

Migração TEF



O QUE SIGNIFICA TEF ?

Significa Transferência Eletrônica de Fundos.

É o processo que substitui o equipamento utilizado hoje (POS) para fazer vendas com cartões de crédito e débito.

Esta modalidade tecnológica permite fazer transações sem a utilização de "cheques", ou seja, o terminal passa a ser uma "extensão" do banco com a habilidade de realizar tais transações (chamadas "cheque eletrônico").

O TEF foi criado para dar mais segurança e comodidade nos pagamentos realizados com cartões, tanto para portadores de cartão como para Estabelecimentos Comerciais.

Todo **comprovante de TEF** deve estar vinculado a um **cupom fiscal** correspondente. É o que rege a lei e hoje o termo TEF é usado para definir essa integração. Para que essa exigência seja cumprida, o TEF deve estar integrado ao **software de automação comercial**, que por sua vez tem um **ECF** (Emissor de cupom fiscal) conectado, que fará a impressão do cupom fiscal e do comprovante de pagamento do cartão.

QUEM ESTÁ OBRIGADO AO USO DA TEF ?

Os contribuintes, usuários de ECF Emissor de Cupom Fiscal, que operam com cartão de crédito ou débito automático em conta corrente. E que não sejam optantes do Simples Nacional.

O QUE É SIMPLES NACIONAL ?

O Simples Nacional é um regime compartilhado de arrecadação, cobrança e fiscalização de tributos aplicável às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, previsto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Abrange a participação de todos os entes federados (União, Estados, Distrito Federal e Municípios).

É administrado por um Comitê Gestor composto por oito integrantes: quatro da Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB), dois dos Estados e do Distrito Federal e dois dos Municípios

ATENÇÃO



TIPOS DE TEF

TEF Discado

Utilizado em pontos de venda que utilizam a comunicação via linha telefônica discada. Sua arquitetura contempla PINPad (equipamento que realiza a leitura dos cartões pela tarja magnética ou pelo Chip e captura a senha dos cartões utilizados), software gerenciador (que faz a comunicação do computador frente de caixa com as Redes Adquirentes) e o software de cada Rede. Diz-se “**TEF discado**” porque ele utiliza uma conexão discada comum, através do modem instalado no próprio PC.

TEF Dedicado

Utilizado normalmente em estabelecimentos de maior porte. O **TEF Dedicado** utiliza uma **LP** (Linha Privativa) **direta**, **X25** ou **Frame Relay**, que o mantém conectado às bandeiras, tornando o processo de uso bem rápido.

TEF IP

TEF que também utiliza a conexão via internet, mas tem velocidade superior à do Dedicado, por utilizar banda larga, link via cabo ou rádio ou rede celular, mantendo a comunicação segura através da utilização de VPN. Permite também utilização de conexão discada como meio de comunicação principal ou como contingência.

ATENTO



DEFINIÇÕES

➤ **O.S.**

Ordem de Serviço

➤ **TEF**

Transferência Eletrônica de Fundos.

➤ **PDV ou Checkout**

Terminal de caixa utilizado para finalização das transações.

➤ **Integrador**

Empresa responsável pela instalação e manutenção da solução TEF.

DEFINIÇÕES

➤ Rede Adquirente

Empresas responsáveis pela aprovação ou rejeição das vendas, liberação de quais cartões o estabelecimento tem autorização para operar e quais modalidades (debito ou credito, quantidades de parcela). Exemplos de adquirentes: Cielo e RedeCard.

➤ PINPAD

Equipamento certificado e destinado a leitura de cartões com tarja magnética e processamento de cartões com chip.

➤ TCP/IP

Designa um conjunto de protocolos de comunicação entre computadores em rede.

➤ VPN

Virtual Private Network é uma rede privada segura construída sobre a infraestrutura da internet, conexão usada pelo TEF IP para enviar e receber os dados das transações.

DEFINIÇÕES

➤ **Número de Afiliação**

Número de cadastro nas adquirentes. Esse número identifica o estabelecimento junto as adquirentes e cada estabelecimento terá apenas um número de afiliação para cada adquirente.

➤ **Número Lógico**

Número que vincula o CNPJ do cliente ao número de afiliação e a conta bancária aonde o valor das vendas será depositado.

➤ **Sistema de Vendas (Software House)**


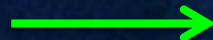

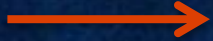
Programa responsável pelo registro dos produtos, gerenciamento de estoque e pela inicialização de vendas, assim com, a impressão dos cupons fiscais.

➤ **Bandeira**

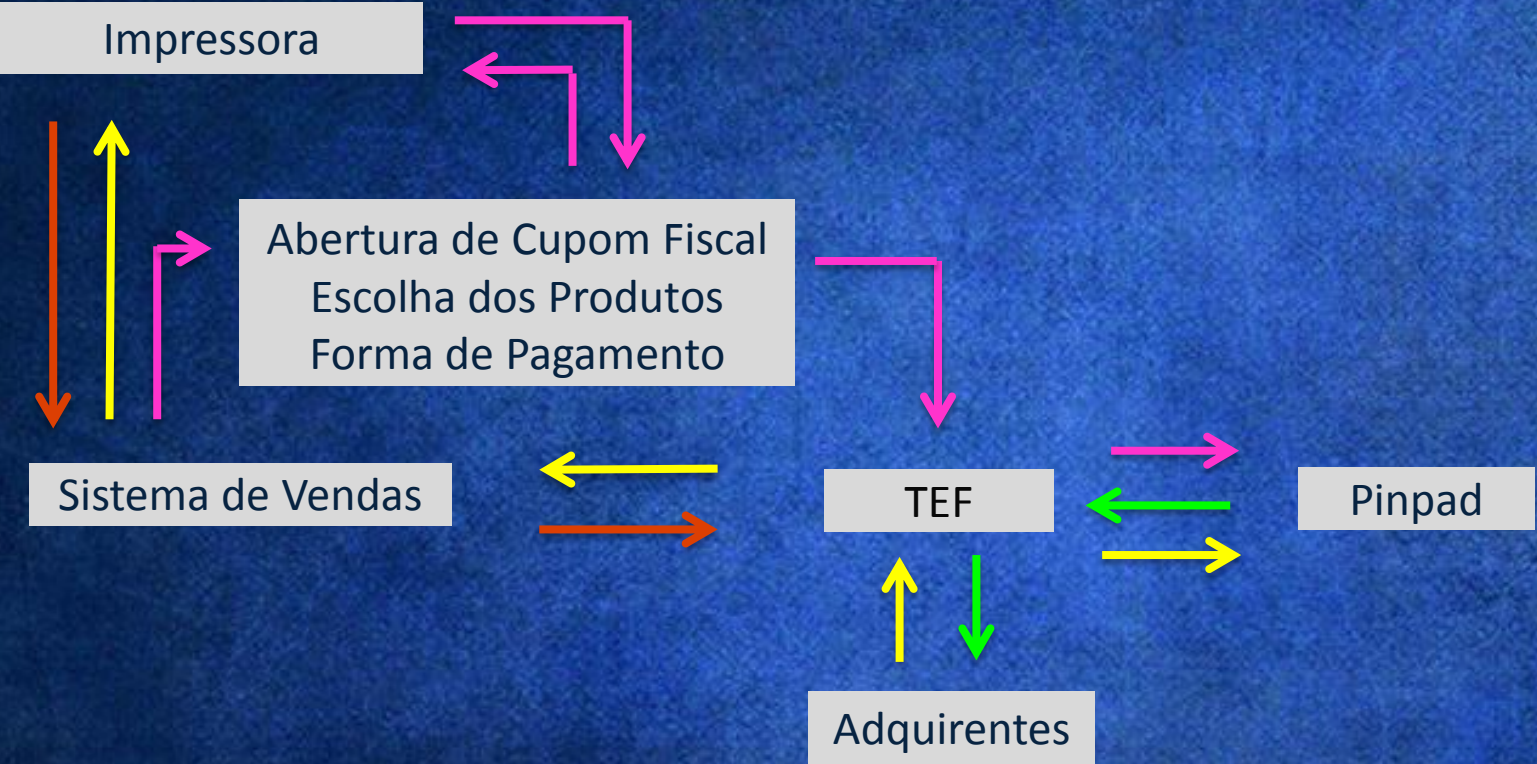
São empresas que determinam as regras dos cartões, sejam elas locais ou globais. Principais bandeiras no Brasil: Visa, MasterCard e American Express.

➤ **Rota Bandeira**

As bandeiras precisam de uma adquirente para efetuar as transações. Algumas bandeiras são exclusivas, mais algumas podem transacionar por varias adquirentes. Esse “caminho” que a bandeira vai fazer é chamado de “Rota”. Há alteração dessas rotas são efetuadas de maneiras diferentes em cada modalidade de TEF.

-  1ª ETAPA
-  2ª ETAPA
-  3ª ETAPA
-  4ª ETAPA

Fluxo das Vendas Efetuadas Através do TEF



Modalidades TEF

TEF Turbo

TEF Total

TEF Express

Título Calibri 28 pt.

TEF TURBO



TEF TURBO

Características:



TEF que utiliza o software Pay&Go ou Pay&Go DUO, que é gerenciado pela empresa NTK e que conta com a utilização de um numero limitado de cartões em relação aos outros softwares de TEF.

Também tem como característica a utilização de uma VPN exclusiva, chamada de **VPN interna ou Tunell_SSL**, que se mantém desconectada, realizando conexão automática somente quando seu uso for necessário.

O ícone dessa VPN é um losango que fica na cor vermelha quando desconectada, verde quando conectada e cinza quando corrompida.

- **PayGo Duo:** Trabalha com as bandeiras Cielo e Banrisul.
- **PayGo:** Trabalha com as bandeiras Cielo, Redecard, Banrisul e outras adquirentes.

As configurações de instalação, ativação de terminais e redes, configuração de PinPad, utilização de VPN serão iguais para as duas categorias, com exceção das configurações do gerenciador padrão.

Essa modalidade de TEF poderá ser instalada em um ou mais equipamentos, definindo um computador para o **Servidor Pay&Go** e instalando o **Cliente Pay&Go** nos terminais adicionais (checkout's adicionais).



Principais Erros

TEF Turbo

:: Principais Erros

TEF Turbo

FALHA TCP/ IP VPN não se comunica com servidor

Principais Motivos:

Esse erro acontece quando o servidor Pay&Go não consegue se comunicar com a central das adquirentes. Isso pode ocorrer por alguns motivos:

- Falta de acesso a internet no computador aonde o servidor está instalado;
- Falha na conexão da VPN;
- Bloqueio de acesso a internet por conta de antivírus e firewal;
- Erro de comunicação do Pay&Go Cliente com o Pay&Go servidor.

VIDE o Book de informações BEMATECH TEF

http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm

:: Principais Erros

TEF Turbo

Licença Expirada / Licença Invalida

Principais Motivos :

Esses erros aparecem no momento de uma venda e indicam que há um erro no Pay&Go Servidor.

Representação de um terminal virtual, das aplicações das redes adquirentes ativas nele, e do estado de cada uma delas.

Painel de eventos

Servidor Pay&Go

Manutenção Consultas Ajuda

servidor Pay&Go

- Terminal 00 (AA) - [MV-XP-REGINA]
 - #00 - CIELO (#01000342, ativo)
 - #01 - REDE (#PAYGO002, ativo)
 - #04 - BANRISUL (#50001527, ativo)
 - #10 - REDE ESTRADA (não configurado)
- Terminal 01 - Direto
 - #00 - CIELO (#01000341, ativo)
 - #01 - REDE (#PAYGO006, ativo)
 - #04 - BANRISUL (não inicializado)
 - #18 - REDE ESTRADA (não configurado)
- Terminal 02 - POS [ICT220-10212CT30225981]
 - #00 - CIELO (não configurado)
 - #01 - REDE (não configurado)
 - #04 - BANRISUL (não configurado)
 - #18 - REDE ESTRADA (não configurado)

data/hora	descrição do evento
19/02 13:29:40	Terminal 00 finalizado.
19/02 13:29:41	Servidor Pay&Go finalizado com sucesso.
19/02 13:29:41	Servidor Pay&Go iniciado (PGMNGR v2,89, ID do Gerenciamento Remoto: 10163, Nome do último instalador: PGServer_1402
19/02 13:29:41	Iniciando terminais virtuais...
19/02 13:29:42	Servidor Pay&Go operando em modo Inter
19/02 13:29:42	Terminal 00 iniciado.
19/02 13:29:42	Terminal 01 iniciado.
19/02 13:34:08	Configuração alterada.
19/02 13:34:09	Terminal 00 finalizado.
19/02 13:34:09	Terminal 01 finalizado.
19/02 13:34:10	Servidor Pay&Go finalizado com sucesso.
19/02 13:34:11	Servidor Pay&Go iniciado (PGMNGR v2,89, ID do Gerenciamento Remoto: 10163, Nome do último instalador: PGServer_1402
19/02 13:34:11	Iniciando terminais virtuais...
19/02 13:34:11	Servidor Pay&Go operando em modo Inter
19/02 13:34:12	Terminal 00 iniciado.
19/02 13:34:12	Terminal 01 iniciado.
19/02 13:34:12	Terminal 02 iniciado.
19/02 13:36:16	Iniciando conexão à Central (automático).

Indicador do estado do terminal virtual:

- (verde): terminal ocioso
- (amarelo): terminal sendo acessado no Servidor
- (vermelho): terminal sendo acessado no Cliente
- (cinza barrado de vermelho): terminal bloqueado

Indicador do estado da aplicação:

- (verde): operacional
- (cinza barrado de vermelho): inativo, ação pendente

ATENÇÃO

:: Principais Erros

TEF Turbo

Erro 1568 VPN

Principais Motivos:

Este erro aparecerá no Pay&Go Servidor e indica que há um erro de comunicação entre esse servidor e as adquirentes. Esse erro sempre será seguido de outro erro que indicará o motivo real de falha de comunicação. Entre os erros que podem aparecer junto ao 1568 estão:

- 1794 - Time Out: Pode ocorrer por oscilações ou falha do serviço da internet, bloqueio de antivírus ou firewall, problemas na rede de computadores do estabelecimento, falhas na VPN interna (VPN corrompida).
- 1784 - Erro de rede: Esse erro acontece quando o adaptador de rede da VPN interna não está ativo.
- 1503 (x) - Erro no ID do Pay&Go Servidor. O x pode ser o número 2, 3, 5. Todos referentes a ID. Todos esses erros estão descritos no Book.
- 1503 (6) - Horário do computador diferente do horário do Pay&Go Servidor.
- 1789 - Credenciais inválidas ou incorretas: O login e/ou senha da VPN interna inseridos estão incorretos ou foram bloqueados.

VIDE o Book de informações BEMATECH TEF

http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm

:: Principais Erros

TEF Turbo

Erro 1015

Principais Motivos:

Este erro aparece no Pay&Go Servidor depois de um teste de verificação de licença e versão. Ele ocorre quando o software do Pay&Go instalado no computador do estabelecimento é de uma versão obsoleta. Nesse caso é necessário a instalação de uma versão atualizada desse programa. Esse procedimento só pode ser feito por um analista do nível 2.

VIDE o Book de informações BEMATECH TEF

http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm

:: Principais Erros

TEF Turbo

Gerenciador Padrão Não Ativo

Principais Motivos :

Esse acontece quando o gerenciador padrão não está inicializado. O gerenciador padrão é diferente no Pay&Go e Pay&Go Duo:

Pay&Go Duo: O gerenciador padrão será um programa chamado Tef Dial. Ele será representado por um ícone parecendo uma calculadora ao lado do relógio do Windows.



Pay&Go: O gerenciador padrão será o Pay&Go Cliente. Ele será representado por um ícone de uma seta branca em um quadrado azul.

VIDE o Book de informações BEMATECH TEF

http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm

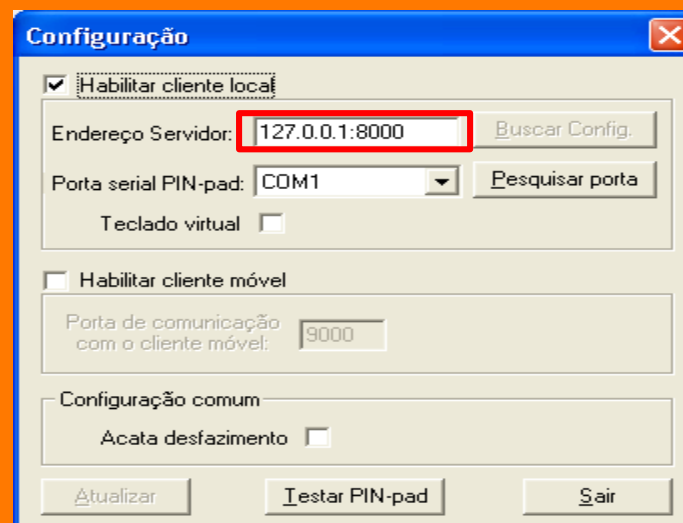
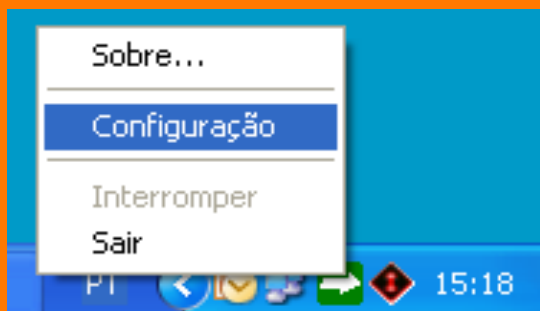
:: Principais Erros

TEF Turbo

Checkout duplicado

Principais Motivos:

Esse erro acontece quando 2 checkouts estão tentando acessar o Pay&Go Servidor utilizando a mesma porta de comunicação. Nos casos em que o Pay&Go Cliente e PayGo Servidor estão instalados no mesmo computador, esse erro pode acontecer por um “endereço de servidor” digitado errado no Pay&Go Cliente ou por falta de liberação dos terminais virtuais no Servidor Pay&Go.



VIDE o Book de informações BEMATECH TEF

http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm

:: Principais Erros

TEF Turbo

Erro de comunicação com o PinPad

Principais Motivos:

Acontece quando o Pay&Go cliente não tem comunicação ou não reconhece o Pinpad.

- Falha ou não instalação do driver do Pinpad;
- Falha na porta usb, porta serial ou na porta COM onde o Pinpad está instalado;
- Configuração da velocidade do PinPad incorreta;
- Falta de configuração do Pay&Go Cliente após a troca de porta usb onde o Pinpad está instalado;
- Defeitos de cabos ou Pinpad queimado;

VIDE o Book de informações BEMATECH TEF

http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm

:: Principais Erros

TEF Turbo

Substituição de PINPAD (Chamado)

Principais Motivos:

A maior parte dos Pinpads utilizados pelos clientes Bematech, são concedidos em um sistema de comodato (empréstimo). Por isso quando ocorre algum problema que necessita de troca do equipamento, fica a cargo da própria Bematech realizar a troca do mesmo. O chamado para a troca deve ser feito por um atendente do 0800. Um Pinpad devera ser trocado quando:

- O equipamento está queimado;
- Algum cabo, seja de dados ou de energia, está com defeito;
- A bateria interna não está funcionando corretamente, caso em que o cliente será obrigado a realizar uma carga de tabelas constantemente;
- O Pinpad não consegue ler cartões com tarja magnética ou com chip.
- Quando aparecer no visor do Pinpad as seguintes mensagens: “Pinpad bloqueado”, “Bit 53” ou “Auto Teste”.
- Pinpad de um modelo muito antigo.

VIDE o Book de informações BEMATECH TEF

http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm

:: Principais Erros

TEF Turbo

Consulta de transação

Como realizar a consulta:

A consulta de transações no TEF Turbo é realizada através do Pay&Go Servidor, acessando o menu “Consultas” e depois a opção “Transações”. Será solicitada uma senha: 1111 (4 vezes o número 1). Nesse menu é possível:

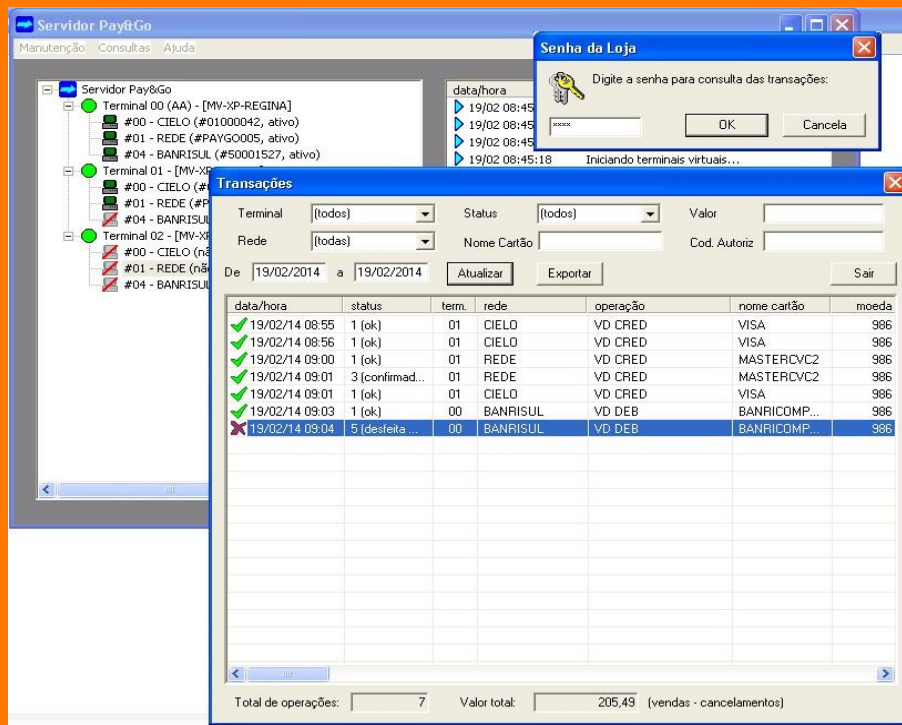
- Consultar as transações efetuadas de acordo com a data, adquirente, número do documento fiscal, entre outras.
- Eliminar transações pendentes.

VIDE o Book de informações BEMATECH TEF

http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm

:: Principais Erros

TEF Turbo



VIDE o Book de informações BEMATECH TEF

http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm

:: Principais Erros

TEF Turbo

Terminal bloqueado por transação pendente

Principais Motivos:

Esse erro aparece quando há uma transação pendente no Pay&Go Servidor e necessita de confirmação. Uma transação pode ficar pendente se durante uma venda ocorrer uma das situações abaixo:

- Travamento ou desligamento repentino do computador, seja por problemas na própria máquina ou falha na energia;
- Oscilações ou falha no serviço de internet;

VIDE o Book de informações BEMATECH TEF

http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm

:: Principais Erros

TEF Turbo

Terminal: (todos) Status: (todos) Valor:

Rede: (todas) Nome Cartão: Cod. Autoriz:

De: 18/02/2014 a 19/02/2014 [Atualizar] [Exportar] [Confirmar] [Desfazer] [Sair]

data/hora	status	term.	rede	operação	nome cartão	moeda
✓ 18/02/14 15:58	1 (ok)	00	BANRISUL	OUTRO/ADM		
✓ 18/02/14 16:10	1 (ok)	01	REDE	OUTRO/ADM		
✓ 18/02/14 16:55	1 (ok)	00	BANRISUL	VD DEB	BANRICOMP...	986
✓ 18/02/14 16:56	1 (ok)	00	BANRISUL	VD DEB	BANRICOMP...	986
✓ 18/02/14 16:58	1 (ok)	01	REDE	VD CRED	MASTERCVC2	986
✓ 18/02/14 17:00	1 (ok)	01	REDE	VD CRED	MASTERCVC2	986
✓ 19/02/14 08:55	1 (ok)	01	CIELO	VD CRED	VISA	986
✓ 19/02/14 08:56	1 (ok)	01	CIELO	VD CRED	VISA	986
✓ 19/02/14 09:00	1 (ok)	01	REDE	VD CRED	MASTERCVC2	986
✓ 19/02/14 09:01	3 (confirmad...	01	REDE	VD CRED	MASTERCVC2	986
✓ 19/02/14 09:01	1 (ok)	01	CIELO	VD CRED	VISA	986
✓ 19/02/14 09:03	1 (ok)	00	BANRISUL	VD DEB	BANRICOMP...	986
✗ 19/02/14 09:04	5 (desfeita ...	00	BANRISUL	VD DEB	BANRICOMP...	986
✓ 19/02/14 09:24	1 (ok)	00	REDE	OUTRO/ADM		
19/02/14 09:26	0 (pendente)	00	REDE	VD DEB	CPOSITIVA	986

Total de operações: 15 Valor total: 261,49 [vendas - cancelamentos]

VIDE o Book de informações BEMATECH TEF

http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm

:: Principais Erros

TEF Turbo

Terminal Bloqueado Numero Lógico não Autorizado

Principais Motivos:

Esse erro acontece quando um dos números lógicos configurados no Pay&Go servidor não está cadastrado ou foi alterado no CGR. Também haverá casos em que um destes números estará desautorizado por problemas técnicos ou de cadastro na própria adquirente.

VIDE o Book de informações BEMATECH TEF

http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm

Falha conectando ao Pay&Go, erro -4010

Principais Motivos:

Acontece quando o Pay&Go Servidor não consegue se comunicar com o Pay&Go Cliente.

- Quando o Pay&Go Servidor não está inicializado;
- Quando o endereço do servidor no Pay&Go Cliente está incorreto, seja o IP ou a porta;
- Por bloqueio de antivírus ou firewall;
- Erro de conexão da rede local, somente em terminais que o Pay&Go Cliente está instalado em um computador diferente do computador aonde está instalado o Pay&Go Servidor;
- Erro de configuração do Pinpad;

VIDE o Book de informações BEMATECH TEF

http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm

Nenhuma rede configurada ou ativa

Principais Motivos:

Esse erro acontece quando todas as bandeiras do terminal foram desconfiguradas e necessitam da reconfiguração de numeros logicos e afiliações.

- Queda de energia no estabelecimento:
- Travamento ou desligamento repentino do computador, principalmente durante a realização de uma venda.
- Oscilações ou queda total do serviço de internet.
- Queima ou defeito do Pinpad durante a realização de uma venda.

VIDE o Book de informações BEMATECH TEF

http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm

:: Principais Erros

TEF Turbo

B6104 e COMP01 (Cielo)

Principais Motivos:

Esses erros acontecem principalmente durante a configuração/inicialização da adquirentes Cielo.

Ambos são como uma trava de segurança, sendo necessário entrar em contato com a Cielo e solicitar a liberação desses erros. Durante a liberação, será solicitado o logico e a razão social do cliente para que seja confirmado se os dados estão corretos.

VIDE o Book de informações BEMATECH TEF

http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm

:: Principais Erros

TEF Turbo

Rede 89 e 88 (RedeCard)

Principais Motivos:

- Rede 89 = Durante a inicialização da Rede, o número de O.S. estará incorreto, sendo necessário trocar de 8 vezes o número 1 (11111111) para 8 vezes o número 0 (00000000).

```
No DE OS:  
11111111
```

```
No DE OS:  
00000000
```

- Rede 88 = Erro que acontece quando o número logico está fora de produção. Necessário encaminhar o cliente para o nível 2 para que seja enviado um SMS para liberação.

VIDE o Book de informações BEMATECH TEF

http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm

:: Principais Erros

TEF Turbo

Lote Cheio Redecard

Principais Motivos:

Esse erro acontece quando a pasta destinada para salvar os arquivos de transações não é devidamente esvaziada pela RedeCard. Nesse caso é necessário esvaziar essa pasta manualmente pelo Administrativo do TEF.

VIDE o Book de informações BEMATECH TEF

http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm

TEF TOTAL



TEF TOTAL

Características:



A principal característica desta modalidade, além da aceitação de um número maior de adquirentes e cartões em relação ao TEF Turbo, é o seu servidor em “nuvem”, sendo instalado somente o cliente (Integrador TEF-IP) no terminal.

AUTTAR

A administração e gerência do servidor ficará por conta da empresa Auttar, empresa que desenvolveu a licença TEF TOTAL.

O TEF TOTAL utilizará como forma de comunicação apenas o sistema de VPN externa (CISCO ou GSURF).

Sua licença deverá ser instalada máquina por máquina, não havendo a necessidade de instalação de um servidor no estabelecimento.



Principais Erros

TEF Total

:: Principais Erros

TEF Total

Erro 0203

Principais Motivos :

Esse é o erro mais comum no TEF TOTAL e pode ocorrer por varios motivos. Esse erro somente indica que há uma falha, seja ela de comunicação do Integrador com a VPN ou algum problema de configuração do Pinpad ou do proprio Integrador. Segue abaixo alguns problemas que podem ocasionar o erro 0203:

- Oscilação ou falha no serviço de internet do estabelecimento;
- VPN bloqueada pelo antivírus ou firewall ou com erro de conexão;
- Pinpad com erro de configuração ou defeito;
- Integrador não inicializado ou com erro ao inicializar, que pode ocorrer por falta de atualização do Java ou versão do Integrador obsoleta;
- Falta de inicialização ou carga de tabelas;
- Erro de configuração dos dados do estabelecimento no Integrador;

:: Principais Erros

TEF Total

Erro de VPN

Principais Motivos:

- Oscilação ou falha no serviço de internet;
- Bloqueio de antivírus ou firewall;
- VPN desconectada
- VPN conectada, mas sem comunicação
- Erro 5, arquivo pcf corrompido
- Erro de “escolta” no arquivo pcf
- Problemas no adaptador de rede
- Cliente bloqueado por pendências com o setor financeiro.



VPN Conectada



VPN Desconectada

VIDE o Book de informações BEMATECH TEF

http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm

:: Principais Erros

TEF Total

Erro 0211 – 0210 (Erros de pinpad)

Principais Motivos

Esses erros ocorrem devido a erros na configuração do pinpad ou defeitos no equipamento.

Gerenciador Padrão não Ativo

Principais Motivos :

Esse erro acontece quando o Integrador TEF não está ativo.



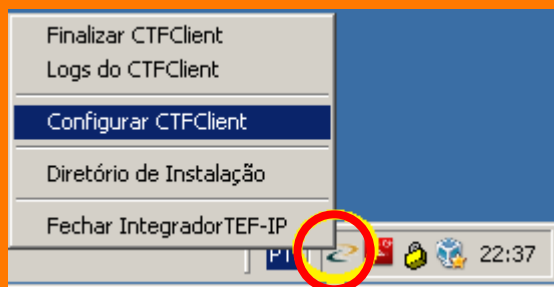
:: Principais Erros

TEF Total

Inicialização e Carga de Tabelas

Quando Aplicar:

- Inicialização: Procedimento necessário sempre que alguma alteração for feita no TEF.
- Carga de tabela: Procedimento necessário sempre que alguma alteração for feita no TEF, houver a liberação de novos cartões por parte das adquirentes, mudanças de rota de cartões, inclusão de novas adquirentes no TEF ou for necessário um teste de comunicação.



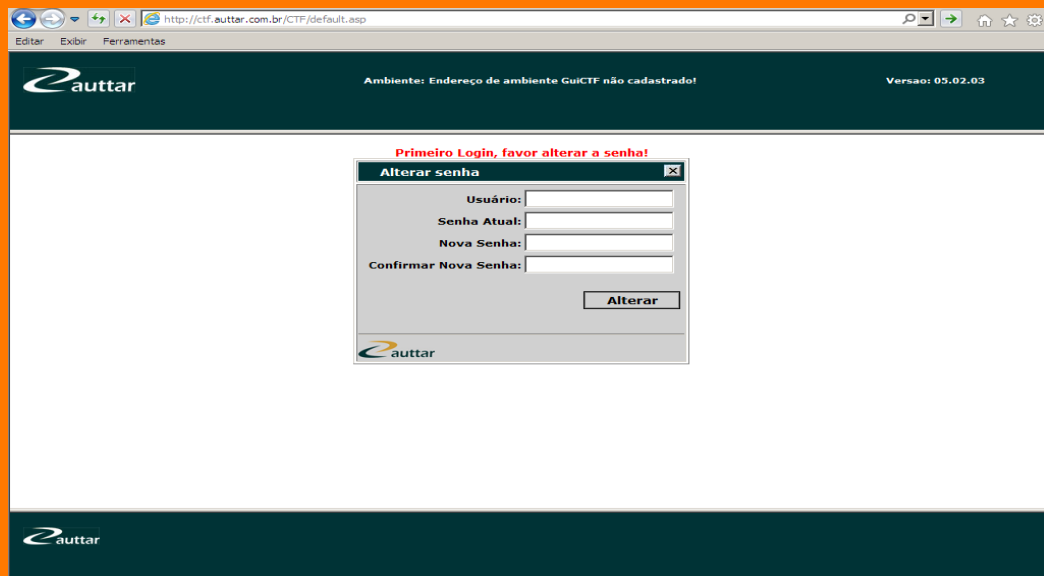
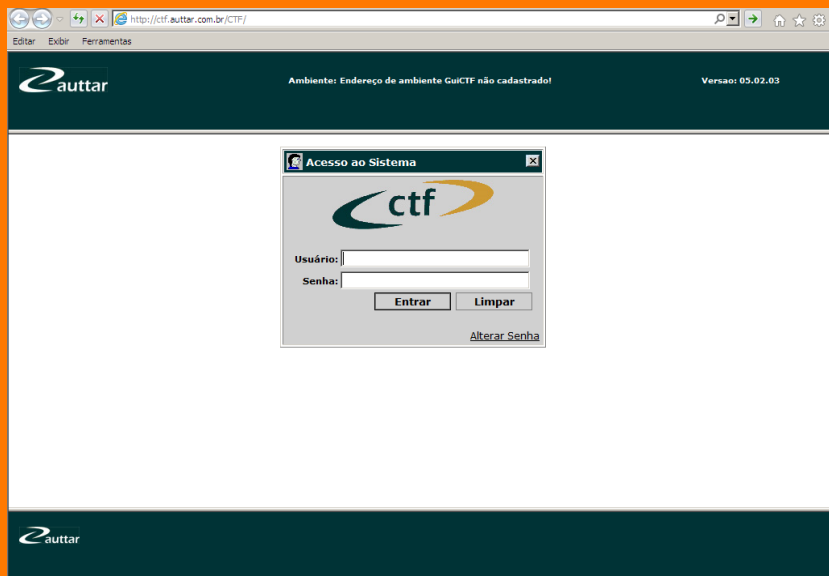
:: Principais Erros

TEF Total

Consultar transações / Utilização do site Auttar

Principais Motivos:

Por conta do servidor em nuvem, para seus clientes do TEF TOTAL, a Auttar disponibiliza um site para a consulta de vendas realizadas no seu estabelecimento, geração relatórios e eliminação de transações pendentes.



:: Principais Erros

TEF Total

Consultar transações / Utilização do site Auttar

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://ctf.auttar.com.br/CTF/default.asp>. The page header includes the Auttar logo and user information: Loja: 1 -; Usuário: 73231 - crcl; Hora do login: 11:25:33 AM; Ambiente: Endereço de ambiente GuiCTF não cadastrado!; Versão: 05.02.03.

On the left side, there is a menu with the following links: [Alterar Senha](#), [Certificado VPN](#), [Consultar Transações](#), [Eliminar Pend. Data](#), [Relatórios](#), [Analit por AutorizBD](#), [Elim por AutorizBD](#), [Resumo por AutorizBD](#), and [Sair](#).

The main content area features a 'Consulta transações' form with the following fields:

Banco Conexão:	Histórico
Site:	(TODOS)
Instancia:	(TODOS)
Número NSU:	
Núm. Doc. (Cupom):	
Status da Transação:	(TODOS)
Código do Estabelecimento:	24201 - COMERCIAL REGUEIRA COSTA LTDA ME
Código da Loja:	(TODOS)
Número Cartão:	
Número do Terminal:	
Autorizadora:	(TODOS)
Van:	(TODOS)
Código de Resposta:	(TODOS)
Tipo da Transação:	(TODOS)
Data inicial:	01/03/2016 (dd/mm/aaaa)
Data final:	01/03/2016 (dd/mm/aaaa)
Hora inicial:	00:00:00 (hh:mm:ss)
Hora final:	23:59:59 (hh:mm:ss)

A 'Consultar' button is located at the bottom right of the form.

:: Principais Erros

TEF Total

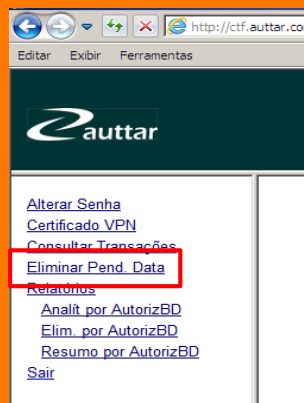
Transação pendente

Principais Motivos :

Esse erro aparece quando há uma transação pendente no servidor da Auttar e necessita de confirmação. Essa confirmação no TEF TOTAL, deve ser feita através do site da Auttar.

Uma transação pode ficar pendente se durante uma venda ocorrer uma das situações abaixo:

- Travamento ou desligamento repentino do computador, seja por problemas na propria maquina ou falha na energia;
- Oscilações ou falha no serviço de internet;



:: Principais Erros

TEF Total

Arquivo nas pastas REQ ou RESP (ERRO INSIRA OU PASSE O CARTÃO)

Principais Motivos :

Na instalação do TEF é criada uma pasta no disco local com o nome “Tef_Dial”. Nessa pasta existem duas subpastas: RESP e REQ. Essas pastas são usadas pelo sistema de venda para repassar informações para o TEF via arquivos. O sistema de vendas cria esses arquivos e logo após a leitura dos mesmos pelo TEF, esses arquivos devem ser apagados automaticamente pelo sistema de vendas. Quando uma transação fica pendente, seja no TEF ou no sistema de venda esses arquivos não são apagados pelo sistema.

Computador > Disco Local (C:) >

Organizar > Abrir > Incluir na biblioteca > Compartilhar com > Gravar > Nova pasta

Favoritos	Nome	Data de modificaç...	Tipo	Tamanho
Área de Trabalho	58729e697fce9950e9	27/10/2015 00:58	Pasta de arquivos	
Downloads	Arquivos de Programas	02/03/2016 14:17	Pasta de arquivos	
Locais	Auttar_TefIP	02/03/2016 14:17	Pasta de arquivos	
	Nova Pasta	27/10/2015 14:25	Pasta de arquivos	
Bibliotecas	PerfLogs	13/07/2009 23:37	Pasta de arquivos	
Documentos	SiLabs	22/12/2015 19:29	Pasta de arquivos	
Imagens	TEF_DISC	02/03/2016 14:24	Pasta de arquivos	
Músicas	TEFBR	22/01/2016 12:45	Pasta de arquivos	
Videos	Usuários	17/12/2015 15:40	Pasta de arquivos	
	Windows	22/01/2016 12:45	Pasta de arquivos	
Computador	BemaFB2-20151209	09/12/2015 19:21	Documento de Te...	2.261 KB
Disco Local (C:)	BemaFB2-20151210	10/12/2015 19:21	Documento de Te...	1.334 KB
Dados (E:)	BemaFB2-20151211	11/12/2015 19:42	Documento de Te...	2.003 KB
Disco removível (F:)	BemaFB2-20151212	12/12/2015 19:30	Documento de Te...	2.013 KB
	BemaFB2-20151214	14/12/2015 19:28	Documento de Te...	1.593 KB
	BemaFB2-20151215	15/12/2015 19:23	Documento de Te...	1.439 KB
Rede	bemalog_16-12-2015	16/12/2015 09:13	Documento XML	10 KB
	bemalog_17-12-2015	17/12/2015 15:55	Documento XML	5 KB
	PDOXUSRS.NET	15/12/2015 20:49	Arquivo NET	13 KB
	Retorno	15/12/2015 07:42	Documento de Te...	3 KB
	Teste	15/12/2015 19:12	Imagem JPEG	18 KB
	Tef_dial	02/03/2016 14:33	Pasta de arquivos	

Computador > Disco Local (C:) > Tef_dial >

Organizar > Incluir na biblioteca > Compartilhar com > Gravar > Nova pasta

Favoritos	Nome	Data de modificaç...	Tipo	Tamanho
Área de Trabalho	REQ	02/03/2016 14:35	Pasta de arquivos	
Downloads	RESP	02/03/2016 14:35	Pasta de arquivos	
Locais	Tef_dial	20/02/2014 10:23	Aplicativo	185 KB
Bibliotecas				
Documentos				
Imagens				
Músicas				
Videos				
Computador				
Disco Local (C:)				
Dados (E:)				
Disco removível (F:)				
Rede				

ATENÇÃO

:: Principais Erros

TEF Total

Refaça a transação

Motivo:

Essa mensagem aparece quando o relógio do computador está com o horário diferente das adquirentes. Normalmente isso acontece devido ao horário da impressora estar errado, o que gera uma mudança automática ou manual do horário do computador. Necessário que o cliente acerte o horário tanto do computador, quanto da impressora, para que o sistema volte a funcionar normalmente.

:: Principais Erros

TEF Total

Alteração de Rota Bandeira

Motivo:

- Diferente do TEF Turbo, no TEF TOTAL não há opção para escolha da adquirente na hora da venda. A adquirente que vai ser utilizada em cada bandeira deve ser configurada, antes da utilização do sistema TEF, pela Auttar. Essa “rota” das bandeiras pode ser alterada através da abertura de uma O.S. no Workfinity.

:: Principais Erros

TEF Total

Inclusão de novas bandeiras

Como proceder:

Devido ao seu servidor em nuvem, o TEF Total necessita apenas um número lógico, independente do número de caixas que o estabelecimento tiver. Para a geração e inclusão desse logico é necessário somente a abertura de uma O.S., aonde deve ser informado o número de afiliação do cliente.

TEF EXPRESS



TEF EXPRESS

Características:



Esse é o TEF mais completo em relação a quantidade de adquirentes e bandeiras aceitas. Assim como o TEF Turbo, tem a necessidade da instalação de um servidor além da instalação dos clientes.

Personalização

Sua configuração, apesar de mais complexa, apresenta um numero maior de personalização, principalmente em relação há qual adquirente as bandeiras serão roteirizadas.

O TEF Express utilizará como forma de comunicação apenas o sistema de VPN externa (GSURF ou OPEN).

Apresenta maior facilidade para configuração de bandeiras, cargas de tabelas.



Principais Erros

TEF Express

:: Principais Erros

TEF Express

Falhas de VPN

Principais Motivos:

- Oscilação ou falha no serviço de internet;
- Bloqueio de antivírus ou firewall;
- VPN desconectada
- VPN conectada, mas sem comunicação
- Erro 5, arquivo pcf corrompido
- Problemas no adaptador de rede

:: Principais Erros

TEF Express

Sitef fora do ar / Sitef não ativo

Principais Motivos:

- O “Console do Controle Geral” não está inicializado. O atalho para esse console está em Menu Iniciar\ Todos os Programas\Inicializar\Console do Controle Geral .
- O serviço do Sitef não está inicializado, necessário reinicia-lo. Esse serviço pode ser encontrado na janela de serviços do Windows. Para abrir essa janela, oriente o cliente a digitar “devmgmt.msc” no executar do Windows.



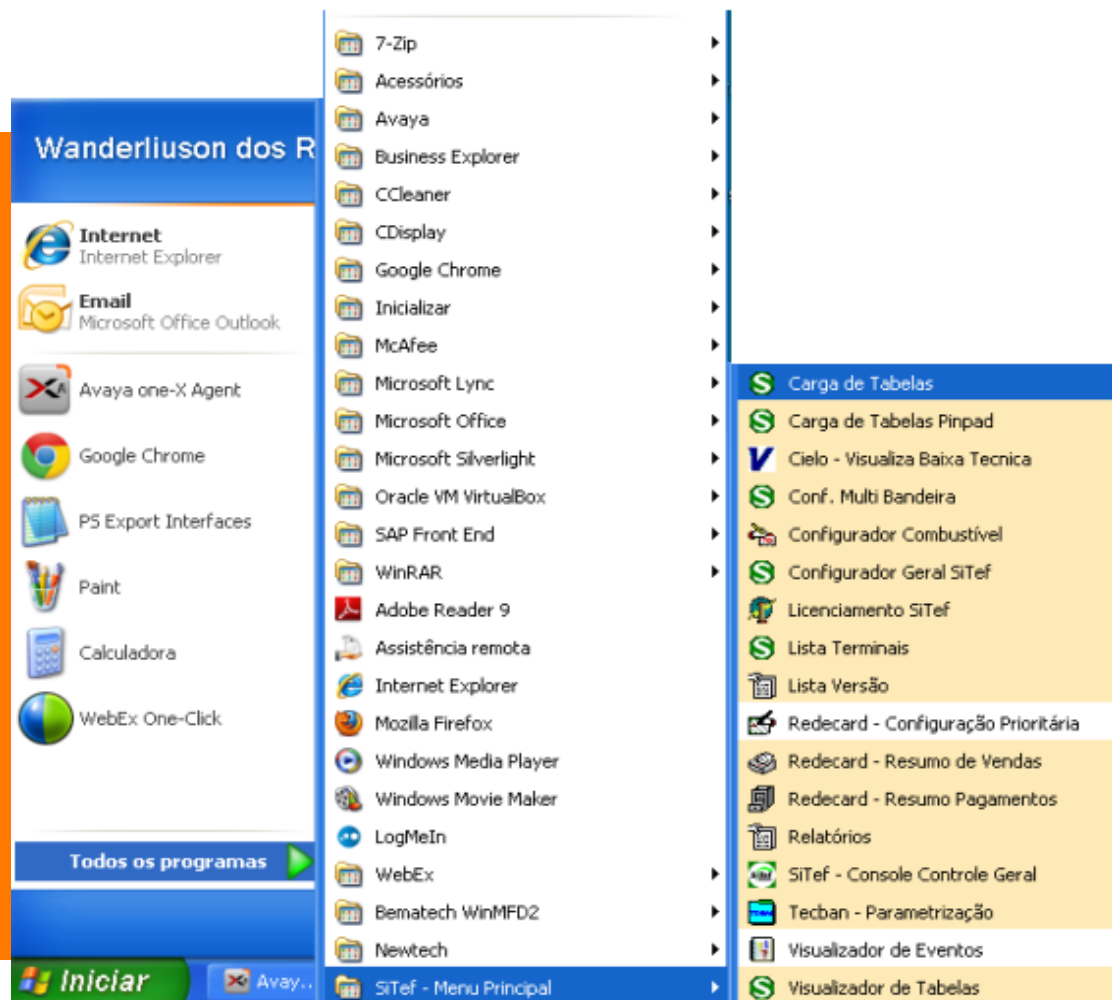
:: Principais Erros

TEF Express

Carga de Tabela

Quando Aplicar :

- Carga de tabela: Procedimento necessário sempre que alguma alteração for feita no TEF, houver a liberação de novos cartões por parte das adquirentes, mudanças de rota de cartões, inclusão de novas adquirentes no TEF ou for necessário um teste de comunicação.
- Diferente do TEF TOTAL, no TEF EXPRESS existem dois tipos de Carga de Tabelas. Uma para o sistema do TEF, chamada “Carga de Tabelas” e outra para o Pinpad chamada “Carga de Tabelas do pinpad”.



:: Principais Erros

TEF Express

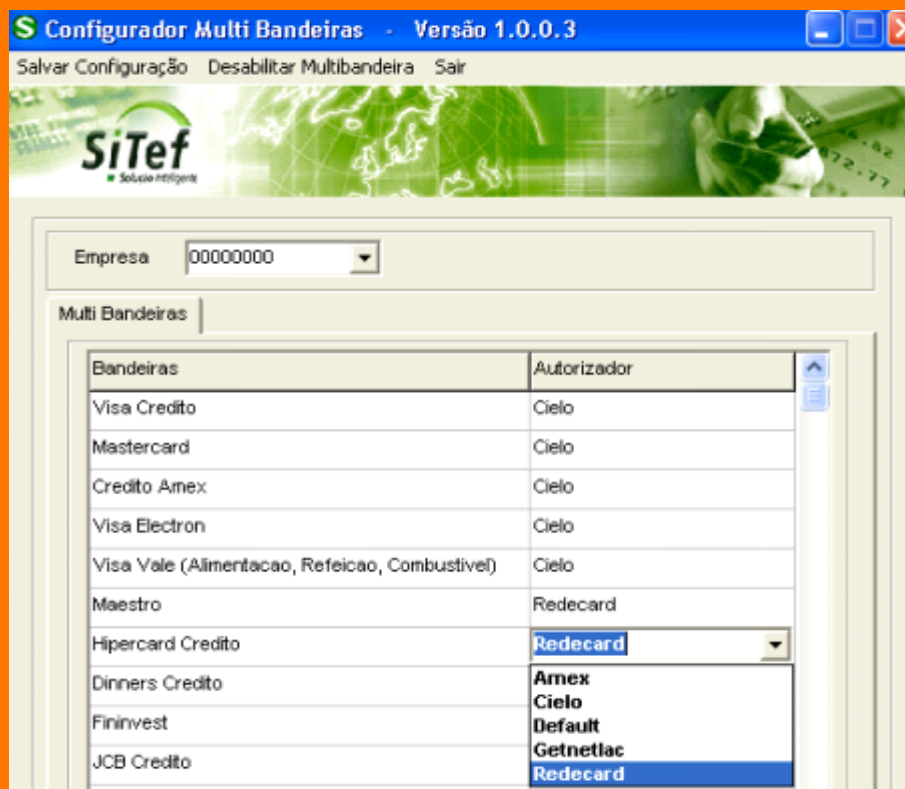
Configurador de Multi Bandeiras

Descrição:

- Um dos diferenciais do TEF Express é o seu “Configurador de Multi Bandeira”. Esse configurador permite a alteração de por qual adquirente será roteizado os cartões. O atalho do configurador encontra-se em: Menu iniciar/ Todos os Programas/ Sitef Menu Principal/ Conf. Multi Bandeira . Será solicitado a “Empresa” e “Senha. Empresa: 00000000 (Sequencia de 8 números 0). Senha 12345678.

:: Principais Erros

TEF Express



:: Principais Erros

TEF Express

Transação Pendente

Principais Motivos :

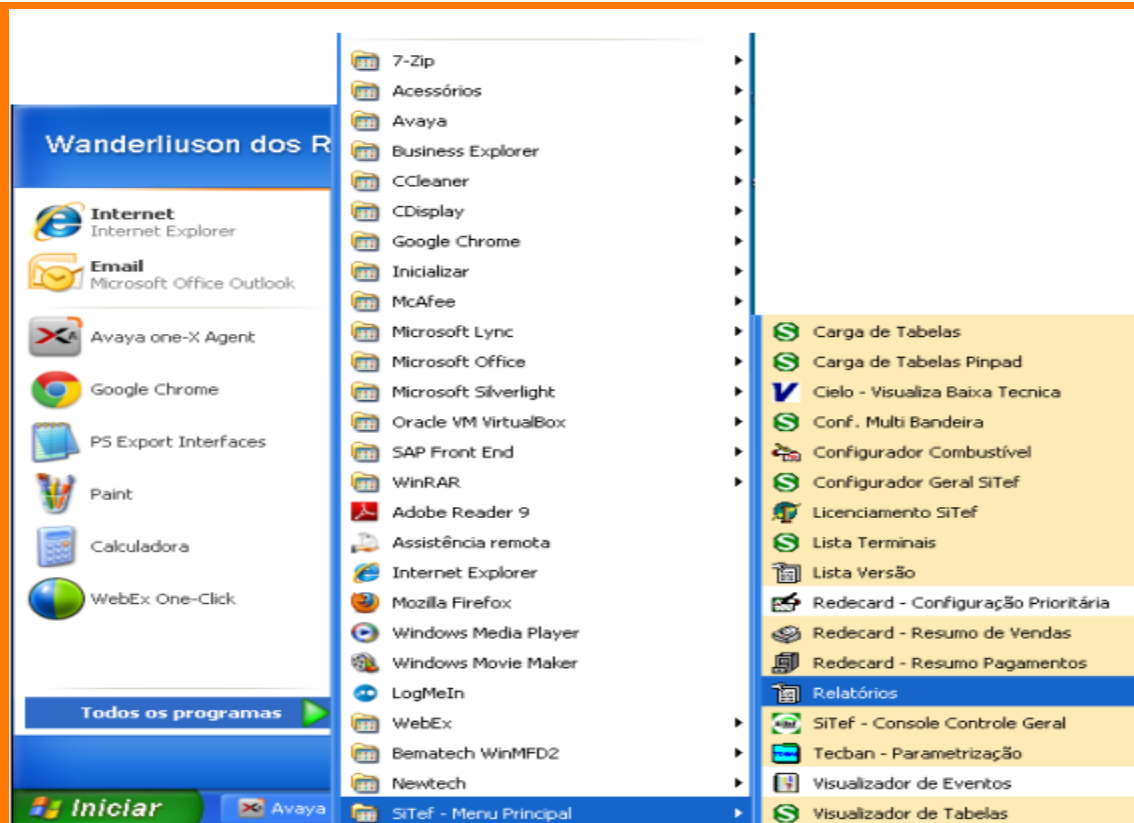
Esse erro aparece quando há uma transação pendente no servidor e necessita de confirmação. Essa confirmação no TEF Express, deve ser feita através do menu “Relatórios”. Para acessar esse menu, acesse: Menu Iniciar / Todos os Programas / Sitef Menu Principal/ Relatórios .

Uma transação pode ficar pendente se durante uma venda ocorrer uma das situações abaixo:

- Travamento ou desligamento repentino do computador, seja por problemas na propria maquina ou falha na energia;
- Oscilações ou falha no serviço de internet;

:: Principais Erros

TEF Express



ATENÇÃO

8/6/2018

56

:: Principais Erros

TEF Express

Nome	Hora	NSU	NSU	Codigo	Codigo	Estado	Numero cartao	Valor
produto		SiTef	Host	transacao	resposta	transacao	ou Banco Agência Conta	
REDECARD	16:25:22	210001		ABERTERM		CANC. TIM		
Cielo	16:25:38	210002		INICIALIZ		CANC. TIM		
REDECARD	16:26:32	210003		ABERTERM		CANC. TIM		

Quantidades		Valores		Quantidades		Valores	
Todas	[3]			Pagamentos	[0]	[0,00]
Débito	[0]	[0,00]	Canc. Pagamentos	[0]	[0,00]
Crédito	[0]	[0,00]	Cancelamentos	[0]	[0,00]
Pendentes	[0]	[0,00]	Negadas	[0]	[0,00]
Garantias	[0]	[0,00]	Nao validadas	[0]	[0,00]
Consulta Cheq.	[0]	[0,00]	Pré-Autorização	[0]	[0,00]
Consulta RVS	[0]			Estorno Pré-Aut	[0]	[0,00]
Crédito Parc.	[0]	[0,00]	Débito Parc.	[0]	[0,00]
Vlr Saque	[0]	[0,00]	Canc Vlr Saque	[0]	[0,00]
Compra Virtual	[0]	[0,00]	Canc Virtual	[0]	[0,00]
VENDAS VALIDAS	[0]	[0,00]				

ATENÇÃO

Relatorios de Transações do SiTef - Versão 36.1

Transações Manutenção de Pendências Resumo de Movimento Resumo de Transações Parceladas Resumo de Produtos Pesquisar Imprimir Configurar campos Registros inválidos

Configura TCP/IP Finalizar

Loja II

Movimento Empresa **TODAS** Produto **TODOS** Número do Cartão

PDV **TODOS**

Classificar por:

Empresa Rede Pdv Cód.transação

Hora	Nome	Codigo	NSU	NSU	Codigo	Estado	Codigo	Numero cartao	Valor	Idendi
	produto	empresa	SiTef	Host	transacao	transacao	resposta	ou Banco Agência Conta		PDV
14:40:18	Bco24Horas	00000000	080001	000080001	ABERTERM	EFETUADA				GERPDV
14:40:18	RedeCard	00000000	080002	000080002	ABERTERM	EFETUADA				GERPDV
14:40:18	Amex	00000000	080003	009080003	ABERTERM	EFETUADA				GERPDV
14:41:42	VISA ELECTRON	00000000	080004	000080004	CMPTDEB	EFETUADA		428268*****3025	1,00	SE0000
14:42:37	VISA	00000000	080005	000080005	CMPTCRN	CANC. PDV		400000*****0044	1,00	SE0000
14:43:41	Maestro	00000000	080006	000080006	CHPPRECD	EFET. LOC		542820*****1416	230,00	SE0000
14:44:50	MasterCard	00000000	080007	000080007	CMPTCRM	CANC. LOC		542820*****1416	189,00	SE0000
15:02:24	Maestro	00000000	080008	000080008	CHPPRECD	EFETUADA		542820*****1416	189,00	SE0000
15:03:30	VISA ELECTRON	00000000	080009	000080009	CHPPRECD	EFET. LOC		428268*****3025	195,00	SE0000
15:07:24	Maestro	00000000	080011	000080011	CMPTDEB	CANC. TRN		542820*****1416	195,00	SE0000
15:08:20	Maestro	00000000	080012	000080012	CANCDEBI	EFETUADA		542820*****1416	195,00	SE0000
15:09:25	Amex	00000000	080013		CMPTCRN	ESP. RESP		376400*****0016	213,00	SE0000
15:10:50	Amex	00000000	080014		CMPTCRN	CANC. TIM		376400*****0016	214,00	SE0000
15:14:18	MasterCard	00000000	080015	000080015	CMPTCRN	NEGADA	67	500000*****0000	324,00	SE0000
15:15:31	Fininvest	00000000	080016	000080016	FINROTV	EFETUADA		542820*****1416	110,00	SE0000
15:17:07	VISA ELECTRON	00000000	080017	000080017	CMPTDEB	EFETUADA		428268*****3025	111,00	SE0000
15:19:42	VISA	00000000	080018	000080018	CHPCRMJU	EFETUADA		428268*****3025	50,00	SE0000
15:21:26	MasterCard	00000000	080019	000080019	PREAUTCM	EFETUADA		542820*****1416	800,00	SE0000
15:23:10	MasterCard	00000000	080020	000080020	ESTORNOP	EFETUADA		542820*****1416	800,00	SE0000
15:24:28	VISA ELECTRON	00000000	080021	000080021	CONPRCDC	EFETUADA		428268*****3025	320,00	SE0000
15:26:37	Maestro	00000000	080022	000080022	CMPTDEB	PENDENTE		542820*****1416	320,00	SE0000
15:27:27	VISA ELECTRON	00000000	080023	000080023	CMPTDEB	CANC. PDV		428268*****3025	100,00	SE0000
15:28:41	VISA	00000000	080024	000080024	CMPTCRM	CANC. PDV		428268*****3025	100,00	SE0000
15:29:26	VISA	00000000	080025	000080025	CMPTCRM	PENDENTE		428268*****3025	100,00	SE0000

Quantidades Valores Quantidades Valores


ATENÇÃO

Relatorios de Transações do SiTef - Versão 36.1

Transações Manutenção de Pendências Resumo de Movimento Resumo de Transações Parceladas Resumo de Produtos Pesquisar Imprimir Configurar campos Registros inválidos

Configura TCP/IP Finalizar


Loja [] - Data da impressao - **Manutencao de Pendencias**

Movimento Empresa Produto  **Listar**

 PDV Número do Cartão

Hora	Nome produto	Codigo empresa	NSU SiTef	NSU Host	Codigo transacao	Estado transacao	Codigo resposta	Numero cartao ou Banco Agência Conta	Valor	Idendi PDV
14:43:41	Maestro	00000000	080006	000080006	CMPPRECD	PENDENTE		542820*****1416	230,00	SE0000
14:44:50	MasterCard	00000000	080007	000080007	CMPTCRM	PENDENTE		542820*****1416	189,00	SE0000
15:02:24	Maestro	00000000	080008	000080008	CMPPRECD	PENDENTE		542820*****1416	189,00	SE0000
15:03:30	VISA ELECTRON	00000000	080009	000080009	CMPPRECD	PENDENTE		428268*****3025	195,00	SE0000

Manutenção de pendências

 Seleccione a operação desejada.

Efetua local **Cancela local**

:: Principais Erros

TEF Express

Erro de comunicação com o PinPad

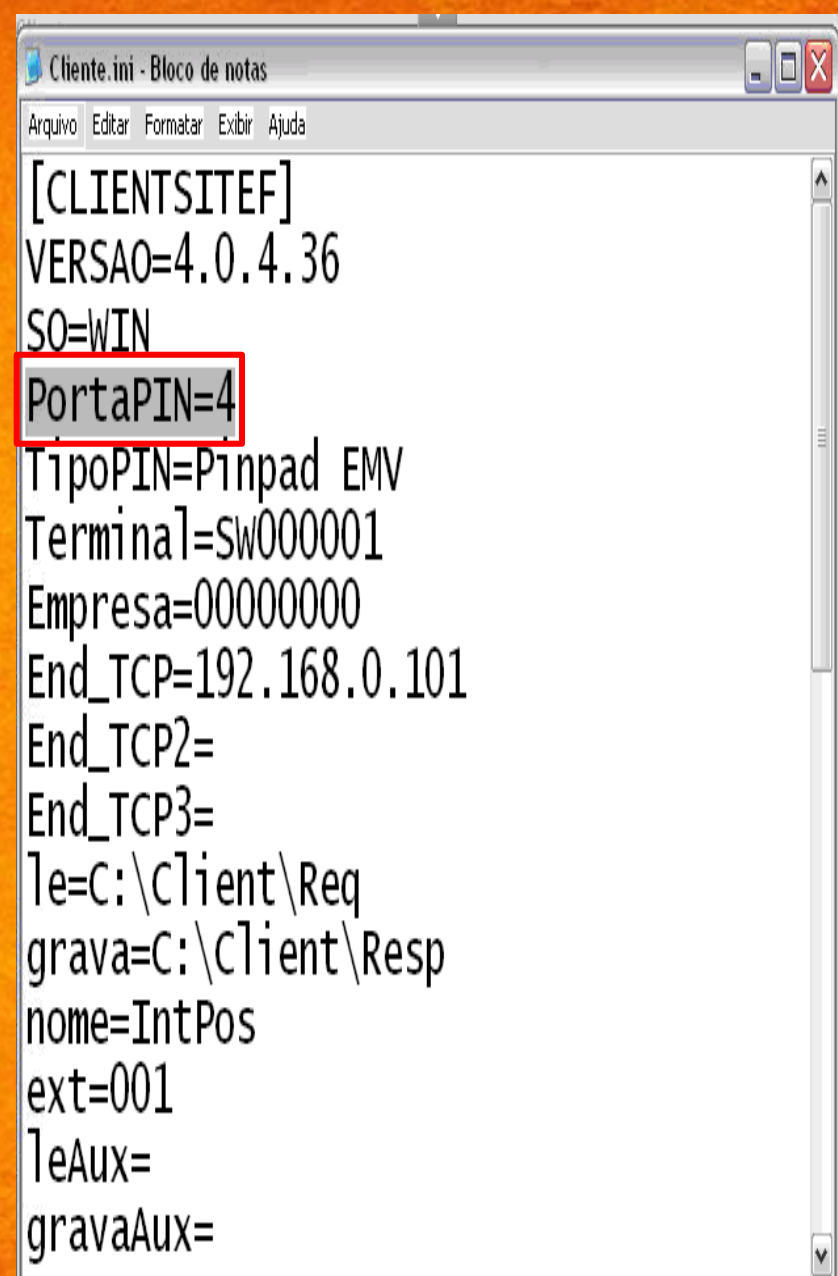
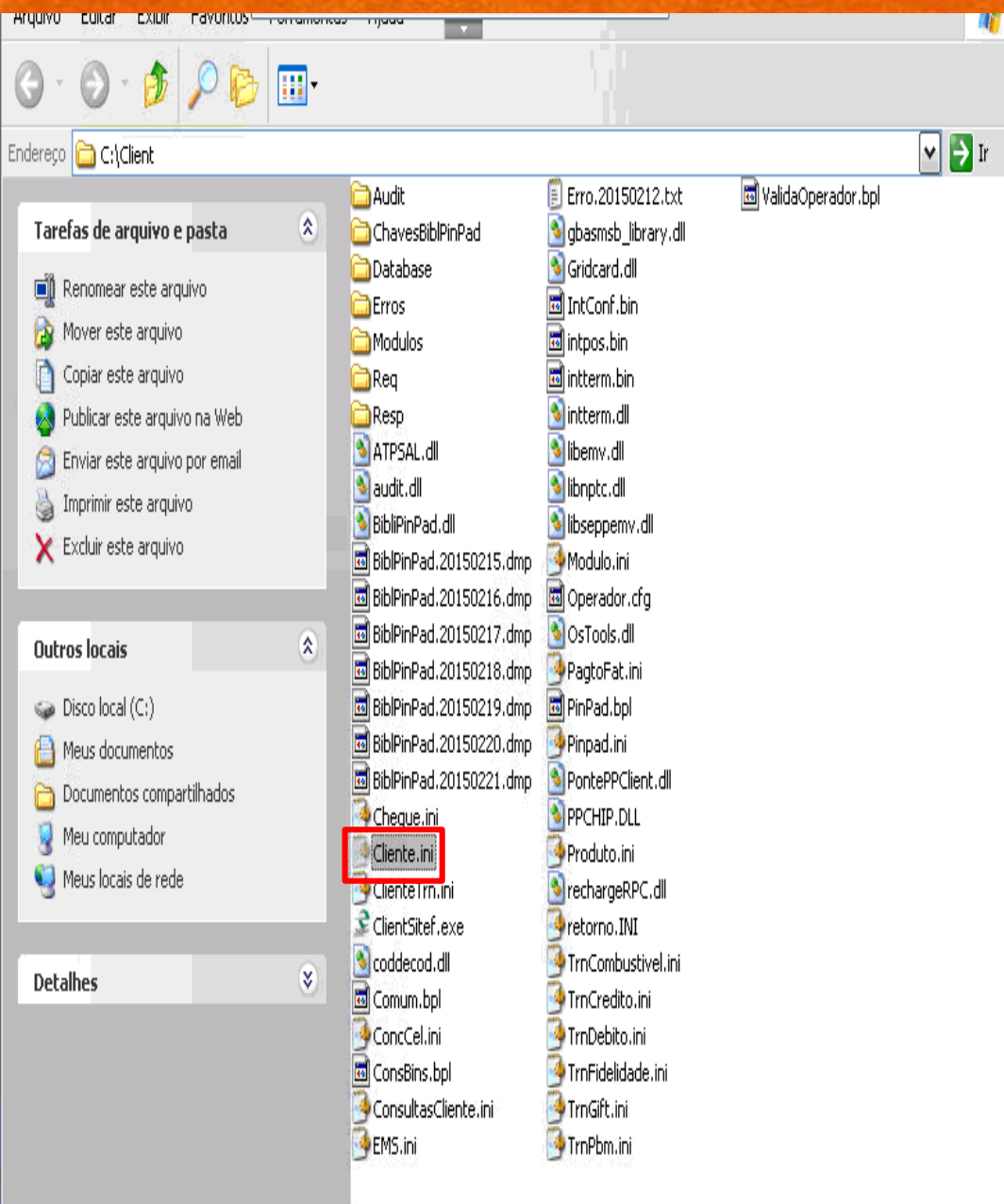
Principais Motivos:

Acontece quando o Pay&Go cliente não tem comunicação ou não reconhece o Pinpad.

- Falha ou não instalação do driver do Pinpad;
 - Falha na porta usb, porta serial ou na porta COM onde o Pinpad está instalado;
 - Configuração da velocidade do PinPad incorreta;
 - Número da porta COM no arquivo "Cliente.ini" incorreto;
 - Defeitos de cabos ou Pinpad queimado;
- Configurações de Sitef Modular desatualizadas ou irregulares;


VIDE o Book de informações BEMATECH TEF

http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm



ATENÇÃO

4. Instalação Client SiTef Modular

 CONFIGURAÇÃO

Cliente
SITef

Módulo Principal - v1.0.37.8

Estabelecimento | Opções do Usuário | Sistema | PinPad | Consulta cheque

Porta Serial

- Com1
- Com2
- Com3
- Com4
- Com5
- Com6
- Com7
- Com8

Velocidade

- 1200
- 2400
- 4800
- 9600
- 19200


Modelo PinPad

Nenhum

Mensagem Padrão

SOFTWARE EXPRESS

Escolha a porta serial e o modelo de PinPad.



Agente TEF

Agente TEF

Características:



Ferramenta para a consulta dos clientes que utilizam TEF gerenciados pela Bematech. Através dessa ferramenta é possível identificar qual a modalidade de TEF o cliente possui, seus dados cadastrais (Razão Social, endereço, etc.), se o cliente está bloqueado por alguma pendência com o financeiro, números de afiliações ou qual foi o agente instalador do seu TEF.

- **Números Lógicos:** Devido a demora na atualização, não se deve utilizar os números lógicos do Agente TEF.
- **Números de Afiliações:** Os números de afiliações do Agente TEF podem ser utilizados normalmente.

Também é possível verificar se o TEF do cliente é discado. Nesse caso é necessário encaminhá-lo para o atendimento da Cielo, responsável pelo suporte desse tipo de TEF.



- TEF SIMPLES
BUSCAR PEDIDOS
- TEF TURBO
GERENCIAMENTO DE PEDIDO
BUSCA CLIENTES
- TEF EXPRESS
GERENCIAMENTO DE PEDIDO
BUSCA CLIENTES EXPRESS
- TEF TOTAL
GERENCIAMENTO DE PEDIDO
BUSCA CLIENTES TOTAL
- RELATÓRIOS
ACOMP. DE VENDAS SIMPLES
- ÚTEIS
AVISOS
VER NOTÍCIAS
VER DOWNLOADS

Gerenciamento de Pedido

Filtros Recolher

Protocolo: Pedido: Período de: até:

Status: Tipo Pedido:

Agente/Revenda

Cliente (CNPJ): Cliente (Razão Social):

Adquirente	Número Afiliação	Número Lógico
<input type="checkbox"/> CIELO	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> REDECARD	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> AMEX	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> BANRISUL	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> CREDISHOP	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> POLICARD	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> VALECARD	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> ELAVON	<input type="text"/>	<input type="text"/>

PESQUISAR

Pedidos Recolher



Gerenciamento de Pedido

Filtros

Expandir

Pedidos

Recolher



CONTRATO



CONTRATO



DETALHES

<u>Código</u>	<u>Cliente</u>	<u>Tipo Pedido</u>	<u>Incluído em</u>	<u>Status</u>
593566	SANTOS E XAVIER CO	MIGRATEF TURBO	16-10-2013 11:46	INSTALADO



TEF SIMPLES

BUSCAR PEDIDOS



TEF TURBO

GERENCIAMENTO DE PEDIDO

BUSCA CLIENTES



TEF EXPRESS

GERENCIAMENTO DE PEDIDO

BUSCA CLIENTES EXPRESS



TEF TOTAL

GERENCIAMENTO DE PEDIDO

BUSCA CLIENTES TOTAL



RELATÓRIOS

ACOMP. DE VENDAS SIMPLES



ÚTEIS

AVISOS

VER NOTÍCIAS

VER DOWNLOADS



TEF SIMPLES

BUSCAR PEDIDOS



TEF TURBO

GERENCIAMENTO DE PEDIDO
BUSCA CLIENTES

TEF EXPRESS

GERENCIAMENTO DE PEDIDO
BUSCA CLIENTES EXPRESS

TEF TOTAL

GERENCIAMENTO DE PEDIDO
BUSCA CLIENTES TOTAL

RELATÓRIOS

ACOMP. DE VENDAS SIMPLES



ÚTEIS

AVISOS
VER NOTÍCIAS
VER DOWNLOADS

Visualizar Pedido Turbo

Protocolo 593596 - [MIGRATEF TURBO]

Pedido:
497093Situação Atual
INSTALADOSituação em:
06/02/2014 15:38

Detalhes:

Histórico:

08 fev 2014	15:38:59	INSTALADO
28 out 2013	16:21:22	AGUARDANDO CONFIRMAÇÃO INSTALAÇÃO
22 out 2013	13:24:36	AGUARDANDO ABERTURA OS INSTALAÇÃO
17 out 2013	13:16:16	AGUARDANDO GERAÇÃO Nº LÓGICO
17 out 2013	13:15:54	PREPARANDO SOLICITAÇÃO Nº LÓGICO
17 out 2013	11:15:08	FATURADO
16 out 2013	16:46:40	AGUARDANDO SEPARAÇÃO KIT
16 out 2013	15:25:31	PEDIDO GERADO COM SUCESSO
16 out 2013	14:38:19	AGUARDANDO GERAÇÃO DO PEDIDO
16 out 2013	14:38:07	AGUARDANDO AVALIAÇÃO Aprov. Lucia
16 out 2013	11:47:08	AGUARDANDO AVALIAÇÃO
16 out 2013	11:46:40	AGUARDANDO CONTRATO



ADICIONAR OBSERVAÇÃO

Cliente

CNPJ:
02.016.108/0001-06Razão Social:
SANTOS E XAVIER COMERCIO DE CONFECÇOES LTDA ME

Mais >>

Detalhes

Modalidade:
MIGRATEF TURBOQtde. CheckOuts:
1Valor Kit:
R\$ 0,00Kit:
KIT MIGRAÇÃO MIGRATEF TURBO USB - CANAIS DIFERENCIADA - 1 CHECK-OUT

-  **TEF SIMPLES**

BUSCAR PEDIDOS
-  **TEF TURBO**

GERENCIAMENTO DE PEDIDO
BUSCA CLIENTES
-  **TEF EXPRESS**

GERENCIAMENTO DE PEDIDO
BUSCA CLIENTES EXPRESS
-  **TEF TOTAL**

GERENCIAMENTO DE PEDIDO
BUSCA CLIENTES TOTAL
-  **RELATÓRIOS**

ACOMP. DE VENDAS SIMPLES
-  **ÚTEIS**

AVISOS
VER NOTÍCIAS
VER DOWNLOADS



Protocolo 593596 - [MIGRATEF TURBO]

Pedido: 497093 Situação Atual: **INSTÁLADO** Situação em: 06/02/2014 15:38

Detalhes: Histórico >>

Cliente

CNPJ: 02.016.108/0001-06 Razão Social: **SANTOS E XAVIER COMERCIO DE CONFECÇOES LTDA ME**

Nome Fantasia: **CASERNA CONFECÇOES**

Logradouro: **R DA PALMA** Número: **400** Complemento: **404TERREO**

CEP: 50010-460 Bairro: **SANTO ANTONIO** Cidade/UF: **RECIFE - PE** Fone: **55 (81) 3224-4612**

Nome do Responsável: **MAURO JORGE** E-mail: **LOJAMILITAR@HOTMAIL.COM**

Login da VPN: **lojamilitar01** Senha da VPN: **cjlyz05k**

Login do CGR: **1122129** Senha do CGR: **758d80**

Login Contigência: **migratef@bematech.com.br** Senha Contigência: **12345**

Afiliações:

Adquirente	Número Afiliação
REDECARD	9631046
CIELO	1001263143

Detalhes

Modalidade: **MIGRATEF TURBO** Qtde. CheckOuts: **1** Valor Kit: **R\$ 0,00**

Kit: **KIT MIGRAÇÃO MIGRATEF TURBO USB - CANAIS DIFERENCIADA - 1 CHECK-OUT**

Mais >>

- BUSCAR PEDIDOS
- TEF TURBO
 - GERENCIAMENTO DE PEDIDO
 - BUSCA CLIENTES
- TEF EXPRESS
 - GERENCIAMENTO DE PEDIDO
 - BUSCA CLIENTES EXPRESS
- TEF TOTAL
 - GERENCIAMENTO DE PEDIDO
 - BUSCA CLIENTES TOTAL
- RELATÓRIOS
- ACOMP. DE VENDAS SIMPLES
- ÚTEIS
 - AVISOS
 - VER NOTÍCIAS
 - VER DOWNLOADS

Protocolo 593596 - [MIGRATEF TURBO]

Pedido: 497093 Situação Atual: INSTALADO Situação em: 06/02/2014 15:38

Detalhes: Histórico >>

Cliente

CNPJ: 02.016.108/0001-06 Razão Social: SANTOS E XAVIER COMERCIO DE CONFECÇÕES LTDA ME Mais >>

Detalhes

Modalidade: MIGRATEF TURBO Qtde. CheckOuts: 1 Valor Kit: R\$ 0,00

Kit: **KIT MIGRAÇÃO MIGRATEF TURBO USB - CANAIS DIFERENCIADA - 1 CHECK-OUT**

Observações:
O CLIENTE SOLICITA INSTALAÇÃO COM URGÊNCIA, POIS A MAQUININHA NÃO ESTÁ FUNCIONANDO E O MESMO JÁ TENTOU VÁRIOS CONTATOS COM O SUPORTE BEMATECH MAS NÃO HOUVE RETORNO.

Software House: BEMATECH S/A

Software: BEMACASH Versão: 10

Condição de Pagamento: Pgto 30 Dias

Índice de Reajuste do Contrato: Período para Reajuste (meses): Data Base de Reajuste:
IGP-M 12 17/02/2014

Agente de Instalação: TECH IN SERVICIO DE MANUTENCAO LTDA Usuário de Inclusão: ELIANE BUZZO STECKER
Alterar

Agente de Venda: TECH IN SERVICIO DE MANUTENCAO LTDA
Alterar

Checkouts:

CIELO	REDECARD	AMEX
12113100320024410106454	DK049377	-

<<< ● ○ ○ >>>

CGR

ATENTO

06/08/2018

70

Utilizada exclusivamente para clientes TEF TURBO, essa ferramenta possibilita a consulta de números de IDs e senhas, versão do software autorizada para o cliente, qual modelo de VPN liberada, números de afiliações e números lógicos.

- **ID:** Número de identificação de cada cliente junto a NTK.
- **Versão:** O Pay&Go tem algumas versões distintas (Pay&Go, Pay&Go DUO, Pay&Go Flex, entre outras), cada versão precisa estar cadastrada para o cliente no CGR para o funcionamento correto.

Os números lógicos devem estar cadastrados no CGR, pois sem esse cadastro, a tentativa de configuração irá bloquear o terminal.

Bem-vindo ao sistema CGR

Insira abaixo suas credenciais

Usuário:

Senha:

Versão 0.9.24



*Dê preferência ao Internet Explorer para utilizar este sistema.

USUÁRIO E SENHA PADRÃO:
Usuário: BEMASUPERVISOR
Senha: BEMA2315TECH



- Arquivo
- Cadastros
- Consultas
 - Estabelecimentos**
 - Modems
 - PinPads
 - SimCards

Busca de Estabelecimento

Integrador: Bematech Soluções em Automação Comercial

01701754000131 **Buscar**

Razão Social Nome Fantasia **CNPJ** ID NL - Bandeira: Selecionar

Razão Social	Nome Fantasia	CNPJ	Integrador
JOSE HONORATO DE ARAUJO E CIA	AUTO POSTO SAO PAULO	01.701.754/0001-31	Bematech Soluções em Automação Comercial 
JOSE HONORATO DE ARAUJO E CIA LTDA	AUTO POSTO SAO PAULO	01.701.754/0001-31	Bematech Soluções em Automação Comercial 



Atualização de Estabelecimento

Integrador: Bematech Soluções em Automação Comercial * CNPJ: 01.701.754/0001-31 *

Distribuidor: Bematech Soluções em Automação Comercial *

Razão Social: JOSI

Nome Fantasia: AUT

Ramo de Atividade: COI

Inscrição Estadual:

Logradouro: AV J

Bairro: JARI

Cidade: PETI

Contato: JOSI

Telefone1: (62)

Piloto: NAC

Observação:

Usuário ID	Senha	Max. Term.	Op Telefonia	Usuário VPN
13088	33ad30	0	OI GPRS ILIMITADO	vpnpp1524
Status ID	Inativo			
Tp Conexão	DISCADO			
Op VPN	VPN PLUG&PAY			
Contingência	NÃO POSSUI			
Modem	NÃO POSSUI			
Bandeiras	Cielo			
Afiliações	1013371329			
Check-out		Pinpad	Prop.	
Usuário ID	1013088	Senha	33ad30	
Status ID	Inativo	Max. Term.	0	
Tp Conexão	ADSL COM DISCADO	Op Telefonia	TELEMAR	
Op VPN	SSL IRAPIDA	Usuário VPN	saopaulo17	
Contingência	migratef@bematech.com.br			
Modem	NÃO POSSUI			
Bandeiras	Cielo			
Afiliações	1013371329			
Check-out		Pinpad	Prop.	

*Campos obrigatórios

Gravar Cancelar Produtos Afiliações Vendas **Resumo**

Arquivo	Cadastros	Consultas
		Estabelecimentos
		Modems
		PinPads
		SimCards

Busca de Estabelecimento

Integrador: Bematech Soluções em Automação Comercial

01701754000131

Razão Social Nome Fantasia CNPJ ID NL - Bandeira: Selecionar

Razão Social	Nome Fantasia	CNPJ	Integrador
JOSE HONORATO DE ARAUJO E CIA	AUTO POSTO SAO PAULO	01.701.754/0001-31	Bematech Soluções em Automação Comercial
JOSE HONORATO DE ARAUJO E CIA LTDA	AUTO POSTO SAO PAULO	01.701.754/0001-31	Bematech Soluções em Automação Comercial



Atualização de Estabelecimento

Integrador: Bematech Soluções em Automação Comercial * CNPJ: 01.701.754/0001-31 *

Distribuidor: []

Razão Social	Usuário ID 1286182	Senha 958249	[] *
Nome Fantasia	Status ID Ativo	Max. Term. 1	[] *
Ramo de Atividade	Op VPN CGR Sem VPN	Op Telefonia TELEFONICA	[] *
Inscrição Estadual	Contingência migratef@bematech.com.br	Usuário VPN saopaulo17	[] *
Logradouro	Modem NÃO POSSUI		[] *
Bairro	Bandeiras Cielo		[] *
Cidade	Afiliações 1013371329		[] *
Contato	Check-out 410137475	Pinpad	[] *
Telefone		Prop.	[] *

Piloto: NÃO *

Observação: []

Gravar Cancelar Produtos Afiliações Vendas **Resumo**

*Campos obrigatórios



Principais Erros

Erros Gerais

:: Principais Erros

Erros Gerais

Oscilação ou Falha no serviço de internet – Tente de novo TO

Como identificar e proceder:

Todas as modalidades de TEF IP, dependem da internet, funcionando e estável para a comunicação com as centrais das adquirentes. Quando o serviço de internet do cliente oscila ou falha, o TEF IP não funcionará corretamente. O erro mais comum nesses casos é o “Tente de novo TO”. Quando algum cliente informar esse erro, será necessário verificar junto ao cliente como está o serviço de internet no seu estabelecimento. Isso pode ser feito através da abertura de uma página da internet ou teste de ping.

:: Principais Erros

Erros Gerais

Cancelamento do contrato de TEF

Como proceder:

Quando algum cliente solicitar o cancelamento do TEF, independente da modalidade, o procedimento será o mesmo:

- Não informar o protocolo para o cliente. Ele deverá ser informado para o analista do nível 2.
- Após a confirmação cadastral, solicitar ao cliente que informe a razão do cancelamento e o número de série do Pinpad (Esse número pode ser encontrado em uma etiqueta branca localizada atrás do equipamento). Esses dados devem ser inseridos no campo “Procedimentos” do CRM.
- Copiar o número de protocolo no Anota ou em algum bloco de notas e finalizar o registro.
- Entrar em contato com o nível 2 e informar o cancelamento, o nome do cliente e o número de protocolo e transferir a ligação.

:: Principais Erros

Erros Gerais

Simulador PDV

Como funciona e quando utilizar:

As funções administrativas do TEF são acessadas pelo sistema de venda. Os comandos para acessar essas funções são configurados pelo desenvolvedores do sistema. Devido ao grande número de sistemas de vendas no mercado e por não haver um padrão, por vezes o cliente não conseguirá localizar essa opção. Pra esses casos foram criados programas chamados de “PDV Simulador”. Esses programas são sistemas de vendas mais simplificados, usados exclusivamente para acessar as configurações do TEF ou realizar testes de venda. Para utilizar esses programas é necessário que o cliente faça o download na pagina goo.gl/x3aq5.

:: Principais Erros

Erros Gerais

Abertura de O.S. para a troca de pinpad

Passo a Passo:

Para realizar a troca de um Pinpad é necessário realizar a abertura de uma O.S. . Esse procedimento será igual em todas as modalidades de TEF. Para realizar esse procedimento será necessário que o cliente informe o número de serie do equipamento com defeito ou que este número seja localizado no Workfinty.

Desenvolvido por:

Daniela Paiva (Multiplicadora Bematech)

Davi Martins (Analista Conteúdo)

Maycon Zafalon (Monitor de Qualidade)

Henrique Vanzelli (Backup de Multiplicador)

OBRIGADO!

[ATENTO.COM](https://www.atento.com)

ATENTO

8/6/2018

82