

# 004.Habilitação/Desabilitação de Terminais - Salesforce

Escrito por **Fernanda Alves** e **Eduardo Murata**.

## Observações:

- 1) Para acessar o Salesforce é necessário solicitar o acesso ([001.Acesso ao Sales Force](#)) e o usuário será o email Fiserv, acrescido de ".prodcopy".
- 2) É necessário realizar um processo de "carga", para que o estabelecimento seja visualizado no salesforce. Caso o EC esteja cadastrado no BW, é possível realizar a carga através da funcionalidade "Buscar Conta".
- 3) Link de acesso no ambiente de UAT " <https://test.salesforce.com/> (Ambiente ProdCopy) "

## Habilitação de Terminais

01) Na tela inicial do Salesforce no campo acima inclua o N° do Estabelecimento em seguida clique na tecla ENTER.

**1.Obs.:** Também é possível realizar a consulta por CPF, CNPJ, Razão Social utilizando o mesmo campo.

**2.Obs.:** O estabelecimento precisa ter o serviço deste terminal habilitado ( [005 - Habilitação de Serviços](#) )

02) A página carregará com os dados do Estabelecimento.

03) Clicar no "Nome Fantasia", para carregar a próxima aba.

The screenshot displays the Salesforce Service360 interface. At the top, a search bar contains the number '91054761'. Below this, the 'Pesquisar feeds' section shows the same number. The 'Registros' section is active, displaying two tables. The first table, 'Contas (1)', has a red border around its header row. The second table, 'Oportunidades (1)', is also visible. A 'Pesquisar tudo' button is located at the bottom of the tables.

Ação	Nome Fantasia	Conta pai	Ultimate Parent	Tipo de registro da conta	Estabelecimento # (MID)	Master Chain ID	Primeiro nome do proprietário	Sobrenome do proprietário	Cidade de cobrança	Estado/Provincia de cobrança
<a href="#">Editar</a>	KENIA CRISTINA FELIX		KENIA CRISTINA FELIX	One FD Account	91054761		Amanda	Silva	São Paulo	SP

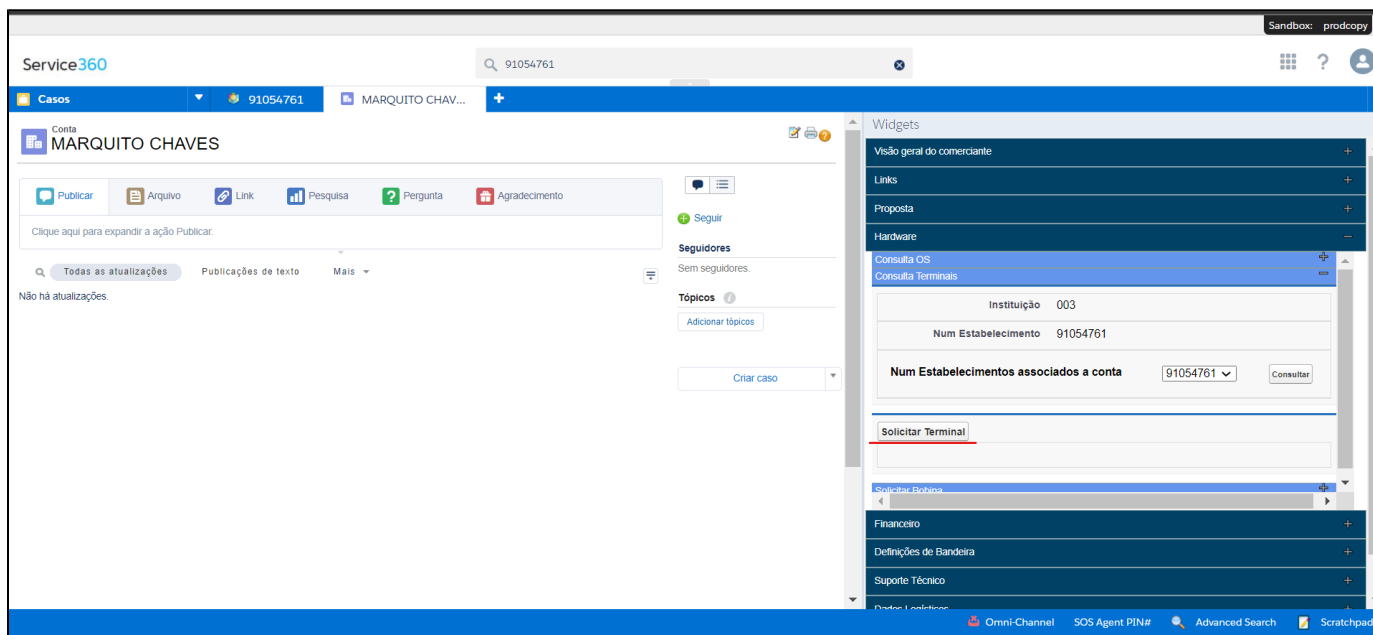
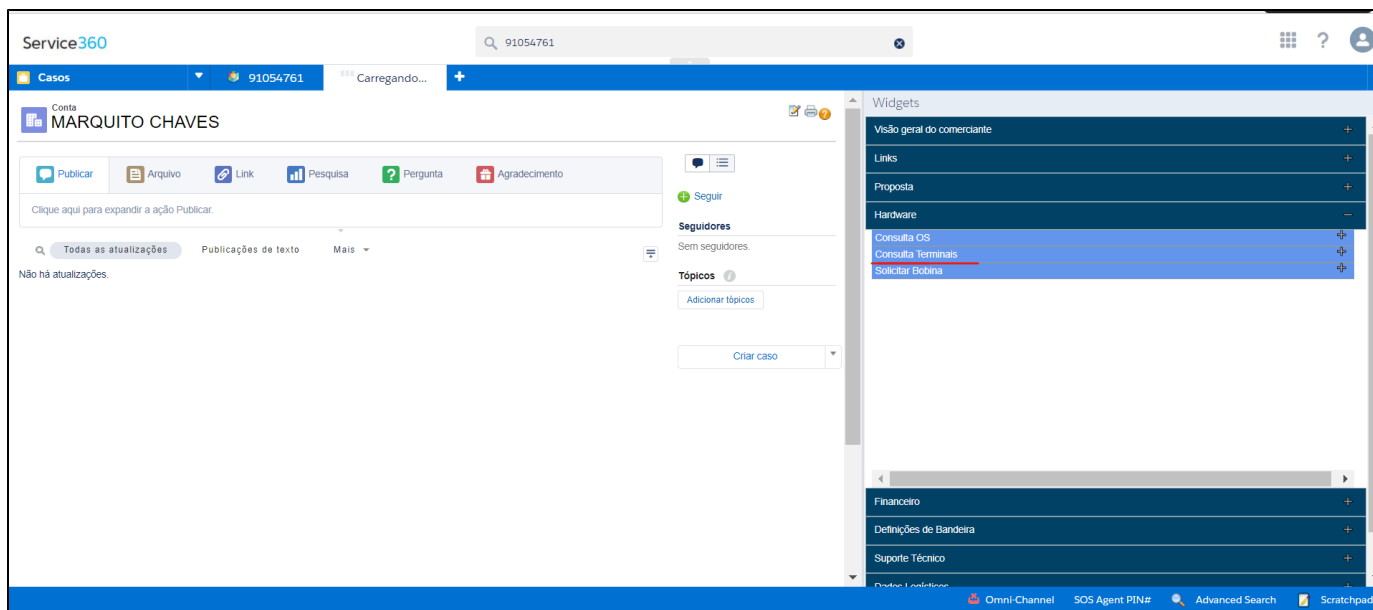
  

Ação	Nome da oportunidade	ID	Merchant # (MID)	Nome Fantasia	Fase	Valor Total da Oportunidade	Data de fechamento	Nome completo do proprietário	Tipo de registro de oportunidade	Pesquisa Parceiro
<a href="#">Editar</a>	KENIA CRISTINA FELIX	3020572008	91054761	KENIA CRISTINA FELIX	Afilado	BRL 0.00	23/12/2021	Amanda Silva	One FD Opportunity	FDB

04) Do lado direito exibirá um quadro, clique na aba Hardware. **Obs.:** Caso o quadro não esteja sendo exibido, posicionar o mouse no extremo canto direito do browser, até que seja exibido um botão em formato de Seta. Clique na Seta para que o Quadro passe a ser exibido.

05) Clicar na "Consulta Terminais".

06) Em seguida clique em "Solicitar Terminal".



**07)** Será carregado todos os terminais habilitados para o estabelecimento. **Obs.:** Antes de solicitar o terminal certifique-se que o serviço do terminal está habilitado no Bankworks na tela "Merchart Service Record".

**08)** Selecione o checkbox do terminal que deseja solicitar e informe a quantidade de terminais.

**09)** Clique no botão check para confirmar a solicitação.

Service360

91054761

KENIA CRISTINA ...

Casos

91054761

KENIA CRISTINA ...

Conta

KENIA CRISTINA FELIX

Publicar

Arquivo

Link

Pesquisa

Pergunta

Mais

Clique aqui para expandir a ação Publicar.

Todas as atualizações

Publicações de texto

Mais

Kelly Da Silva

para Somente Firstdata Corporation

Conta inserida através de consulta manual API BankWorks. Pesquisa efetuada por Kelly Da Silva em: 2021-11-23 17:16:31

Ordenar às 17:16

Seguir

Seguidores

Sem seguidores.

Tópicos

Adicionar tópicos

Criar caso

Widgets

Visão geral do comerciante

Links

Proposta

Hardware

<input type="checkbox"/>	POS Wifi GPRS	365		79.00	12/31/9999
<input checked="" type="checkbox"/>	PINPAD USB	306		65.61	12/31/9999
<input type="checkbox"/>	PINPAD USB	507		0.00	12/31/9999
<input type="checkbox"/>	POS Wifi GPRS	386		79.00	12/31/9999

As tecnologias hachuradas não estão habilitadas no bankworks, favor habilitar!

Financieiro

Definições de Bandeira

Suporte Técnico

Definições de

Omni-Channel

SOS Agent PIN#

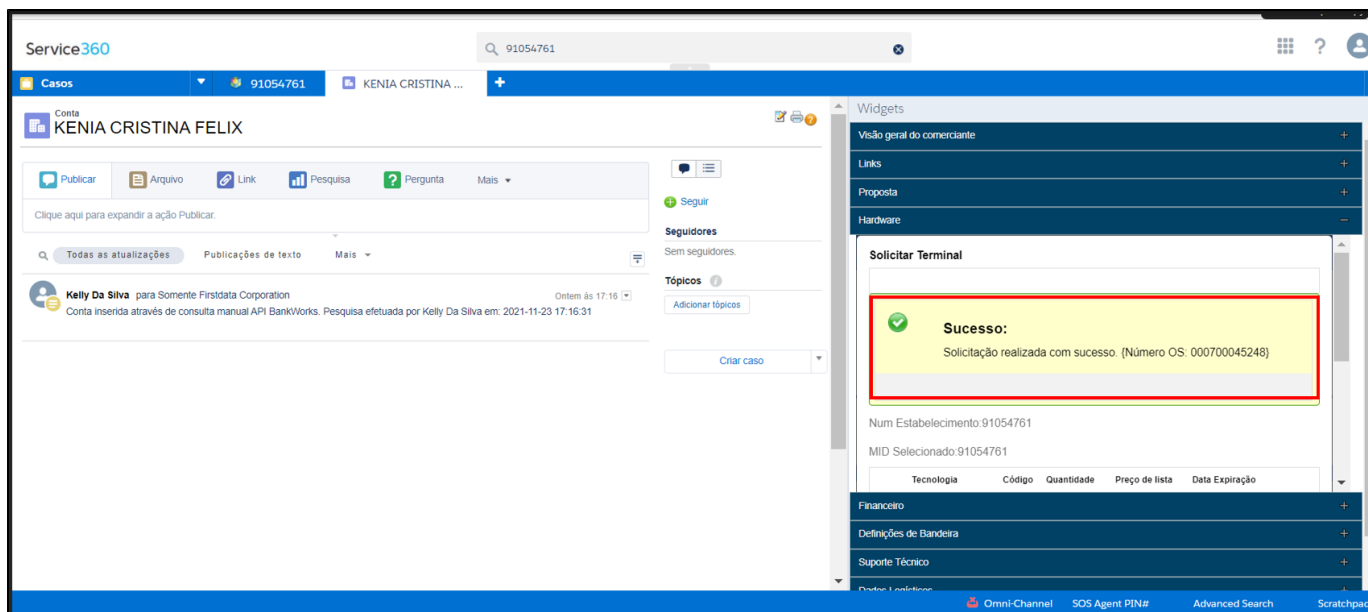
Advanced Search

Scratchpad

## Código Terminais

301 - POS GPRS Mobile
306 - PINPAD USB
309 - Arquivo de lote
309 - Batch File
330 - TEF Dedicated
334 - E-Comm Gateway 3
352 - Mobile POS
356 - E-Comm IPG
364 - POS Virtual
367 - POS Virtual
368 - POS WIFI
383 - POS Link2500 3G
391 - POS no celular
394 - POS MOBY6500 Aluguel
395 - POS MOBY6500 Venda
399 - Link de Pagamento
454 - POS Link2500 4G
507 - POS Movel Teclado Vi

**10)** Será apresentada a mensagem "Sucesso: solicitação realizada com sucesso (Número OS 0000000000000000) " anote o Número da OS, que deve ser copiada rapidamente para utilizar no próximo passo.



## TMS

01) Acesse o TMS:

Link: <https://nacvwb996.1dc.com/tms/index.php>

Acesso disponibilizado no confluence: (<https://escmconfluence.1dc.com/display/UAT/02+-+Acessos>)

### Terminais físicos (POS)

Não é necessário realizar o acesso ao TMS, pois o próprio processo de instalação irá concluir a OS

### Terminais não instalados fisicamente (POS, TEF)

É necessário acessar o TMS e realizar o fechamento da OS, já que o processo de desinstalação não será realizado.

02) Acessar o menu "Ticket Bankworks >> Consulta Status Ticket Bankworks"

03) Preencher o campo Ticket com a informação do Número da OS e realizar uma busca clicando no botão "Buscar Chamado".

04) Verificar que a coluna Status é apresentada com "O" (Open)

nacvwb996.1dc.com/tms/list\_ticket\_bw.php

FDC JIRA Authentication Portal Confluence Teste FISRV Teste Externo Conhecimento Importante BMC Remedy SingL...

**First Data.** Senha para configuração terminal: 44842596

Ticket BankWorks Relatórios Liberações de terminal Recarga Gerenciamento de Terminais Administrativo Sair

**Consulta Ticket BankWorks**

Ticket: 000700049459

Número EC:

Número Logico Terminal:

Número de Serie:

Status:

TIPO:

**Buscar Chamado**

Aberto em	Fechado em	Ticket	Número EC	Número Logico Terminal	Número Serie	Status	Código de Processamento
18-JAN-22		000700049459	000000098529149	PGW06CE7		O	400000

Registros encontrados: 1

05) Clicar no ícone a direita da grid (ícone de Folha de papel e lápis)

06) Preencher o campo "Observações" com uma descrição e acionar o botão "Finalizar Chamado"

nacvwb996.1dc.com/tms/form\_reference\_number.php?id=000700049459&ec=000000098529149&tn=PGW06CE7&pcode=400000

FDC JIRA Authentication Portal Confluence Teste FISRV Teste Externo Conhecimento Importante BMC Remedy SingL...

**First Data.** Senha para configuração terminal: 44842596

Ticket BankWorks Relatórios Liberações de terminal Recarga Gerenciamento de Terminais Administrativo Sair

**Finalizar Chamado BankWorks**

Ticket: 000700049459

Número EC: 000000098529149

Número Logico Terminal: PGW06CE7

Código de Processamento:

Observações: teste

**Finalizar Chamado**

07) Acessar novamente o menu "Ticket Bankworks >> Consulta Status Ticket Bankworks" e realizar uma busca pelo Número da OS.

08) Verificar que a coluna Status é Apresentada com "C" (Completed), o chamado foi finalizado e o terminal esta habilitado.

naacwb996.1dc.com/tms/list\_ticket\_bw.php

DC JIRA Authentication Portal Confluence Teste FISRV Teste Externo Conhecimento Importante BMC Remedy Singl...

**First Data.** Senha para configuração terminal: 44842596

Ticket BankWorks Relatorios Liberações de terminal Recarga Gerenciamento de Terminais Administrativo Sair

**Consulta Ticket BankWorks**

Ticket: 000700049459

Número EC:

Número Logico Terminal:

Número de Serie:

Status:

TIPO:

**Buscar Chamado**

Aberto em	Fechado em	Ticket	Número EC	Número Logico Terminal	Número Serie	Status	Código de Processamento
18-JAN-22	18-JAN-22	000700049459	000000098529149	PGW06CE7		C	400000

Registros encontrados: 1

### Terminais lógicos (E-commerces, links de pagamento)

01) Acessar o menu "Ticket Bankworks >> Consulta Status Ticket Bankworks" e realizar uma busca pelo Número da OS.

02) Verificar que a coluna Status é Apresentada com "C" (Completed), o chamado foi finalizado e o terminal esta habilitado (em alguns casos é necessário aguardar cerca de 20 minutos para que ocorra um processamento de JOBS e o terminal seja habilitado).

naacwb996.1dc.com/tms/list\_ticket\_bw.php

FDC JIRA Authentication Portal Confluence Teste FISRV Teste Externo Conhecimento Importante BMC Remedy Singl...

**First Data.** Senha para configuração terminal: 44842596

Ticket BankWorks Relatorios Liberações de terminal Recarga Gerenciamento de Terminais Administrativo Sair

**Consulta Ticket BankWorks**

Ticket: 000700049459

Número EC:

Número Logico Terminal:

Número de Serie:

Status:

TIPO:

**Buscar Chamado**

Aberto em	Fechado em	Ticket	Número EC	Número Logico Terminal	Número Serie	Status	Código de Processamento
18-JAN-22		000700049459	000000098529149	PGW06CE7		O	400000

Registros encontrados: 1

### Habilitação de Terminais PINPAD USB

A habilitação de um terminal PinPad possui um fluxo diferenciado dos demais terminais, sendo necessário realizar a habilitação pelo TMS

a) Link de acesso ambiente de UAT " <https://uat-brtmp.1dc.com/BRTMP/login.xhtml> "

b) O acesso deve ser solicitado para equipe do TMP, o usuário será o F. **Obs.:** para o Login informar o F com letras minúsculas.

01) Acessar "Features > Reports > Ticket > Detail"

02) Preencher o campo "Ticket" com o Número da OS

The screenshot shows the BR TMP system interface. On the left is a sidebar with a 'FEATURES' menu containing options like Home, Institution/Alliance, Vendor, Part Number, Laboratory, Merchant, Logistic, Reports, Ticket, List, Detail, List Manual, Files, ReSubmit Tickets, Ticket Reverse, Product, Message, Chart, Modal demand, and Logs. The 'Ticket' option is highlighted. The main area displays a 'Ticket:' search bar with a 'SEARCH' button. Below the search bar are buttons for RESCHEDULE, SET NO SUCCESS, CONCLUDED, CANCEL, PENDING, ALTER STATUS, TASK, CHANGE MOBILE, and CHANGE SP. A 'Print' button is also visible. The 'Ticket Details' section is highlighted in green and contains fields for Ticket, Institution, Channel, Sub Channel, Type, Technology, Urgency Code, Included, Status, Channel Type, Agent Name, LTN, Service Provider, and SLA. The 'Status' field is set to 'CONCLUDED'.

03) Ao localizar a OS, clique em "CONCLUDED" para fechar a solicitação e habilitar o terminal.

This screenshot is a zoomed-in view of the 'Ticket Details' section from the previous image. It shows the following fields and values:

Ticket Details	
Ticket:	000700045248
Institution:	CAIXA
Channel:	CHANNEL_DESCRIPTION
Sub Channel:	TESTKASIM
Type:	ACTIVATION
Technology:	PIN
Urgency Code:	000000000000
Included:	2021-11-24 16:21:18
Status:	CONCLUDED
Channel Type:	SELF BOARDING
Agent Name:	KASIMKASIM
LTN:	00045248
Service Provider:	FD DO BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA (DE
SLA:	2021-11-29 10:00 MON

The 'Ticket', 'Institution', 'Status', and 'LTN' fields are highlighted with red boxes.

## Desabilitação de Terminais

01) Na tela inicial do Salesforce no campo de Busca (ícone lupa) inclua o N° do Estabelecimento em seguida clique na tecla ENTER. **Obs.:** Também é possível realizar a consulta por CPF, CNPJ, Razão Social utilizando o mesmo campo.

02) A página carregará com os dados do Estabelecimento.

03) Clicar no "Nome Fantasia", para carregar a próxima aba.

04) Do lado direito exibirá um quadro, clique na aba Hardware **Obs.:** Caso o quadro não esteja sendo exibido, posicionar o mouse no extremo canto direito do browser, até que seja exibido um botão em formato de Seta. Clique na Seta para que o Quadro passe a ser exibido.

05) Clicar na "Consulta Terminais".

06) Em seguida clique no botão "Consultar", para que os Terminais vinculados à Conta sejam listados

Service360

77700017

Casos

Automation\_Boarding

Conta

Automation\_Boarding

Publicar

Arquivo

Link

Pesquisa

Pergunta

Agradecimento

Clique aqui para expandir a ação Publicar.

Todas as atualizações

Publicações de texto

Mais

Não há atualizações.

Seguir

Seguidores

Sem seguidores.

Tópicos

Adicionar tópicos

Criar caso

Widgets

Visão geral do comerciante

Links

Proposta

Hardware

Consulta OS

Consulta Terminais

Instituição 007

Num Estabelecimento 77700017

Num Estabelecimentos associados a conta 77700017 Consultar

Solicitar Terminal

Número de série do equipamento	Número lógico do terminal	% Bateria	Modelo do terminal	Cód do t
--------------------------------	---------------------------	-----------	--------------------	----------

Financieiro

Definições de Bandeira

Suporte Técnico

Omni-Channel

SOS Agent PIN#

Advanced Search

Scratchpad

07) Localizar o terminal que será desinstalado

08) Clicar em "Editar"

Service360

77700017

Casos

Automation\_Boarding

Conta

Automation\_Boarding

Publicar

Arquivo

Link

Pesquisa

Pergunta

Agradecimento

Clique aqui para expandir a ação Publicar.

Todas as atualizações

Publicações de texto

Mais

Não há atualizações.

Seguir

Seguidores

Sem seguidores.

Tópicos

Adicionar tópicos

Criar caso

Widgets

Visão geral do comerciante

Links

Proposta

Hardware

Num Estabelecimentos associados a conta 77700017 Consultar

Solicitar Terminal

Número de série do equipamento	Número lógico do terminal	% Bateria	Modelo do terminal	Cód do t
123PIN456PIN	HLS00D30	391		
123PIN456PIN	HLS00D6C	391		
123PIN456PIN	PTF003B1	312		

Editar

Editar

Editar

Financieiro

Definições de Bandeira

Suporte Técnico

Omni-Channel

SOS Agent PIN#

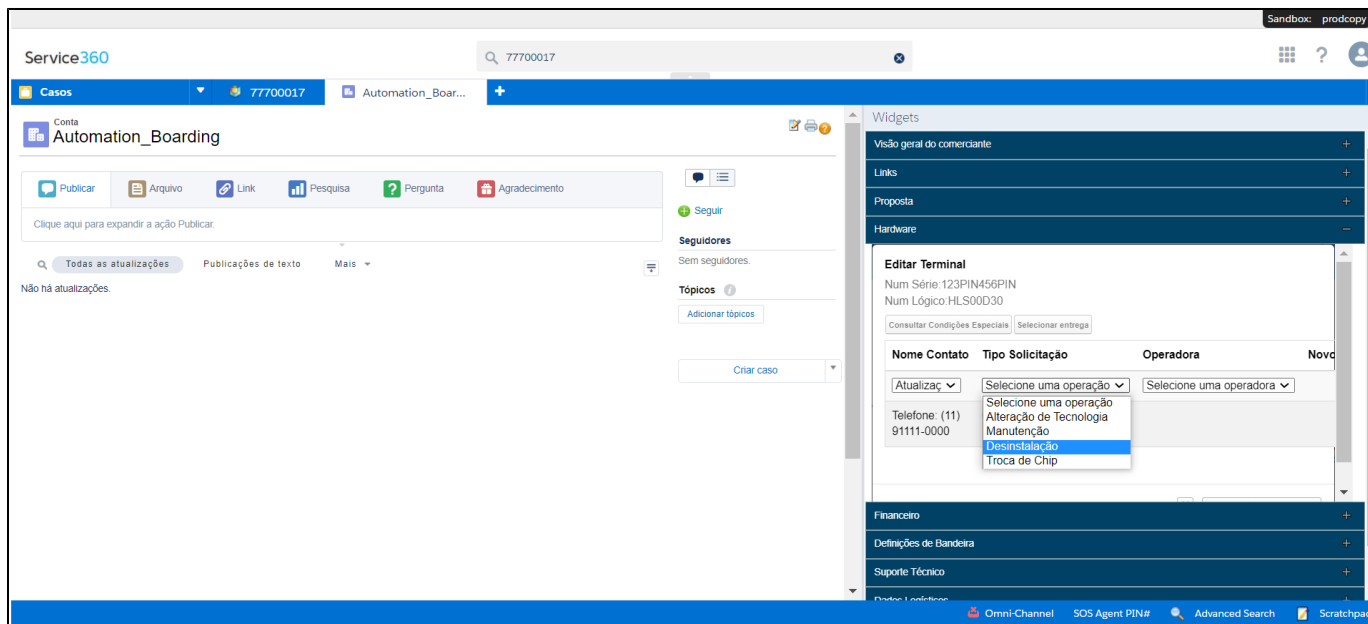
Advanced Search

Scratchpad

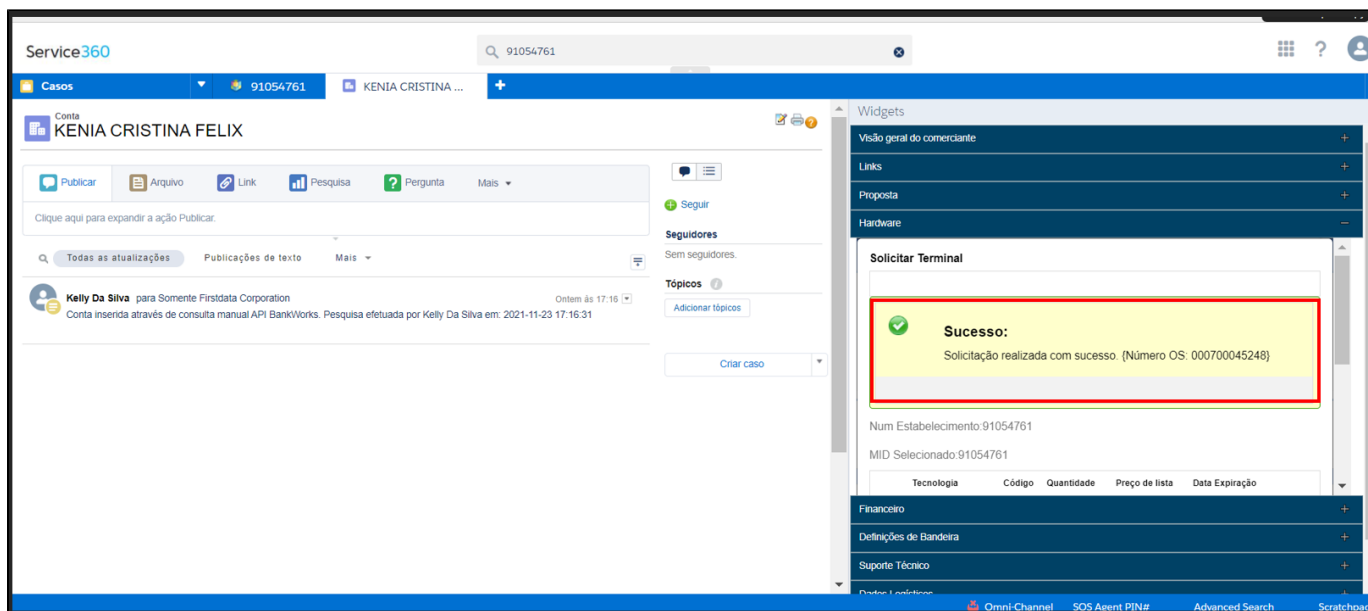


09) Em "Tipo de Solicitação" selecionar a opção "Desinstalação"

10) Clicar em "Criar Ordem de Serviço"



11) Será apresentada a mensagem "Sucesso: solicitação realizada com sucesso (Número OS 0000000000000000) ", anotar o número da OS.



## TMS

01) Acesse o TMS:

Link: <https://nacvwb996.1dc.com/tms/index.php>

Acesso disponibilizado no confluence: (<https://escmconfluence.1dc.com/display/UAT/02+-+Acessos>)

## Terminais físicos (POS)

Não é necessário realizar o acesso ao TMS, pois o próprio processo de desinstalação irá concluir a OS

## Terminais não instalados fisicamente (POS, TEF)

É necessário acessar o TMS e realizar o fechamento da OS, já que o processo de desinstalação não será realizado.

**02)** Acessar o menu "Ticket Bankworks >> Consulta Status Ticket Bankworks"

**03)** Preencher o campo Ticket com a informação do Número da OS e realizar uma busca clicando no botão "Buscar Chamado".

**04)** Verificar que a coluna Status é apresentada com "O" (Open)

**05)** Clicar no ícone a direita da grid (ícone de Folha de papel e lápis)

**06)** Preencher o campo "Observações" com uma descrição e acionar o botão "Finalizar Chamado"

**07)** Acessar novamente o menu "Ticket Bankworks >> Consulta Status Ticket Bankworks" e realizar uma busca pelo Número da OS.

**08)** Verificar que a coluna Status é Apresentada com "C" (Completed), o chamado foi finalizado e o terminal esta desabilitado.

## Terminais lógicos (E-commerces, links de pagamento)

**01)** Acessar o menu "Ticket Bankworks >> Consulta Status Ticket Bankworks" e realizar uma busca pelo Número da OS.

**02)** Verificar que a coluna Status é Apresentada com "C" (Completed), o chamado foi finalizado e o terminal esta desabilitado.

nacvwb996.1dc.com/tms/list\_ticket\_bw.php

DC JIRA Authentication Portal Confluence Teste FISRV Teste Externo Conhecimento Importante BMC Remedy Singl...

**First Data.**

Senha para configuração terminal: 44842596

Ticket BankWorks

Relatorios

Liberações de terminal

Recarga

Gerenciamento de Terminais

Administrativo

Sair

Consulta Ticket BankWorks

Ticket

000700049459

Número EC

Número Logico Terminal

Número de Serie

Status

TIPO:

Buscar Chamado

Aberto em	Fechado em	Ticket	Número EC	Número Logico Terminal	Número Serie	Status	Código de Processamento
18-JAN-22	18-JAN-22	000700049459	000000098529149	PGW06CE7		C	400000

Registros encontrados: 1