



# **MANUAL**

## **PROBLEMAS CONHECIDOS**

## Índice

1. Credline .....	3
Não aparece a WebCam/Scanner .....	3
ERRO: Successfull .....	4
2. Web-System .....	5
Erro ao obter a identificação da máquina .....	5
ERRO: Null .....	9
3. Credline Digital .....	10
Credline Digital não abre/tela em branco .....	10
Como limpar o cache do navegador .....	12

## 1. Credline

Credline

*ERRO: Id to load required for loading*



Este erro ocorre devido a sessão do usuário no sistema ter expirado.

**Solução:** Saia do sistema e o acesse novamente.

## Não aparece a WebCam/Scanner

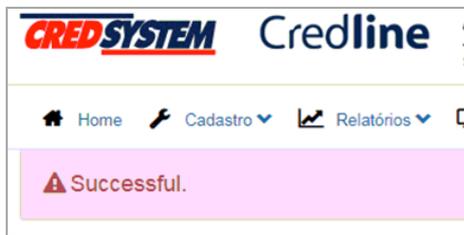
Primeiro verifique se na maquina está instalado o Dynamic Web Twain, pelo Painel de controle. **Se não tiver instalado, então realize a instalação.**

Acesse o endereço: <https://www.portalcredsystem.com.br/download>

Baixe o instalador **Dynamic WEB TWAIN** e o instale.



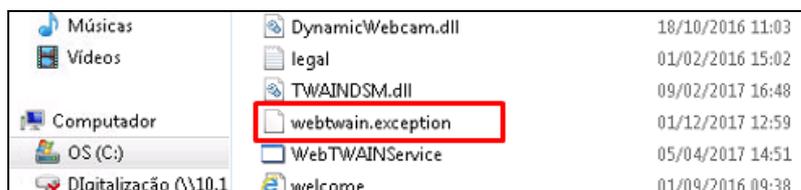
## ERRO: Successful



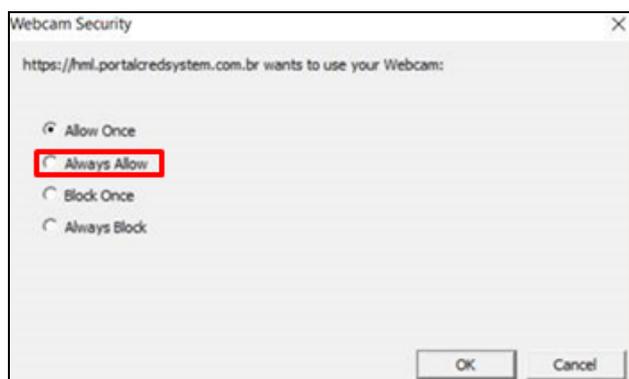
Este erro ocorre devido a permissão para execução da aplicação ter sido negada pelo usuário.

**Solução:** Excluir o arquivo de cache da permissão:

- a. Abra a **pasta de instalação do programa** no disco C: da máquina em  
**C:\Windows\SysWOW64\Dynamsoft\DynamicWebTwain\ForChrome**  
 Ou  
**C:\Windows\System32\Dynamsoft\DynamicWebTwain\ForChrome**
- b. Procure pelo arquivo **“webtwain.exception”** e exclua-o.



- c. Após isso acesse novamente o sistema e quando aparecer a tela solicitando a permissão para executar o programa, selecione a **segunda** opção **“Always Allow”**



## 2. Web-System



### Erro ao obter a identificação da máquina

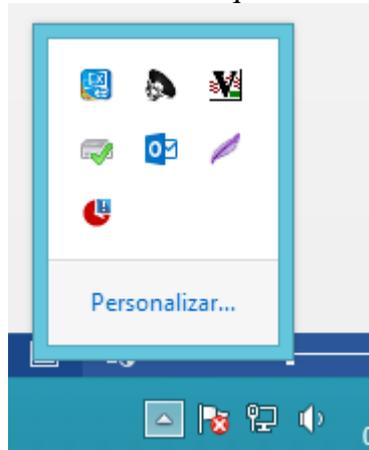
Erro ao obter a identificação da máquina, verifique se o identificador está instalado e ativo!

#### Causas:

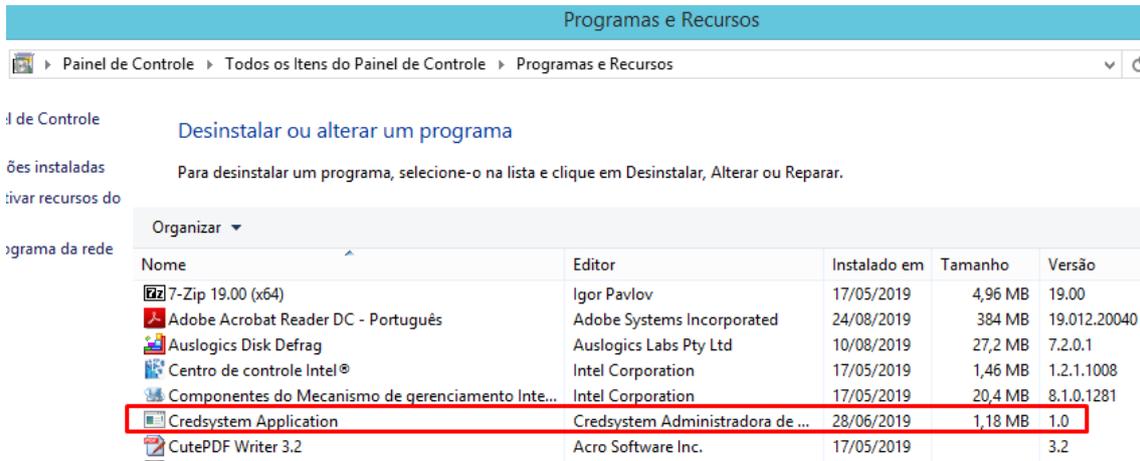
- Aplicação Credsystem Service parada/inativa.
- Navegador bloqueando.
- Diferentes versões do serviço instalado na máquina.

#### Solução 1 – Aplicação não ativa ou não instalada

Clique na seta para cima e se não tiver nenhum símbolo da Credsystem como na imagem abaixo, o serviço não está ativo na máquina ou não está instalado.



Para verificar se ele está instalado, acesse o **Painel de Controle** e depois **Programas e Recursos** e verifique se aparece na lista de programas instalados.



Se o aplicativo **não** estiver na lista como na imagem acima, instale-o.

Acesse o endereço:

<https://www.portalcredssystem.com.br/download>

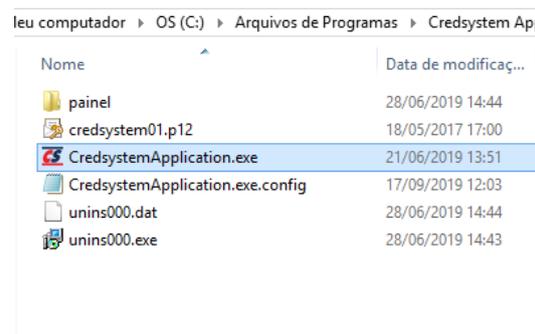
Baixe o instalador **Instalador - Setup** e o instale (Se o sistema operacional da máquina for Windows XP, instale os pré-requisitos antes do Setup, seguindo a ordem do 1 ao 3).



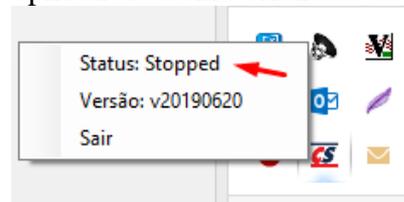
Se o aplicativo **estiver** na lista como na imagem acima,

Acesse o caminho no computador

C:\Program Files\Credssystem Application  
E execute o **CredssystemApplication.exe**



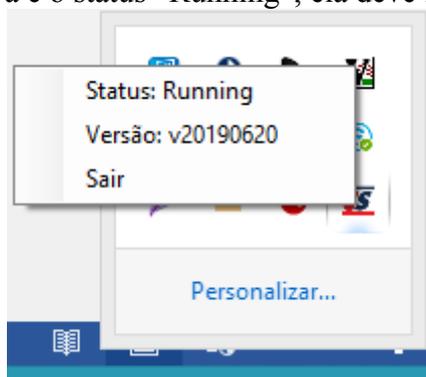
Ao abrir ele deve aparecer o símbolo da Credssystem na barra de tarefas e o Status "Running", caso esteja Stopped faça a desinstalação e instale a versão mais nova do aplicativo. Como orientado ao lado.



Se ainda assim continuar apresentando problemas entre em contato com o a Credssystem.

## Solução 2 – Aplicação está ativa mas aparece a mensagem / bloqueio do navegador

Caso a aplicação esteja ativa e o status “Running”, ela deve funcionar normalmente.



Se ainda assim não estiver funcionando no sistema deve ser verificado o acesso via navegador no endereço **https://127.0.0.1:5051** ou **clikando na linha versão** (imagem acima), e se há algum tipo de bloqueio por parte do navegador ao acessar essa página.

Este problema acontece geralmente no navegador Mozilla Firefox. Qualquer dificuldade entre em contato com a Credssystem.

## Solução 3 – Diferentes versões do serviço instalado na máquina.

Para verificar se ele está instalado, acesse o **Painel de Controle** e depois **Programas e Recursos** e verifique se aparece na lista de programas instalados mais de uma instalação da aplicação.

Ou

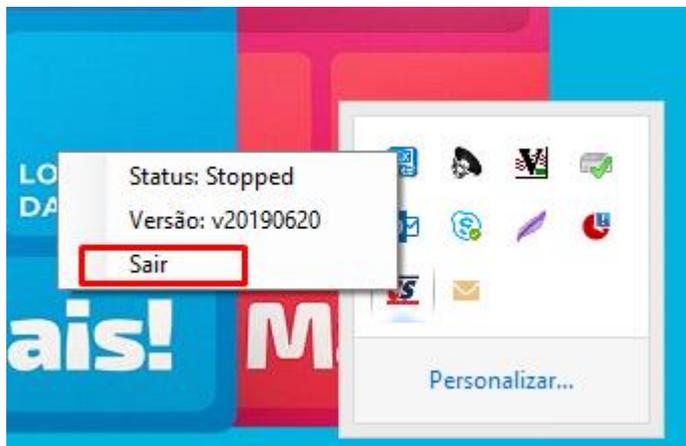
Acesse o caminho C:\Program Files E C:\Program Files(x86) e verifique se há mais de uma pasta escrito “Credssystem Application” ou “Credssystem Service”

	Nome	Data de modificaç...	Tipo	Tamanho
Trabalho	app	06/05/2019 22:29	Pasta de arquivos	
ids	Apps	31/08/2013 02:27	Pasta de arquivos	
centes	Arquivos de Programas	26/08/2019 16:30	Pasta de arquivos	
DE PONTO	Arquivos de Programas (x86)	30/09/2019 19:22	Pasta de arquivos	
	CardPrinter	28/06/2019 15:18	Pasta de arquivos	

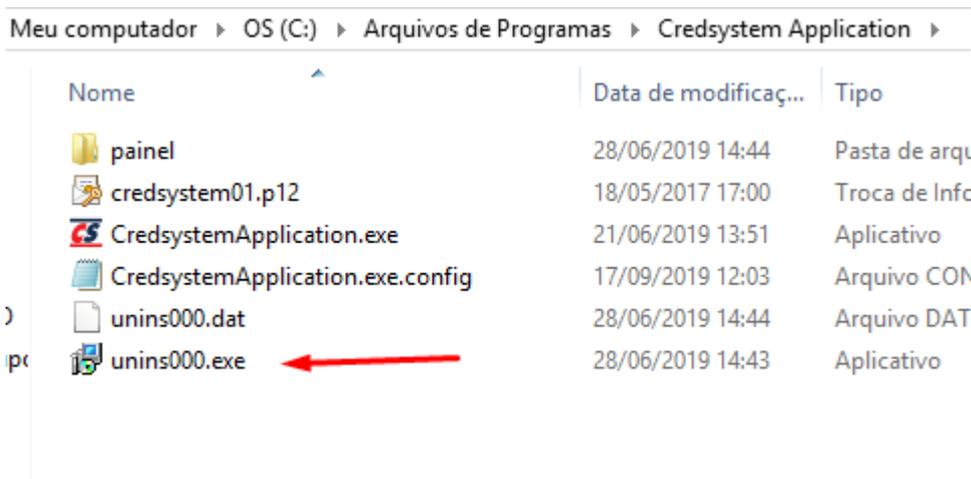
Havendo duas aplicações, remova todas e instale novamente seguindo o procedimento descrito na **solução 1**. Para remover as aplicações siga os passos abaixo:

### Credssystem Application

Antes de desinstalar, pare a aplicação, clicando com o botão direito do mouse no ícone “CS” na barra de tarefas e selecione “Sair”



Execute o arquivo **unins000.exe** na pasta C:\Program Files\Credssystem Application



Quando sair da pasta e a pasta da aplicação for excluída automaticamente, o processo de desinstalação estará concluído.

### Credssystem Service

Para desinstalar. Acesse a o caminho C:\Program Files\Credssystem Service ou C:\Program Files(x86)\Credssystem Service.

Primeiro execute o arquivo **remove\_servico**

Em seguida execute o arquivo **unins000.exe**

Nome	Data de modifcaç...	Tipo
 painel	08/04/2019 09:34	Pasta de arquivos
 credssystem01	18/05/2017 17:00	Troca de Informaç...
 CredssystemService64	25/05/2017 19:15	Aplicativo
 CredssystemService64.exe	25/05/2017 19:15	XML Configuratio...
 CredssystemService64.InstallLog	08/04/2019 09:34	Arquivo INSTALL...
 CredssystemService64.InstallState	08/04/2019 09:34	Arquivo INSTALLS...
 InstallUtil.InstallLog	08/04/2019 09:35	Arquivo INSTALL...
 registra_servico	25/05/2017 19:29	Arquivo em Lotes ...
 remove_servico ←	25/05/2017 19:28	Arquivo em Lotes ...
 unins000.dat	08/04/2019 09:34	Arquivo DAT
 unins000 ←	08/04/2019 09:34	Aplicativo

Assim que finalizar, deve sair da pasta e excluí-la manualmente.

Ao desinstalar as versões existentes, realizar novamente a instalação como indicado na **solução 1**

## ERRO: Null



Necessário sair do sistema e entrar novamente

Caso ainda não funcione e ainda presente o erro, faça a limpeza de cache do navegador, feche e abra-o novamente e faça o acesso ao sistema.  
(Procedimento para a limpeza de cache na última página do documento)

### 3. Credline Digital



#### Credline Digital não abre/tela em branco

**Causa:** Este erro ocorre devido sessão estar presa no sistema

**Solução:** Limpar o cache do navegador, feche e abra-o novamente e faça o acesso ao sistema. Diretamente no Credline Digital, ele abrirá normalmente.  
(Procedimento para a limpeza de cache na última página do documento)

Caso ainda assim não funcione verifique se esta **bloqueando** a chamada do sistema pelo **navegador**. (Geralmente há bloqueio quando usasdo o navegador Mozilla Firefox)

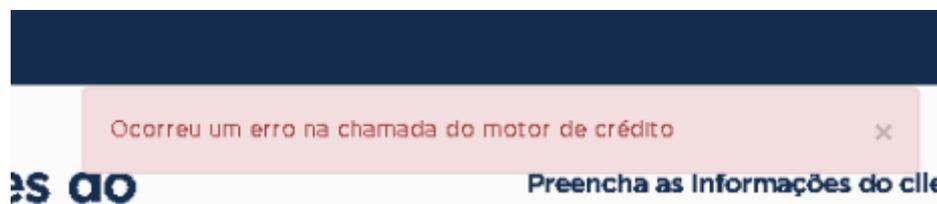
Faça o teste acessando as URLs abaixo:

**Credline Application**  
<https://127.0.0.1:5051/>

**Dynamsoft Service**  
<https://127.0.0.1:18623/>  
<https://127.0.0.1:18626/>

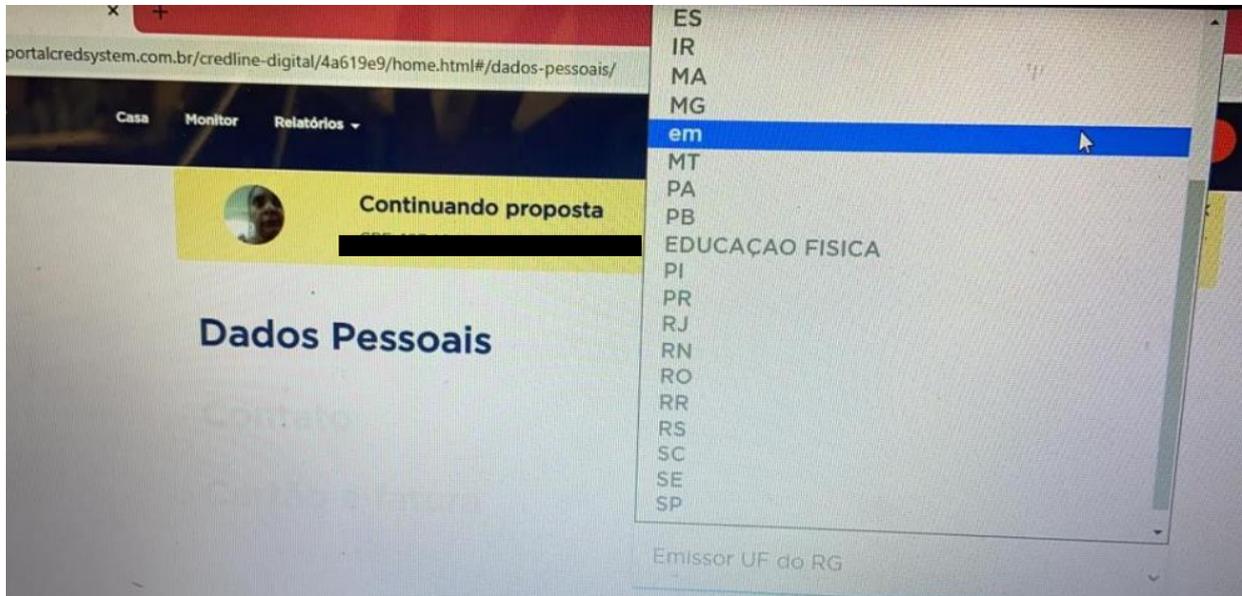
Se houver bloqueio, contatar a equipe de TI da loja e se persistir acontecendo contatar a Credsystem.

#### Ocorreu um erro na chamada do motor de crédito



Este erro ocorre devido ao retorno de cliente **negado** pela da Serasa, gerando esta mensagem, portanto não é erro sistêmico.

## Palavras erradas durante a digitação da proposta



Este problema ocorre devido a tradução automática da página no navegador. Alterando as palavras para português.

Para desativar essa função no Google Chrome, siga os passos abaixo.

1. No canto superior direito, clique em Mais (símbolo de  $\text{⋮}$ ). Configurações.
2. Na parte inferior, clique em Avançado.
3. Em "Idiomas", clique em Idioma.
4. Desmarque a opção "Sugerir a tradução de páginas que não estão em um idioma que você conheça"

## Como limpar o cache do navegador

### Internet Explorer

5. Clique em **Ferramentas** na barra de menus do **Internet Explorer**. Se o menu não estiver visível, pressione **Alt** no teclado para mostrar os menus.
6. Clique **Excluir histórico de navegação**.
7. Marque a opção “**Arquivos de Internet Temporários**”.
8. Clique em **Excluir**.
9. Após os arquivos terem sido excluídos, clique em **OK**.
10. Se ainda houver algum problema, repita as etapas anteriores e reinicie o computador.

### Firefox

1. Clique no menu  e selecione **Opções**.
2. Selecione o painel Privacidade e Segurança.
3. Na seção **Cookies e dados de sites**, clique em **Limpar dados....**
4. Marque as caixas de seleção.
5. Clique em **Limpar**.

### Chrome

1. Clique no botão de **configuração** (botão dos três tracinhos no canto superior direito) na barra de ferramentas do navegador
2. Selecione **Mais Ferramentas**
3. Selecione **Limpar dados de navegação**
4. Na caixa de diálogo exibida, marque as caixas de seleção dos tipos de informações que deseja remover
5. Use o menu na parte superior para selecionar a quantidade de dados que deseja excluir. Selecione o início do tempo para excluir tudo.
6. Clique em **Limpar** dados de navegação