

RETORNO DE ERRO: CNPJ EXISTENTE NA FISERV - SOLICITAÇÕES TEF

Informações importantes sobre o erro de CNPJ EXISTENTE NA FISERV:

- Cenário onde o respectivo cliente já utilizava outra Software House ou Integradora de TEF pela FISERV (utilizando SITEF EXPRESS, SkyTef ou outra integradora que utilize a base ou serviços vinculados a FISERV)
 - O credenciamento na base de dados da CPLUG via SITEF EXPRESS de um cliente no perfil acima **só é possível se forem atendidas uma das alternativas abaixo:**
 - **Exclusão completa do cadastro:** Opção mais indicada e de menor complexidade
 - **Duplicação de CNPJ feita pelo time FISERV:** Importante destacar que a duplicação a solicitação junto a FISERV, deve ser feita entre CPLUG e FISERV. Veja detalhes abaixo, de como o cliente deve solicitar isso para CPLUG.
-

Tratativas de solução:

1. Exclusão completa de cadastro:

1.1 Antiga Software House ou Integradora precisa **EXCLUIR COMPLETAMENTE** cadastro na FISERV/SITEF EXPRESS/SKYTEF, após exclusão é necessário **reiniciar módulo GERPDV** no respectivo ambiente FISERV/SITEF EXPRESS/SKYTEF.

1.2 Evidência que formalize e confirme a exclusão: um print de um email que conste dados do cliente (CNPJ e Razão Social, Dados da antiga Software House ou Integradora e confirme a **EXCLUSÃO** do cadastro e reset do módulo GERPDV.

1.3 Obrigatório que o analista envie um print deste email em resposta ao retorno de erro.

1.4 SLA desta solicitação dependerá de atuação time Nlógicos e time FISERV: não deve ser informado o prazo de 24 horas úteis, o time NLOGICOS retornará assim que finalizada a ocorrência.

2. Duplicação de Cadastro na FISERV:

2.1 Caso a antiga Software House ou Integradora não forneça a evidência acima ou dificulte o processo: O cliente deve enviar **para o analista que esta tratando a solicitação) no seguinte padrão:**

- **Titulo do email:** Solicitação de Migração de Parceiro - FISERV
- **Corpo do email:**
 - Dados da Empresa: CNPJ e Razão social
 - Formalizo o interesse de migrar de parceiro, **passarei a utilizar a CONNECT PLUG como integradora na FISERV e desejo que meu cadastro seja duplicado no ambiente FISERV**, para que a ConnectPlug possa me credenciar como seu cliente, em sua base de dados na FISERV.
- **2.2 Obrigatório que o analista envie um print deste email em resposta ao retorno de erro, no respectivo ticket,**
- **2.3 SLA desta solicitação dependerá de atuação time Nlógicos e time FISERV:** não deve ser informado o prazo de 24 horas úteis, o time NLOGICOS retornará assim que finalizada a ocorrência.

Revisão #17

Criado em Tue, Apr 30, 2024 7:26 PM por Giovani Belline

Atualizado em Wed, Apr 23, 2025 8:15 PM por Giovani Belline