

Manual Correção CCO – ECM – DataCap DN's / Vivo

Grupo de Atendimento

Service Desk

Objetivo

- Auxiliar os analistas do Service Desk referente à problemas de acesso do concessionário / DN ao CCO / ECM

Fluxo

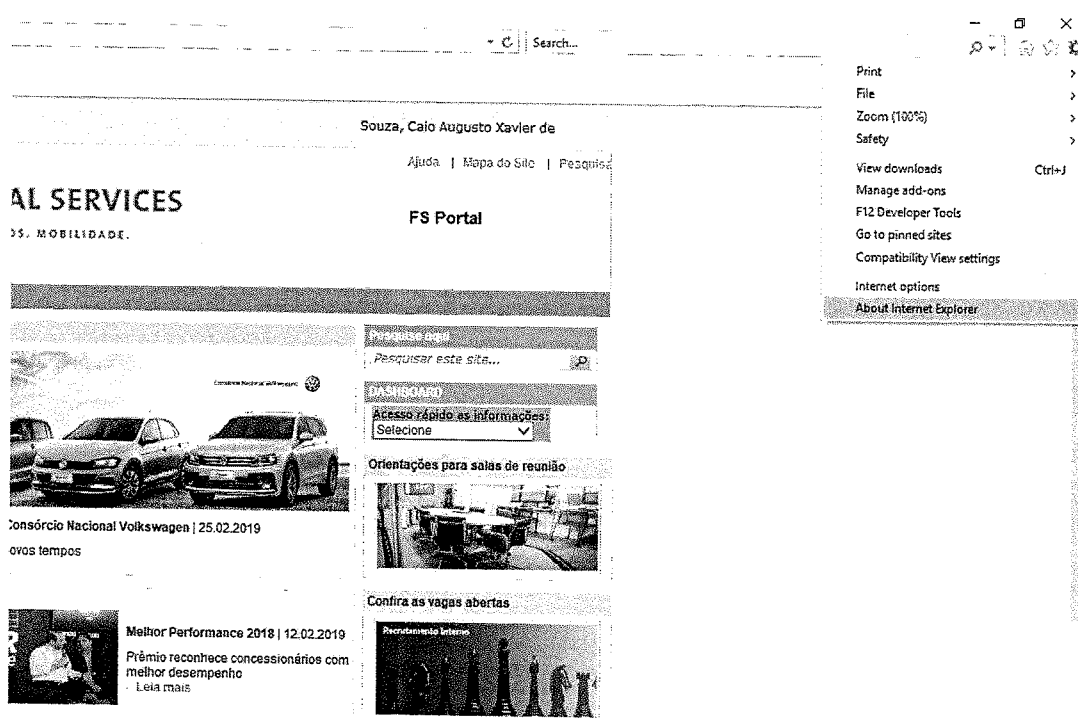
- Service Desk – encaminhar procedimento a concessionários / DN's

Requisito 1 – Versão navegador internet

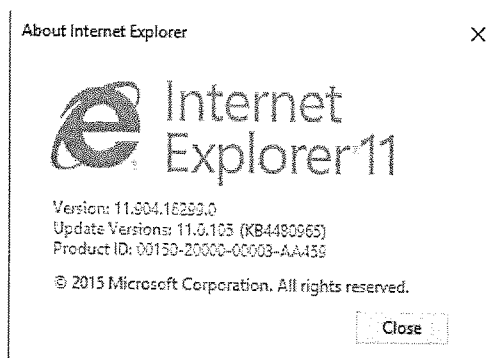
Será necessário a Versão 11 do Internet Explorer para o funcionamento correto da aplicação.

Verifique a versão do Browser, para verificar siga o passo abaixo:

Abra o Internet Explorer, clique no botão ferramentas que está no canto superior direito da tela, selecione a opção "About Internet Explorer" (Sobre Internet Explorer), de acordo com a imagem abaixo:



Verifique se o navegador está na versão 11, de acordo com imagem abaixo:



Requisito 2 – KB's IE e Windows atualizados

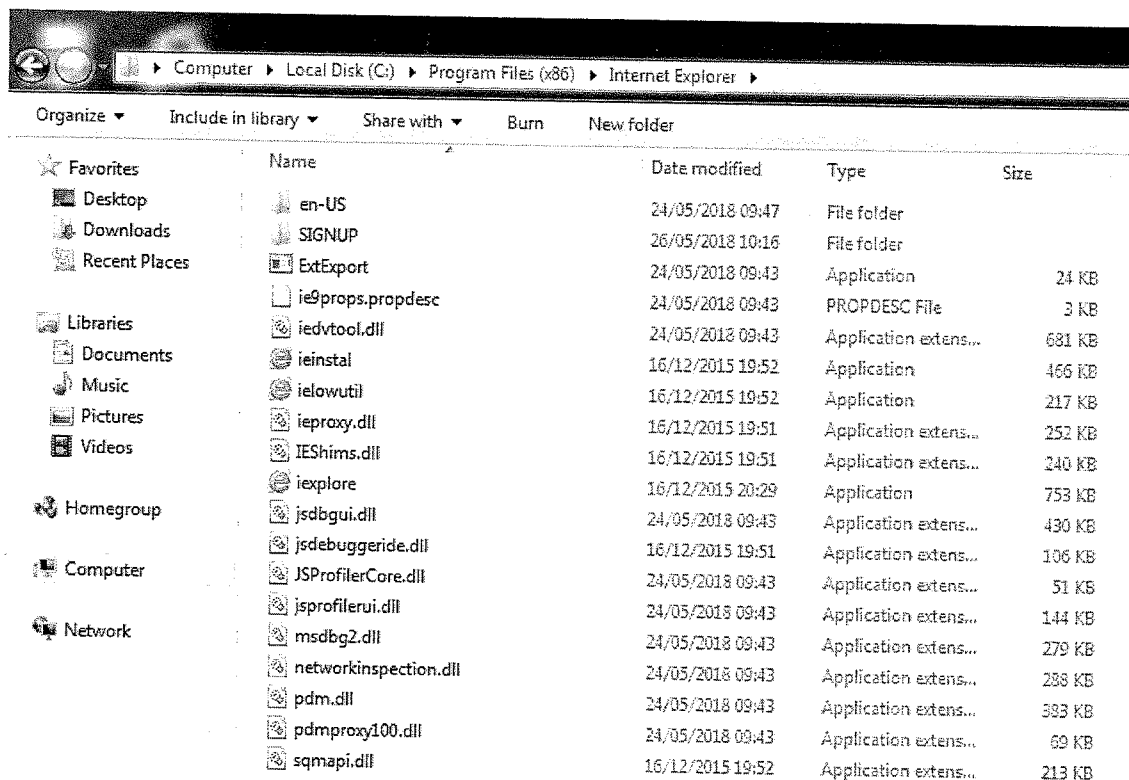
Necessário que todos os KBs de atualização de versão do IE11 e do Windows estejam aplicados no equipamento para correto funcionamento de todas as funções do sistema, atualizar via Windows Update.

Requisito 3 – IE 32bits

Excluir qualquer atalho do Internet Explorer que esteja na área de trabalho ou barra de tarefas.

Utilizar o Iexplore 32 Bits acessando o seguinte diretório: C:\Program Files (x86)\Internet Explorer

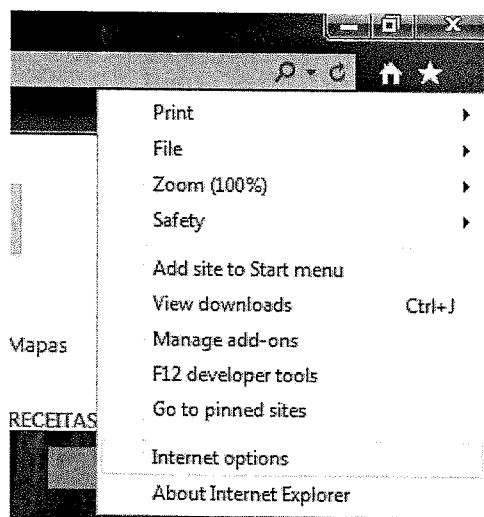
- Menu Iniciar -> Computer -> Local Disk C:
- Clicar com botão direito no Iexplore e selecionar **Pin To Taskbar*** e **Create Shortcut*** para pinar na barra de tarefas e criar um atalho na Área de Trabalho, conforme tela a seguir (*O nome das opções variam por linguagem do Windows)



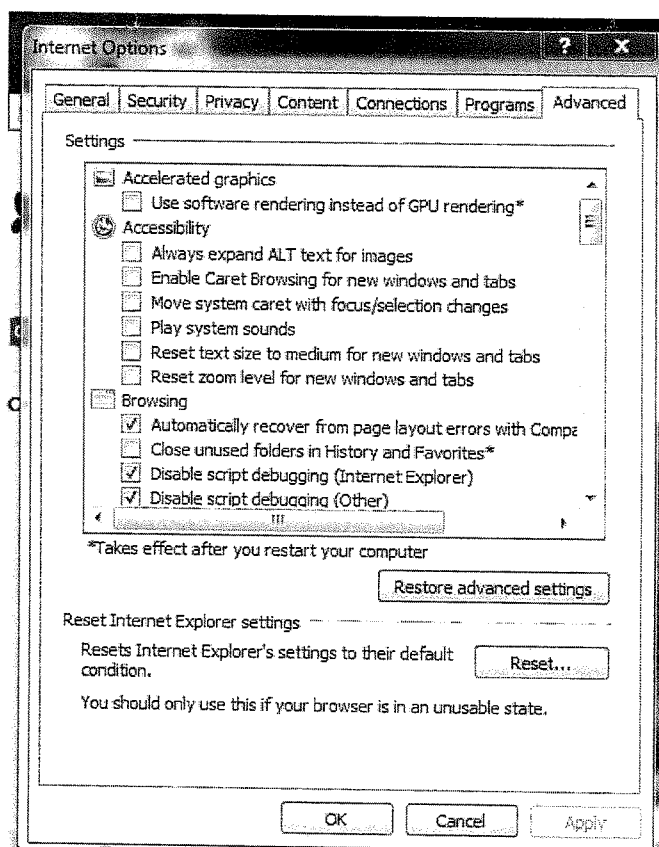
Excluir qualquer atalho do Internet Explorer que esteja na área de trabalho ou barra de tarefas.

Requisito 4 – Configuração IE

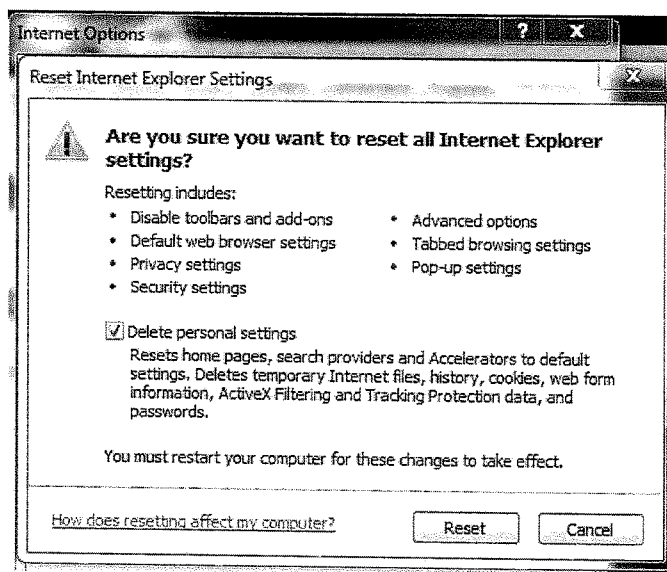
Abrir o IE e clicar na engrenagem no canto superior direito do navegador, clicar em **Internet Options*** (*O nome das opções variam por linguagem do Windows), conforme segue:



Selecionar a aba **Advanced*** e clicar em **Restore advanced settings*** e **Reset*** na sequência, conforme segue:

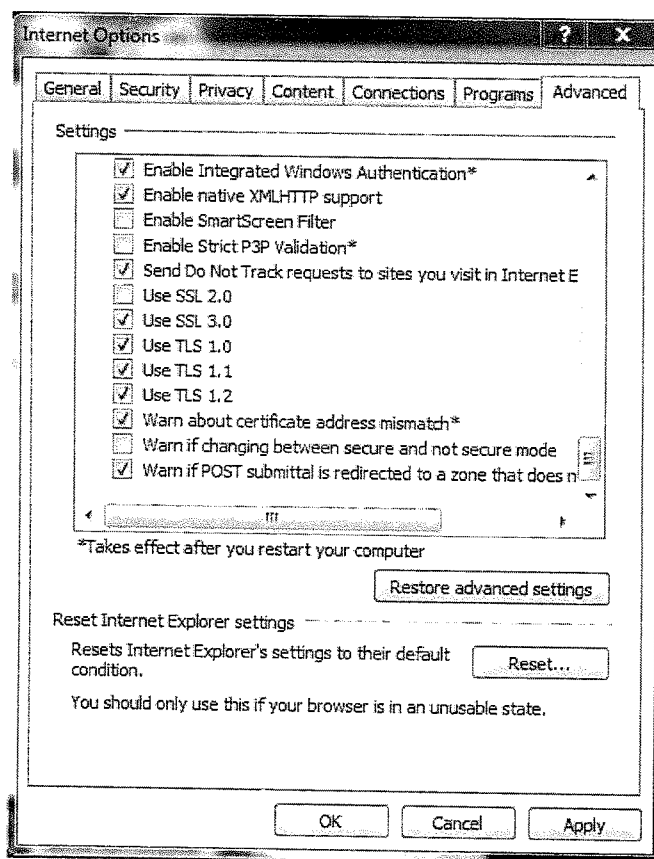


Marcar a opção: **Delete personal settings*** (*O nome das opções variam por linguagem do Windows) e confirmar o **Reset*** na tela a seguir:

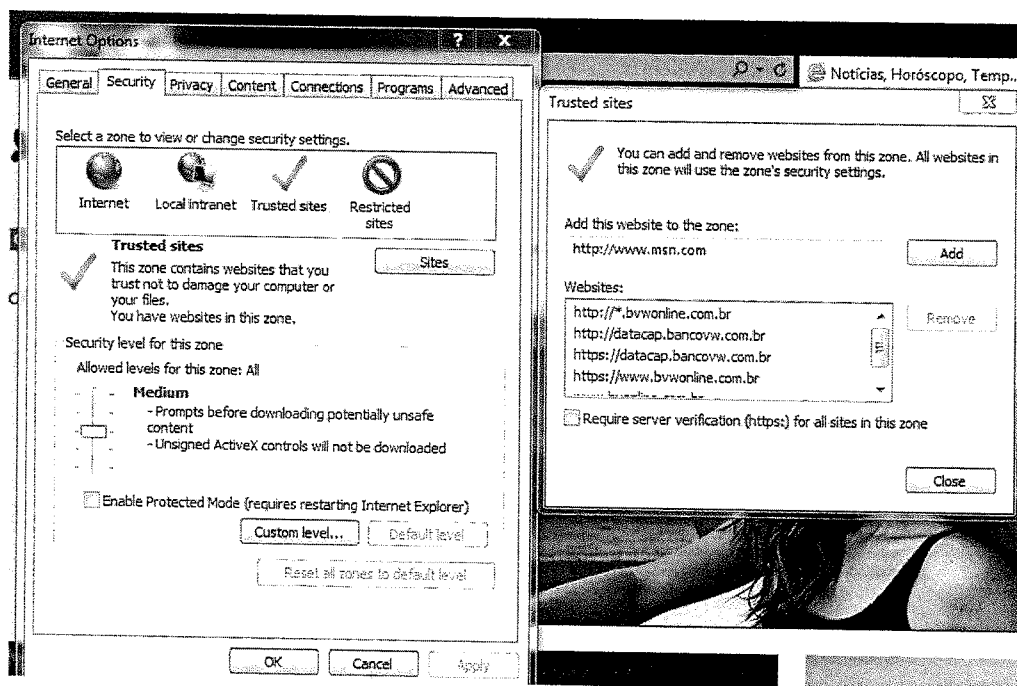


Fechar o Navegador e abrir de novo.

Acessar a engrenagem anterior e **Internet Options*** (*O nome das opções variam por linguagem do Windows) conforme 2º passo, selecionar a aba **Advanced**, rolar até o final e selecionar as opções conforme segue:



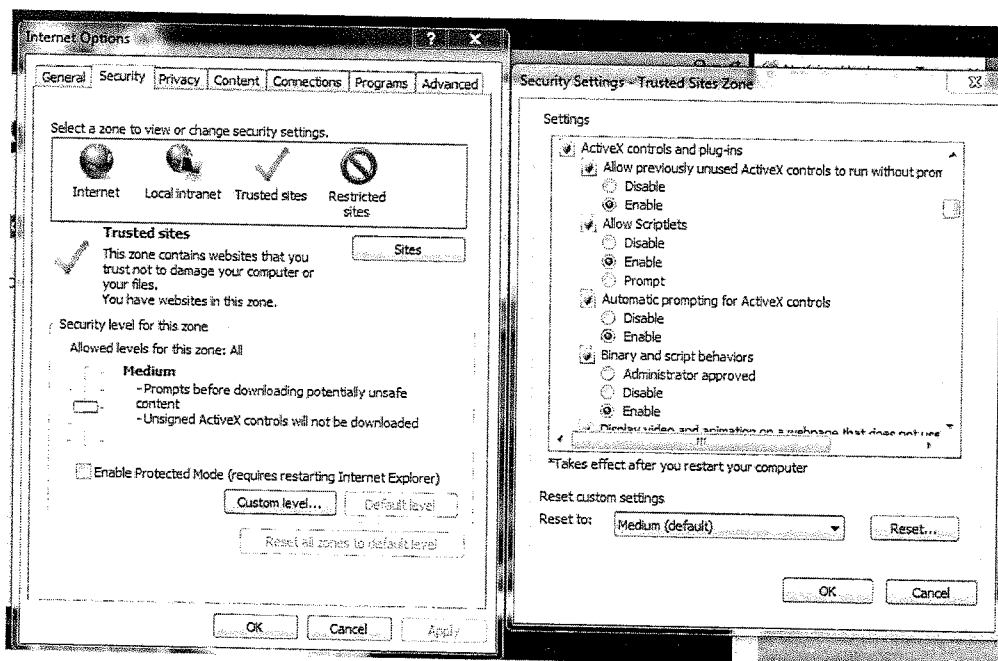
A seguir, selecionar a aba **Security***, selecionar **Trusted Sites*** abaixo e clicar no botão **Sites**, desmarcando em seguida a opção, **Require server verification...**, (*O nome das opções variam por linguagem do Windows) conforme imagem abaixo:

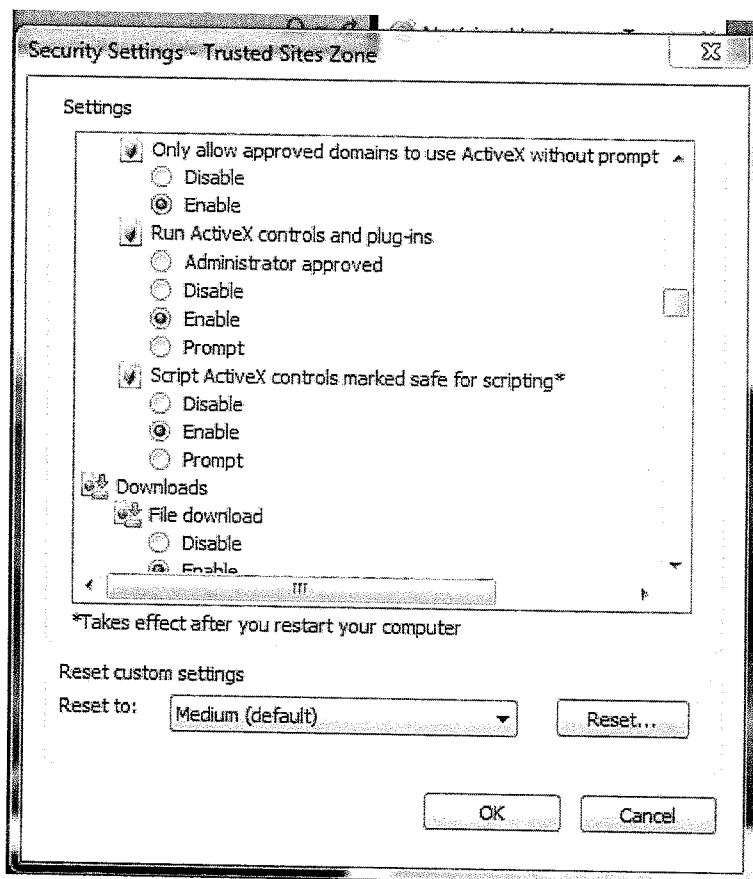
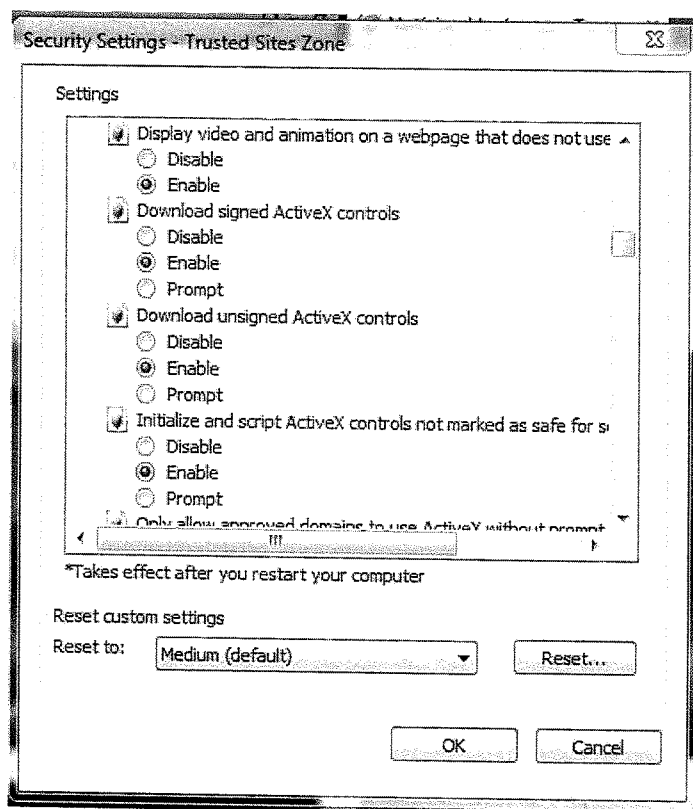


Adicionar os seguintes Sites:

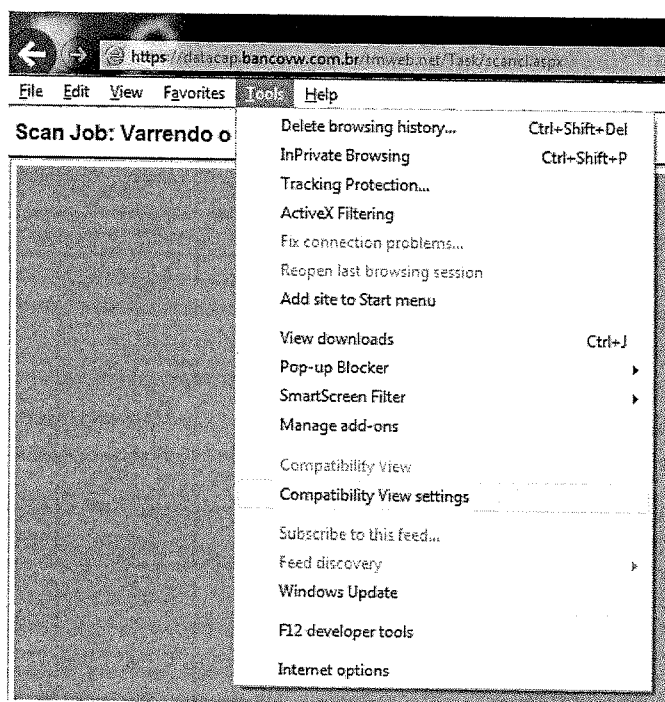
<http://datacap.bancovw.com.br> | <https://datacap.bancovw.com.br> | bancovw.com.br | bvwonline.com.br

Clicar em **close**. Na tela anterior clicar em **custom level*** e habilitar todas as opções que envolvem o **ActiveX**, (*O nome das opções variam por linguagem do Windows) conforme seguem imagens:

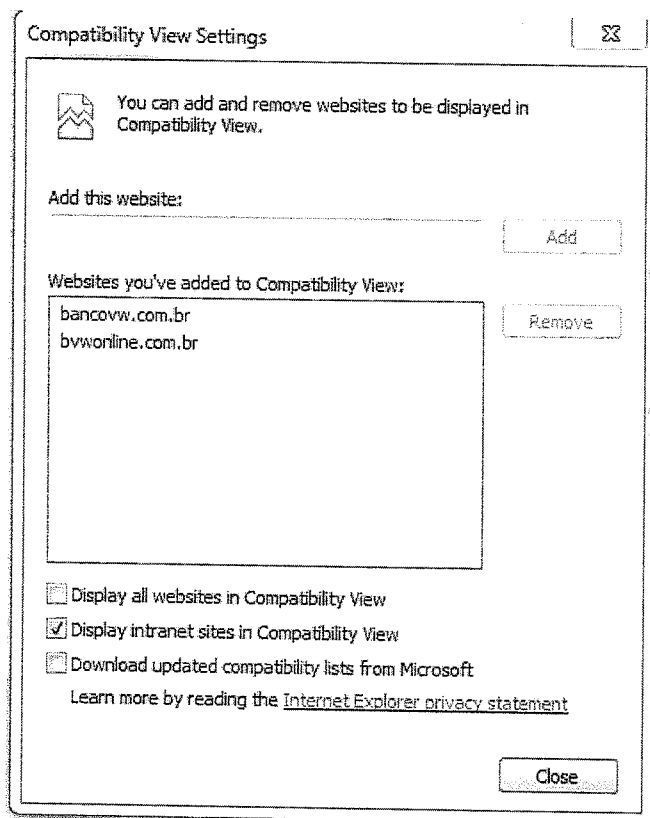




Apertar a tecla tab do teclado no navegador para habilitar o menu superior, clicar em **tools*** e **Compatibility View settings*** (*O nome das opções variam por linguagem do Windows), conforme a seguir:



Inserir os endereços abaixo:



Adicionar também o endereço: vw.com.br

Caso a opção para inclusão de sites em modo de compatibilidade esteja Desabilitada, executar o arquivo a seguir:



Empréstimo-Pessoal
Correção IE.reg

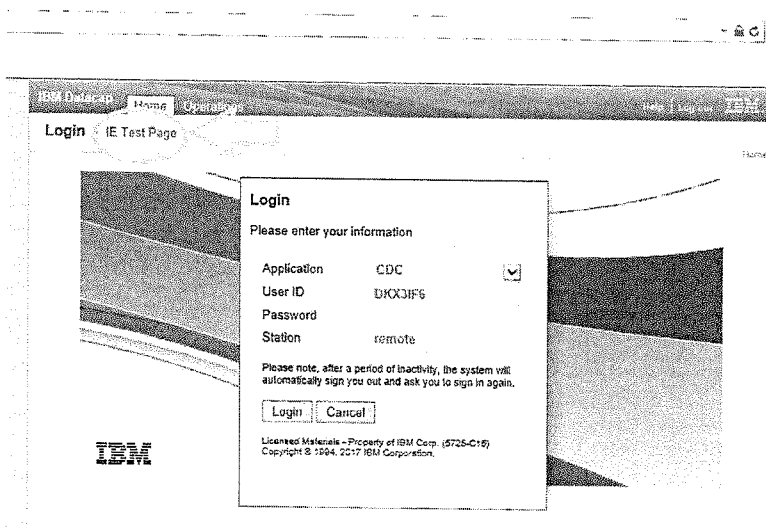
Clicar no atalho do Internet Explorer versão 32 bits com botão direito segurando a tecla shift e selecionar a opção **Run as Different User** ou **Run as Administrator*** (*O nome das opções variam por linguagem do Windows), inserindo o usuário administrador do equipamento para o correto funcionamento dos passos a seguir:

OBS: Caso o usuário logado no equipamento não seja administrador, será necessário efetuar a configuração a partir do **Requisito 4** também no IE após executar com o usuário administrador!!!

Com o navegador aberto no modo Administrador acesse o seguinte site:

- datacap.bancovw.com.br/datacap

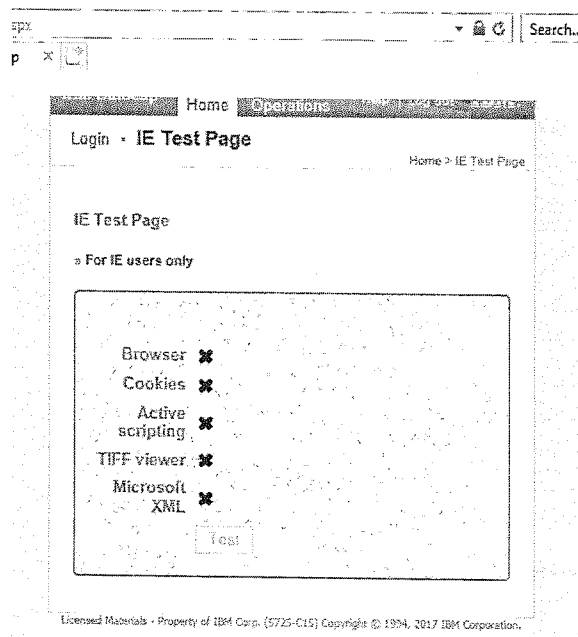
Com o site aberto clique em IE Test, de acordo com a imagem abaixo:



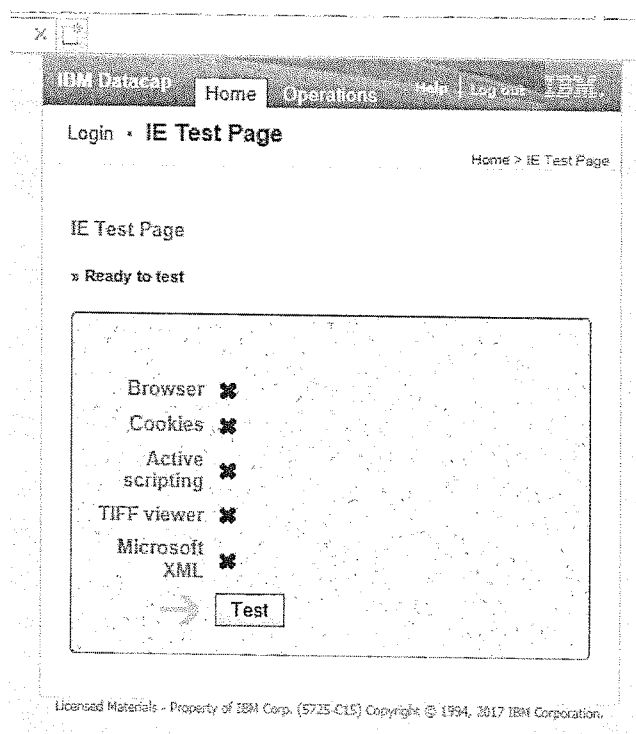
Obs: Somente em alguns casos será necessário confirmar a instalação de alguns plug-ins, a solicitação de instalação aparecerá no rodapé da página do navegador, clique em "Install" (instalar) ou "Allow" (permitir).

Aguarde enquanto é realizado o teste.

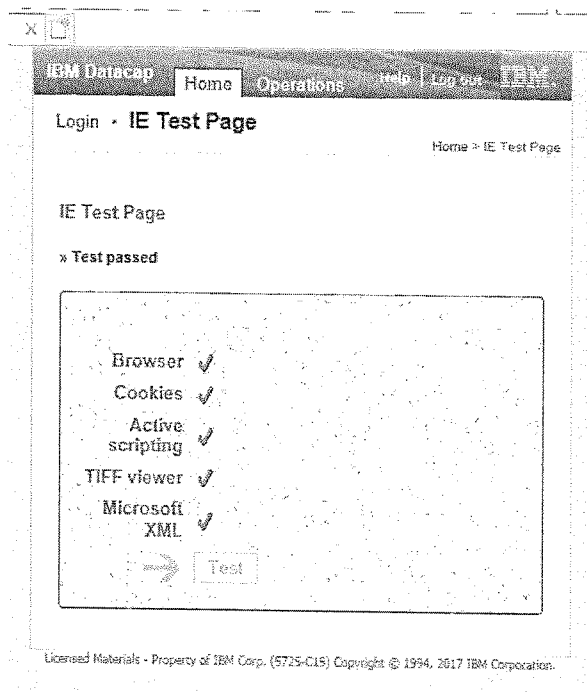
Obs: Em alguns computadores o teste pode demorar alguns minutos, mesmo que aparente que tenha travado, apenas aguarde até o término do teste.



No término do teste será habilitado o botão “Test”, clique no botão:

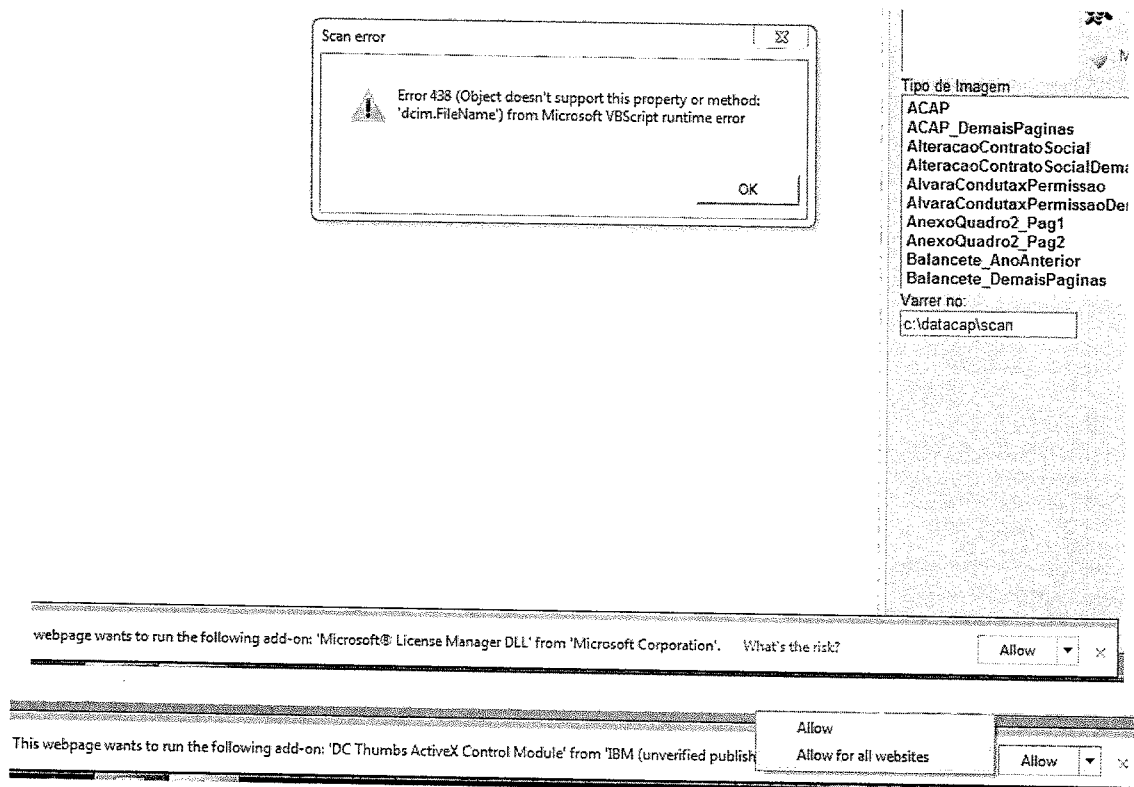


Verifique se todas as instalações foram realizadas corretamente, de acordo com a imagem abaixo:



Acessar o portal normalmente para testar as funções que estavam com falhas anteriormente, ainda com o navegador em modo administrador:

Na tela do ECM caso seja necessário, clicar em OK, e seleccionar **Allow for all websites*** (*O nome das opções variam por linguagem do Windows), na tela que aparecer no rodapé do navegador, conforme segue:



Será solicitado algumas vezes, clicar até que pare de solicitar.

JAVA: ECM/DataCap não utilizam Java para execução, apenas o Active X. Assim garantir que a configuração esteja correta.

Aconselhamos a execução deste pela equipe de TI local (nos casos de concessionários), devido a alguns parâmetros técnicos exigirem expertise específico.