazer a configuração novamente pelo PDV Simulador. Caso o erro persista seguir o seguinte procedimento:

1. Solicite ao cliente que abra o Pay & Go Servidor, clique sobre a aba "Manutenção" e depois "Configuração".
2. Informe ao cliente a senha padrão "314159".
3. Solicite que ele lhe informe o número de ID e Senha configurados.
4. Confronte os números informados, com os números registrados na ferramenta CGR.
5. Se estiverem corretos, será necessário zerar o terminal e realizar a inicialização da adquirente no módulo cliente, utilizando o PDV Simulador.
6. Se o erro persistir, entre em contato com a NTK pelo telefone 3040-0032 e solicite a Liberação do erro.
7. Após a liberação do erro na NTK, realize a inicialização da adquirente pelo PDV Simulador.
8. Se o erro persistir, ligue novamente na NTK e solicite a liberação.
9. Após a liberação do erro na NTK, novamente realize o processo de inicialização (sempre pelo PDV SIMULADOR).
10. Se ainda assim o erro não for sanado pode escalar o caso enviando um Book para a caixa Suporte Tef com todas evidencias dos atendimentos anteriores Bematech x NTK.
11. Caso os números estejam divergentes, oriente o cliente a realizar a alteração dos campos ID e Senha do Servidor, conforme os dados registrados no CGR.
12. Após a alteração, solicite ao cliente que clique em "Aplicar", confirmar o procedimento no Pop-Up que será exibido e após, clique em "Sair".
13. Informe ao cliente que o Servidor será reinicializado. Após reiniciado, oriente o cliente a clicar sobre a opção "Manutenção" e selecionar "Verificar Licença e versão".
14. Caso o sistema não retorne nenhuma mensagem de erro, solicitar ao cliente que realize um teste de vendas através do PDV Simulador.
15. Se ainda assim o erro B6103 não for sanado pode escalar o caso enviando um Book para a caixa Suporte Tef com todas evidencias dos atendimentos anteriores Bematech x NTK.

Observação: Sempre que ligar na NTK, anotar os dados fornecidos pela analista. Ex: Nome, protocolo, Horário do contato, pois se o erro persistir, será necessário o envio desses dados via Book.

São Paulo, 11 de Setembro de 2017

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria será zerada no quesito “Procedimentos / Especificação de Produtos”

ATENÇÃO