

# [RASCUNHO]

# ATENDIMENTO PRO

- [RASCUNHO] ATENDIMENTO PRO

# [RASCUNHO] ATENDIMENTO PRO

## Atendimento PRO: a nova geração do atendimento móvel da CPlug

O Atendimento PRO representa a evolução da solução de atendimento móvel da CPlug para operações food service. Mais do que uma atualização visual, o aplicativo foi totalmente reformulado com foco em performance, estabilidade, usabilidade e integração nativa com pagamentos via TEF em dispositivos POS Smart.

A nova versão foi construída seguindo o mesmo padrão visual, estrutural e operacional do PDV PRO, consolidando uma experiência mais padronizada entre os produtos da plataforma CPlug. A proposta é oferecer uma operação mais fluida para garçons e atendentes, reduzindo etapas operacionais e melhorando o controle do salão em tempo real.

## O que é o Atendimento PRO

O Atendimento PRO é o aplicativo de atendimento à mesa da CPlug, disponível para smartphones Android e terminais POS Smart homologados. O sistema opera no modelo “comanda-first”, no qual o atendente visualiza as mesas do salão, abre comandas, lança pedidos e realiza pagamentos diretamente pelo dispositivo.

Toda a operação é sincronizada em tempo real com o CPServer da loja, garantindo consistência entre pedidos, pagamentos, comandas e caixa.

Entre os principais objetivos da nova versão estão:

- Padronizar a experiência com o PDV PRO

- Melhorar a performance e estabilidade operacional
  - Modernizar o design e a navegação
  - Integrar pagamentos TEF diretamente na POS
  - Simplificar o fluxo do atendente
  - Preparar a solução para futuras expansões
- 

## Novo design e reformulação completa

O Atendimento PRO passou por uma refatoração completa, incluindo:

- Novo sistema de design
- Nova arquitetura de navegação
- Melhorias de estabilidade
- Ajustes de sincronização
- Novos fluxos operacionais
- Padronização visual com o PDV PRO

A interface agora segue a mesma identidade dos demais produtos da marca, trazendo uma experiência mais moderna e intuitiva.

Além disso, a nova versão será disponibilizada como um novo aplicativo na Play Store, enquanto as versões antigas serão gradualmente descontinuadas para evitar confusão operacional entre clientes.

O novo nome oficial do aplicativo passa a ser:

## Atendimento PRO

---

### Plataformas suportadas

O Atendimento PRO está disponível para:

- Smartphones Android
- POS Smart homologadas
- Dispositivos com integração TEF compatível

Atualmente, os modelos homologados incluem:

- L400 (hardware Stone)
- N960K

A integração TEF embarcada funciona exclusivamente em POS Smart homologadas. Em smartphones Android baixados via Play Store, os pagamentos continuam funcionando manualmente, sem integração TEF nativa.

---

## Login e onboarding padronizado

O processo de acesso foi simplificado e padronizado seguindo o mesmo conceito do PDV PRO.

O login acontece em três etapas:

1. Código da empresa, usuário e senha
2. Seleção da empresa
3. Seleção do dispositivo/aplicativo

Quando o operador possui apenas uma empresa vinculada, a etapa de seleção da empresa é ignorada automaticamente.

Após o login, o aplicativo realiza a conexão com o CPSTechnology da loja via rede local. Caso a descoberta automática não funcione, é possível informar manualmente o IP do servidor.

Outro diferencial importante é o isolamento de sessão:

- Cada dispositivo possui um identificador único
- Um novo login não derruba sessões já existentes
- Cada garçom possui sua própria sessão individual

Isso garante mais segurança operacional e evita conflitos entre operadores.

---

## Tela inicial inteligente

A nova Home do Atendimento PRO foi desenvolvida para facilitar o gerenciamento do salão em tempo real.

O cabeçalho exibe:

- Nome da empresa
- Garçom logado
- Status online/offline do servidor

Também existem contadores rápidos para:

- Mesas livres
- Mesas ocupadas
- Mesas aguardando pagamento

Esses indicadores funcionam também como filtros rápidos do salão.

## Visualização flexível das mesas

O operador pode escolher entre:

- Grade completa
- Lista compacta

Isso permite otimizar a experiência tanto para salões pequenos quanto para operações maiores com muitas mesas simultâneas.

As mesas também possuem identificação visual por cores:

- Verde: livre
  - Vermelho: ocupada
  - Amarelo: aguardando pagamento
- 

## Gestão de comandas

O Atendimento PRO centraliza toda a operação da mesa em uma única comanda sincronizada com o ERP.

Cada comanda pode armazenar:

- Cliente
- Atendente
- Número de pessoas
- Pedidos
- Pagamentos parciais
- Histórico de cancelamentos

O sistema suporta:

- Comandas em mesas
  - Comandas avulsas
  - Balcão
  - Atendimento volante
  - Delivery operacional interno
- 

## Criação rápida de comandas

A abertura de comandas foi otimizada para operações de alto volume.

O atendente pode:

- Informar identificação manual
- Ler QR Code ou código de barras

- Criar cliente rapidamente
- Selecionar cliente por CPF/CNPJ
- Abrir comandas diretamente da mesa

Caso nenhum nome seja informado, o sistema gera automaticamente uma identificação sequencial.

---

## Cardápio inteligente e lançamento de pedidos

O catálogo utiliza a mesma base do PDV e ERP da loja.

O operador pode navegar por:

- Categorias
- Subcategorias
- Busca por nome
- Busca por SKU

Também existem três modos de visualização do catálogo:

- Grande
- Médio
- Listagem

Isso permite adaptar a experiência ao tamanho da tela e ao perfil da operação.

---

## Produtos compostos, atributos e combos

O Atendimento PRO suporta fluxos complexos de montagem de pedidos, incluindo:

- Produtos compostos
- Combos
- Atributos obrigatórios
- Seleção guiada
- Quantidade fracionada

Exemplos:

- Ponto da carne
- Escolha de sabores
- Produtos vendidos por peso
- Combos com itens selecionáveis

O sistema valida automaticamente campos obrigatórios antes da confirmação do pedido.

---

## Revisão de pedidos antes da confirmação

Antes de enviar o pedido, o aplicativo exibe uma tela de revisão completa.

O operador pode:

- Alterar quantidades
- Remover produtos
- Conferir observações
- Revisar totais

Somente após a confirmação o pedido é efetivamente lançado na comanda.

---

## Transferências operacionais

O sistema possui múltiplos níveis de transferência:

### Transferência de comanda

Permite mover toda a comanda para outra mesa.

### Transferência de pedido

Move um pedido completo entre comandas.

### Transferência de item individual

Permite transferir apenas um produto específico para outra comanda, inclusive definindo quantidade parcial.

Esse fluxo reduz erros operacionais comuns em restaurantes e bares.

---

## Pagamentos integrados e Smart TEF

Uma das maiores evoluções do Atendimento PRO é a integração nativa com pagamentos via Smart TEF.

O antigo “Seu Plug Pay” passou oficialmente a se chamar:

### Smart TEF

A solução agora está integrada diretamente ao fluxo do aplicativo em POS Smart homologadas.

O sistema interpreta automaticamente o contrato de cartão configurado no ERP e identifica se existe compatibilidade com o TEF da POS. Quando compatível, o pagamento é iniciado diretamente no dispositivo.

---

## Métodos de pagamento suportados

O Atendimento PRO suporta:

- Crédito
- Débito
- PIX
- Dinheiro
- Vale alimentação
- Vale refeição
- Pagamento online

Também é possível:

- Dividir pagamentos

- Realizar pagamentos parciais
  - Aplicar múltiplas formas de pagamento
  - Revisar pagamentos antes da finalização
- 

## Fluxo de fechamento

O fechamento da comanda possui dois caminhos principais:

### Encaminhar para o caixa

A comanda é enviada ao PDV Desktop para finalização.

### Pagar diretamente na mesa

Disponível em smartphones e POS Smart.

Nas POS homologadas:

- Cartão e PIX utilizam integração TEF nativa

Nos smartphones:

- O pagamento é registrado manualmente
- 

## Divisão de pagamento

O aplicativo suporta múltiplas formas de pagamento simultâneas.

Exemplo:

- Parte em dinheiro
- Parte em crédito

- Parte em PIX

O saldo restante é recalculado automaticamente até a quitação total da comanda.

---

## Taxa de serviço inteligente

A taxa de serviço é configurada diretamente no ERP e pode:

- Ser habilitada/desabilitada
- Exigir senha gerencial
- Ser rateada proporcionalmente entre pagamentos

O sistema calcula automaticamente o rateio da taxa conforme os valores recebidos em cada forma de pagamento.

---

## NFC-e e emissão fiscal

Quando a loja possui certificado digital configurado, o Atendimento PRO pode emitir NFC-e diretamente no fluxo de fechamento.

O sistema permite:

- Informar CPF/CNPJ
  - Emitir comprovantes
  - Processar nota fiscal automaticamente
  - Imprimir comprovantes na POS
- 

## Cancelamentos e auditoria

O aplicativo possui um sistema completo de auditoria operacional.

O histórico registra:

- Pedidos cancelados
- Itens cancelados

- Operador responsável
- Data e horário
- Motivo do cancelamento

Dependendo da configuração da loja, ações críticas podem exigir:

- Senha gerencial
- Motivo obrigatório
- Permissões específicas por perfil

---

## Impressão térmica e produção

O Atendimento PRO possui integração com impressão térmica em POS Smart.

O sistema suporta:

- Impressão de pedidos
- Impressão parcial
- Voucher de consumo
- Reimpressão
- Etiquetas de produção

O layout é otimizado para bobinas de 58mm.

---

## Configurações e personalização

O aplicativo possui configurações completas para adequação operacional.

Entre elas:

- Tema escuro
- Idioma
- Layout das mesas

- Visualização de produtos
- Informações do sistema
- Sincronização manual

Idiomas disponíveis:

- Português
- English
- Español

---

## Integração operacional com o ecossistema CPlug

O Atendimento PRO foi desenvolvido para operar integrado com:

- ERP CPlug
- PDV PRO
- Smart TEF
- Impressoras térmicas
- CPServer
- POS Smart homologadas

A proposta da solução é consolidar uma operação mais moderna, móvel e integrada, permitindo que restaurantes, bares e operações food service reduzam etapas operacionais e aumentem a produtividade do atendimento.