

INTEGRAÇÃO TRAY

- [INTEGRAÇÃO TRAY + CPLUG](#)
- [GUIA DE INFORMAÇÕES - TRAY PDV](#)
- [JORNADA DE IMPLANTAÇÃO - TRAY PDV](#)
- [GUIA DE SINCRONIZAÇÃO - INTEGRAÇÃO TRAY/ERP](#)
- [CENTRAL DE APOIO - IMPLANTAÇÃO TRAY PDV](#)

INTEGRAÇÃO TRAY + CPLUG

O que é a integração entre Tray e Cplug?

A integração Tray + CPlug conecta o sistema de ERP e PDV da CPlug com a plataforma de e-commerce Tray, permitindo que o **estoque seja controlado exclusivamente pelo ERP**, enquanto a Tray gerencia a loja online e oferece funções de PDV físico. **Isso garante que as vendas online e no PDV físico sejam sincronizadas de forma eficiente**, com o ERP cuidando do controle de estoque, financeiro e emissão de notas fiscais.

O processo começa com a criação manual da conta do cliente no sistema da CPlug pela Tray. Após isso, as vendas realizadas na loja online Tray são importadas para o ERP, que gerencia as operações, enquanto a emissão de notas fiscais pode ser feita automaticamente ou manualmente, dependendo dos módulos contratados. O estoque é sempre controlado pelo ERP, e a Tray exibe as informações recebidas, sem permitir alterações diretamente nela.

Produtos podem ser sincronizados entre as plataformas, com a possibilidade de vinculação manual para evitar erros, especialmente em grandes volumes. Para clientes Tray, não é necessário contratar um plano adicional na CPlug, mas clientes CPlug que desejam integrar com a Tray precisarão contratar planos em ambas as plataformas, gerando custos duplos até uma possível unificação.

A integração otimiza a gestão de vendas e estoque, oferecendo mais controle e agilidade tanto para o e-commerce quanto para as vendas físicas.

1. Estrutura e Premissas da Integração Tray + CPlug

Parceria White-label

- A **Tray revende o ERP e PDV da CPlug** como um produto white-label (com marca Tray).
 - Toda a **contratação, cobrança e suporte inicial** são feitos pela Tray.
-

2. Ativação e Criação da Conta

Passo a passo:

1. Cliente contrata o **módulo “Tray PDV”** dentro da Tray.
 2. O comercial da Tray **cria a conta manualmente no sistema da CPlug** pelo painel de parceiros e envia as credenciais ao cliente.
 3. A conta criada **não terá plano** no painel da CPlug, pois o faturamento é feito pela Tray.
-

3. Integração ERP + Loja Online da Tray

Como ativar:

1. No ERP, acessar **Integrações > Integrações ERP > Tray**.
 2. Preencher **código da loja e URL**.
 3. Clicar em **Ativar**: será redirecionado para o painel da Tray para autorizar a conexão.
 4. **Pré-requisito**: o módulo "Tray PDV" deve estar ativo no plano da Tray.
-

4. Fluxo de Vendas e Estoque

Vendas:

- **Vendas feitas na Tray** (loja online) **são importadas para o ERP da CPlug**, que:
 - Baixa estoque
 - Gera financeiro
 - Permite emissão de nota (manual ou automática, dependendo do módulo ativo)
- **Vendas no PDV físico não retornam para a Tray**, o controle é unidirecional.

Estoque:

- O **estoque é controlado exclusivamente pelo ERP**.
 - Tray apenas “exibe” o estoque recebido do ERP.
 - Alterações na Tray não afetam o ERP.
-

5. Produtos e Sincronização

Bidirecionalidade:

- Cadastro pode ser feito na Tray ou no ERP.
- Campos sincronizados: nome, código, preço, imagem, categoria, código de barras, variação simples.

- Campos exclusivos da Tray (ex: marca, garantia) devem ser preenchidos manualmente na Tray.

⚠ Limitações:

- Tray limita produtos por plano.
- Nomes duplicados de categorias impedem sincronização.

Conciliação Manual de Produtos:

- É possível vincular manualmente um produto da CPlug com um da Tray via tela de integração.
- Listas lado a lado: coluna esquerda (Tray), coluna direita (CPlug).
- Seleciona-se os produtos correspondentes e realiza-se a conciliação.

Recomendação:

- Preferência por cadastrar produtos com variação complexa diretamente na Tray.
- Em bases grandes, exportar os produtos do ERP para a Tray para evitar conflitos.

6. Variações de Produto

Tray:

- Suporta **variação simples** (ex: cor) e **variação dupla** (ex: cor + tamanho), mas trata a dupla como **grade única**.

No ERP:

- Ao importar uma variação dupla da Tray, o ERP **concatena os atributos** (ex: “cor - tamanho”).
- Para garantir compatibilidade, **prefira cadastrar produtos com variações diretamente na Tray**.

7. Emissão de Notas

Cenários:

1. Cliente com Emissor Tray:

- O cliente pode contratar apenas o módulo de emissão de NFe/NFC-e da Tray (sem PDV nem ERP).
- A nota é emitida através de uma interface visual da Tray, mas por trás é o sistema da CPlug que processa a nota.
- Uma conta CPlug é criada automaticamente em segundo plano (identificável pelo código de login "tray-xxxxx").
- Toda a **parametrização fiscal é feita pela Tray**, mas os dados são refletidos no ERP da CPlug.

2. Cliente Tray PDV + ERP CPlug:

- Quando o cliente deseja usar também o PDV (físico) e o ERP, ele pode migrar essa conta de emissor para o ambiente completo do ERP.
- A conta do emissor é reaproveitada e expandida para evitar perda de histórico de notas fiscais.
- Nesse caso, **as configurações fiscais já feitas no emissor serão mantidas no ERP e a emissão de NFCE no PDV ocorrerá normalmente, seguindo o fluxo já conhecido.**
- Vendas recebidas da Tray (loja online) cairão no ERP e poderão gerar:
 - **NFe automática na Tray**, caso o módulo de emissor esteja habilitado.
 - **NFe manual na Cplug**, se o cliente não tiver contratado o emissor.

3. Vendas no PDV (físico):

- Emitem NFC-e normalmente, conforme parametrização fiscal já replicada da conta emissor para o ERP.

Observações:

- A emissão automática de NFe está vinculada à contratação do módulo emissor.
 - Sem esse módulo, a nota (NFe) deverá ser emitida manualmente.
 - Emissão de NFCE no PDV ocorre seguindo o fluxo normal.
-

8. Planos e Cobrança

- Cliente vindo da Tray:
 - **Não precisa de plano no painel da CPlug.**
 - Tudo é cobrado e gerenciado pela Tray.
 - Cliente CPlug que deseja integrar com a Tray:
 - **Precisa contratar o plano na Tray também** → paga duplamente até unificação futura.
-

9. Dicas Gerais e Observações Importantes

- ☐ **Variações complexas:** cadastrar diretamente na Tray facilita a integração e evita problemas com atributos.
- ☐ **Produtos existentes nas duas plataformas** podem ser vinculados manualmente na tela de conciliação.
- ☐ É recomendado **exportar os produtos do ERP para a Tray** em casos de grande volume para manter organização e consistência.
- ☐ **Estoque é controlado exclusivamente pelo ERP.** Ao ativar a integração, ele sobrepõe o estoque da Tray.
- ☐ Tray possui **limitação de produtos por plano.** Fique atento ao número permitido antes de exportar.
- ☐ **Categorias com mesmo nome** causam erro de sincronização.
- ☐ O **código de login "tray-xxxxx"** identifica contas criadas automaticamente via emissor da Tray.
- ☐ Promoções criadas na Tray **não são integradas ao ERP.**
- ☐ Promoções criadas na Cplug **não são integradas à Tray.**

GUIA DE INFORMAÇÕES - TRAY PDV

O **Tray PDV** é a solução *White Label* da ConnectPlug integrada ao e-commerce da Tray, conectando a vitrine digital, o caixa presencial e o ERP 2.0 em uma operação *omnichannel* unificada.

▣ Contexto e Por que Fazer

A integração entre o ERP 2.0 ConnectPlug e o ecossistema Tray elimina a dessincronização de estoque entre lojas físicas e virtuais, automatizando processos fiscais e operacionais.

- **Sincronismo Bidirecional de Catálogo:** A sincronização de produtos, preços e imagens é 100% bidirecional. Seja iniciando o cadastro na loja virtual da Tray ou dentro do ERP, todos os dados — incluindo as imagens de produtos e variações de grade — são integrados e mantidos atualizados.
- **Inteligência de Variações de Atributos:** O ERP 2.0 permite o cadastro de produtos com **múltiplos atributos**. Caso o produto exceda o limite de atributos aceitos pela loja virtual da Tray (que processa apenas um atributo de grade de tamanho), o ERP exibe uma mensagem e permite salvar o item. O produto fica sinalizado como **inelegível para a Tray**, mas funciona normalmente para vendas físicas no PDV.
- **Para o Comercial:** Diferencial competitivo ao entregar uma solução *omnichannel* completa. Permite vender para lojistas que buscam expansão para e-commerce ou necessitam de controle presencial ágil. Destaca o uso do **Smart TEF** (sem custos adicionais de TEF tradicional) e o suporte nativo a **Multi CD** com emissão fiscal fracionada por CNPJ.
- **Para a Implantação:** Garante a estrutura do **Kit Mínimo Operacional**, padronizando a jornada do cliente, minimizando retrabalhos na carga inicial e assegurando que os disparos via *Webhook* ocorram sem falhas.
- **Para o Suporte:** Estabelece a lógica interna do sistema (como a dependência do NCM no ERP para emissão de NFC-e), reduzindo o tempo de diagnóstico de chamados sobre divergências de saldo ou falhas em pedidos.

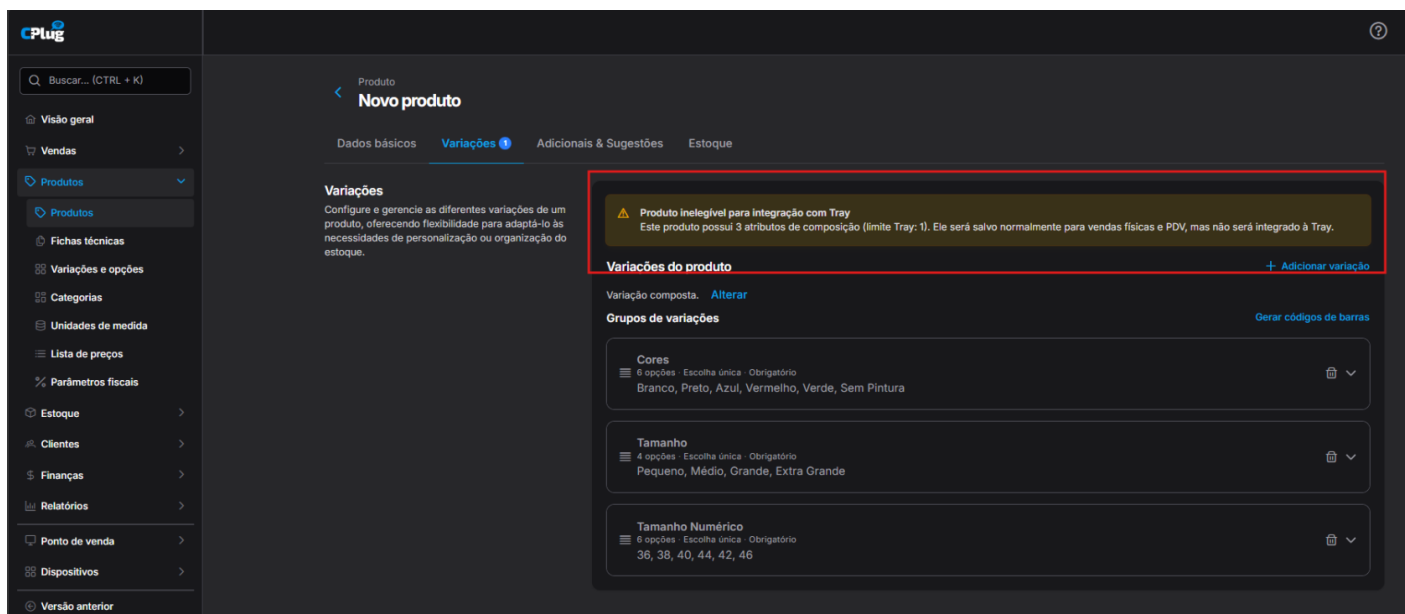
📋 Pré-Requisitos

- Acesso administrativo ao **Painel Tray** e ao **ERP 2.0** (`pdv.tray.com.br`).
- Computador/Notebook com leitor de código de barras ou maquininha **POS Smart** (Stone, Cielo, Rede) com **Smart TEF** habilitado (se aplicável).
- **Dados fiscais completos** previstos no ERP (NCM e regra de tributação) para emissão no caixa presencial.
- Ao menos 2 Depósitos/Filiais criados no ERP *caso a operação utilize **Multi CD***.
- Listagem dos IDs numéricos das Filiais/CDs cadastrados na plataforma Tray.

⚙️ Passo a Passo

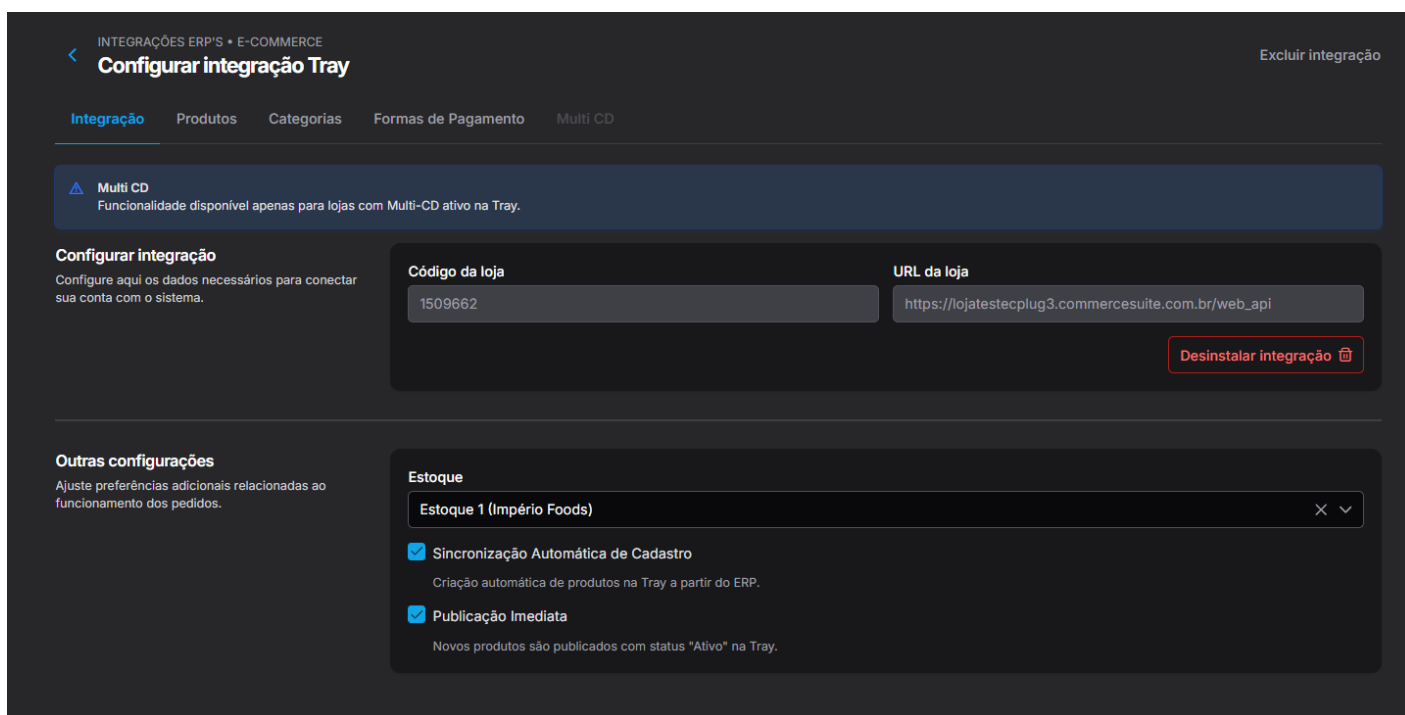
- **Acesso ao Ambiente White Label** Acesse o painel do ERP 2.0 diretamente pelo link dedicado ou via atalho no painel da Tray.
- **Cadastro de Produto, Imagens e Múltiplos Atributos (No ERP 2.0 ou Tray)** Acesse **Produtos > Cadastro de Produtos**. Crie o produto definindo suas variações e anexe as imagens do produto/grade. As imagens e cadastros sincronizarão de forma bidirecional. *Atenção aos Atributos:* Se o produto tiver múltiplos atributos (ex.: cafeteria com tamanho + adicionais), o ERP salvará o item para uso no balcão físico, exibindo um aviso de que o item é inelegível para sincronização na loja virtual da Tray.

The screenshot displays the 'Novo produto' (New product) form in the Tray ERP 2.0 system. The interface is in Portuguese and features a sidebar with navigation options like 'Visão geral', 'Vendas', 'Produtos', 'Fichas técnicas', 'Variações e opções', 'Categorias', 'Unidades de medida', 'Lista de preços', 'Parâmetros fiscais', 'Estoque', 'Clientes', 'Finanças', 'Relatórios', 'Ponto de venda', 'Dispositivos', 'Versão anterior', 'Meu plano', and 'Configurações'. The main form is titled 'Novo produto' and includes tabs for 'Dados básicos', 'Variações', 'Adicionais & Sugestões', and 'Estoque'. The 'Dados básicos' tab is active, showing fields for 'Nome' (Camiseta), 'Categoria' (Selecionar uma opção), 'Preço' (R\$ 0,00), 'Tipo de produto' (Simples), 'Unidade de medida' (Quantidade), 'Código (SKU)' (camiseta), and 'Este produto é perecível?' (Não/Sim). There is also a section for 'Imagem principal' with a 'Recomendado' button and a photo of two people. A 'Sobre o produto (opcional)' section allows for a brief description. At the bottom, there are fields for 'Código de barras' (Código EAN) and a button to 'Adicionar código de barras'. A notification at the bottom left states 'Você tem alterações não salvas' (You have unsaved changes), and a 'Salvar' (Save) button is at the bottom right.



Parametrização Fiscal Obrigatória No ERP, preencha o campo de **NCM** e a **Tributação** do produto. Como a loja virtual não exige NCM para venda online, essa informação deve ser preenchida obrigatoriamente no ERP para liberar a emissão de NFC-e na maquininha presencial.

- **Configuração da Integração e Sincronismo** Acesse **Configurações Gerais > Integrações > Tray**. Informe o código da loja, a URL e clique em **Autenticar**. Mantenha ativas as opções de **Sincronização Automática de Cadastro** e **Publicação Imediata** para preservar a bidirecionalidade do catálogo e imagens.



Mapeamento De-Para de Filiais / Multi CD Acesse o **Painel Tray > Configurações > Filiais e CDs** e anote os IDs numéricos de cada centro de distribuição (ex.: Matriz SP = ID 1, Filial RJ = ID 2). No ERP 2.0, acesse **Integrações > Tray > Mapeamento de Filiais**. Relacione cada Depósito/Filial do ERP ao respectivo ID da Tray e clique em **Salvar Mapeamento**.

INTEGRAÇÕES ERP'S • E-COMMERCE

Configurar integração Tray

Excluir integração

IntegraçãoProdutosCategoriasFormas de PagamentoMulti CD

Multi CD

Centros de distribuição da Tray vinculados aos estoques do ERP. Sincronização bidirecional de estoques.

Sincronizar CDs

Ativar sincronização Multi CD

Todas as atualizações de estoque ocorrerão de forma bidirecional.

Ativado >

CD - Loja Virtual	CD - ERP	Status
Paula Loja Teste Cplug 2	Estoque Padrão Paula Loja Teste Cplug 2	✓ Conciliadoⓧ
CD Filial 002	Estoque 1 (Filial 002) Filial 002	✓ Conciliadoⓧ

Pedidos de CDs sem vinculação

Pedidos com conflito de CD não vinculado não possuem um estoque automático definido. Estes casos deverão ser tratados individualmente na tela de Pedidos Bloqueados.

Definição do Gatilho de Estoque e Pagamentos Na aba de configurações da integração no ERP, defina o gatilho de baixa de estoque para o status **Aprovado / Pago**. Isso evita o travamento desnecessário de saldo em pedidos pendentes (como boletos). Configure os parâmetros do **Smart TEF** para as maquininhas POS Smart em **Configurações > Formas de Pagamento**.

Matriz de Sincronização e Integração de Dados

Dado / Informação	Fluxo de Integração	Origem Primária	Impacto e Regras da Operação
Estoque	Bidirecional	Ambas	Venda física baixa o e-commerce em tempo real; entrada no ERP atualiza o balcão e o site.
Imagens de Produtos	Bidirecional	Ambas	Imagens anexadas no ERP ou na Tray sincronizam automaticamente para produto e variações.
Produtos (1 Atributo/Grade)	Bidirecional	ERP 2.0	Sincroniza catálogo, preços, SKUs e variações simples entre e-commerce e PDV.
Produtos (Múltiplos Atributos)	Exclusivo PDV / ERP	ERP 2.0	Salva no ERP e funciona no PDV presencial, mas fica marcado como inelegível para o site da Tray.

Dado / Informação	Fluxo de Integração	Origem Primária	Impacto e Regras da Operação
Clientes	Exclusivo PDV / ERP	ERP 2.0	Consulta clientes no ERP pelo balcão e envia cadastros do PDV para a base unificada.
Vendas e Caixas	Exclusivo PDV / ERP	Tray PDV	Transmite vendas presenciais, sangrias, suprimentos e meios de pagamento ao financeiro do ERP.

☐ Dúvidas Frequentes

- **Cadastrei um produto com imagens no ERP e ele não subiu para a Tray. O que verificar?** A sincronização de imagens é bidirecional. Verifique se a **Sincronização Automática de Cadastro** está ativa no ERP e se o produto não foi marcado como inelegível por conter múltiplos atributos de variação.
- **Por que o sistema exibiu um alerta de "produto inelegível para a Tray" ao cadastrar atributos?** A plataforma e-commerce da Tray aceita produtos com apenas um atributo de variação (ex.: Tamanho). Se você cadastrar mais de um atributo no ERP (ex.: Tamanho + Cor + Adicional), o ERP salva o item normalmente para ser vendido no caixa físico (PDV), mas bloqueia o envio para o e-commerce para evitar erros de integração.
- **Por que o NCM cadastrado no ERP não aparece no painel da Tray?** O campo NCM não é um requisito do e-commerce da Tray, portanto não é exibido no painel da loja virtual.
- **O pedido realizado no e-commerce caiu na filial/depósito incorreto no ERP. O que ocorreu?** Verifique o mapeamento De-Para. Se a amarração entre os IDs da Tray e as filiais do ERP não estiver salva corretamente, o *Webhook* direcionará a baixa para a filial padrão.
- **Foi realizada uma venda na loja física, mas o estoque no e-commerce não atualizou. Como resolver?** Verifique se os SKUs/EANs das variações do produto no ERP estão 100% idênticos aos cadastrados na Tray. Divergências em caracteres ou espaços impedem a localização da variação e a atualização do saldo.
- **O e-commerce permitiu a venda de um produto com saldo zerado no ERP. Por quê?** A flag de **Estoque Infinito** está ativada no cadastro do produto dentro da plataforma Tray. Essa opção deve ser desativada para produtos acabados e mantida ativa apenas para itens sob encomenda.

JORNADA DE IMPLANTAÇÃO - TRAY PDV

O **Tray PDV** une o e-commerce e a loja física em uma única inteligência de gestão. Este guia apresenta a jornada completa de configuração para garantir que o catálogo, o estoque e o financeiro da operação funcionem em perfeita sincronia, sem falhas de comunicação entre a internet e o balcão.

Abaixo estão listadas as fases necessárias para estruturar uma operação Omnichannel com segurança.

☐ Fase 1: Preparação do Catálogo e Regras Fiscais

O primeiro passo é garantir que a base de produtos esteja pronta tanto para a vitrine online quanto para a emissão de notas no caixa físico.

- **1. Cadastro de Grade e SKUs:** Os produtos com variações (ex: Cor e Tamanho) devem possuir **SKUs ou EANs únicos** para cada variação. Essa é a chave para o sistema identificar exatamente qual item deve sofrer a baixa de estoque.
- **2. Parametrização do NCM:** Na loja virtual (Tray), o NCM não é um campo obrigatório para a venda online. No entanto, para vender na loja física e emitir o cupom fiscal (NFC-e) no Tray PDV, **é obrigatório que o NCM e as regras de tributação estejam preenchidos no ERP 2.0.**

☐ Fase 2: Estruturação de Estoques (Multi CD)

Se a operação do lojista possui mais de um local de armazenamento (ex: Loja Centro e Loja Shopping), é necessário configurar os múltiplos estoques.

- **Ativação de Depósitos no ERP:** É preciso criar as filiais e lançar os saldos iniciais de estoque de cada uma diretamente no ERP 2.0.
- **Identificação na Tray:** Deve-se acessar o painel da Tray em `Configurações > Filiais e CDs` e anotar o **ID numérico** de cada Centro de Distribuição cadastrado na plataforma.

INTEGRAÇÕES ERP'S • E-COMMERCE

Configurar integração Tray

Excluir integração

IntegraçãoProdutosCategoriasFormas de PagamentoMulti CD

Multi CD

Centros de distribuição da Tray vinculados aos estoques do ERP. Sincronização bidirecional de estoques.

Sincronizar CDs

Ativar sincronização Multi CD

Todas as atualizações de estoque ocorrerão de forma bidirecional.

Ativado >

CD - Loja Virtual	CD - ERP	Status
Paula Loja Teste Cplug 2	Estoque Padrão Paula Loja Teste Cplug 2	✓ Conciliado
CD Filial 002	Estoque 1 (Filial 002) Filial 002	✓ Conciliado

Pedidos de CDs sem vinculação

Pedidos com conflito de CD não vinculado não possuem um estoque automático definido. Estes casos deverão ser tratados individualmente na tela de Pedidos Bloqueados.

- **O Mapeamento (De-Para):** A plataforma Tray decide de qual loja sai o pedido (com base no CEP do comprador), mas o ERP é o sistema que executa a baixa do estoque.

Para isso funcionar, é necessário acessar ERP 2.0 > Integrações > Tray > Mapeamento de Filiais e ligar o depósito do ERP ao respectivo ID numérico da Tray. Em seguida, basta clicar em **Salvar Mapeamento**.

⚙ Fase 3: Gatilhos e Automações

Para evitar que o estoque fique travado indevidamente por pedidos que ainda estão pendentes de pagamento (como boletos), é preciso ajustar o momento exato da baixa de saldo.

- **Configuração do Gatilho:** Na tela de integrações da Tray dentro do ERP 2.0, o gatilho de baixa de estoque deve ser definido para ocorrer apenas quando o status do pedido for **"Aprovado / Pago"**.

📋 Fase 4: Homologação (A Venda de Teste)

Antes de iniciar a operação oficial, a comunicação entre os sistemas deve ser validada simulando um fluxo de venda real.

1. **Consultar o Saldo Atual:** No ERP 2.0, em Estoque > Saldos por Depósito, anota-se a quantidade de um produto específico (Ex: Filial A = 10 unidades).

2. **Fazer uma Compra Teste:** Na loja virtual, o item é adicionado ao carrinho e o pedido teste é finalizado.
 3. **Aprovar o Pedido:** No painel da Tray, em `Vendas > Pedidos`, altera-se o status desse pedido teste para **Aprovado**. Isso enviará a instrução de baixa ao ERP via Webhook.
 4. **Verificar no ERP:** Retornando à tela de Saldos por Depósito no ERP e atualizando a página, o saldo da Filial A deve ter diminuído de 10 para 9. Se isso ocorreu, a integração está validada e pronta para uso!
-

☐ **Dúvidas Frequentes e Boas Práticas**

- **O uso da opção "Estoque Infinito" na Tray é recomendado?** Recomenda-se utilizar essa funcionalidade na Tray **apenas para produtos sob encomenda ou personalizados**. Se a loja vende produtos físicos acabados de prateleira, manter o "Estoque Infinito" ativado fará com que o site continue permitindo a compra mesmo quando o saldo no ERP chegar a zero, o que pode gerar vendas sem lastro físico.
- **A venda no site ocorreu, mas a filial errada perdeu o estoque no ERP. O que houve?** Isso geralmente ocorre quando o mapeamento de filiais (Fase 2) não foi salvo corretamente. É necessário retornar à tela de mapeamento no ERP, certificar-se de que os IDs da Tray estão amarrados aos depósitos corretos e salvar as alterações.
- **A venda presencial não atualizou o e-commerce. Como corrigir?** O principal ponto de verificação são os SKUs. Para que a baixa ocorra simultaneamente nos dois sistemas, o código SKU da variação no ERP 2.0 deve ser **exatamente idêntico** ao SKU cadastrado na plataforma Tray.

GUIA DE SINCRONIZAÇÃO - INTEGRAÇÃO TRAY/ERP

A integração entre a loja virtual Tray e o ERP 2.0 (ConnectPlug) destaca-se pelo seu motor de sincronização de dados. Para garantir uma operação *omnichannel* fluida, é essencial compreender o fluxo dessas informações — ou seja, quais dados viajam em ambos os sentidos (bidirecionais) e quais possuem regras exclusivas ou sentido único.

Entender essa arquitetura é fundamental para a configuração correta do sistema e para um diagnóstico rápido em atendimentos de suporte.

☐ Contexto e Por que Fazer

A sincronização de catálogo e estoque elimina o retrabalho de dupla digitação e blinda a operação contra falhas, como a venda online de um produto que acabou de esgotar na loja física. A integração foi desenhada para que os canais de venda (e-commerce e balcão) se retroalimentem em tempo real, enquanto o ERP atua como o centralizador das regras de negócio, do financeiro e do ecossistema fiscal.

☐ 1. Dados 100% Bidirecionais (Sincronização Dupla)

As informações abaixo fluem de forma automática em ambas as direções. Uma alteração na Tray refletirá no ERP 2.0 e vice-versa:

- ☐ **Gestão de Estoque:** As baixas geradas por vendas (tanto no PDV físico quanto no e-commerce) e as entradas manuais ou via notas fiscais atualizam o saldo de ambos os sistemas em tempo real.
 - ☐ **Catálogo de Produtos (Atributo Único):** A criação de produtos com até 1 atributo de variação (exemplo: apenas "Tamanho"), assim como a edição de preços de venda, SKUs e códigos EAN, sincronizam perfeitamente em ambos os sentidos.
 - ☐ **Imagens de Produtos:** Imagens anexadas a um produto principal ou a uma variação de grade específica (sejam elas inseridas via ERP 2.0 ou via painel Tray) são enviadas e integradas corretamente entre as duas plataformas.
 - ☐ **Base de Clientes:** Um cliente que cria uma conta e finaliza uma compra no site da Tray tem seu cadastro enviado ao ERP. Do mesmo modo, um novo cliente cadastrado presencialmente no caixa da loja física (Tray PDV) alimenta a base de dados unificada.
-

2. Dados Unidirecionais e Exclusivos (Regras Específicas)

Devido às diferenças operacionais entre o mundo digital e o mundo físico, algumas informações possuem um fluxo restrito:

- **Vendas e Fluxo de Caixa (Tray / PDV → ERP 2.0):** O fluxo financeiro é unidirecional. As transações de vendas finalizadas, sangrias, suprimentos e os meios de pagamento recebidos nas pontas de venda (Loja Virtual e Caixa Físico) descem para consolidar o DRE e os relatórios financeiros dentro do ERP 2.0.
- **Parâmetros Fiscais e NCM (Exclusivo ERP 2.0):** A plataforma de e-commerce da Tray não exige o preenchimento de NCM para processar vendas online. Por isso, o NCM não é integrado da CPlug para a Tray e nem vice-versa. Toda a parametrização fiscal e de tributação deve ocorrer exclusivamente no ERP 2.0 para garantir a emissão correta da nota fiscal de balcão (NFC-e).
- **Produtos com Múltiplos Atributos (Exclusivo ERP 2.0):** A loja virtual da Tray processa apenas produtos com um atributo de variação. Se um lojista cadastrar no ERP 2.0 um produto com múltiplos atributos (ex: Tamanho + Adicional + Borda Recheada), o ERP salvará o item para que seja utilizado perfeitamente nas vendas físicas do PDV, mas o sinalizará com um alerta de **Inelegível para a Tray**. Esse item não subirá para o e-commerce para evitar falhas sistêmicas.

Matriz de Resumo da Sincronização

Informação / Recurso	Fluxo Ativo	Onde Cadastrar/Gerir	Ação do Sistema
Saldos de Estoque	Bidirecional	ERP ou Tray	Consome o estoque em tempo real na outra ponta.
Imagens e Grades Simples	Bidirecional	ERP ou Tray	Replicação idêntica de SKUs, Preços e Fotos.
Base de Clientes	Bidirecional	ERP ou Tray	Histórico de compras e dados mantidos na base unificada.
NCM e Dados Fiscais	Exclusivo ERP	ERP 2.0	Essencial para o funcionamento do caixa físico. Não sobe para a Tray.
Múltiplos Atributos	Exclusivo ERP	ERP 2.0	Salvo no ERP, visível no PDV físico, mas bloqueado (inelegível) para a Tray.
Vendas e Financeiro	Unidirecional (Para ERP)	Lojas → ERP	ERP recebe as baixas para consolidar o relatório central.

□ Dúvidas Frequentes e Boas Práticas

- **Onde é recomendável iniciar o cadastro de um produto novo?** Embora a integração de produtos simples seja 100% bidirecional, a **melhor prática recomendada** é que o cadastro sempre nasça no ERP 2.0. Dessa forma, o lojista já insere os dados de custo, formação de preço e, principalmente, as informações fiscais (NCM) necessárias para a operação física desde o primeiro momento, antes de exportá-lo para a internet.
- **Por que o NCM não sobe para a Tray?** O NCM não é um requisito operacional do e-commerce e, portanto, seu painel não consome esse dado. Se o cliente relatar que o NCM "sumiu", basta orientá-lo que esta é uma informação lida e gerenciada unicamente na retaguarda do ERP 2.0.
- **Um produto ficou marcado como "Inelegível" no ERP. O que isso afeta?**
Este status é gerado apenas como proteção para a loja virtual, pois a Tray não suporta a estrutura de múltiplos atributos cadastrada. Contudo, o produto não está "quebrado"; ele operará perfeitamente para vendas de balcão ou caixa rápido na loja física.

CENTRAL DE APOIO - IMPLANTAÇÃO TRAY PDV

O objetivo deste hub é funcionar como o seu **painel de controle**: aqui você encontra rapidamente o material exato para cada etapa da jornada do cliente, desde o seu estudo prévio até a condução da call de homologação.

📁 1. Guia de Bolso & Script de Campo

O material tático para ser usado **durante** a call com o cliente. Contém o checklist de preparação (5 minutos antes do atendimento), o roteiro de fala para nivelar o conhecimento do lojista e o passo a passo da configuração do Kit Mínimo Operacional.

📁 [\[Acessar Guia de Bolso no Drive\]](#)

2. Plano Mestre de Treinamento

Documento técnico aprofundado com a hierarquia das informações e o cronograma de implementação. Ideal para o estudo prévio do analista, detalhando desde a compreensão macro do ecossistema até cenários de *troubleshooting* e inteligência do Multi CD. 📁 [\[Acessar Plano](#)

[Mestre no Drive\]](#)

📁 3. Apresentações de Apoio (Slides)

Materiais visuais desenvolvidos em duas frentes: uma para nivelamento interno da equipe e outra para ser utilizada didaticamente com o cliente final durante o atendimento de Implantação.

📁 [\[Acessar Apresentações no Drive\]](#)

📁 4. Podcasts e Gravações

Conteúdos em áudio e vídeo gravados pelas equipes de PPI. Ótimos para reforçar o entendimento de bastidores sobre fluxos de integração, Prateleira Infinita e regras fiscais (NFC-e vs. NF-e).

📁 [\[Acessar Gravações no Drive\]](#)

☐ FAQ Dinâmico: Qual material usar e quando?

- **Estou no meio da call e deu um erro no Webhook, o que eu abro?** Deixe sempre o *Guia de Bolso* minimizado na sua segunda tela. Ele possui uma colinha de emergência (Troubleshooting rápido) para salvar o atendimento ao vivo.
- **Vou atender meu primeiro cliente com Multi CD amanhã. Como me preparo?** Revise a seção de roteamento de pedidos no *Plano Mestre de Treinamento* e passe o olho na *Apresentação de Apoio* para dominar a didática.