



Guia Geral Erro Interno

Informações Confidenciais

Este documento contém informações confidenciais. A posse destas informações é permitida apenas às pessoas que a Servicenet a tenha concedido. Caso você não tenha permissão para estar em posse deste documento, entre em contato com a Servicenet através do email suporte@servicenet.com.br e apague imediatamente este documento.

A posse deste documento só poderá ocorrer caso você (ou a empresa que você representa) tenha o

contrato de confidencialidade assinado e estabelecido com a Servicenet.

A divulgação parcial ou total deste documento será considerada como quebra do contrato de confidencialidade e a empresa responsável será penalizada como estabelecido nas cláusulas do contrato.

Copyright

Todo material intelectual aqui definido, é de propriedade exclusiva da Servicenet Tecnologia LTDA. A publicação, transmissão, distribuição, reprodução deste documento parcial ou total sem autorização é crime segundo a Lei de número 9.610 de 19 de Fevereiro de 1998.



Conteúdo

1. Introdução
 2. Erro Interno
 3. Contato Suporte
-



1 Introdução

Esta documentação é referente a informações gerais sobre o ERRO INTERNO NO SERVIDOR, mensagem de erro retornado em algumas tentativas nas transações do Banco do Brasil. Mostraremos um passo a passo de como verificar o status da transação que apresentou o erro e como liberar o cliente final.

2 Erro Interno

É comum em algumas tentativas de transações retornar uma mensagem de erro chamada “ERRO INTERNO NO SERVIDOR” do Banco do Brasil.

Em mais de 90% desses casos, essas transações acabam sendo efetivadas mesmo retornando a mensagem de erro citada e não o comprovante da transação.

Visando um mecanismo para diminuição de críticas e de pagamento em duplicidade devido a esses casos, o POS é bloqueado assim que recebe a mensagem “ERRO INTERNO NO SERVIDOR” do Banco do Brasil. Dessa forma o operador deverá entrar em contato com o suporte para averiguação do caso, pois estará exibindo na tela de seu terminal a mensagem “CONTATE SUPORTE 0800”, impedindo assim que seja realizado uma nova tentativa da transação, evitando uma possível duplicidade.

Para verificação desses casos basta acessar o menu de erro interno no gestor Kronos.

(<https://kronos.servicenet.com.br/movimento/monitores/terminal/>)

The screenshot shows a web-based application interface for managing terminals. At the top, there is a breadcrumb navigation: Inicio / Movimento / Monitores / Terminal. Below this, there are three search/filter input fields: 'Número Terminal' (empty), 'Estabelecimento' (set to 'Todos'), and 'Loja' (set to 'Todas'). To the right of these fields is a blue button labeled 'Pesquisar' (Search) with a magnifying glass icon. The main area below the filters is currently empty, indicating no results found.

© ServiceNet Tecnologia Ltda 2017 - Versão Atual 5.166.80

Ao acessar o menu em questão, basta clicar em pesquisar que será exibido todos os terminais que estão bloqueados por terem recebido a mensagem de ERRO INTERNO do Banco do Brasil.

Numero Terminal	Estabelecimento	Loja	Pesquisar
Pesquisar: <input type="text"/>			
ID Terminal	Numero Terminal	Erro GCB	
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
 	99	99	Sim
	99	99</td	

tentado o estorno da transação, caso a consulta tenha retornado como efetivado.

Obs: O sistema já realiza essa consulta automaticamente e exibe o retorno na coluna da situação.

Portanto uma vez constatado o retorno de ERRO INTERNO NO SERVIDOR em um pagamento de 4 ou 5 blocos com a situação EFETIVADA, basta clicar no botão 'Estornar' para que o operador possa realizar novamente o pagamento da conta afim de obter o comprovante da transação quando o terminal for liberado.

Obs2: Há uma possibilidade que o erro interno tenha ocorrido em uma conta não estornável. Nesse caso será retornado o comprovante da conta na tentativa de estorno. Quando for realizado a liberação do terminal o comprovante será impresso.

Erro interno Operação de Saque

Constatando que ocorreu um erro interno em uma operação de saque, o cliente final deve ser orientado a tirar um extrato da sua conta afim de confirmar se a transação foi realmente efetivada. Nesse caso, confirmando que foi efetivado, deve ser realizado um lançamento manual na loja que ocorreu o erro interno no valor da transação. Caso não seja seguido essa sugestão, basta entrar em contato com a equipe servicenet que será encaminhado o log da transação para que seja realizado o contato com o Banco do Brasil e junto a eles ser tentado o cancelamento. Apenas após essas verificações o terminal deve ser liberado.

Erro interno Operação de Depósito

Caso o erro interno tenha ocorrido em uma operação de deposito, deve ser conferido no sistema do Banco se a transação foi efetivada, como é realizado o procedimento em operações de saque, caso confirmado que o depósito foi efetivado deve ser realizado um lançamento manual na loja no valor da transação, ou pode ser realizado o contato com a equipe servicenet para que possamos encaminhar o log da transação e ser feito o contato com o Banco para junto a eles tentar o cancelamento. Apenas após essas verificações o terminal deve ser liberado.

5 Contatos Suporte

Em caso de dúvidas ou outras solicitações, basta entrar em contato conosco através de uma de nossas vias de atendimento.

- +55 (83) 3021-3753
- +55 (83) 8110-3693
- +55 (83) 9826-4001
- **Email:** suporte@servicenet.com.br
- **Skype:** suporteservicenet
- **MSN:** suporte@servicenet.com.br

From:
<https://manual.servicenet.com.br/> -

Permanent link:
<https://manual.servicenet.com.br/doku.php?id=manuais:interno>

Last update: **2017/12/14 10:04**