AUTOATENDIMENTO CPLUG

- GUIA COMPLETO DE UTILIZAÇÃO - TOTEM DE AUTOATENDIMENTO CPLUG
- ESTOQUE EM TEMPO REAL - AUTOATENDIMENTO
- HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO
- SOLICITAÇÃO DE COMPRA DE MINI-CPU/MP15/FONTES VIA CHAMADO/ADMIN
- ORIENTAÇÕES DE USO CPU RADXA

GUIA COMPLETO DE UTILIZAÇÃO - TOTEM DE AUTOATENDIMENTO CPLUG

O **Autoatendimento V2** é a sua solução atualizada para que os clientes façam pedidos sozinhos de forma rápida e simples. Com um novo visual mais limpo, ele permite a personalização do pedido facilmente (adicionando ou removendo itens). Além disso, a ferramenta agora tem um processo de ativação simplificado, tornando a gestão e o controle fiscal mais diretos.

□□Equipamentos Homologados

Modelos Homologados e Particularidades Técnicas:

- **Mini CPU Homologada**
- **Tablet**
- **Gertec SK-210** (Versão Padrão com Impressora e LITE - sem impressora)
- **M10 Pró:** não possui guilhotina, portanto o papel não será cortado automaticamente após a impressão do cupom.
- **Elgin MK15**
- **Elgin MK21**
- **TECTOY/SUNMI K2**
- **Gertec SK315:** Este modelo é funcionalmente equivalente ao terminal SK210. Para a sua ativação e uso regular, o analista de Implementação ou Suporte precisa apenas realizar a configuração de um novo ponto de impressão no sistema com a escolha do **modelo SK315.**
- **Elgin M11:** A homologação deste dispositivo é **restrita exclusivamente ao módulo de impressão**. Devido a limitações de fábrica do próprio desenvolvedor do hardware (Elgin), as funcionalidades de leitor de código de barras e identificação por radiofrequência (RFID) não estão operacionais no sistema ConnectPlug.

⚠ **Alerta de Suporte (Equipamentos Não Homologados):**

  - **Gertec TSG800:** Este modelo ainda **não foi homologado**. Caso o cliente já o tenha adquirido e enfrente problemas no leitor de código de barras, certifique-se de

acessar as configurações do aparelho e **desmarcar** a opção "*Scanner como teclado*"
.

⚙Pré-requisitos e Versões Mínimas do Sistema

Para assegurar a perfeita sincronia de dados e o funcionamento correto dos novos recursos de segurança de estoque e fila de pedidos, o ambiente do cliente deve cumprir os requisitos de versão mínima descritos abaixo. O uso de versões desatualizadas invalida o suporte a essas ferramentas.

Versões Mínimas Homologadas:

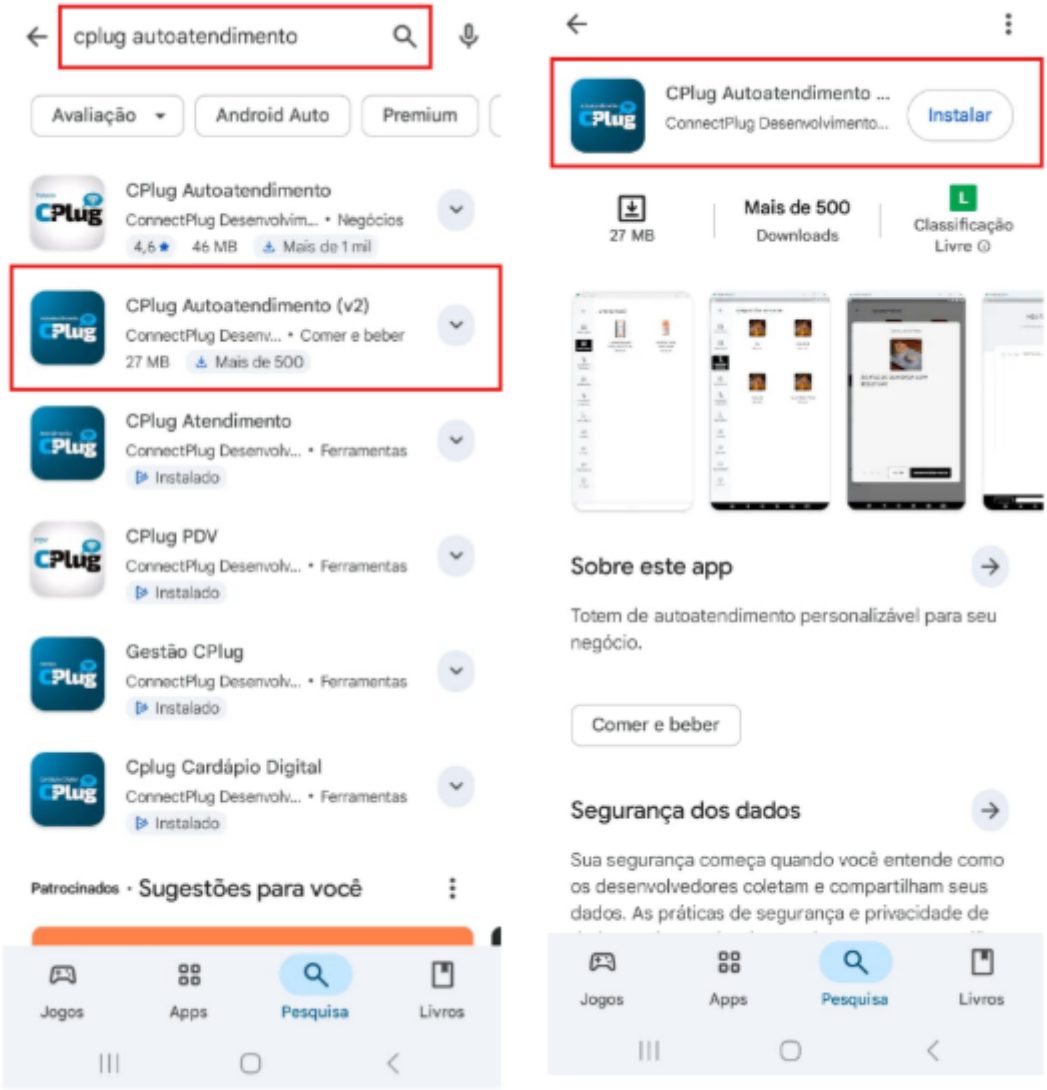
- **Totem de Autoatendimento:** Versão **2.2.38** ou superior.

---

1. Download e Instalação

Para Tablets / Mini CPUs Homologadas:

- Baixe diretamente da **Google Play Store** pesquisando por "**ConnectPlug Autoatendimento V2**".



Para os modelos SK210 e 315:

- Acesse a **Gertec Store e realize o download.**

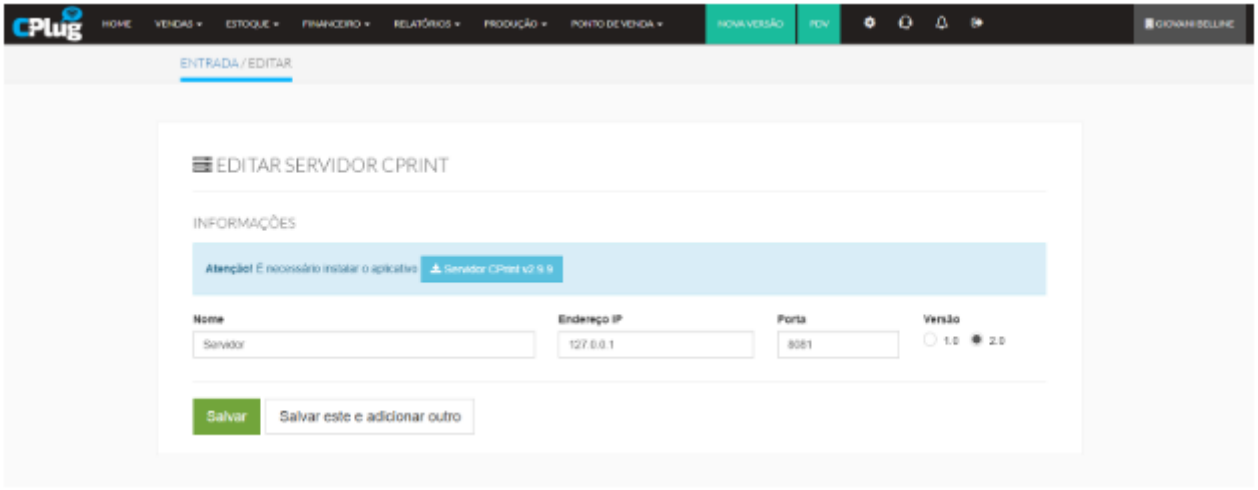
---

2. Configuração de Impressoras (Pré-requisito)

Antes de vincular o totem ao ERP, você precisa garantir que os **Pontos de Impressão** já estejam cadastrados. Essa etapa é crucial para que o sistema saiba onde imprimir os comprovantes (para o cliente) e as comandas de produção (para a cozinha/expedição).

> Antes de criar os pontos de impressão, será necessário criar/configurar o CPRINT - Uma espécie de servidor para impressões, que atuará no plano de fundo para controlar e gerenciar as impressões.

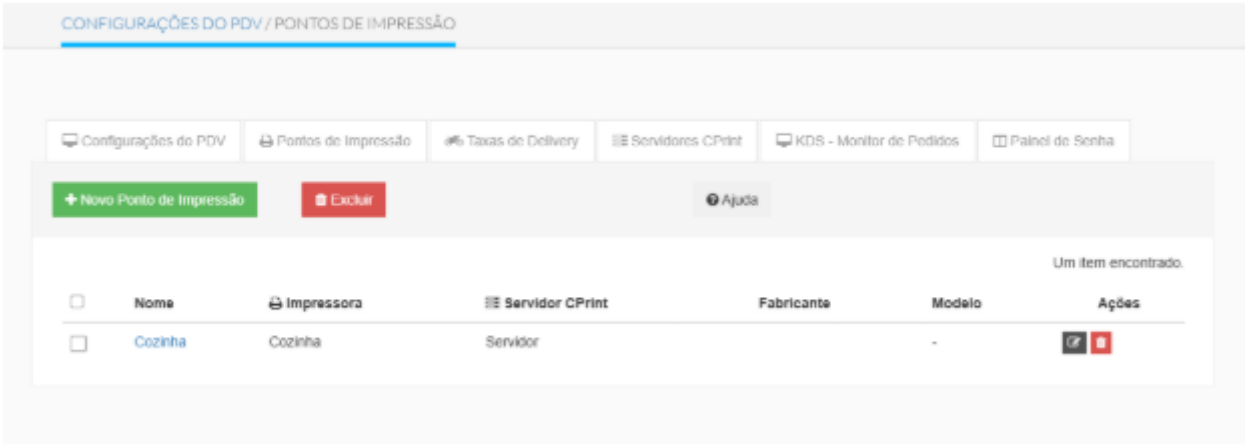
-> Acesse no ERP>Configurações do PDV>Servidores CPRINT>Novo Servidor CPRINT:



Defina um nome para o Servidor de Impressões

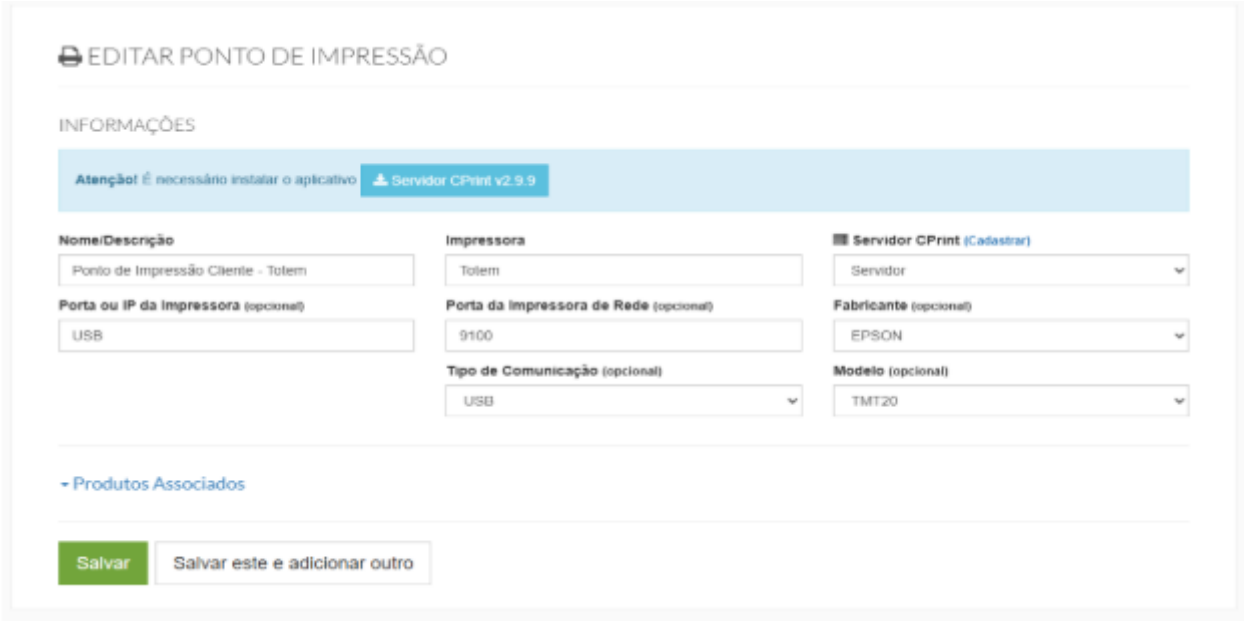
- Especifique o endereço IP (se for uma impressora local/USB pode manter as configurações pré-definidas, se for uma impressora em rede, será necessário especificar o IP da respectiva impressora

-> Após a configuração do CPRINT, acesse no ERP>Configurações do PDV>Pontos de Impressão:



Nesta seção, serão exibidos os Pontos de Impressão, pensando no cenário de Totem de Autoatendimento seria obrigatório ter 02 Pontos de Impressão: **Ponto de Impressão do Cliente e Ponto de Impressão Geral.**

♦ **Ponto de Impressão do Cliente:**

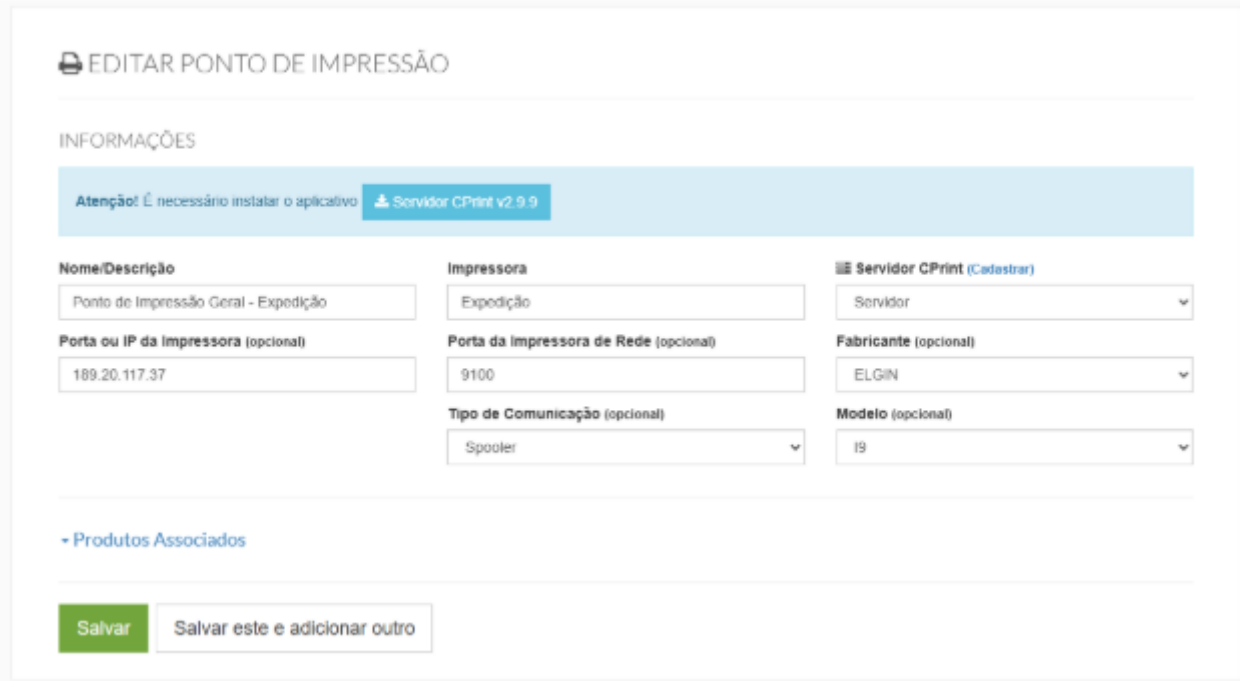


> **Dica:** Em porta ou IP da Impressora, inserimos USB pois se refere a impressora conectada diretamente ao Totem, normalmente via USB.

Observação importante sobre ponto de impressão:

Se a impressora estiver conectada localmente ao totem via USB, recomenda-se criar o ponto de impressão diretamente pela área administrativa do totem. Dessa forma, o sistema irá preencher automaticamente o número da porta (substituindo o uso manual de “USB”) e garantirá a comunicação correta com a impressora.

♦ **Ponto de Impressão Geral:**

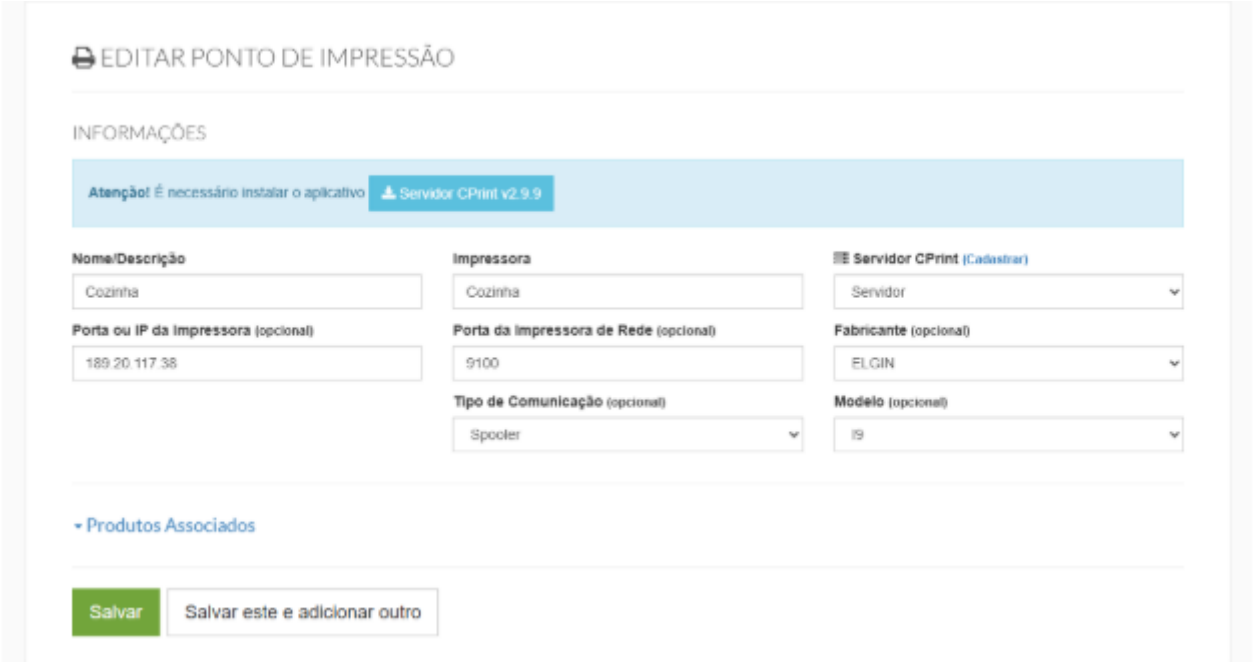


Observação: Em porta ou IP da Impressora, inserimos IP pois se refere a impressora conectada via rede ao Totem, normalmente junto ao PDV para que o pedido seja finalizado e entregue ao cliente final.

> **Impressora de Produção (Cozinha/Bar) - Recomendado:** Este ponto de impressão é dedicado a receber os **pedidos internos** do Totem V2, seja na cozinha ou em outro local de produção dos itens, como por exemplo no Bar, para bebidas.

Para que serve?

- Imprime as **Comandas de Produção** (cozinha, chapa, bar) assim que o cliente finaliza o pedido.
- Garante que o pedido chegue imediatamente ao local de preparo, organizando a fila e a expedição.



> **Ponto Importante:** O sistema usa este Ponto de Impressão para o fluxo interno, mas o **vínculo final** (decidir se a pizza vai para a "Cozinha" ou a cerveja vai para o "Bar") é feito **no cadastro de cada produto**. Certifique-se de configurar a impressora correta para cada item vendido.

---

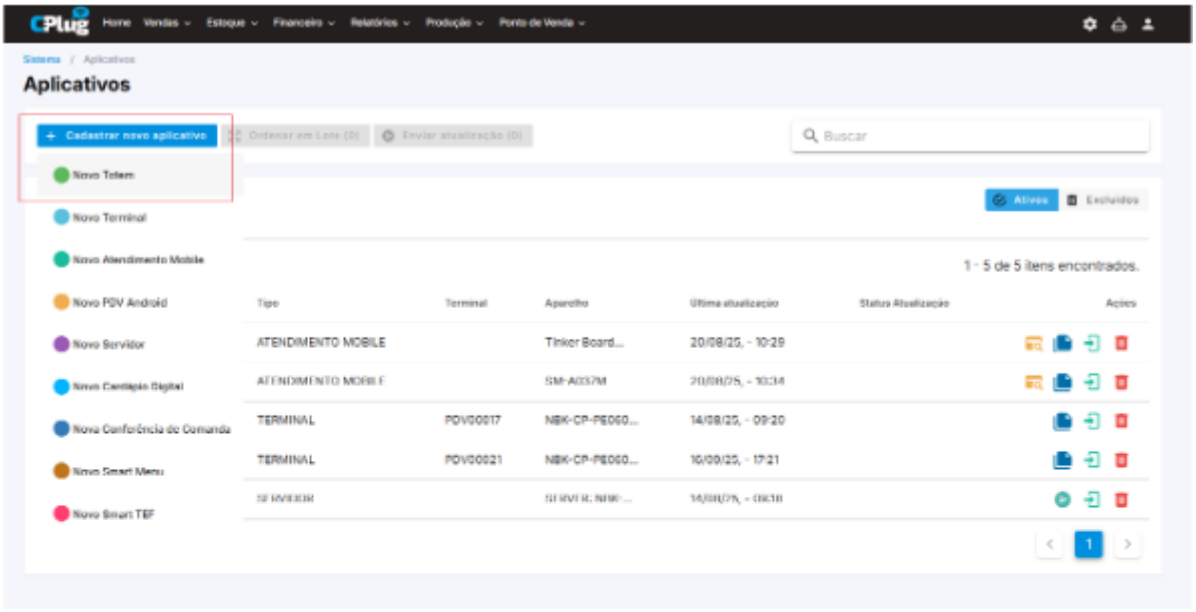
3. Primeiro Acesso e Vinculação ao ERP (Ativando o Autoatendimento.)

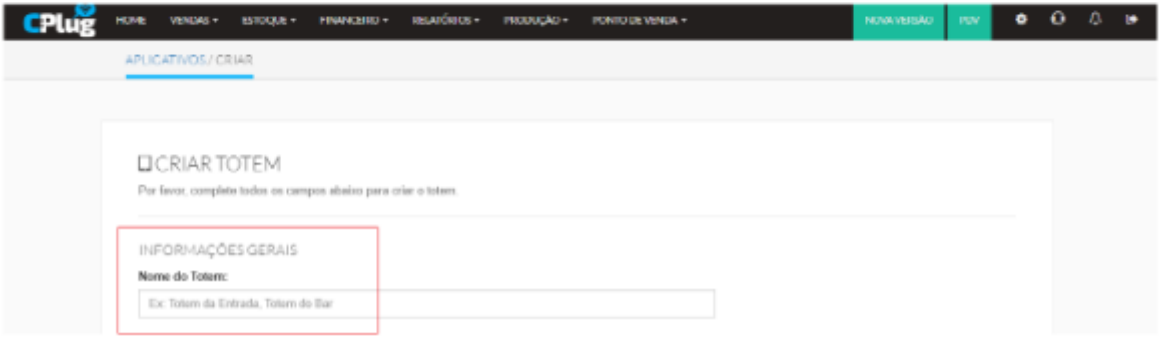
Este passo é crucial para ativar o novo layout e as funcionalidades da V2.

3.1 Cadastrar o Totem no ERP

1. Acesse o ERP da CPLUG e crie um **NOVO TOTEM** em Pontos de Venda > Aplicativos > Cadastrar novo aplicativo.
2. Na tela de criação de TOTEM:

Preencha o **Nome do Totem** (Ex: Totem Entrada, Totem 1).





Preencha a **Mensagem da Primeira Tela** (Boas-vindas) e a **Mensagem de Sucesso** (Finalização do pedido). Estes campos são obrigatórios para salvar o aplicativo.



Vincule **os Pontos de Impressão previamente criados do passo 3.**

Clique em **Salvar**.



3.2 Ponto de Impressão do Cliente (Impressora do Totem)

Este é o ponto de impressão dedicado ao cliente.

Característica	Detalhamento
Finalidade	Impressão de **Comprovantes de Pedido** (via não fiscal), **Cupom Fiscal** (NFC-e/SAT) e recibos de pagamento.
Localização	É a **Impressora acoplada** ao próprio Totem de Autoatendimento (ou uma impressora dedicada e próxima).
Configuração	**Como criar no ERP:** Acesse Configurações Gerais > CPOS > Pontos de Impressão > Novo Ponto de Impressão. Configure-o para o tipo **USB** (o mais comum para totens) ou insira o **endereço IP** da impressora em rede. **Explicações detalhadas no tópico 3.**

3.3 Ponto de Impressão Geral (Expedição/Organizar os produtos prontos na bandeja antes da entrega ao cliente.)

Este ponto é focado nos documentos de fluxo interno e controle da operação.

Característica	Detalhamento
Finalidade	Impressão do **Detalhamento do Pedido**, a impressão do tipo **Expedição**, que é o documento de controle para quem está organizando a entrega do pedido ao cliente. Geralmente é a pessoa que fica próximo ao caixa para receber os pedidos da cozinha e organizar na bandeja para entregar ao cliente.
Localização	Impressoras distribuídas em diferentes áreas de preparo (**Geralmente próximo à frente de caixa e à cozinha**).

Observação	Este Ponto de Impressão **não é o que vincula o produto** à área de preparo (Cozinha/Bar). A vinculação do pedido à cozinha é feita no **cadastro do produto**, que determina para qual impressora a comanda específica deve ser enviada. Este ponto de impressão Geral é usado para vias de controle e expedição. **Explicações detalhadas no tópico 3.**

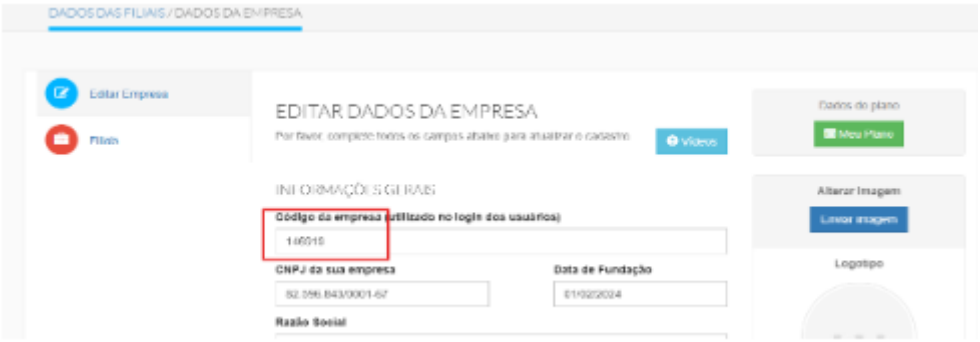
3.4: Acessar o Aplicativo no Dispositivo

Abra o aplicativo **ConnectPlug Autoatendimento V2** no dispositivo homologado.

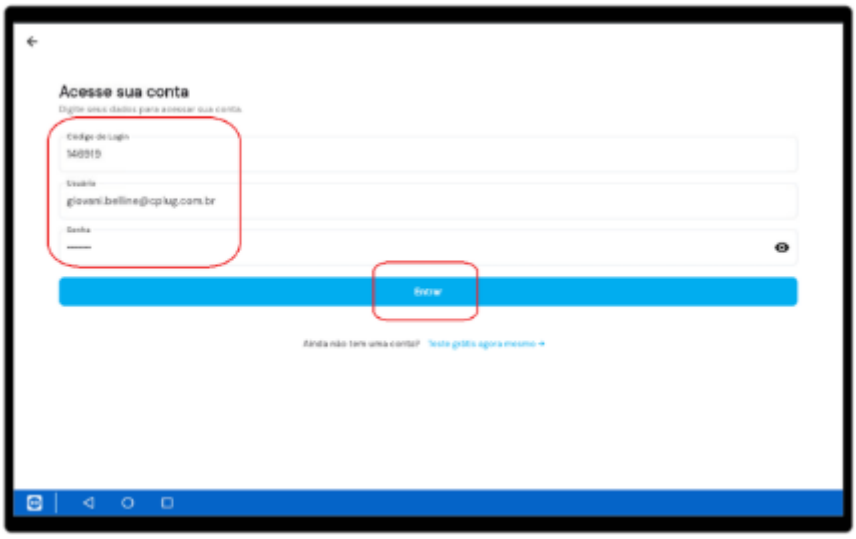
1 - Clique em **"Acesse com o código de empresa"**.



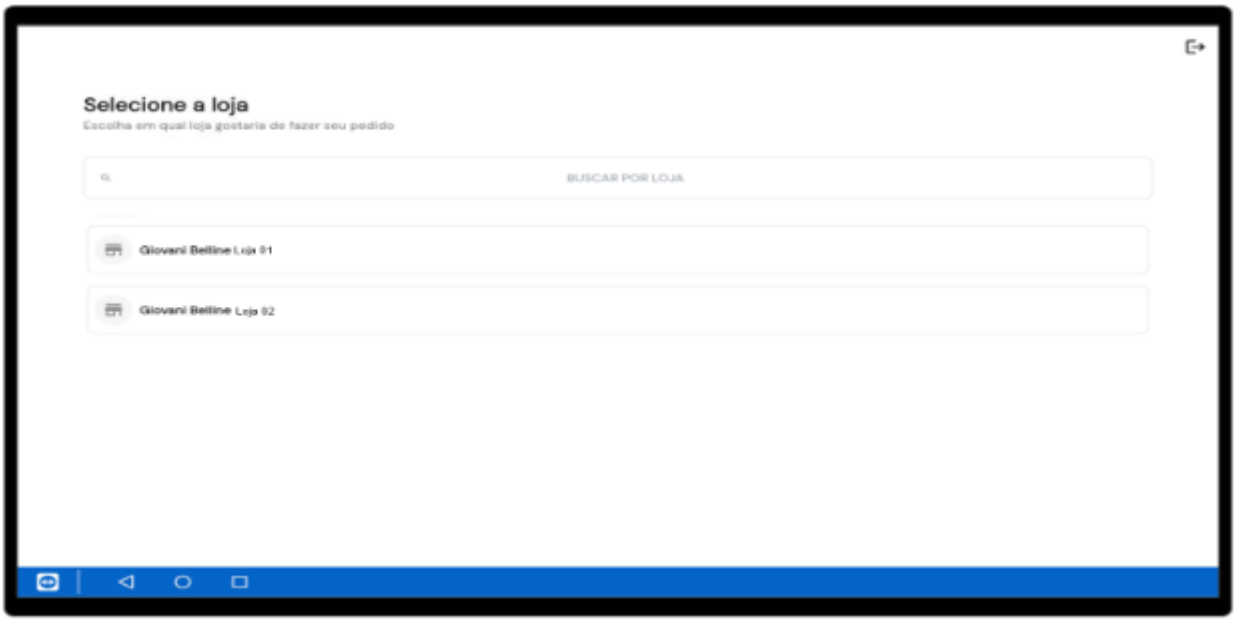
2 - **Código de Login:** Insira o Código de Login da sua empresa. Você o encontra nos Dados da Empresa do ERP.



3 - Insira seu **Usuário** e **Senha** de acesso ao ERP e clique em **Entrar**.



4 - Se for multi-empresa ou cenário de Franquias, será exibido a **seleção de Loja**



Observação: Vinculação do Terminal: Se houver mais de um aplicativo de Totem criado no ERP, a tela solicitará que você **selecione qual Totem** (pelo nome cadastrado no Passo 1) será vinculado àquele terminal físico.

Importante: Somente após este processo de login e vinculação, o ERP identificará o aplicativo como a **versão V2** e liberará as novas funcionalidades e layout.

---

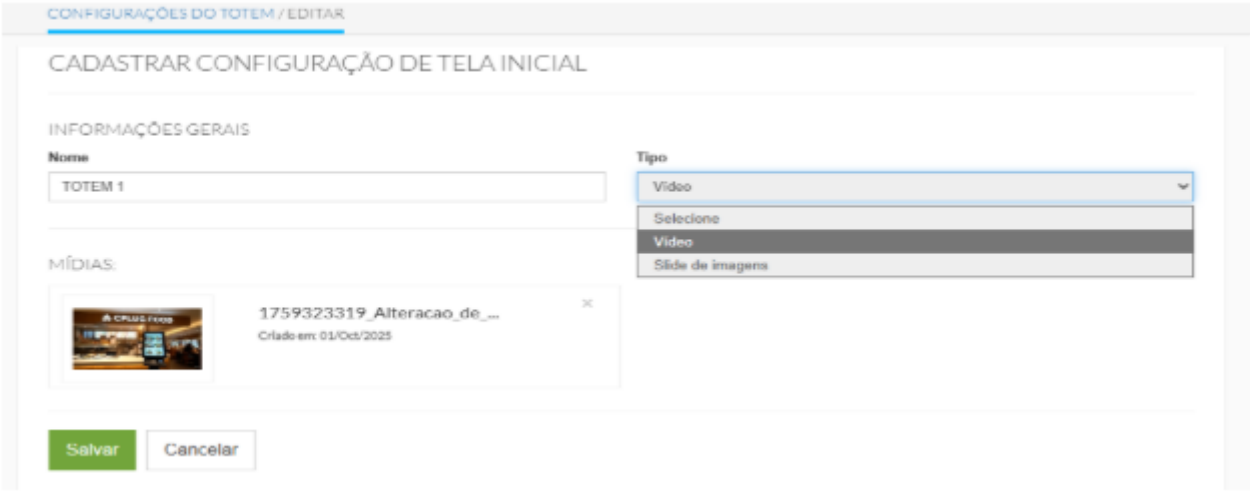
4. Funcionalidades e Configurações no ERP

Após vincular o aplicativo, será necessário ajustar o layout e o comportamento do totem no ERP para personalizá-lo, incluindo a configuração da tela inicial, personalização de cores e outras funcionalidades específicas.

4.1. Configurações de Tela Inicial (Mídia de Entrada)

Vamos iniciar configurando o que será exibido na tela inicial (imagem, vídeo etc) antes do cliente começar o pedido.

1. Crie a Configuração da Tela Inicial: **Acesse Configurações Gerais > Configurações do Totem > Configurações de Tela Inicial.**



2. Preencha o nome e selecione o **Tipo** (Vídeo ou Slide de Imagens).



3. Clique em **Adicionar Mídia** e faça o upload dos seus arquivos.



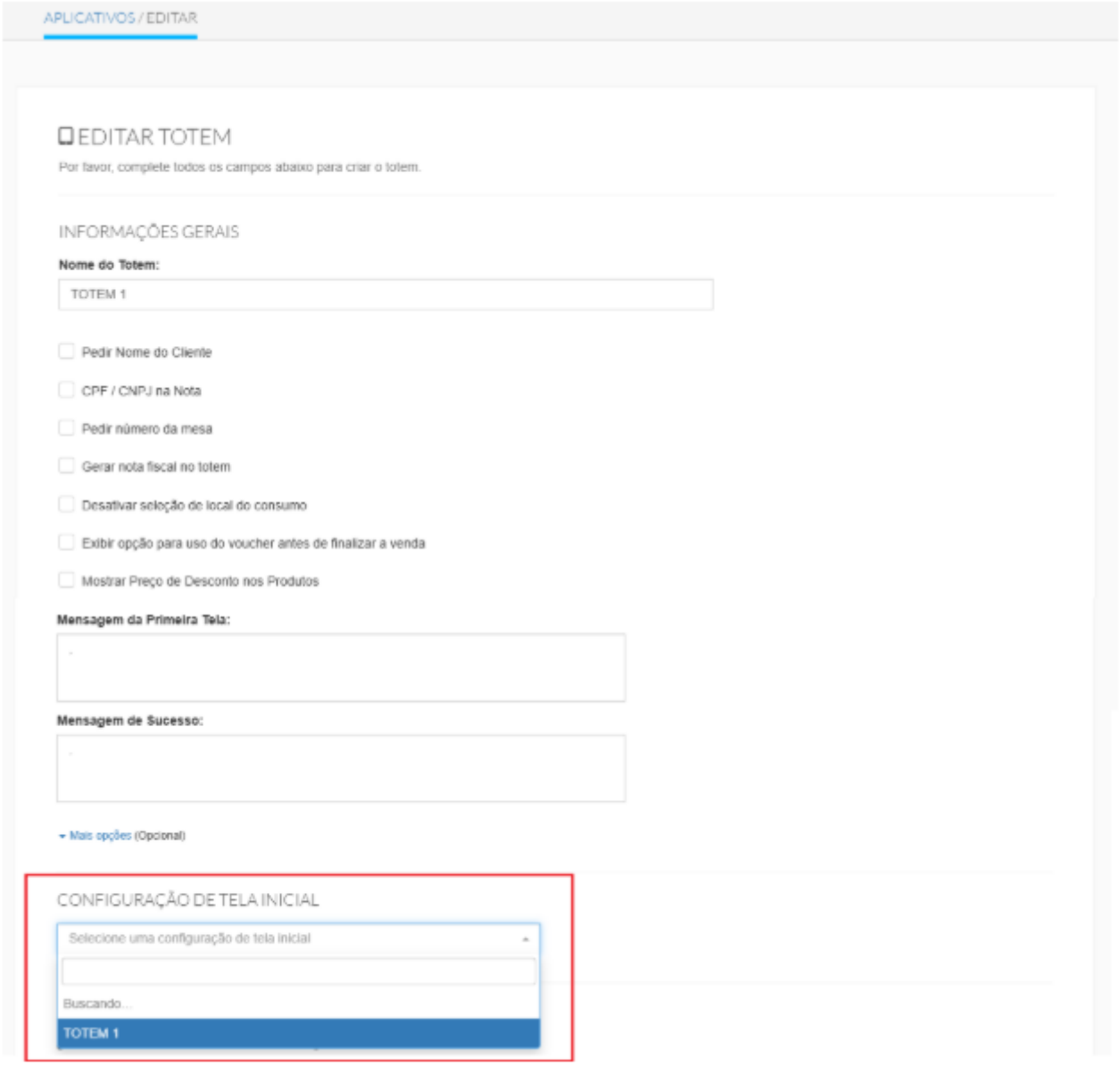
> Para uma melhor experiência, recomendamos imagens com dimensão de **960 × 863 pixels** e tamanho máximo de **1MB**.

4. Clique em **Salvar**.

4.2. Seleção de Tela Inicial (Vinculando ao Totem)

Agora que você fez a configuração da tela inicial, vamos voltar ao aplicativo do totem para vincular nele a configuração criada e fazer os demais ajustes.

1. Acesse Pontos de Venda > Aplicativos > **Selecione o totem desejado**.



2. Role até a seção **CONFIGURAÇÃO DE TELA INICIAL**.

3. Selecione a configuração que você acabou de criar.

4. Clique em **Salvar**.

4.3. Layout (Cores do Totem)

A V2 simplifica a personalização. Agora vamos configurar as cores do totem. Estas cores serão as principais que impactarão os elementos visuais do aplicativo.

1. Na tela de edição do seu aplicativo Totem, role até a seção **CONFIGURAÇÃO DE CORES**.
2. Escolha as cores **Primária** e **Secundária**.



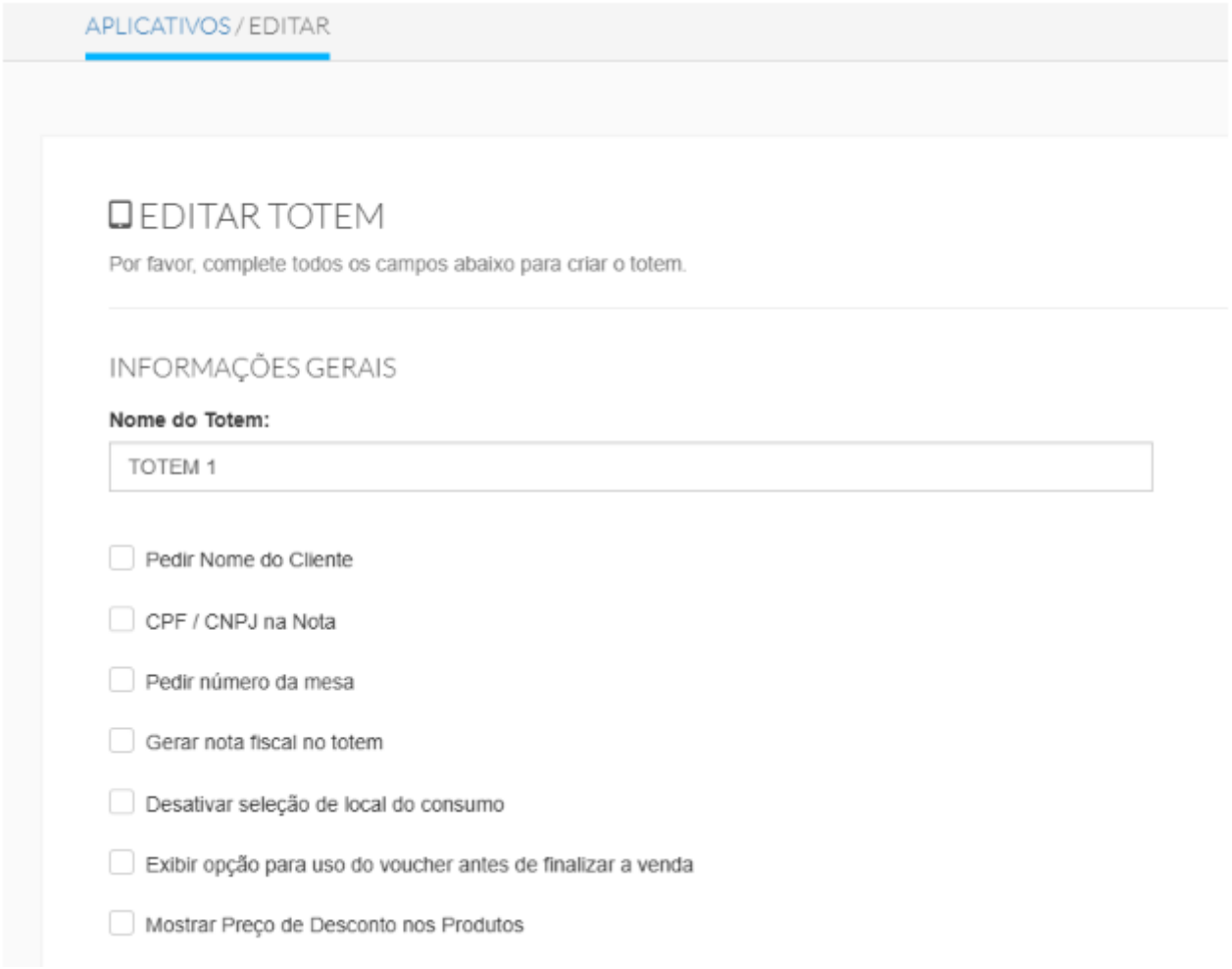
♦ Veja onde cada cor será **aplicada**:



Cor	Impacto no Totem (Exemplo)
Cor Primária	Preenche botões de ação (ex: "Meu Pedido", "Finalizar"), balões de destaque e indicadores de seleção.
Cor Secundária	É usada para detalhes, como a cor de textos e ícones importantes em contraste com a cor primária ou o fundo branco.

4.4. Comportamento do Totem V2 - Configurações

Ainda dentro das configurações do aplicativo, vamos voltar para as primeiras opções que aparecem no totem e detalhar as caixas de seleção que influenciam diretamente a experiência de checkout do cliente.

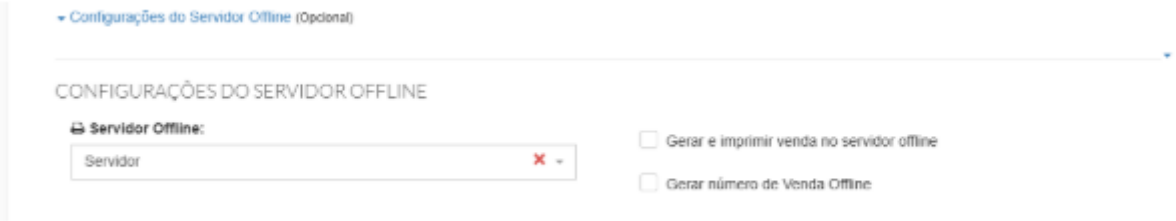


Opção de Configuração	Descrição (Função e Importância)
Pedir Nome do Cliente	**Personalização e Jornada:** Permite que o sistema solicite o nome do cliente ao final do pedido. Essencial para personalizar a experiência (como na chamada do pedido) e coletar dados para um cadastro simplificado.
CPF/CNPJ na Nota	**Conformidade Fiscal e Satisfação:** Habilita a funcionalidade para que o cliente inclua seu CPF ou CNPJ na Nota/Cupom Fiscal. Garante a conformidade legal e a satisfação dos clientes que desejam o registro fiscal da compra.
Pedir número da mesa	**Agilidade e Organização da Operação:** Determina se o totem solicitará o número da mesa ou da comanda. **Observação:** Esta informação sairá na impressão da comanda, mas **não fará vínculo automático** com o módulo de mesas e comandas do ERP.
Gerar nota fiscal no totem	**Conformidade Fiscal:** Permite que o totem, integrado a uma impressora fiscal (SAT/NFC-e), finalize a transação e imprima o Cupom Fiscal. Garante a conformidade fiscal e a finalização de todo o processo de venda no próprio totem.

Desativar seleção de local do consumo	**Simplificação da Experiência:** Remove as opções "**Comer no Local**" / "**Para Viagem**". **Importante:** Ao selecionar o tipo de opção, esta informação é enviada para a produção, indicando se o pedido requer embalagem especial ou não. A desativação otimiza o fluxo se o modo de consumo for fixo/padrão.
Exibir opção para uso do voucher antes de finalizar a venda	**Conversão e Marketing:** Apresenta a opção de uso de **Voucher/Cupom de Desconto** em uma etapa anterior ao pagamento. Esta opção está ligada à aplicação de promoções **criadas no módulo PROMOÇÕES** do ERP.
Mostrar Preço de Desconto nos Produtos	**Incentivo Visual à Venda:** Exibe o preço original riscado e o preço promocional diretamente na tela do cardápio. Recurso que estimula a compra e melhora a percepção de valor do produto.

4.5. Configurações de Contingência (Servidor Offline)

O Servidor Offline é o recurso de contingência que garante a continuidade das vendas no Totem V2, mesmo se houver uma interrupção na conexão de internet.



> **Importante sobre Santa Catarina (SC):** Em SC, é **obrigatório** apontar o totem para um servidor local (computador) para garantir a emissão correta de notas fiscais, sendo o Servidor Offline crucial.

Funções que Dependem do Apontamento Offline:

- **Método de Pagamento Dinheiro:** O totem precisa lançar o pedido para ser finalizado em um PDV na mesma rede.
- **Emissão de Nota Fiscal em Contingência (Local):** Quando a internet falha, a comunicação com a SEFAZ é interrompida. O Servidor Offline gerencia e armazena o envio posterior do fiscal. (Importante para uso de **SAT** e integração **TAPP**).
- **Utilização de Painel de Senhas / KDS Desktop:** O **Painel de Senhas** e o **KDS Desktop** usam o Servidor Offline como intermediário para compartilhar informações de pedidos em tempo real dentro da rede local.
- **Cenário Totem Comanda:** para este cenário é obrigatório o apontamento offline.

4.6. Monitor de Aplicativos (Monitoramento Remoto em Tempo Real)

O **Monitor de Aplicativos** é o recurso do ERP que permite acompanhar remotamente o status de funcionamento e a disponibilidade de cada terminal de autoatendimento.

- **Compatibilidade de Modos:** Compatível com **todas as modalidades de Totem Self-Checkout** (Self-Checkout por Código de Barras , Self-Checkout Híbrido e Totem Comanda) .
- **Foco em Operações Autônomas:** Essencial para estabelecimentos que operam de forma autônoma (*micro-markets* ou lojas sem atendentes), permitindo checar se o equipamento está online e pronto para uso sem necessidade de verificação presencial.
- **Status de Conectividade:**
  - **Online:** O aplicativo está ativo, conectado à rede e pronto para realizar vendas.
  - **Offline:** O dispositivo perdeu a conexão com a internet ou o aplicativo foi encerrado no terminal físico.

---

5. Personalização de Pedidos - Sugestão (UpSell)

Agora que finalizamos todas as configurações dentro do aplicativo, vamos falar de uma configuração importante dentro do **Cadastro de Produto** que se aplica ao cenário de totem: a **Sugestão de Venda (UpSell)**.

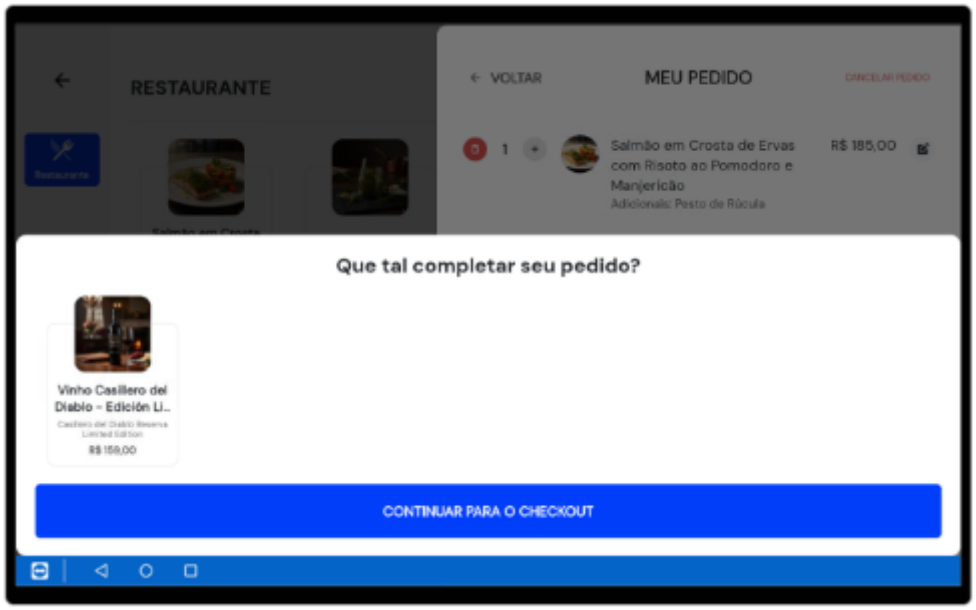


> O objetivo é melhorar a experiência do cliente sugerindo produtos complementares de forma contextualizada.

1. Acesse Cadastro > Produtos > Selecione um Produto.
2. Edite a aba Vendas e localize a opção **Informar Sugestões (Opcional)**.
3. Clique em Acrescentar Sugestão.

4. Selecione um produto que deseja sugerir ao cliente no momento em que ele finalizar o pedido com o produto principal.

♦ **Demonstração desta funcionalidade no totem:**



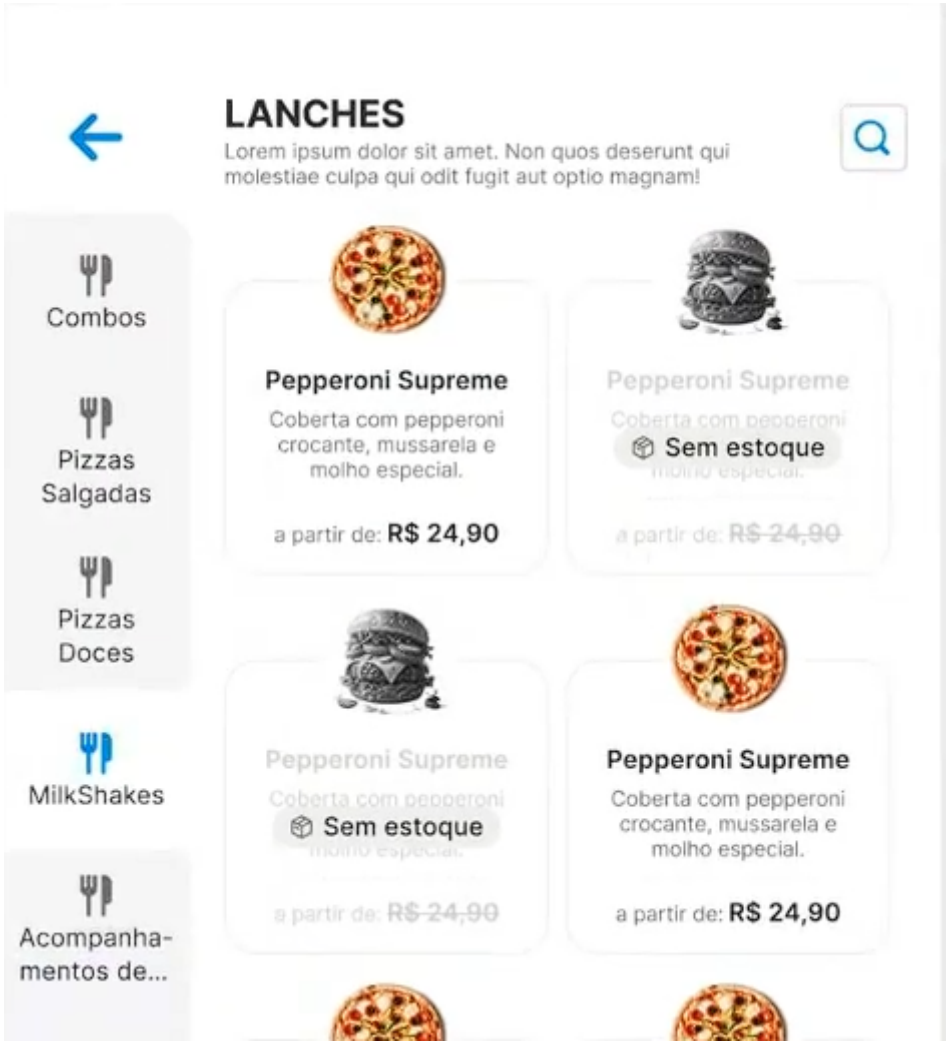
Como Funciona: O cliente adiciona um item (ex: Sanduíche) ao carrinho. Ao clicar para finalizar, uma tela pop-up aparece (ex: "Que tal completar seu pedido?") exibindo o item de UpSell (ex: Batata Frita ou Refrigerante).

□□ Controle de Estoque em Tempo Real (Versão do Totem 2.2.38)

O controle de estoque em tempo real direto na interface de venda evita que o consumidor final selecione e pague por um produto que já se esgotou no estabelecimento. O impacto operacional direto é a eliminação de atritos no atendimento, redução de filas nos caixas e a extinção da necessidade de processos manuais de estorno financeiro por falta de mercadoria.

Regras de Negócio e Comportamento do Sistema:

- **Bloqueio de Venda:** Quando o estoque de um produto monitorado atinge o nível zero no ERP, o Totem de Autoatendimento barra automaticamente a seleção do item, exibindo um aviso visual de indisponibilidade para o usuário.



- **Exceção de Escopo (Processos de Produção):** Esta funcionalidade de trava automática **não se aplica e não afeta processos de produção** (como pratos preparados na hora, lanches montados ou produtos da cozinha que dependem de receitas ou insumos fracionados). Esses itens continuam disponíveis para o pedido do cliente, independentemente do controle de estoque direto.

> Para saber mais detalhes sobre o Controle de Estoque em tempo real, ***acesse o artigo referente ao tema, clicando aqui!***

---

5. Acesso e Funções da Área Administrativa no TOTEM

Agora que finalizamos todas as parametrizações no ERP, vamos voltar ao aplicativo e falar um pouco da **Área Administrativa do Totem** e suas opções. Este é o painel de controle interno do aplicativo.

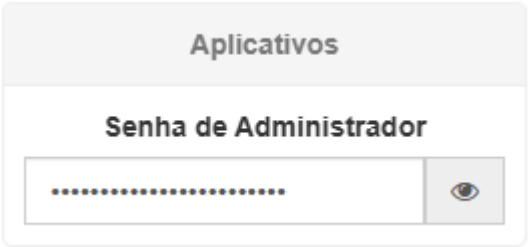
Como Acessar a Área Administrativa

Para acessar, siga o seguinte passo a passo:

Acesso: Pressione e segure o **Logo da CPLUG** na tela inicial do totem.

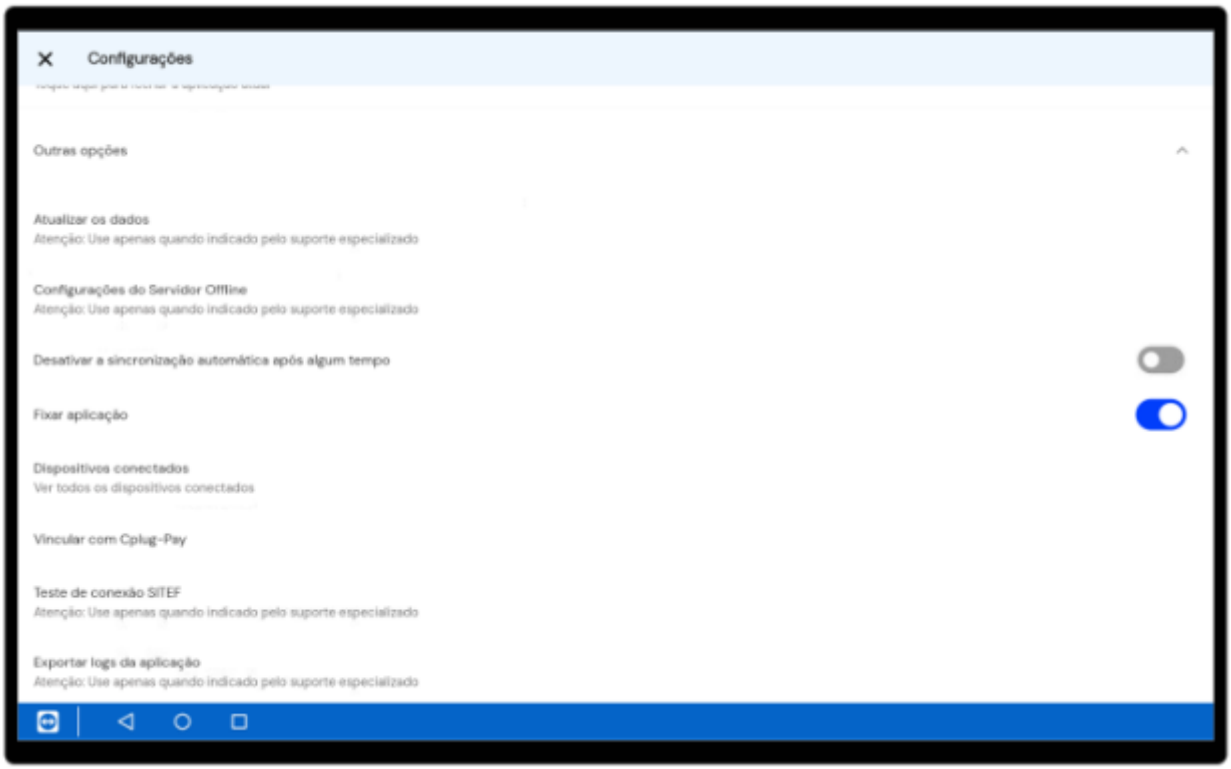


Senha: Insira a Senha de Administrador previamente cadastrada no ERP (Dados da Empresa > Aplicativos > Senha de Administrador).



Configurações e Funções do Menu

Ao acessar a área administrativa, você encontrará o menu de **Configurações**:



Opção do Menu	Explicação (Função e Importância)
Histórico de Vendas	**Função:** Exibe um registro das últimas vendas e operações realizadas naquele totem. **Detalhe Importante:** Dentro desta tela, você consegue **Estornar Transações** de cartão. Para isso, localize a venda, clique no ícone de cartão e siga as instruções para inserir o cartão do cliente e estornar o valor.
Atualizar Dados	**Função:** Força o aplicativo a buscar a versão mais recente do cardápio, preços, promoções e configurações no servidor principal (nuvem). **Importância:** Essencial após qualquer alteração no ERP (mudança de preço, adição de produto) para garantir que o totem exiba o catálogo atualizado.
Configurar Conexão	**Função:** Permite alterar o Endereço IP e Porta de comunicação. **Observação Importante:** Embora esta opção ainda apareça, **você não deve mais usá-la para fazer o apontamento**. O apontamento para o Servidor Principal ou Servidor Offline deve ser feito **diretamente pelo ERP**, na tela de edição do aplicativo totem.
Desativar a sincronização automática	**Função:** Desabilita a sincronização automática **de tempo em tempo** com a nuvem, o que pode ser útil em ambientes com conexão instável, mas onde as atualizações são feitas manualmente. **Importância:** Se ativada, a sincronização manual dos dados será a única forma de obter atualizações.
Fixar aplicação	**Função:** Deixa o aplicativo Totem fixado, impedindo que o operador ou cliente acesse outros aplicativos ou configurações do dispositivo. **Importância:** Garante que o dispositivo funcione puramente como totem.

Dispositivos Conectados	**Função:** Exibe uma lista de todos os hardwares e periféricos (impressoras, PinPads) que estão conectados e ativos com o software do totem. **Importância:** É o primeiro passo para o diagnóstico de falhas de hardware/conexão.
Teste de Conexão SITEF	**Função:** Executa um teste rápido de comunicação entre o software do totem e o Servidor SITEF (TEF). **Importância:** Verifica a conectividade do sistema de pagamento.
Exportar Logs da Aplicação	**Função:** Coleta todos os registros de atividades e erros gerados pelo aplicativo e os envia ao Suporte Técnico da CPLUG. **Importância:** É a ferramenta mais valiosa para o Suporte Técnico diagnosticar e acelerar a solução de problemas complexos.

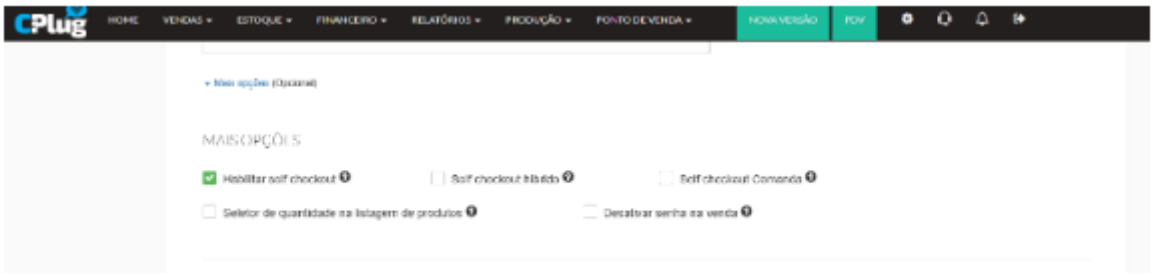
---

6. Tipos de Totem e Cenários de Uso

O ConnectPlug Totem V2 é versátil e atende a diferentes fluxos de venda. Ele se adapta ao seu modelo de negócio com três cenários de operação:

6.1 Self-Checkout (Foco no Código de Barras)

- **Características:** O cliente realiza a compra bipando o código de barras de cada produto no leitor acoplado ao totem e finaliza o pagamento no terminal de autoatendimento.
- **Cenário Ideal:** Mercados Autônomos onde a agilidade está no registro do item pelo código de barras.
- **Como Habilitar - ERP:** Pontos de Venda>Totem>Mais Opções:



6.2 Self-Checkout Híbrido (Flexibilidade de Escolha)

- **Características:** O cliente tem total flexibilidade, podendo bipar o código de barras dos produtos e/ou selecionar manualmente itens pelo cardápio na tela, finalizando o pagamento no totem.
- **Cenário Ideal:** Mercados Autônomos ou outros estabelecimentos, que oferecem tanto produtos embalados (bipados) quanto produtos que podem ser selecionados no cardápio

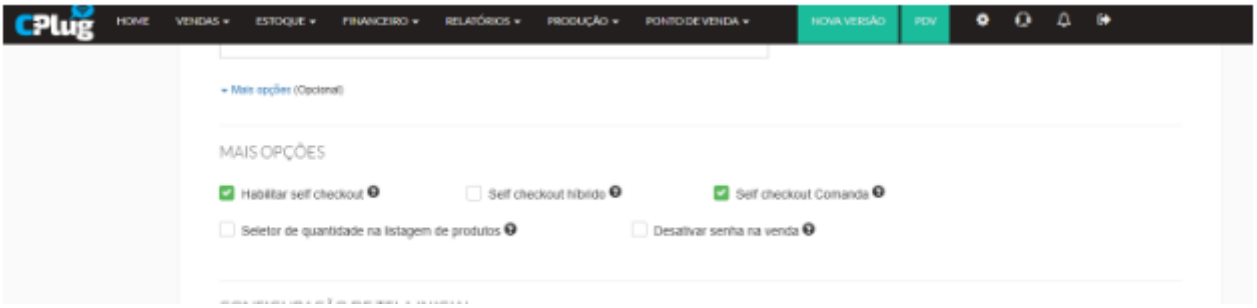
do totem.

- **Como Habilitar - ERP:** Pontos de Venda>Totem>Mais Opções:



6.3 Totem Comanda (Pagamento no Totem)

- **Características:** O cliente bipa a sua comanda no leitor do totem e, após consumir ou lançar seus pedidos, utiliza o terminal de autoatendimento para pagar o valor total devido.
- **Cenário Ideal:** Bares, baladas e restaurantes que usam comanda individual e desejam descentralizar a fila do caixa para o pagamento.
- **Como Habilitar - ERP:** Pontos de Venda>Totem>Mais Opções:



Importante: Para o Totem Comanda funcionar, ele precisa estar apontado para o Servidor Offline no ERP (Servidor de Contingência), conforme detalhado nas configurações de contingência.

6.4 Integração TAPP

□□ Características da Integração (Totem V2)

- **Integração Total via CP Server:** O Totem V2 agora opera totalmente homologado com as diretrizes do CP Server. Isso garante que todas as operações críticas de comunicação de dados e validações ocorram de forma unificada e estável.
- **Autonomia Completa no Cashless:** Diferente de versões anteriores, o terminal agora oferece independência ao usuário final para gerenciar seu consumo sem precisar recorrer ao caixa físico para consultas ou recargas simples.
- **Sincronismo em Tempo Real:** Toda a validação de saldos, débitos operacionais e checagem de status do cartão RFID/MyTapp é processada instantaneamente na nuvem através do servidor local.

□□ Cenários de Operação

Cenário 1: Pré-Pago (Consumo e Recarga no Autoatendimento)

Este cenário é aplicado em modelos de negócio baseados em recarga antecipada de créditos (como festas, parques e eventos fechados).

- **Consulta de Saldo:** O cliente aproxima seu cartão/pulseira RFID no leitor do Totem V2. O sistema realiza a leitura imediata e exibe o saldo disponível na tela.
- **Compra de Crédito (Recarga):** Caso o cliente precise de mais saldo, ele pode selecionar a opção de recarga diretamente na interface do Totem, efetuando o pagamento via Pix ou cartão físico para inflar sua carteira digital MyTapp.
- **Finalização de Venda:** Ao escolher os produtos, o cliente seleciona a opção de pagamento via RFID. O sistema valida os créditos via CP Server, efetua o débito automatizado e libera a impressão do cupom de produção para a cozinha.

Cenário 2: Pós-Pago (Lançamento em Mesa/Comanda)

Utilizado em ambientes de consumo contínuo (como bares e restaurantes) onde o cliente paga toda a conta ao final da experiência.

- **Fluxo de Consumo:** O cliente realiza o pedido na interface do Totem V2. O sistema identifica a mesa ou comanda que foi previamente aberta no PDV Desktop e vinculada ao RFID daquele cliente.
- **Lançamento Automático:** Os itens escolhidos no Totem são lançados diretamente na conta da mesa correspondente. O encerramento e o pagamento de todos os lançamentos acumulados ocorrem de uma única vez, posteriormente, no caixa físico.

□□ Especificações Técnicas e Restrições

- **Operações Suportadas no Totem V2:** Através da integração CP Server, as únicas operações de RFID permitidas no Totem são: **Compra de Saldo**, **Visualização de Saldo** e **Finalização de Venda de Produtos**.
- **□□ Limitação Crítica de Cadastro:** O cadastro inicial do cliente e o vínculo do código do cartão RFID **sempre e somente serão realizados pelo PDV Desktop**. O Totem V2 não possui permissão de segurança para criar perfis ou associar tags RFID virgens ao sistema.

⚠ Observação Importante

- **Configuração do SK210-LITE:** Se o leitor de código de barras não funcionar neste modelo, acesse as configurações do aparelho, desmarque a opção **"Scanner como teclado"** e reinicie o equipamento.

> **Agora que você finalizou todas as configurações, pode seguir com a venda no autoatendimento!**

Com a conclusão bem-sucedida de todas as configurações essenciais, o sistema está agora totalmente preparado para suportar o processo de vendas no modo de autoatendimento.

Isso significa que os clientes podem prosseguir autonomamente com suas transações, desde a seleção de produtos até o pagamento, sem a necessidade de intervenção direta de um funcionário.

ESTOQUE EM TEMPO REAL - AUTOATENDIMENTO

🎧 Podcast: Escute para aprender

📖 Contexto / Por que Fazer

A funcionalidade de Estoque em Tempo Real (Real Time) no Autoatendimento foi desenvolvida para evitar que o consumidor final consiga comprar produtos que já estão esgotados no estabelecimento. O grande impacto desta configuração é a eliminação de atritos operacionais, como a necessidade de estornos ou substituição de pratos após o pagamento, garantindo uma melhor experiência para o cliente e maior confiabilidade na operação do caixa.

> Com essa atualização, o sistema passa a bloquear automaticamente a venda de produtos sem estoque logo no momento da iniciação de uma nova venda, exibindo avisos visuais claros para o cliente na tela do totem.

📋 Pré-Requisitos

Antes de orientar o cliente ou iniciar testes, certifique-se de que as seguintes condições foram atendidas:

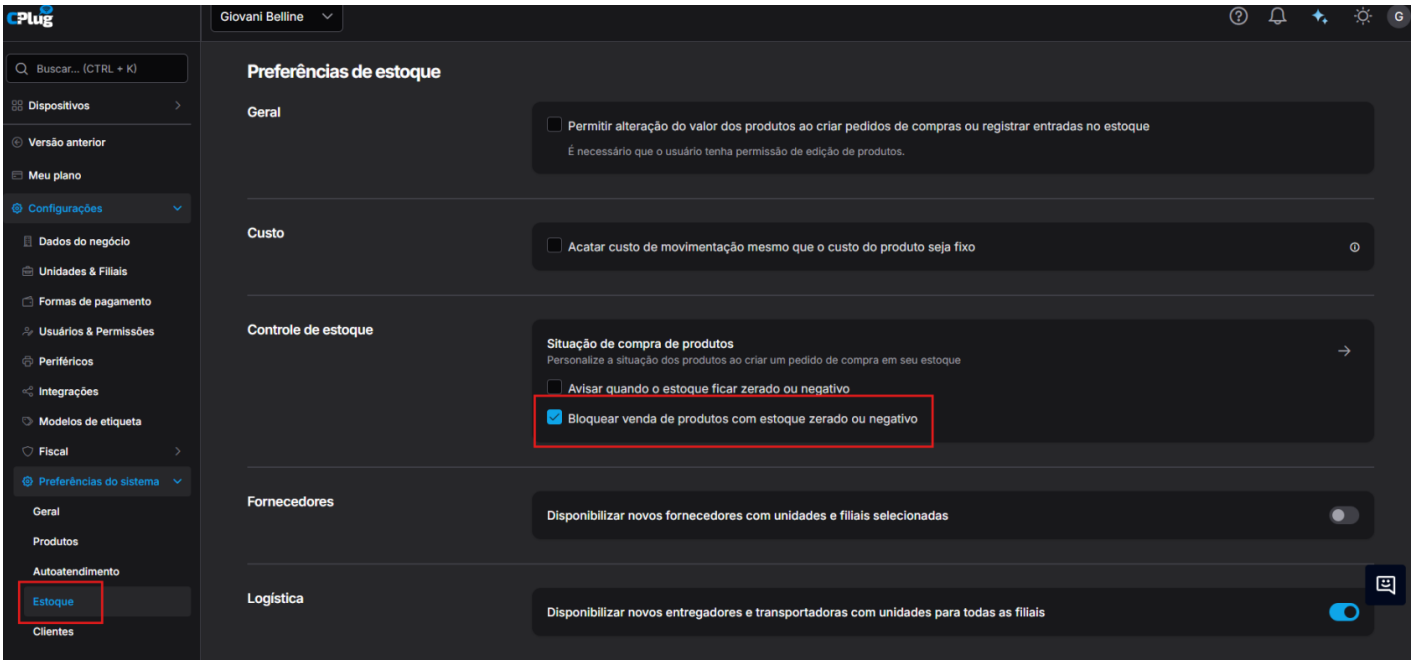
- **Versão do Autoatendimento:** O totem deve estar atualizado, no mínimo, para a versão 2.2.38, onde a funcionalidade foi implementada.
- **Tipo de Produto:** A regra de bloqueio de estoque se aplica apenas a produtos simples ou combos com produtos simples (com ou sem atributos). A funcionalidade **não se aplica a processos produtivos**.

⚙ Passo a Passo

A configuração inicial deve ser realizada dentro do ERP para liberar o comportamento automatizado no ponto de venda. Siga os passos abaixo para habilitar e validar a funcionalidade:

1. **Acesse o ERP ConnectPlug** e navegue até a tela de configurações do sistema (Parâmetros gerais ou configurações de canais de venda).
2. **Localize as marcações de Estoque**: Na seção correspondente ao controle de inventário, o sistema apresentará duas marcações (checkboxes) distintas para controle em tempo real.
3. **Ative a segunda marcação**: O foco principal está na **segunda marcação**, que é a mais importante da tela. É este parâmetro que habilita especificamente o comportamento de checagem e bloqueio em tempo real para o **Autoatendimento**.

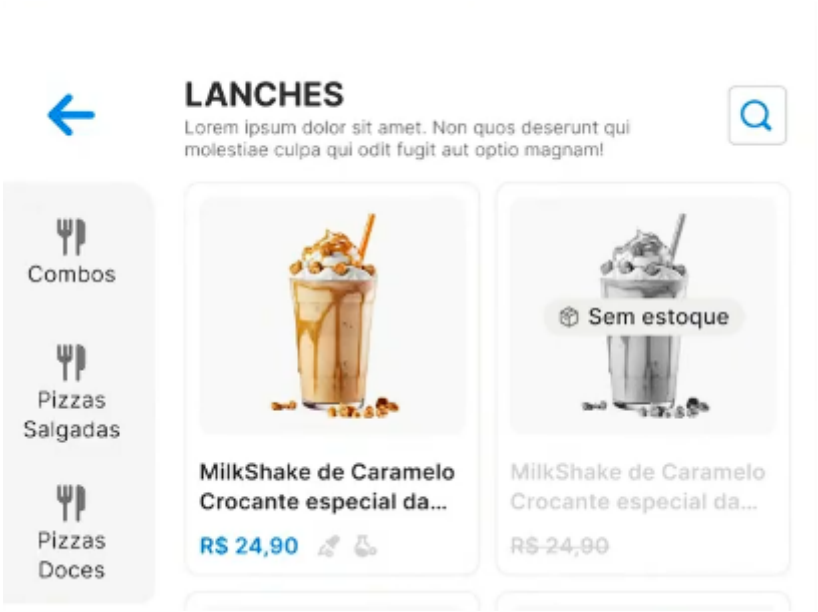
> ⚠ **Nota de Implementação:** Sem a ativação desta segunda caixa, o totem não receberá as instruções de bloqueio imediato na abertura da venda.



Salve as alterações no ERP para que as novas regras de negócio sejam propagadas.

Atualize o aplicativo de autoatendimento diretamente no totem para a versão 2.2.38 ou superior.

Inicie uma nova venda no totem para testar a integração. Caso um produto simples esteja com o estoque zerado no ERP, o sistema impedirá a adição do item e exibirá um alerta na tela para o consumidor.



Realize o teste com componente dos atributos de um produto. Tente adicionar um atributo opcional ou obrigatório sem saldo para visualizar o bloqueio ao tentar enviar o item modificado para o carrinho.

Siga os passos abaixo para entender o comportamento na tela:

- Atualize o aplicativo de autoatendimento para a versão 2.2.38 ou superior.
- Inicie uma nova venda no totem. Caso um produto simples esteja com o estoque zerado no ERP, o sistema impedirá a adição do item e exibirá um alerta na tela para o consumidor.
- Durante a seleção de atributos de um produto, oriente o cliente de que o comportamento de bloqueio também se aplica aos componentes dos atributos. Tente adicionar um atributo sem saldo para visualizar o bloqueio ao enviar para o carrinho.

Dúvidas Frequentes

- **Como o bloqueio de estoque funciona para os Atributos?** Para **atributos obrigatórios**, se o atributo não estiver em estoque, o produto principal inteiro é bloqueado. Para **atributos opcionais**, o sistema até permite que o cliente faça a seleção na tela, mas bloqueia a adição do item ao carrinho caso ele não possua saldo.
- **O estoque em tempo real funciona para itens produzidos (Processos de Produção)? Não.** É muito importante alinhar com o cliente que a funcionalidade de controle de estoque no autoatendimento não abrange processos produtivos, sendo exclusiva para produtos simples e combos de produtos simples.
- **O que acontece se houver apenas 1 unidade de um produto e dois clientes tentarem comprá-la ao mesmo tempo em totens diferentes?** O sistema possui uma

trava de segurança para esses cenários de concorrência. Se houver poucas unidades e múltiplos totens operando simultaneamente, o bloqueio final e efetivo ocorre quando o primeiro totem conclui a venda e baixa o estoque no ERP. O segundo totem será bloqueado no momento em que tentar finalizar a transação.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

□□ Podcast: Escute para aprender

□□ Vídeo: Assista para entender

Este artigo detalha como configurar e como funciona o recurso de **Horário de Funcionamento** para os totens de autoatendimento. Esta funcionalidade é essencial para automatizar a operação do lojista, garantindo que o totem "abra" e "feche" sem a necessidade de intervenção manual diária.

□□ Contexto e Objetivo

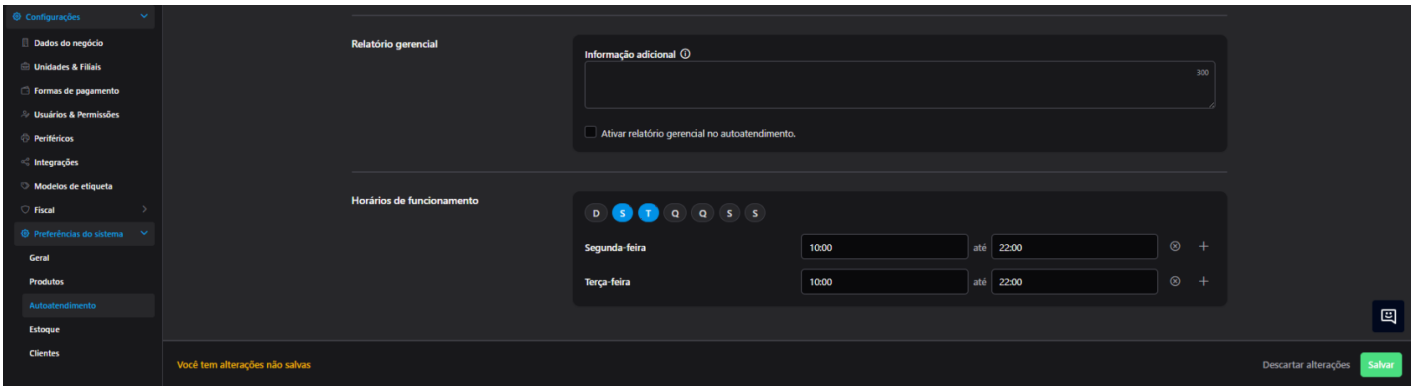
Imagine um cenário de **Shopping Center**, onde o horário de funcionamento é rigoroso. O lojista precisa que o totem esteja disponível apenas quando a cozinha/loja estiver operando. Uma vez configurado, o sistema assume o controle com base no horário do servidor.

> **Experiência do Cliente:** Evita que o consumidor inicie um pedido quando o estabelecimento já encerrou as atividades, melhorando a percepção de serviço.

⚙ Como configurar (Passo a Passo)

A configuração é realizada exclusivamente através do **ERP 2.0** e reflete em ambas as versões do totem (V1 e V2).

1. Acesse o **ERP 2.0.**
2. No menu lateral, siga o caminho: **Configurações** > **Preferências do Sistema**.
3. Clique na aba **Autoatendimento** e localize a seção **Horário de Funcionamento**.



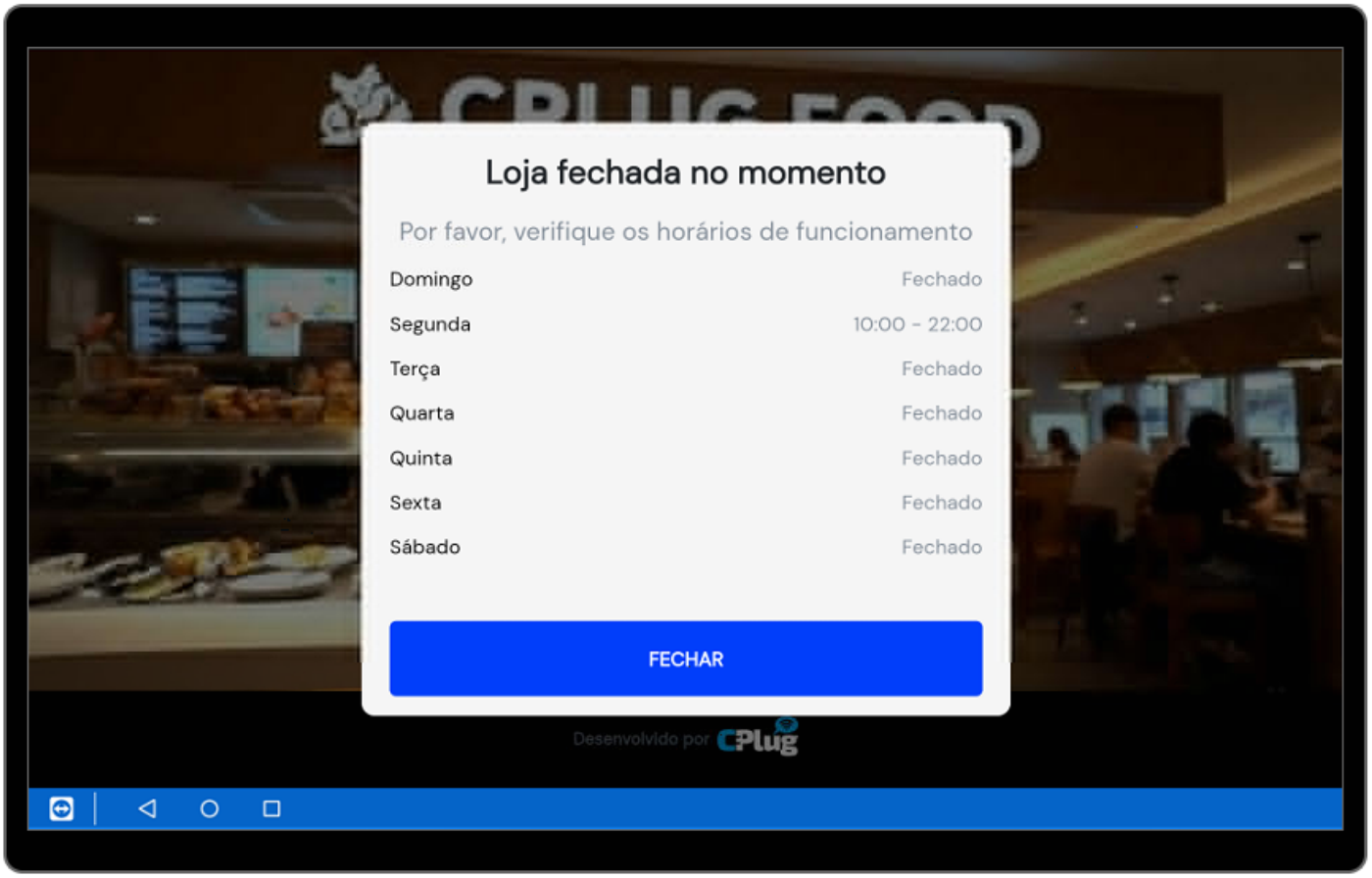
Especifique os dias da semana e os intervalos de horários desejados.

1. Clique em **Salvar**.
2. No Totem, certifique-se de que a **Sincronização** foi realizada para que as novas regras sejam aplicadas imediatamente.

□□ Comportamento do Sistema no Totem

O fluxo para o cliente final é totalmente intuitivo e automático:

- **Fora do Horário:** O totem permanece na **Tela Inicial** (tela de descanso/abertura).
- **Tentativa de Uso:** Se o cliente clicar na tela para tentar iniciar um pedido fora do horário permitido, o sistema exibirá automaticamente uma mensagem informativa listando o **Horário de Funcionamento** configurado.



Retorno Automático: Assim que o horário de abertura é atingido, o totem libera o acesso ao catálogo de produtos sem necessidade de reiniciar o equipamento.

Dúvidas Frequentes (FAQ)

- **1. Onde faço a configuração se eu uso o Totem V2?** Mesmo utilizando a versão V2, a regra de negócio e os horários são geridos centralizadamente no **ERP 2.0.**
- **2. O que acontece se o horário de fechamento chegar com um cliente operando o totem?**
  O sistema permite que pedidos já iniciados (em fase de checkout) sejam concluídos, mas bloqueia novas entradas assim que o horário limite é ultrapassado.

Dica de Suporte: Sempre oriente o cliente a revisar o horário de funcionamento após feriados ou mudanças de turno para ga

SOLICITAÇÃO DE COMPRA DE MINI-CPU/MP15/FONTES VIA CHAMADO/ADMIN

Quando utilizar este processo

Este procedimento deve ser utilizado sempre que houver necessidade de compra de:

- MINI-CPU
- MP15
- Fontes de alimentação

Passo a passo para solicitar a compra

1. Acesse o sistema Admin - https://com.cplug.com.br

Entre no sistema administrativo utilizado pela operação.

2. Abra um chamado para o departamento correto

No Admin, abra um novo chamado direcionado para:

Durante a abertura do chamado, preencha os campos iniciais da seguinte forma:

- **Para quem será o chamado:** Clientes Cplug
- **Assunto:** Selecione seu departamento
- **Motivo:** Escolha a opção correspondente ao equipamento solicitado:
  - Fatura avulsa - CPU ou MP15

Verifique se a opção selecionada corresponde exatamente ao item que será comprado, para evitar direcionamento incorreto da solicitação.

3. Preencha as informações da solicitação

Durante a abertura do chamado, complete todos os campos obrigatórios.
Certifique-se de inserir corretamente:

- Selecionar empresa:
No campo correspondente, escolha a empresa relacionada ao cliente solicitante.

- Descrição do chamado:
No campo Descrição, informe obrigatoriamente:

- Nome completo do destinatário
- CPF do destinatário
- Telefone do destinatário
- E-mail do destinatário

- Valores dos equipamentos:

CPU

- R$ 1.190,00 à vista
- R$ 1.290,00 em até 6x no cartão

MP15

- Valor: R$ 450,00
- Pagamento:
  - À vista via boleto ou PIX
  - Cartão de crédito em até 3x

FONTE AVULSA

- Valor: R$ 90,00
- Pagamento:
  - À vista via boleto ou PIX

- Endereço de entrega:

Preencha o endereço completo para envio do equipamento:

- CEP
- Rua/Avenida
- Número
- Complemento (se houver)
- Bairro
- Cidade

- Estado

- Cálculo do frete:
O frete deve ser consultado no simulador dos Correios -
https://www2.correios.com.br/sistemas/precosPrazos/

Dados para cotação:

CEP de origem (ConnectPlug): 80030-001
Tipo de envio: Sempre selecionar SEDEX
Embalagem:
Caixa de Encomenda P
Dimensões (L x C x A): 24 x 16 x 8 cm
Peso: 0,3 kg



- Preencha a forma de pagamento conforme definido com o cliente, selecionando a opção correta (PIX, boleto ou cartão de crédito). Caso o pagamento seja via cartão, informe também a quantidade de parcelas acordada.

- **Revise todas as informações** preenchidas para garantir que não haja divergências na abertura do chamado.

- Após a conferência dos dados, clique em **Salvar para concluir a solicitação.**

Envio do Link de Pagamento

Após a geração do link de pagamento pelo time responsável, encaminhe o link ao cliente para que a compra seja concluída.

Envio do Chamado para Logística

Após finalizar a solicitação, envie por e-mail o link do chamado para:

pamela.assis@cplug.com.br

Esse envio é obrigatório para que o acompanhamento da solicitação e a logística de envio sejam iniciados.

Sem o recebimento do chamado por e-mail, a solicitação não entra no fluxo de logística, impossibilitando o envio do equipamento ao cliente.

Retirada Presencial em Escritório

Clientes que preferirem retirar o equipamento presencialmente poderão realizar a retirada no escritório de Curitiba.

Para isso, é necessário alinhar previamente com Pamela Assis:

- Data da retirada
- Horário da retirada

Prazo para Disponibilização do Equipamento

O prazo padrão para envio ou liberação do equipamento é de **7 dias úteis após a confirmação do pagamento**.

Esse prazo contempla o processo interno de preparação, separação, configuração e logística do equipamento.

Embora a equipe busque realizar o envio o mais rápido possível, este é o SLA oficial considerado para atendimento das solicitações.

Em situações extraordinárias, necessidades urgentes ou cenários específicos, o prazo poderá ser avaliado caso a caso, conforme disponibilidade operacional e alinhamento interno.

Informações atualizadas em 28/04/2026.

ORIENTAÇÕES DE USO CPU RADXA

1 Desligamento correto do equipamento

Nunca desligar a CPU diretamente da tomada.

O desligamento deve ser feito **exclusivamente pela interface do Android**, utilizando o botão de **reiniciar** ou **desligar**.

⚠ A retirada direta da tomada pode **corromper o eMMC**.
Quando isso acontece, a recuperação **não é viável remotamente**, pois envolve procedimentos extremamente complexos (como entrada em modo **MaskRom**, curto na placa, entre outros).

Nesses casos, a CPU precisará ser **enviada para mim** para recuperação local e substituição, gerando **muita dor de cabeça e atraso no processo**.

Segue vídeo demonstrando o desligamento correto pela interface do Android.

https://drive.google.com/file/d/1n3r2Up9mRzrzZ7cg86fB-wRsKsbfT3f8/preview

---

2 Porta USB OTG

A **porta USB superior do lado esquerdo** é uma porta **OTG**.

Não deve ser utilizada para conectar:

- Pinpads
- Leitores
- Outros periféricos

https://drive.google.com/file/d/1Kpx1_oFI6wxjkdD2JKedXIlm9u6zK2-C/preview

---

3 Conexão de periféricos

Para que a CPU reconheça corretamente os periféricos, oriente o cliente a:

✔ Conectar **um periférico por vez**
✔ Aguardar a mensagem na tela solicitando **autorização de uso da porta USB**
✔ Repetir o processo para cada novo dispositivo

No **CP Totem**, em *Dispositivos Conectados*, também é possível acompanhar se o reconhecimento ocorreu corretamente.

⚠ Em alguns casos, pode ser necessário **desafixar o totem na primeira transação TEF** para que o pinpad seja reconhecido.
Não existe um padrão definido, mas já ocorreu — por isso, **é importante orientar o cliente**.

---

4 Fonte de alimentação

O cliente deve **utilizar exclusivamente a fonte homologada da RADXA**, enviada pela ConnectPlug.

O uso de fontes paralelas pode:

- Danificar a placa
- Gerar instabilidade
- Invalidar o funcionamento do equipamento

---

5 **Procedimento para reativação da Play Store em CPUs RADXA**

Este procedimento deve ser realizado quando a CPU perder o vínculo com a Play Store ou apresentar problemas de certificação.

Acesse remotamente a CPU

Realize o acesso remoto à CPU do cliente para iniciar o procedimento.

Instale o aplicativo Device ID

Como a CPU pode estar sem acesso à Play Store, será necessário instalar o aplicativo **Device ID** manualmente.

Uma opção é baixar previamente o arquivo **APK do Device ID** em um computador e transferi-lo para um pendrive.

Em seguida:

1. Conecte o pendrive à CPU.
2. Acesse os arquivos do pendrive pela CPU.
3. Localize o arquivo APK do **Device ID**.
4. Execute o APK para iniciar a instalação.
5. Caso o Android solicite autorização para instalar aplicativos de fontes desconhecidas, permita a instalação.
6. Após a instalação, abra o aplicativo.

Aplicativos desse tipo permitem consultar o **Google Services Framework ID (GSF ID)**, que é o identificador utilizado no processo de registro do dispositivo.

Identifique o ID FRAMEWORK

Dentro do **Device ID**, localize a informação **Google Services Framework (GSF)** ou **GSF ID**.

Copie esse código. É importante utilizar especificamente o **GSF ID**, e não outro identificador apresentado pelo aplicativo.

Registre o ID no Google

Acesse:

Registro de dispositivos Android não certificados do Google

Informe o **GSF ID** copiado anteriormente e realize o registro.

Limpe os dados do Google Play Services

No acesso remoto à CPU:

1. Acesse **Configurações > Aplicativos**.
2. Localize o **Google Play Services**.
3. Acesse o armazenamento e selecione **Limpar dados**.
4. Repita a limpeza de dados **3 a 4 vezes**.

Reinicie a CPU

Após realizar a limpeza dos dados, **reinicie a CPU**.

Aguarde o equipamento inicializar completamente.

Realize uma nova limpeza

Após a reinicialização, acesse novamente a CPU remotamente.

Em **Configurações > Aplicativos**:

1. Localize a **Play Store** e limpe os dados.
2. Localize o **Google Play Services** e limpe os dados.
3. Repita a limpeza dos dois aplicativos **mais 3 vezes**.

Valide a Play Store

Abra a **Play Store** e aguarde o carregamento.

A Play Store deverá voltar a funcionar normalmente após a conclusão do procedimento. O registro do GSF ID pode levar algum tempo para ser propagado pelos serviços do Google.

Observação: o procedimento de instalação via pendrive é uma alternativa para os casos em que a Play Store não está disponível para realizar o download do aplicativo. O APK deve ser obtido de uma fonte confiável e compatível com a versão Android da CPU.