

Manual de Utilização SitefWeb

Índice

- [Objetivo](#)
- [Pré-requisito](#)
- [Resumo de Módulos SitefWeb](#)
- [Acessando o Relatório de Transações](#)
- [Campos do Relatório de Transações](#)
- [Relatório de Transações](#)
- [Status de Transações](#)
- [Resolução de Pendências](#)

Objetivo

Esse manual tem como objetivo exemplificar o uso da ferramenta SitefWeb para lojistas, gerentes e equipe financeira de uma loja. A plataforma oferece acompanhamento em tempo real das movimentações financeiras de sua loja, bem como as informações de cada transação e status junto as redes adquirente de captura.

Pré-requisito

- Instalar o Java Plug-in Versão JRE 6, ou JRE 7, consulte o nosso canal no [You Tube](#) e também nossos [manuais](#).
- Acesso ao portal SitefWeb via VPN ou URL pública.
- Liberação das portas TCP 80 e 443 para acesso a URL do SitefWeb, portas TCP 1099 e 1100 de acesso ao Java RMI.

Primeiro Acesso

1. Acessar o SitefWeb via browser, (Internet Explorer, Firefox, Chrome). Cada cliente possui um portal diferente para acesso, na duvida consulte o [suporte TEF](#).
2. Posteriormente digite no campo "*Endereço*" do Browser o endereço localizado no passo anterior.

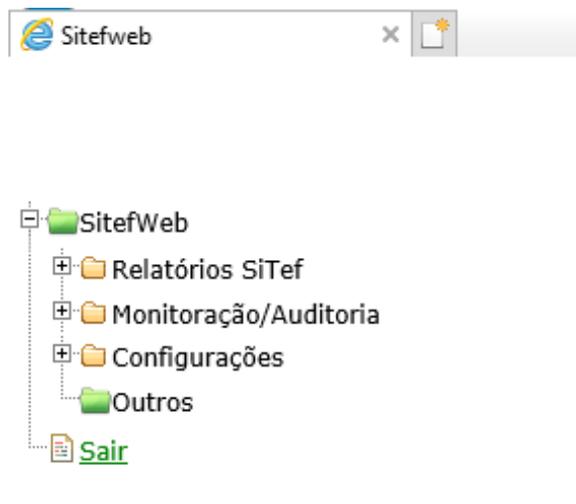
3. Digite o usuário e senha fornecidos na implantação da loja. Caso não tenha essas informações entre em contato com o suporte TEF e solicite os dados.



Padrão - Versão 4.00



4. Após Logon será apresentada a tela abaixo, com opções de menu conforme o perfil / permissão do usuário *logado*:



Resumo de Módulos SitefWeb

Relatórios Sitef: Relatórios e funcionalidades sobre as transações de TEF em geral (Crédito, Débito, Recargas de Celular, PBM, etc)

Monitoração/Auditoria: Visualização do suporte dos status da ferramenta.*

Configurações: Cadastros de usuários e lojas*, alteração de senha*, configuração de colunas para os relatórios.

*Acesso exclusivo dos analistas de suporte TEF - 11-2103-1551 opção 1 (SP) ou 0800 729 5469 (Demais localidades)

Acessando o Relatório de Transações

O Módulo **Relatório de Transações** tem a função exibir o status das transações bem como tratar transações pendentes, dependendo do nível de acesso do usuário. Os relatórios podem ser personalizados por período, tipo de transação, entre outros filtros.

Para acessar o relatório de Transações, expanda a Pasta de Relatórios Sitef e clique em Transações:



Campos do Relatório de Transações

1. Período:

São campos utilizados para delimitar o Período da pesquisa. É obrigatório preencher data e hora inicial e final da pesquisa. Os formatos dos campos são *DD/MM/AAAA* e *HH:MM:SS*, a hora é configurada no formato padrão de 24 horas.

2. Filtros:

São campos utilizados para filtrar informações específicas. Podemos utilizar combinação destes campos para uma pesquisa mais detalhada. Não é obrigatório preenche-los para executar a pesquisa.

3. Classificação:

São caixas de verificação que agrupam os dados do relatório por Loja, Produto ou PDV. Podemos combinar os itens para detalhar ou simplificar a classificação do relatório. Não é obrigatório seu preenchimento para executar a pesquisa.

Relatório de Transações

Além dos filtros já mencionados ainda podemos selecionar outras informações que separam um grupo específico de transações, como transações negadas ou somente transações pendentes por exemplo:

 **Legenda:**



Fechar o relatório



Imprimir o relatório exibido (Impressoras laser, jato de tinta ou matricial)



Salvar o relatório exibido em arquivo .csv



Realiza filtros no relatório atual



Atualiza o relatório em tempo real caso haja alteração de status de uma transação ou mesmo adição de novas transações



Ao selecionar uma transação esse botão é habilitado, onde podemos imprimir os dados da transação efetuada sem valor fiscal



Ao selecionar uma transação esse botão é habilitado, onde podemos realizar a reimpressão do cupom emitido pelo TEF



Caso não tenham transações a serem listadas a seguinte mensagem será exibida:

Alerta



Não há registros com estes filtros.

OK

Status de Transações



Pendente: Transação pendente de confirmação. Ocorre quando a transação acatada pela administradora de cartões “não é confirmada” pelo PDV que originou a transação.

Pendente Off Visa: Transação “off-line” negada pela administradora de cartões. Ocorre quando a transação “off-line da visa” é negada por algum motivo pela administradora de cartões.

Efetuada PDV: Transação efetuada com sucesso por um PDV. Ocorre quando a transação originada pelo PDV “é confirmada pelo próprio PDV” para a administradora de cartões.

Efetuada Local: Transação local efetuada com sucesso. Ocorre quando uma “transação pendente é confirmada manualmente por um operador” através da manutenção de pendências (tratamento de transações pendentes).

Cancelada PDV: Transação Cancelada por PDV. Ocorre quando uma “transação é cancelada pelo PDV que originou a transação”, enviando cancelamento ou desfazimento da transação para administradora de cartões.

Cancelada Local: Transação cancelada localmente. Ocorre quando uma “transação pendente é cancelada manualmente por um operador” através da manutenção de pendências (tratamento das transações pendentes).

Cancelada Timeout Host: Transação cancelada por timeout host. Ocorre quando a “transação é cancelada por não ser respondida pela administradora de cartões dentro do tempo esperado”, ou seja, quando é excedido o tempo de comunicação.

Aguardando resp. Host: Transação aguardando resposta do host. Ocorre quando a “transação está aguardando uma resposta da administradora de cartões”.

Negada: Transação negada pela administradora de cartões. Ocorre quando a transação é negada por algum motivo pela administradora de cartões

Estornada: Transação estornada. Ocorre quando uma “transação já efetuada” é cancelada (dentro do prazo de 24 horas após sua efetivação) através de uma transação de cancelamento junto à administradora de cartões.

Cancelado Automático: Transação cancelada automaticamente. Ocorre quando uma transação é “cancelada por uma transação de desfazimento ou de não confirmação”.

Cancelado Eletrônico: Transação cancelada eletronicamente. Ocorre quando uma “transação de 2 pernas é desfeita ou não confirmada” para administradora de cartões

Efetuada Local Adm: Transação efetuada local administrativo. Ocorre quando “confirmamos uma transação que estava pendente” através da manutenção de pendências. Neste caso a transação é registrada na log do sistema, mas não é enviada a confirmação da transação para administradora de cartões.

Cancelada Local Adm: Transação cancelada local administrativo. Ocorre quando “cancelamos uma transação que estava pendente” através da manutenção de pendências. Neste caso a transação é registrada na log do sistema, mas não é enviado o cancelamento da transação para administradora de cartões.

Off-line negada pelo Host: Transação off-line negada pelo host. Ocorre quando a transação “off-line da visa” é negada por algum motivo pela administradora de cartões.

Não validadas: Transação não validada, ainda não classificada nos estados acima já descritos.

Resolução de Pendências

O relatório pode ser utilizado para visualizar as transações que ficaram pendentes e executar ações para desfazer ou confirmar uma transação que se encontra pendente de confirmação.

As transações pendentes são exibidas em tela e realçadas em vermelho:

| Log | Data | Hora | Pdv | Nsu | Nsu Host | Bande | Produto | Transacao | Documento | Valor | Estado Trans. | OTPI | Cod. Resp. | Doc. Cancel | Cod. Autor. | Nº. Parc. | Data Lanc. | Usuario Pend. |
|-----|------------|----------|----------|--------|--------------|-------|------------|-----------------------------|-----------|-------|---------------|------|------------|-------------|-------------|-----------|------------|---------------|
| | 11/02/2019 | 18:47:10 | 00000001 | 222222 | 000000222222 | Cielo | Mastercard | Credito Parcelado sem Juros | | | Pendente | | | | | | | |

As transações pendentes podem ser resolvidas com a seguinte ação: Após duplo clique na transação desejada, aparecerá a tela intitulada “Confirmação de Transação”. Os dados da transação são apresentados nesta tela e o usuário poderá tomar algumas decisões (Confirma Trn/Cancela Trn/Voltar).

Confirmação de Transação

| | |
|-------------------|-----------------------------|
| Loja: | ARE2008 |
| Descrição: | ARE20 - PRQ - SORTE SALV... |
| Terminal: | 00000001 |
| NSU: | 11019 |
| Data: | 11/02/2019 |
| Hora: | 18:47:10 |
| Valor: | 420,00 |

Após selecionar qual ação quer tomar ele irá confirmar se realmente deseja efetuar a transação ou cancelar a mesma:

Confirmar

 Deseja realmente CONFIRMAR a transação?

Cancelar

 Deseja realmente CANCELAR a transação?