

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.

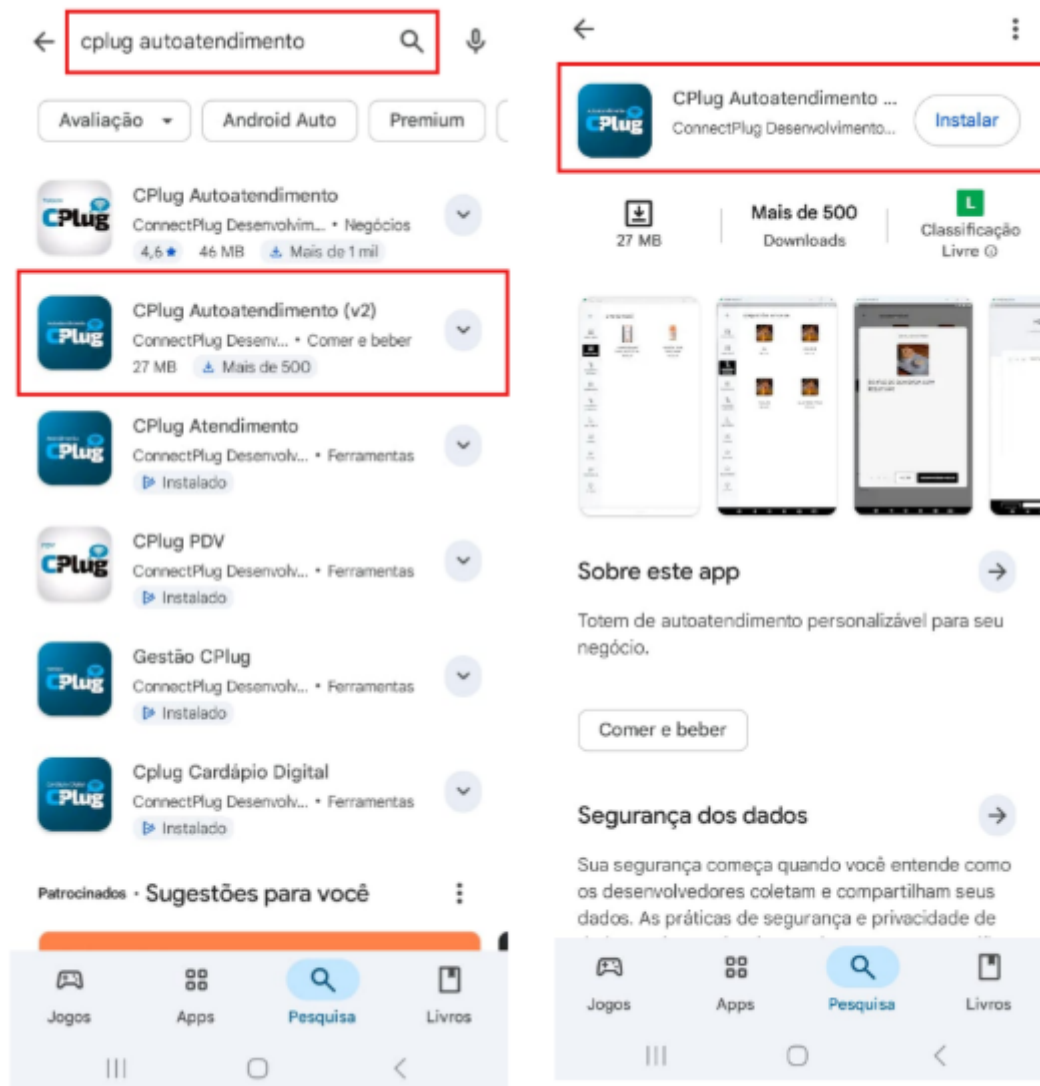
Versões Mínimas Homologadas:

- **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:

	Nome	Impressora	Servidor CPrint	Fabricante	Modelo	Ações
☐	Cozinha	Cozinha	Servidor		-	☐ ☐

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:**

EDITAR PONTO DE IMPRESSÃO

INFORMAÇÕES

Atenção! É necessário instalar o aplicativo [Servidor CPrint v2.9.9](#)

Nome/Descrição

Ponto de Impressão Cliente - Totem

Impressora

Totem

Servidor CPrint (Cadastrar)

Servidor

Porta ou IP da Impressora (opcional)

USB

Porta da Impressora de Rede (opcional)

9100

Fabricante (opcional)

EPSON

Tipo de Comunicação (opcional)

USB

Modelo (opcional)

TMT20

Produtos Associados

Salvar

Salvar este e adicionar outro

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:

EDITAR PONTO DE IMPRESSÃO

INFORMAÇÕES

Atenção! É necessário instalar o aplicativo [Servidor CPrint v2.9.9](#)

Nome/Descrição

Ponto de Impressão Geral - Expedição

Impressora

Expedição

Servidor CPrint (Cadastrar)

Servidor

Porta ou IP da Impressora (opcional)

189.20.117.37

Porta da Impressora de Rede (opcional)

9100

Fabricante (opcional)

ELGIN

Tipo de Comunicação (opcional)

Spooler

Modelo (opcional)

19

Produtos Associados

Salvar

Salvar este e adicionar outro

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.

A interface de configuração de ponto de impressão, intitulada "EDITAR PONTO DE IMPRESSÃO".

INFORMAÇÕES

Atenção! É necessário instalar o aplicativo [Servidor CPrint v2.9.9](#)

Nome/Descrição	Impressora	Servidor CPrint (Cadastrar)
Cozinha	Cozinha	Servidor
Porta ou IP da Impressora (opcional)	Porta da impressora de Rede (opcional)	Fabricante (opcional)
189.20.117.38	9100	ELGIN
	Tipo de Comunicação (opcional)	Modelo (opcional)
	Spooler	19

▼ Produtos Associados

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.

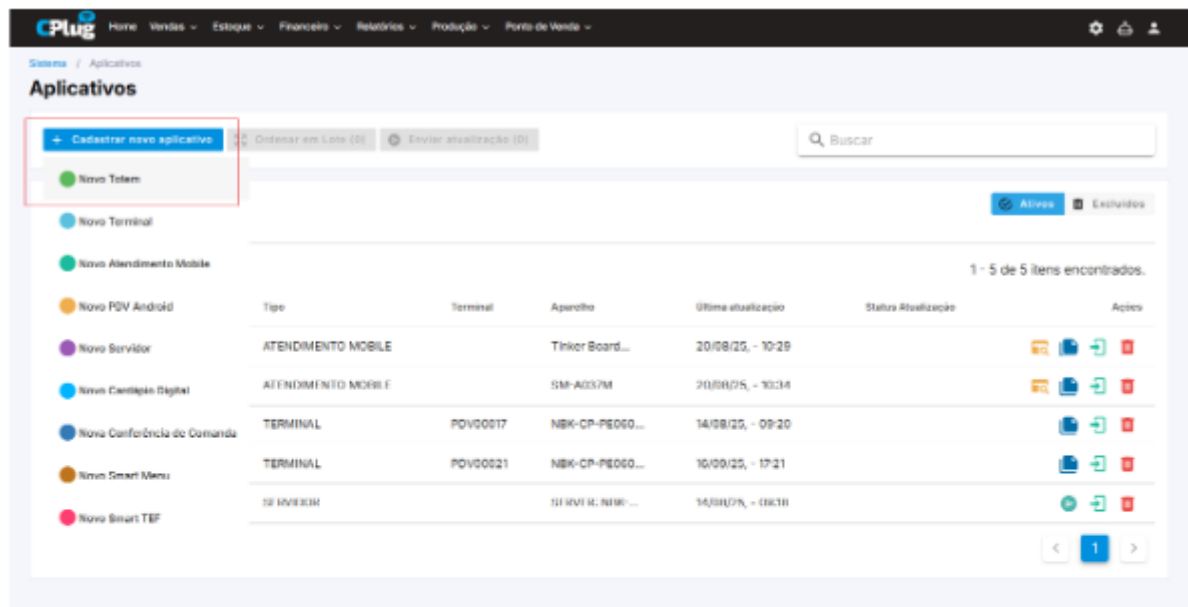
3. Primeiro Acesso e Vinculação ao ERP (Ativando o Autoatendimento.)

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.

Mensagem da Primeira Tela:

Mensagem da Primeira Tela:

Mensagem de Sucesso:

Mensagem de Sucesso:

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

Clique em **Salvar**.

CONFIGURAÇÃO DE IMPRESSORAS

 Ponto de Impressão do Cliente:

 Ponto de Impressão Geral:

Ponto de Impressão Cliente ...  ▼

Ponto de Impressão Geral - ...  ▼

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.

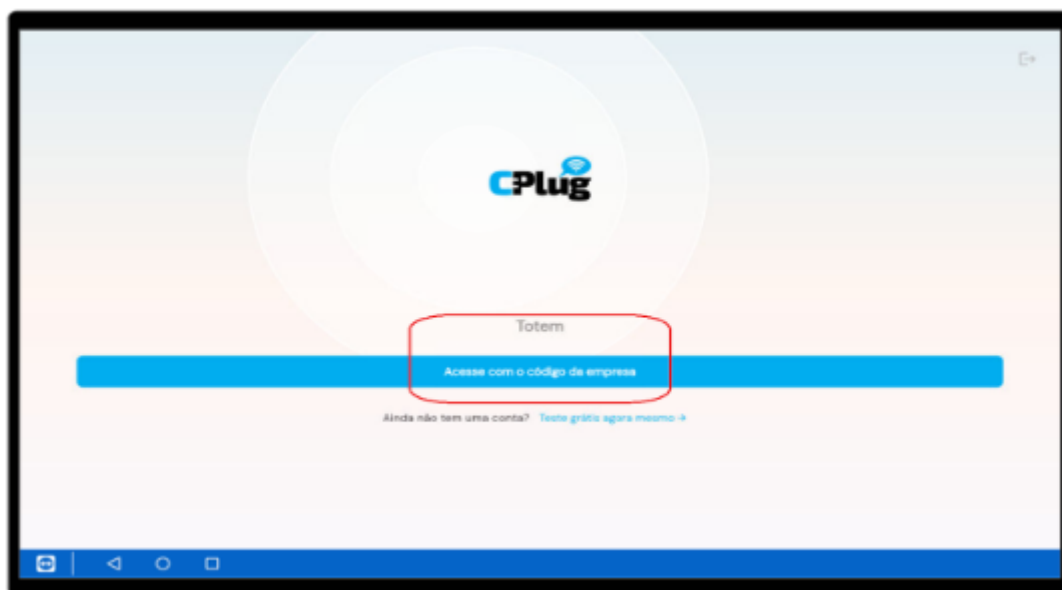
Característica	Detalhamento
Finalidade	Impressão do Detalhamento do Pedido , a impressão do tipo Expedição , que é o documento de controle para quem está organizando a entrega do pedido ao cliente. Geralmente é a pessoa que fica próximo ao caixa para receber os pedidos da cozinha e organizar na bandeja 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

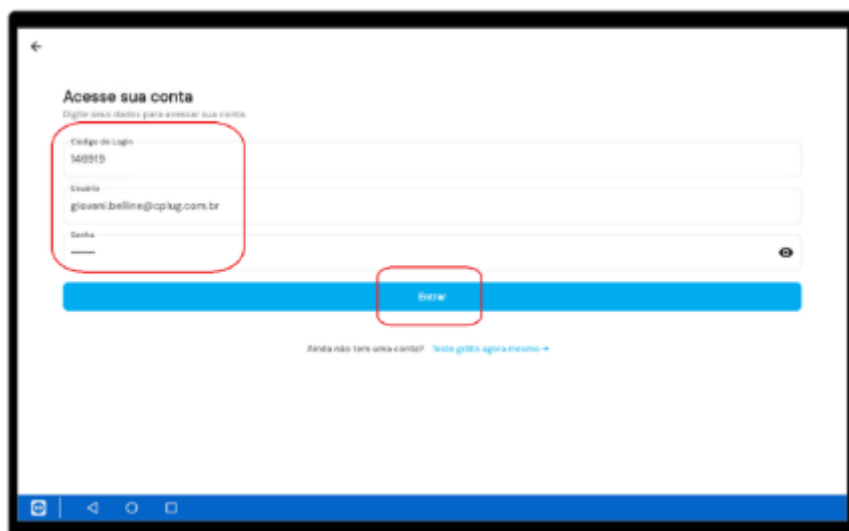
Abra o aplicativo **ConnectPlug Autoatendimento V2** no dispositivo homologado.

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

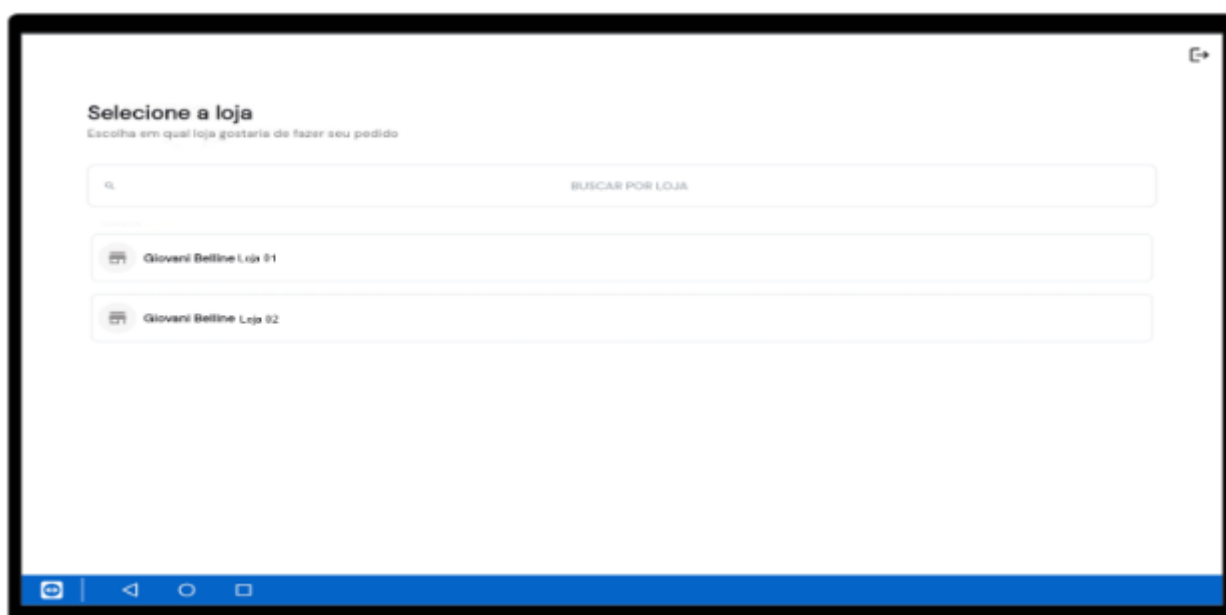


2 - **Código de Login:** Insira o Código de Login da sua empresa. Você o encontra nos Dados da Empresa do ERP.

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.

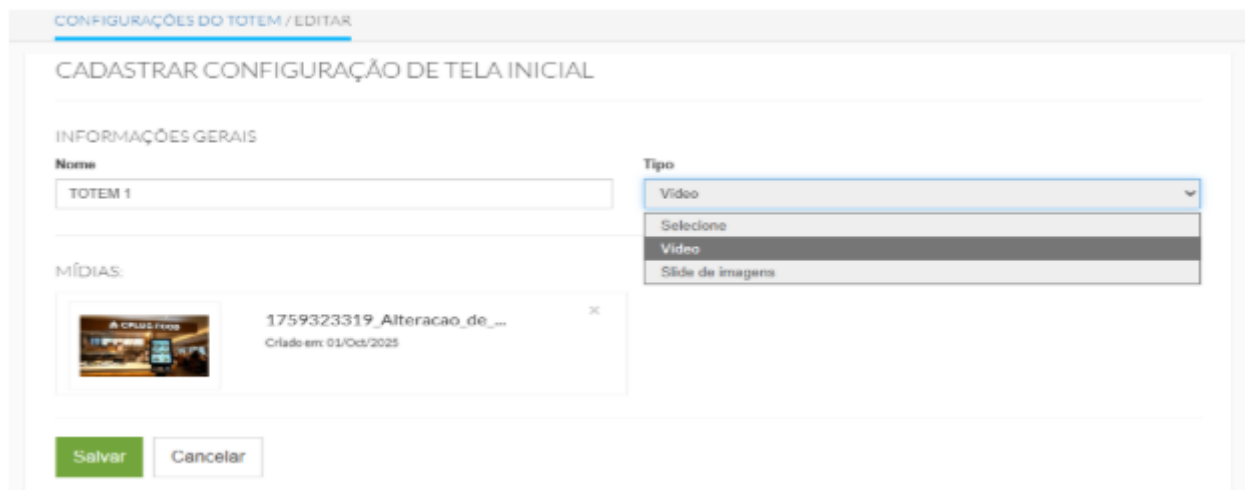
4. Funcionalidades e Configurações no ERP

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.

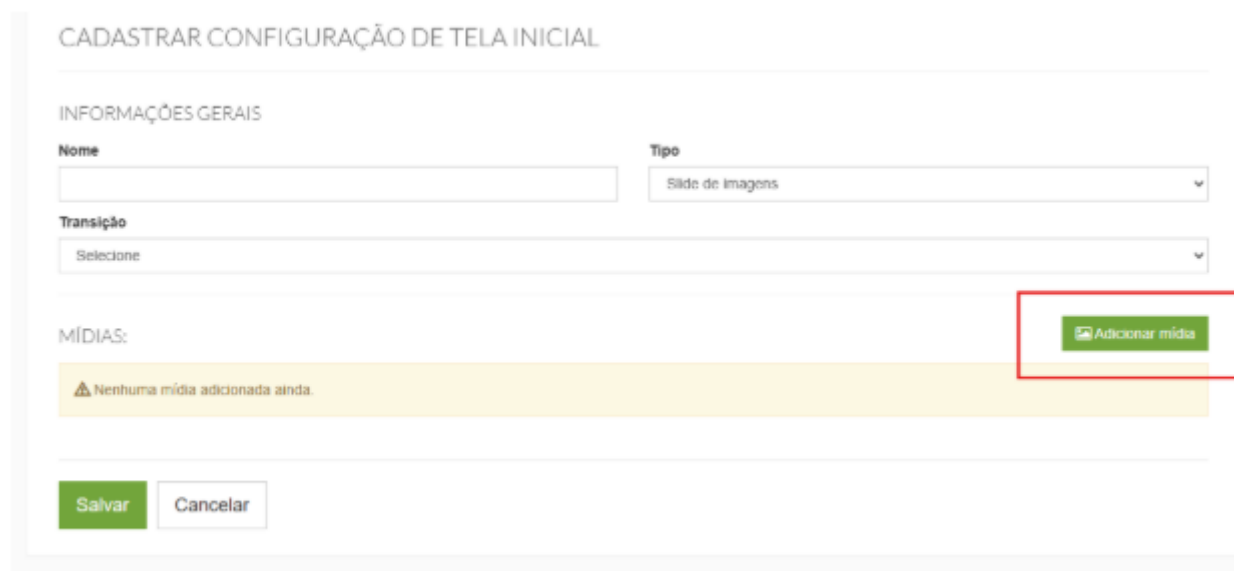
4.1. Configurações de Tela Inicial (Mídia de Entrada)

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 Slíde de Imagens).



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

CADASTRAR CONFIGURAÇÃO DE TELA INICIAL

INFORMAÇÕES GERAIS

Nome

Totem 2

Tipo

Slido de imagens

Transição

Fall

MÍDIAS:

Adicionar mídia



1759840153_Gemini_Generated_Image_y075tdy075tdy075.png

Criado em: 07/10/2023

Salvar

Cancelar

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**.

EDITAR TOTEM

Por favor, complete todos os campos abaixo para criar o totem.

INFORMAÇÕES GERAIS

Nome do Totem:

TOTEM 1

- ☐ Pedir Nome do Cliente
- ☐ CPF / CNPJ na Nota
- ☐ Pedir número da mesa
- ☐ Gerar nota fiscal no totem
- ☐ Desativar seleção de local do consumo
- ☐ Exibir opção para uso do voucher antes de finalizar a venda
- ☐ Mostrar Preço de Desconto nos Produtos

Mensagem da Primeira Tela:

-

Mensagem de Sucesso:

-

→ Mais opções (Opcional)

CONFIGURAÇÃO DE TELA INICIAL

Selecione uma configuração de tela inicial

Buscando...

TOTEM 1

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**.

CONFIGURAÇÃO DE CORES

Cor Primária:

Cor Secundária:

CONFIGURAÇÃO DE IMPRESSORA

Ponto de Impressão do Cliente:

Selecione um ponto de impressão

Configurações do Servidor Offline (Opcional)

Configurações da SITEF (Opcional)

232

R

204

G

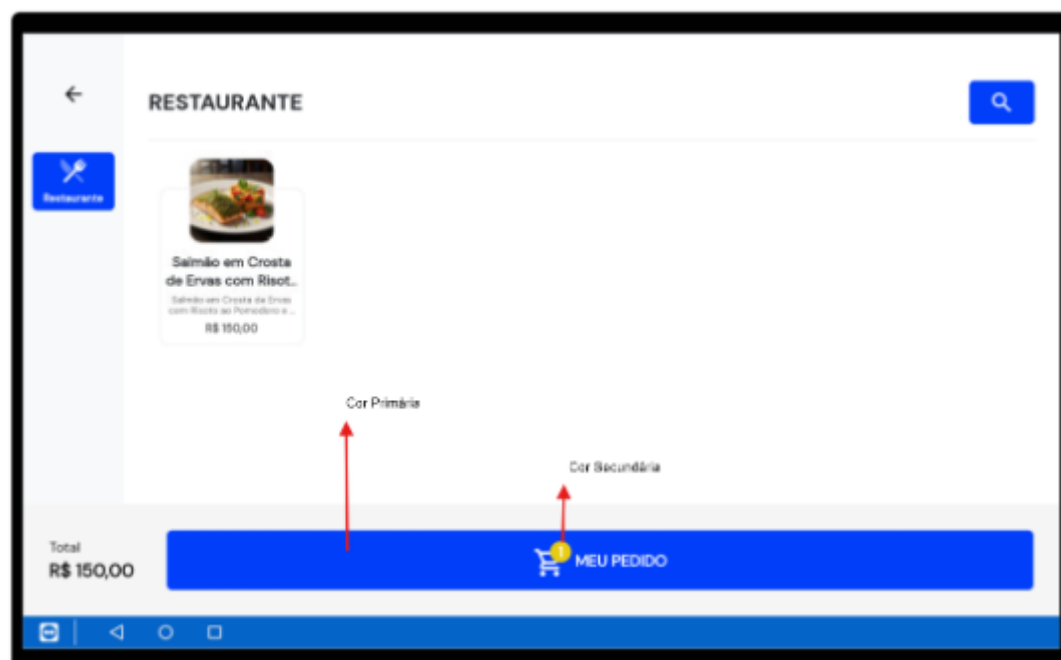
17

B

0

Salvar

♦ 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.

✎ EDITAR TOTEM

Por favor, complete todos os campos abaixo para criar o totem.

INFORMAÇÕES GERAIS

Nome do Totem:

TOTEM 1

- ☐ Pedir Nome do Cliente
- ☐ CPF / CNPJ na Nota
- ☐ Pedir número da mesa
- ☐ Gerar nota fiscal no totem
- ☐ Desativar seleção de local do consumo
- ☐ Exibir opção para uso do voucher antes de finalizar a venda
- ☐ Mostrar Preço de Desconto nos Produtos

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.

▼ Configurações do Servidor Offline (Optional)

CONFIGURAÇÕES DO SERVIDOR OFFLINE

🔊 Servidor Offline:

☐ Gerar e imprimir venda no servidor offline

☐ Gerar número de Venda Offline

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)

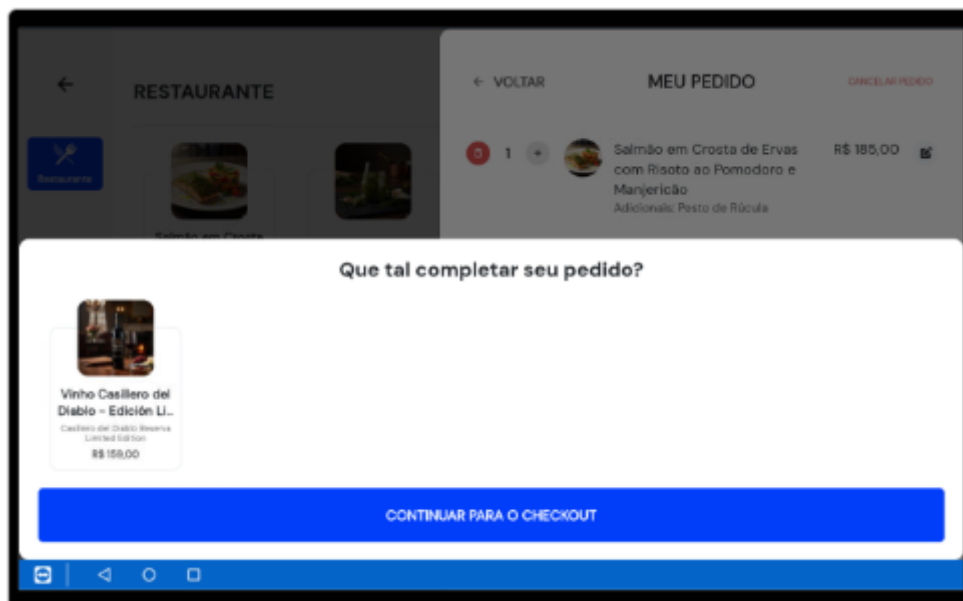
Agora que finalizamos todas as configurações dentro do aplicativo, vamos falar de uma configuração importante dentro do **Cadastro de Produto** que se aplica ao cenário de totem: a **Sugestão de Venda (UpSell)**.

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 Adicionar 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:



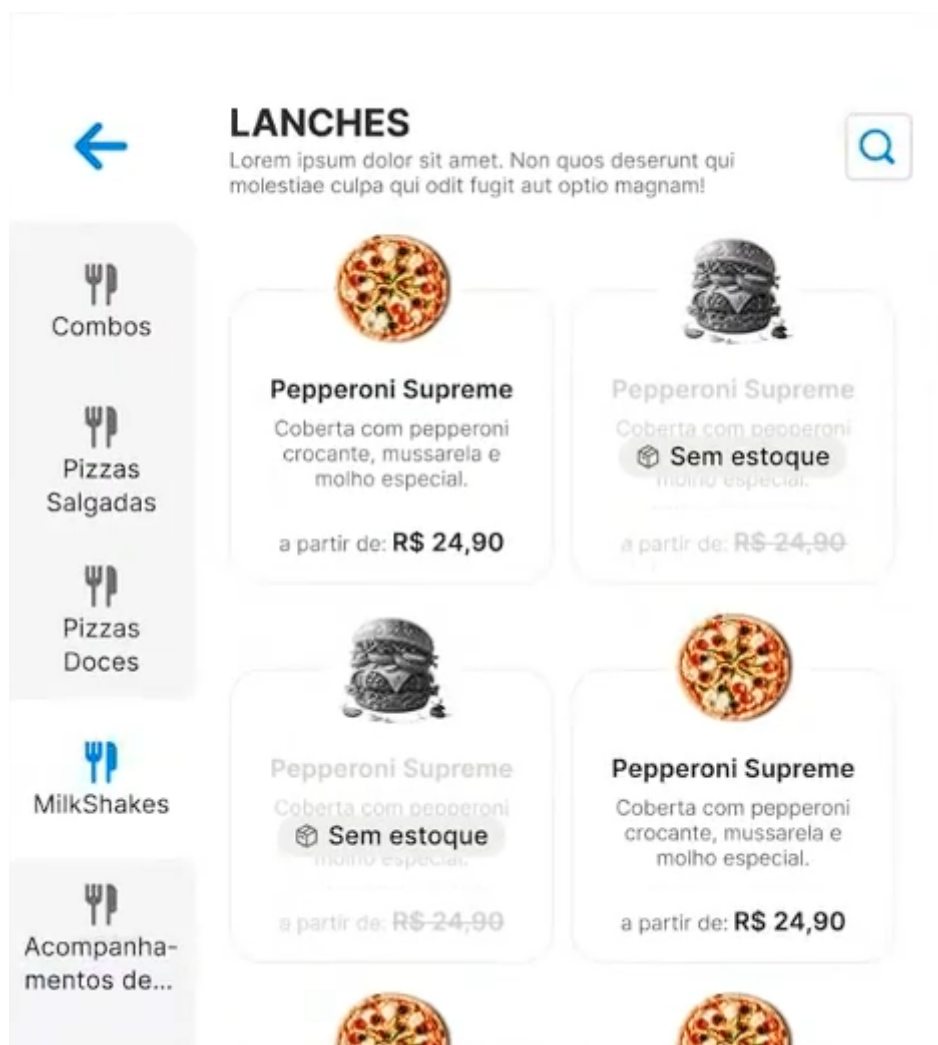
Como Funciona: O cliente adiciona um item (ex: Sanduíche) ao carrinho. Ao clicar para finalizar, uma tela pop-up aparece (ex: "Que tal completar seu pedido?") exibindo o item de UpSell (ex: Batata Frita ou Refrigerante).

☐ 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).

Aplicativos

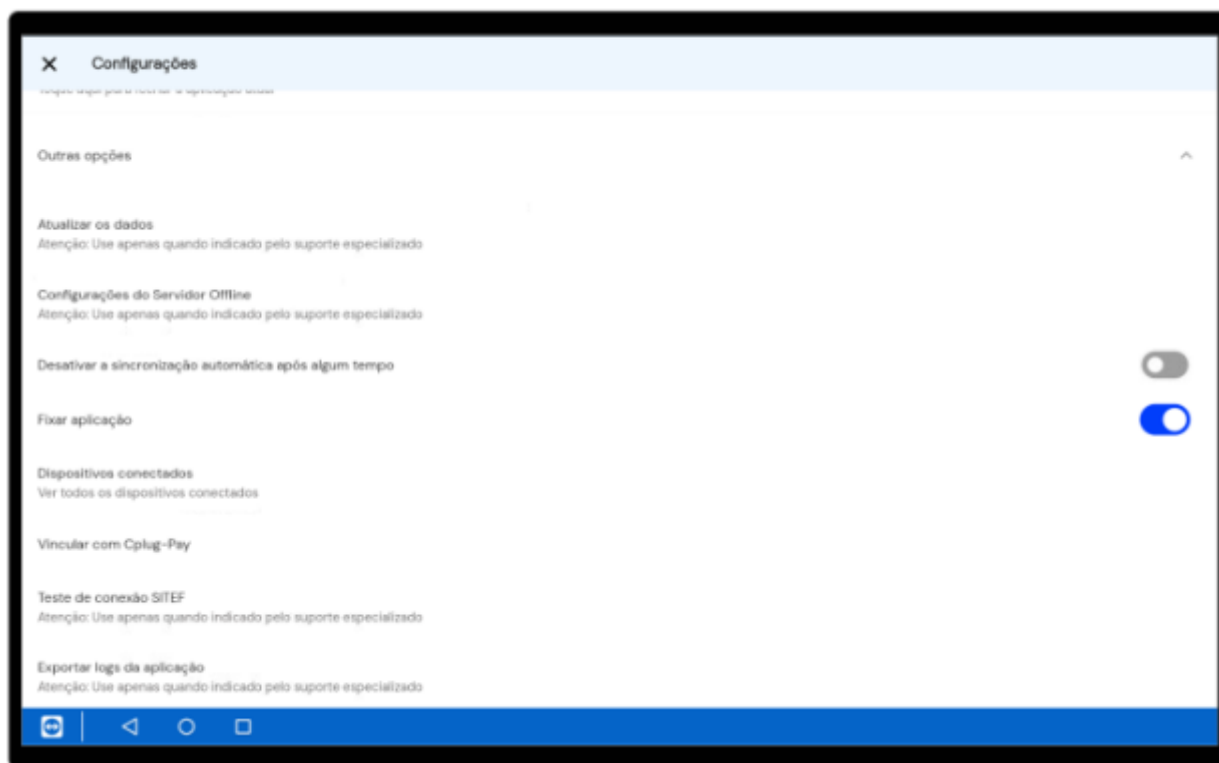
Senha de Administrador

.....



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

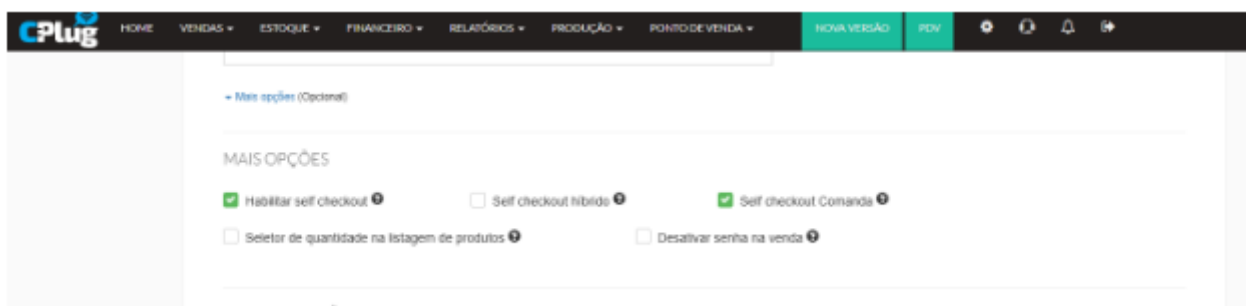
do totem.

- **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.

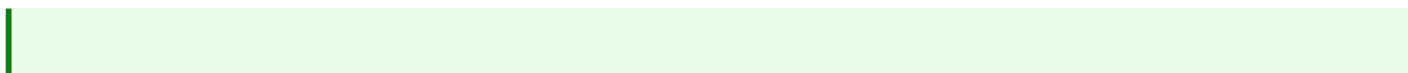
- **Fluxo de Consumo:** O cliente realiza o pedido na interface do Totem V2. O sistema identifica a mesa ou comanda que foi previamente aberta no PDV Desktop e vinculada ao RFID daquele cliente.
- **Lançamento Automático:** Os itens escolhidos no Totem são lançados diretamente na conta da mesa correspondente. 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

[!\[\]\(ec4bf86fbc20b4c99c0e88e3c82e29ee_img.jpg\) 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:

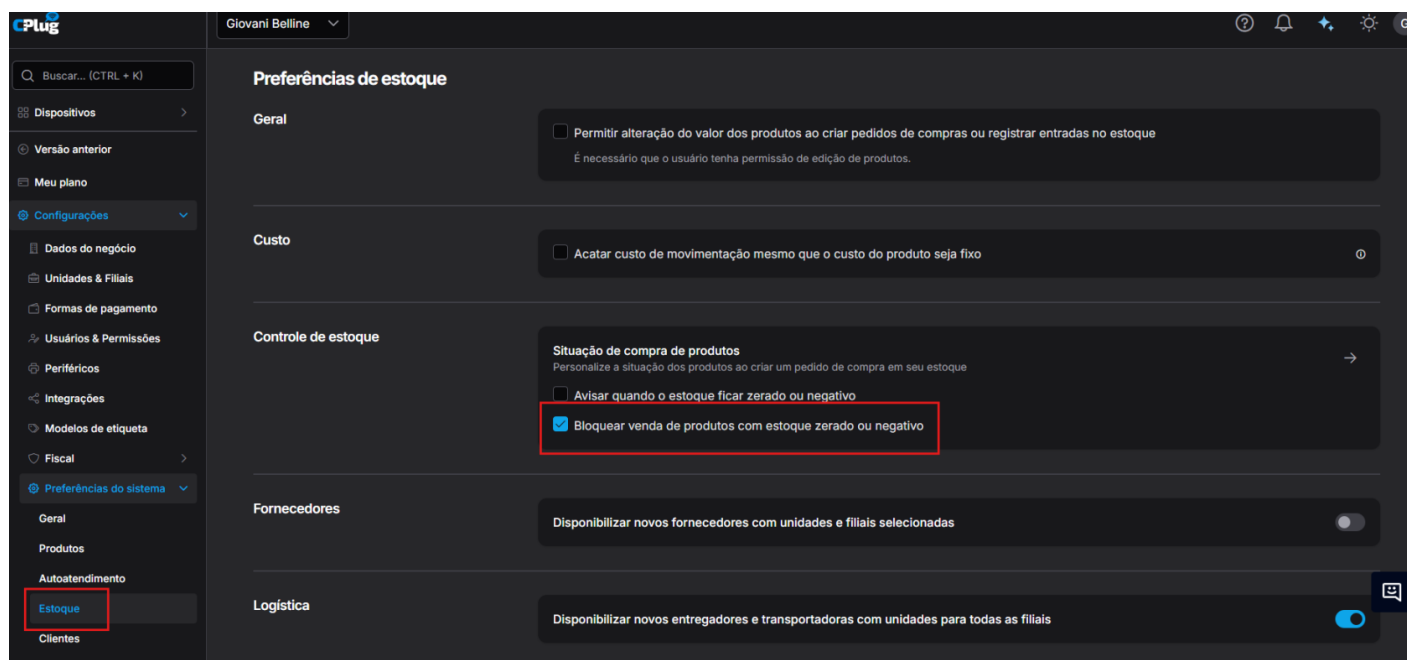
- **Versão do Autoatendimento:** O totem deve estar atualizado, no mínimo, para a versão 2.2.38, onde a funcionalidade foi implementada.
- **Tipo de Produto:** A regra de bloqueio de estoque se aplica apenas a produtos simples ou combos com produtos simples (com ou sem atributos). A funcionalidade **não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

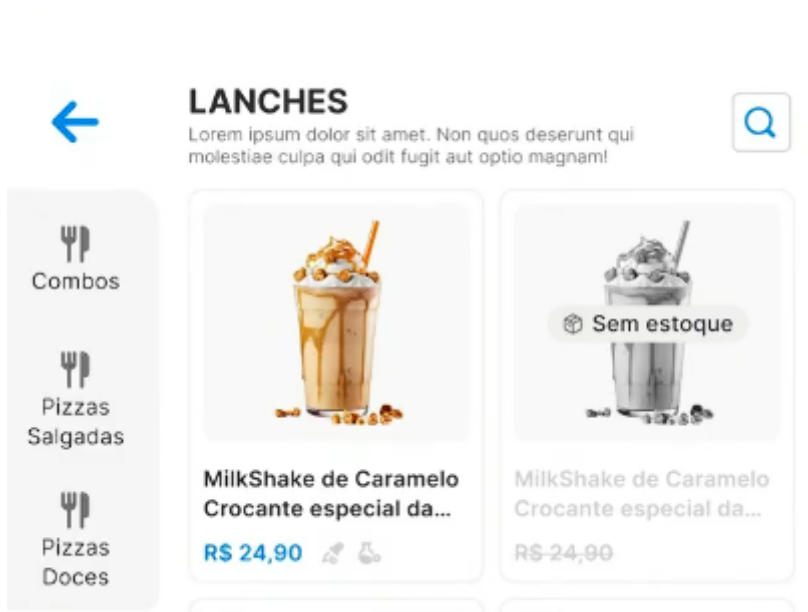
“ ⚠ **Nota de Implementação:** Sem a ativação desta segunda caixa, o totem não receberá as instruções de bloqueio imediato na abertura da venda.



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

[!\[\]\(311e630c32806714146bed03eb4d14ee_img.jpg\) Podcast: Escute para aprender](#)

[!\[\]\(144bd6ca55a232a7ce6ff9d490e451c8_img.jpg\) 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

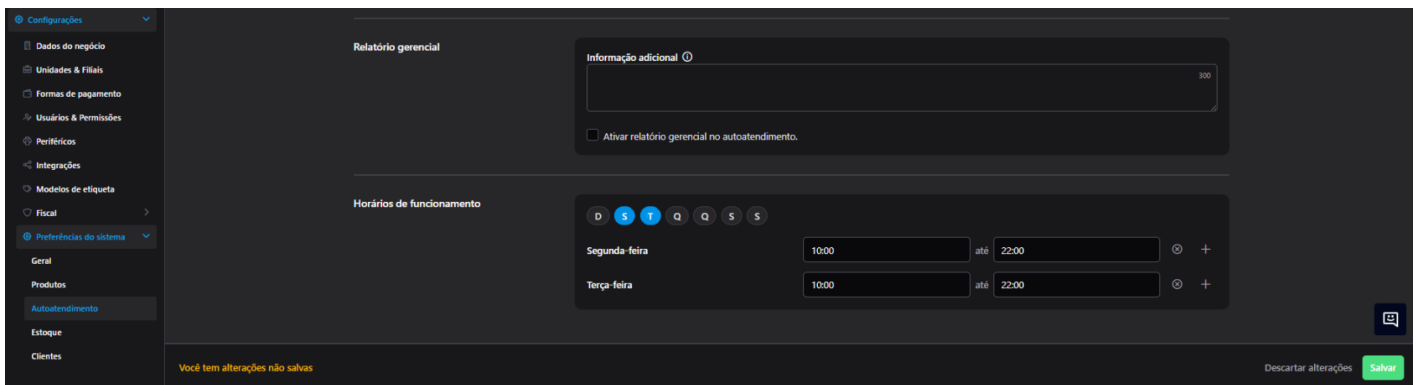
Imagine um cenário de **Shopping Center**, onde o horário de funcionamento é rigoroso. O lojista precisa que o totem esteja disponível apenas quando a cozinha/loja estiver operando. Uma vez configurado, o sistema assume o controle com base no horário do servidor.

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**.



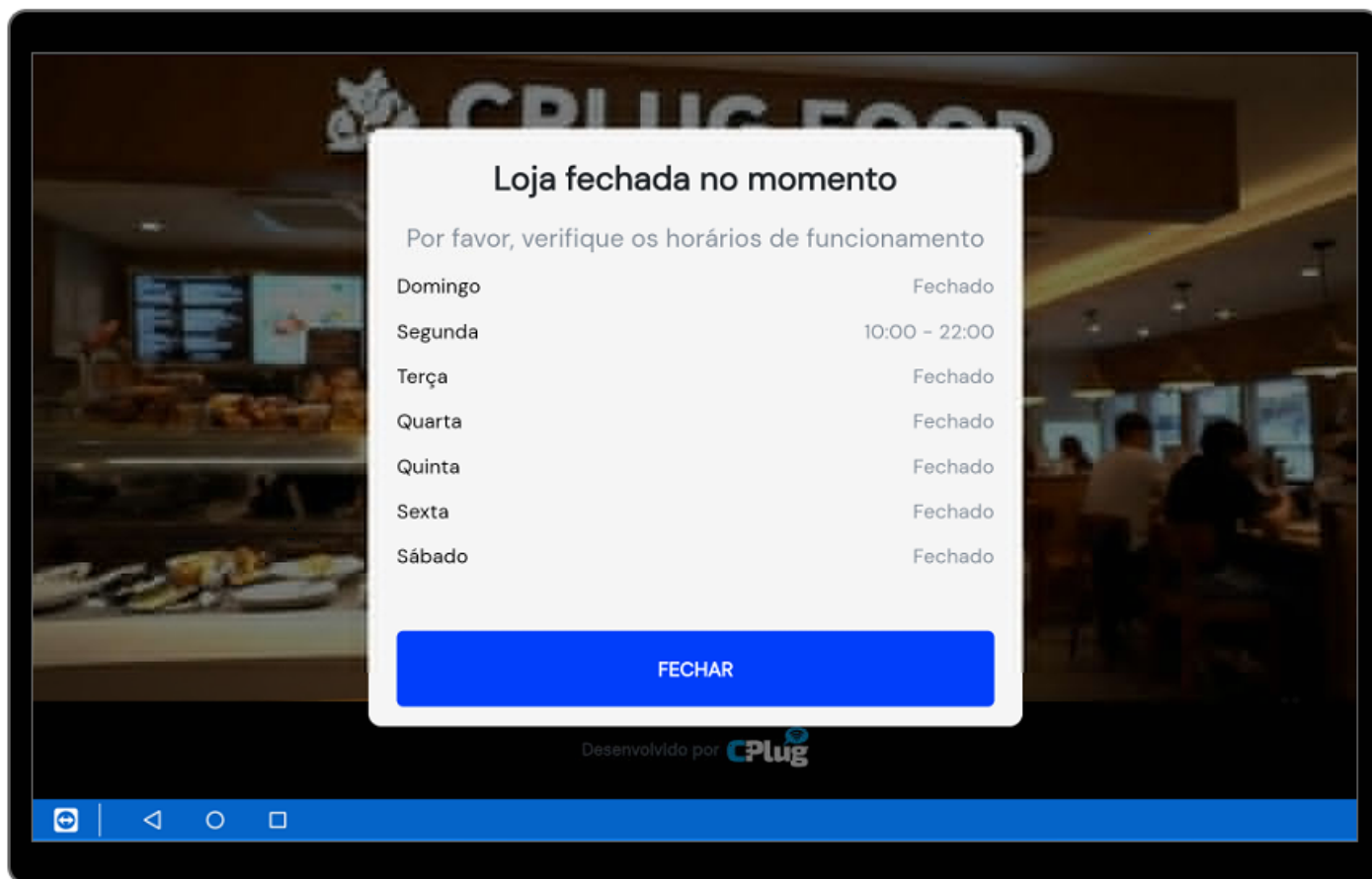
Especifique os dias da semana e os intervalos de horários desejados.

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 garantir

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:

agatha.ferreira@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 Agatha Ferreira:

- 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/1n3r2Up9mRrzZ7cg86fB-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

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.