

# SOLICITAR LIBERAÇÃO APLICATIVOS

## **Passo a Passo para Solicitação de Liberação dos aplicativos Cplug Pay | PDV Android | Atendimento de mesas**

✓ Ao realizar a liberação do EC no portal da Cielo, todos os aplicativos relacionados (CplugPay, PDV Android e Atendimento de Mesas) serão automaticamente liberados.

### **1. Obter o Número do EC (Estabelecimento Comercial)**

Solicite ao cliente o **número do EC**, que pode ser encontrado na máquina CIELO LIO seguindo os passos abaixo:

1. Na tela inicial da máquina, acesse o menu inferior "**Ajuda**".
2. Selecione a opção "**Minha LIO**".
3. Clique em "**Sobre**".
4. Localize a opção "**Número do EC**".
  - Este é o número que o cliente deve fornecer à ConnectPlug.

→ O processo acima também pode ser visualizado no vídeo: Acesse o tutorial aqui.

### **2. Validar o Número do EC**

Confirme que o número fornecido pelo cliente contém **16 caracteres**.

### **3. Enviar Solicitação de Liberação**

Para solicitar a liberação dos aplicativos, siga os passos abaixo:

- Crie um Ticket no MOVIDESK, utilizando a **Macro: (NLOGICOS) - Solicitação Liberação POS CIELO** com o **EC e CNPJ/CPF do respectivo cliente**
- As solicitações enviadas seguirão o **SLA de 08 horas úteis**.
- **Observação importante: Parceiros do Time de Canais, devem realizar a solicitação via Chat para o Time de Suporte.**

O setor de **PPI** será responsável por conduzir o processo junto à **CIELO**. Após a ativação ser confirmada pela **CIELO**, uma resposta será enviada Ticket pelo MOVIDESK.

### **Consulta de solicitações**

Para facilitar o acompanhamento, criamos um Painel de Consulta no MOVIDESK, com título: **NLÓGICOS (TEF E PIX)**

### **4. Retornar ao Cliente**

Após a confirmação, informe ao cliente que a liberação foi realizada com sucesso. A máquina CIELO LIO irá atualizar automaticamente e baixar os aplicativos.

---

## **Os aplicativos não foram baixados automaticamente. O que fazer?**

Caso a máquina não realize o download dos aplicativos imediatamente, oriente o cliente a seguir os passos abaixo:

#### **1. Verificar a conexão com a internet:**

- Certifique-se de que a máquina está conectada a uma rede estável.

#### **2. Conectar a LIO ao carregador:**

- Plugue a máquina na tomada para garantir energia durante o processo.

#### **3. Forçar a atualização do sistema:**

- Na tela inicial da máquina, vá ao menu inferior "**Ajuda**".
- Selecione a opção "**Minha LIO**".
- Clique em "**Buscar atualizações**".

#### **4. Validar o Número do EC:**

- Caso o problema persista, verifique se o número do **EC** informado foi preenchido corretamente no pedido de liberação.

Revisão #3

Criado em Tue, Jan 7, 2025 7:47 PM por Agatha Ferreira

Atualizado em Fri, Apr 11, 2025 5:30 PM por Giovani Belline