

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 V2 e On v3** 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.

Na **POS AXIUM DX8000 series**, siga os passos abaixo para coletar o EC, siga os passos abaixo:

1. Na tela inicial clica em "Configurações"
2. Depois em "Sobre a maquina"
3. Colete: EC (12 dígitos) + Código da Loja (4 dígitos) = 16 dígitos

-> **Este é o número que o cliente deve fornecer à ConnectPlug.**

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 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 POS 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.

Informações atualizadas em 03/07/2025

Revisão #7

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

Atualizado em Fri, Sep 26, 2025 8:22 PM por Agatha Ferreira