Restaurant – Guía del propietario y del cajero

SnapPOS Restaurant es la caja para los lugares donde los meseros atienden en la mesa: cafeterías, fondas y restaurantes pequeños. Es SnapPOS Lite - la pantalla es su menú y un toque cobra un platillo - con servicio a mesas encima. Los pedidos llegan a la cocina antes de que nadie pague, por tiempos si quiere, y la cuenta se divide como la mesa prefiera. Hasta seis cajas comparten un mismo menú.

Esta guía cubre SnapPOS Restaurant, y Lite con el complemento **Servicio a mesas**. Todo lo de la guía de Lite también está aquí, así que es la única guía que necesita un restaurante.

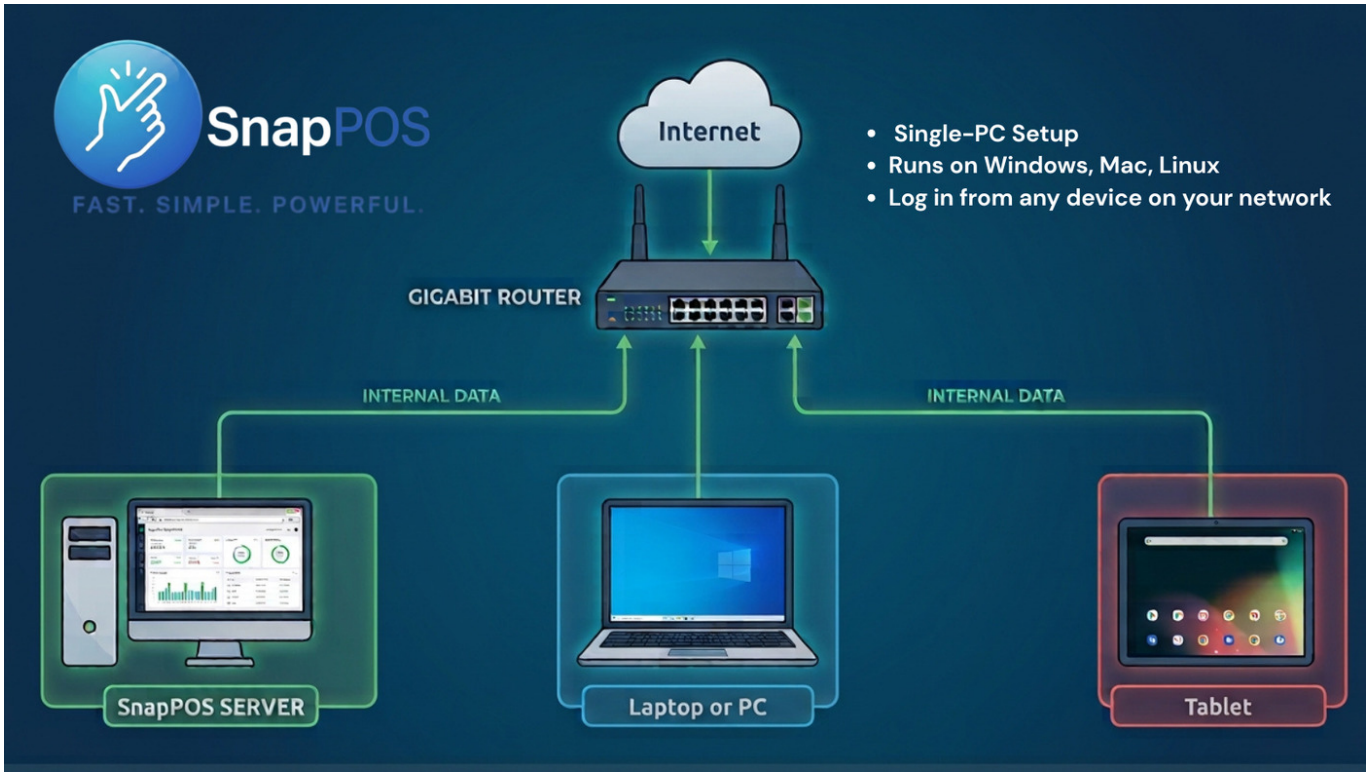
Lo que necesita

Lite funciona en una sola computadora corriente. No necesita internet para cobrar.

- **Una computadora**: cualquiera de la tabla de abajo. Aquí la pantalla táctil vale más que en ningún otro lado: un cocinero toca el menú con el canto del pulgar, no con un ratón.
- **Impresora de recibos** (opcional): una impresora térmica de 80 mm puesta como impresora predeterminada de la computadora. Sin ella, SnapPOS Lite abre la ventana de impresión del navegador, así que el recibo puede salir por cualquier impresora que tenga.
- **Cajón de dinero** (opcional): casi todos se conectan a la impresora de recibos, que es la que los abre. Revise que la impresora tenga puerto para cajón (RJ11/RJ12).
- **Terminal de tarjetas** (opcional): los pagos con tarjeta pasan por una terminal compatible con Datacap en su propia red.
- **No hace falta lector de código de barras.** Un artículo del menú no tiene código. El buscador de arriba en la caja sirve para encontrar un platillo por su nombre en un menú largo, no para escanear.

Componente	Mínimo	Recomendado
Sistema operativo	Windows 10 (64 bits), Linux (Ubuntu/Debian) o macOS 10.15+	Windows 11 (64 bits), un Linux LTS moderno o el macOS más reciente
Procesador	Doble núcleo (Intel Celeron/Pentium/i3 o equivalente AMD)	Cuatro núcleos (Intel i3/i5 o AMD Ryzen 3/5)
Memoria (RAM)	4 GB	8 GB
Almacenamiento	64 GB, muy preferible SSD	SSD de 128 GB o más
Pantalla	1366 × 768	1920 × 1080, táctil (ideal con el estilo «Glass» y para la interacción con el cliente)
Energía	—	UPS (batería de respaldo) — una caja que se queda sin luz a media venta es la causa número 1 de problemas; un UPS pequeño lo evita.

No se necesita internet para vender. Lite funciona por completo en la máquina que tiene enfrente, en `http://localhost:8420`. Solo hace falta internet para los extras opcionales: avisos por correo, mensajes de texto con el complemento Mensajes de texto, y respaldos enviados por correo.



Tomar pedidos en una tableta

Una sola máquina ejecuta Lite. La tableta de la ventanilla es un navegador apuntado a ella, no una segunda copia: ambas miran los mismos pedidos, y en la tableta no hay nada que instalar.

1. En la máquina que ejecuta Lite, abra **Ajustes** y busque **Otros dispositivos llegan a esta caja en**. Muestra una dirección como `http://192.168.1.42:8420`.
2. Escriba eso en el navegador de la tableta. Las dos tienen que estar en la **misma red**: el mismo wifi, o el mismo router.

Haga que reserven esa dirección. Los routers prestan las direcciones y pueden cambiar una tras un corte de luz, y entonces la tableta deja de encontrar la caja sin ninguna razón visible. Quien configuró el internet puede fijarla a la máquina en un minuto. Conviene pedirlo en la instalación y no en plena venta.

Para empezar el día

1. Encienda la computadora. SnapPOS Lite arranca solo y abre en la caja. Si no, use el acceso directo **SnapPOS** del escritorio.
2. Entre con la contraseña que le dieron en la instalación. Cámbiela en **Ajustes** cuando tenga un momento.
3. Abra la caja del día al tomar el primer pedido. SnapPOS le pregunta con cuánto efectivo empieza el cajón: el fondo.

Su licencia. Una caja nueva funciona 14 días con todos los complementos activados. El archivo de licencia llega por correo: cárguelo en **Ajustes › Complementos y Respaldo** y toque **Activar**. Lo que compró sigue activado (lo puede desactivar y activar cuando quiera) y lo demás se desactiva. La licencia también define el nombre del negocio que se imprime en cada recibo, por eso no se puede editar después: si alguna vez hay que cambiarlo, pídale a SnapPOS una licencia nueva. Guarde el correo: si hay que reinstalar la máquina, va a necesitar el archivo otra vez.

Código de recuperación

Prepare una forma de volver a entrar antes de necesitarla. En **Ajustes › Personal y Seguridad › Código de recuperación**, presione Generar; el código se muestra una sola vez, así que anótelo y guárdelo en un lugar seguro, fuera de la caja. Si alguna vez se pierde la contraseña, use **¿Olvidó la contraseña?** en la pantalla de inicio de sesión con ese código para poner una nueva. Un restablecimiento también borra los PIN del personal, que se configuran de nuevo después.

- Si hay una dirección de correo configurada, **¿Olvidó la contraseña?** también puede enviarle un código nuevo - útil cuando no tiene a mano el anotado.

Quién está en la caja

Si su cocina usa el complemento **Timecards**, SnapPOS pregunta quién está en la caja antes del primer pedido del turno: toque su nombre y escriba su PIN. Cada pedido queda marcado con quién lo tomó, y una etiqueta arriba de la caja muestra quién inició sesión - tóquela para pasarle el turno a la siguiente persona. Usa el mismo PIN que la entrada de horario, y registra quién cobró sin cambiar lo que cada quien puede hacer.

Armar su menú

Todo lo del menú está en **Artículos**, con el enlace de arriba en la caja. Tiene tres columnas y se arman en ese orden: **Menús**, luego **Categorías** y luego los platillos.

Menús

- Un menú es un tablero completo: *Desayuno* y *Comida*, por ejemplo.
- **Un segundo menú activa el selector en la caja.** Con un solo menú el selector nunca aparece, que es lo que quieren casi todos los food trucks.
- A cada menú se le puede poner el horario en que **se abre por defecto entre**. Es solo un valor por defecto: el cajero siempre puede tocar el otro menú.
- **Quitar menú** borra un menú hecho por error, junto con sus categorías y platillos. El último menú siempre se queda.

Categorías

- Las categorías son los grupos del costado de la caja: *Panes*, *Bebidas*, *Guarniciones*.
- Aparecen en la caja **en el orden en que las agrega**. Use **Subir** y **Bajar** para poner primero las más usadas.
- Cada categoría puede llevar un **color**, para que el cocinero la encuentre por forma y color en vez de leerla.

Artículos

- **No hace falta código**: un artículo del menú no tiene código de barras, así que SnapPOS genera uno. Los artículos agregados aquí no se cuentan como inventario.
- **Preguntar el precio en la caja** marca un platillo cuyo precio se escribe en la caja: un especial a precio del día, o un plato que se cobra por peso. Al tocar su botón, pide el monto.
- **Un producto de $0** (una indicación como *sin cebolla*, o un extra gratis) se guarda después de un aviso de que se cobra gratis.
- **Importe un menú** desde una hoja de cálculo: un CSV con **menú**, **categoría**, **nombre** y **precio**. Volver a importar un archivo corregido actualiza el platillo en vez de agregar otro, así que corregir un precio en la hoja y volver a importar es seguro.

Opciones: término, guarniciones y extras

Casi todos los platillos traen preguntas: el término de la hamburguesa, qué guarnición, qué lleva encima. En SnapPOS son las **opciones**. Se configuran una vez como **grupos de opciones**, y la caja las pregunta cada vez que se marca el platillo.

Configurar un grupo

1. Vaya a **Artículos** y pulse **Grupo nuevo** en **Grupos de opciones**.
2. Ponga nombre a la pregunta - *Término*, *Elija guarnición*, *Ingredientes* - y fije **Mínimo a elegir** y **Máximo a elegir**. Mínimo 1 la hace obligatoria; mínimo 1 y máximo 1 es *elija uno*; máximo 0 es sin límite.
3. Agregue las opciones, cada una con su precio. Deje el precio vacío para una opción gratis.
4. **Guardar**.

- **Permitir Sin / Poco / Extra / Aparte** deja al cajero decir *Sin cebolla* o *Extra tocino*. *Sin* siempre es gratis; **Precio extra** es lo que cuesta *Extra* cuando es más que la opción misma.

- **Luego preguntar** abre otro grupo al elegir una opción - *Combo*, luego *Bebida del combo*, luego *Tamaño*. Hasta tres niveles.
- **Predeterminada** deja una opción elegida antes de tocar nada - *Papas* como guarnición de siempre.

Qué platillos la preguntan

- Haga clic en el lápiz de una categoría y marque los grupos en **Opciones para todos los platillos de esta categoría**.
- Haga clic en el lápiz de un artículo para los grupos que solo él pregunta, en **Opciones para este artículo**. Van después de los de su categoría.

Importar grupos

Importar opciones en la página de Artículos carga muchos grupos a la vez desde un CSV, una fila por opción. **Descargar la plantilla** da las columnas y un ejemplo. Importar un archivo corregido actualiza los grupos por nombre en vez de duplicarlos, y un archivo con una fila mala no importa nada y lista las filas a corregir. Podemos cargar un juego inicial para su tipo de cocina al instalar.

> **El precio sale del menú, nunca de la caja.** Un cajero no puede cambiar lo que cuesta una opción al tocarla - la caja lee cada precio de los grupos que usted configuró. Cámbielo en un lugar y todos los pedidos siguientes lo siguen.

El impuesto sigue al platillo: una opción paga la tasa del artículo al que pertenece. Dos de un platillo son dos de cada una de sus opciones.

> ¿Viene de un SnapPOS anterior? Una lista de notas rápidas que usted escribió para una categoría ahora es un grupo con el nombre de la categoría. La lista estándar (*Sin cebolla*, *Para llevar*...) no se conserva - use **Nota para cocina** para casos únicos, o conviértala en un grupo.

Tomar un pedido

1. Toque una categoría y luego el platillo. Si tiene opciones, se abren en una página: las preguntas obligatorias van marcadas, y **Agregar** espera hasta que se respondan, con el precio ya incluyendo las opciones.
2. Toque el mismo platillo otra vez para un segundo, o use **+** en la línea del pedido para cambiar la cantidad.
3. Toque **Cobrar** cuando el pedido esté completo.

Buscar. La caja de arriba filtra todo el menú mientras escribe: más rápido que buscar entre categorías en un menú largo.

Cambiar un platillo del pedido

Toque un platillo del pedido para abrir su menú:

- **Opciones** vuelve a abrir las preguntas del platillo con todo lo ya elegido. Funciona hasta que el platillo se envía a la cocina.
- **Nota para cocina** agrega texto libre para el cocinero - *alergia: nueces* - y **Guardar nota**.
- **Extra** agrega otro artículo a ese platillo - una guarnición o una bebida que va con él. La pantalla dice *Agregando a...* mientras elige, y **Listo** termina.
- **Cortesía / descuento** - vea abajo.
- **Quitar** lo saca del pedido. Un platillo que la cocina ya tiene pide antes un comentario - opcional - que sale en Cerrar Caja.
- Las opciones y los extras van con el platillo: si se quita el platillo se van con él, así un plato cancelado no deja una guarnición suelta en el pedido.

Cortesías y descuentos

Cortesía / descuento le quita dinero a un platillo: **Cortesía (gratis)**, 50%, 25%, 10%, o su propio porcentaje o cantidad. El comentario es opcional - *comida fría*, *cumpleaños* - y el platillo muestra lo descontado. Con la Autorización del gerente activa pide el PIN de un gerente. Cada cortesía aparece en Cerrar Caja en **Anulaciones y cortesías**.

Comer aquí, para llevar o autoservicio

Active **Tipos de pedido** en **Ajustes › Complementos y Respaldo** y un botón junto a **Pedido** dice qué tipo de pedido es; tóquelo para cambiarlo. Usted nombra los tipos - *Comer aquí*, *Para llevar* y *Autoservicio* para empezar. Cada caja recuerda el último que usó, así la ventanilla de autoservicio se queda en *Autoservicio*. El tipo se imprime en el ticket de cocina y en el recibo.

Limpiar un pedido

Limpiar vacía el pedido. Cada línea se anula igual que en la caja completa, así que un pedido limpiado queda registrado y no deja un hueco en el historial del día.

Cobrar

Cobrar abre la pantalla de pago con lo que está **Por pagar**. Elija cómo va a pagar el cliente.

- **Efectivo**: escriba lo que le entregaron, o toque **Exacto**. SnapPOS muestra el **Cambio** que hay que devolver.
- **Tarjeta**: se le pide el monto a la terminal. Marque **El cliente trae la tarjeta** cuando está ahí en la ventanilla.
- **Pago dividido.** Cobre un pago y, si queda algo, la pantalla dice **Faltan** y espera el siguiente. El pedido sigue abierto hasta que se pague completo, así que efectivo y tarjeta juntos no necesitan nada especial.

Qué se imprime

- Con una **impresora térmica** configurada, el ticket de cocina se imprime solo en cuanto se paga el pedido.
- **Sin impresora térmica**, se abre la ventana de impresión del navegador con el recibo del cliente.
- Si la impresora está apagada, sale un mensaje y **Reintentar**. La venta ya quedó hecha.

Cobrar con tarjeta sin señal

Un food truck se queda sin señal más seguido que una tienda. Si se va la conexión, la terminal sigue aceptando tarjetas, las guarda y las envía cuando vuelve. En la ventanilla no cambia nada.

- **Cerrar Caja** muestra una fila que dice *Retenido en la terminal, sin enviar* cuando la terminal tiene algo, con un botón **Enviarlos al banco ahora** al lado. Al cerrar la caja se envían de todos modos, así que el botón solo sirve para saberlo antes.
- Hasta que se envían, el dinero está prometido, no pagado, y el riesgo es suyo. Si estuvo sin señal, vuelva a revisar Cerrar Caja después de cerrar y asegúrese de que la fila ya no esté.
- **Reimprimir.** Cualquier recibo se puede volver a imprimir después: vea **Cerrar Caja y el resto de SnapPOS** más abajo.

Servicio a mesas: cuentas abiertas

Con el complemento **Servicio a mesas**, un pedido puede ir a la cocina **antes** de pagarse: una mesa que pide, come, pide el postre y paga al final. Los pedidos de mostrador funcionan igual que siempre. También trae la **pantalla de cocina**, la propina automática, la propina en el comprobante y el **Control de horas**, que usan los PIN de los meseros.

Abrir una cuenta

1. Marque el pedido como siempre y toque **Enviar**. SnapPOS pide un nombre (*Mesa 4*, *María*, *Carro 12*) y, cuando los meseros entran con PIN, el PIN del mesero.
2. El pedido va a la pantalla y la impresora de la cocina, y la cuenta queda aparte. La caja queda libre para el siguiente cliente.
3. **Cuentas**, arriba del pedido, muestra cada cuenta abierta con su mesero, tiempo y total. Toque una para traerla de vuelta, agregue más y toque **Enviar** otra vez: la cocina solo ve lo nuevo.
4. Cuando la mesa esté lista para pagar, abra la cuenta y toque **Cobrar**.

- **Meseros.** Con el complemento **Control de horas**, cada cuenta nueva pide un PIN, y la caja cierra la sesión del mesero tras un minuto sin uso. En **Ajustes** se elige cuánto; 0 lo desactiva.

- **Más** en una cuenta: **Renombrar**, **Cambiar mesero** (el Historial muestra a quién se pasó), **Unir a otra cuenta** cuando dos grupos pagan una sola cuenta, o **Imprimir ticket de cocina otra vez** cuando la impresora de cocina se atascó o estaba apagada.

La cuenta, y pagar en la mesa

- **Cuenta** imprime la cuenta antes de pagarse, marcada *No es un recibo*.
- Con el pago por teléfono configurado, la cuenta trae un **código QR**. El cliente lo escanea y paga en su propio teléfono; la lista de Cuentas muestra *pagando por teléfono* y luego *PAGADO por teléfono*, y al abrir la cuenta se completa la venta.
- Si no, lleve la tarjeta a la terminal, igual que en el mostrador.
- **Propina en el comprobante.** En la pantalla de pago, ponga **Propina en** en **Comprobante** (la tableta lo recuerda). El recibo sale con líneas de *Propina*, *Total* y *Firma*. Cuando el cliente escribió la propina, anótela en **Propinas** arriba en la caja, o elija **Sin propina**. Una propina se puede cambiar hasta que se cierre la caja, con la llave de gerente. **Cierre de caja** espera hasta que cada comprobante tenga su propina.
- Si una propina no se puede agregar a la tarjeta, ese comprobante espera en **Propinas** a un gerente: **Usar** lo más que permite la tarjeta, o **Cambiar** la propina. El resto del día se cierra sin él.
- **Propinas** también lista **Propinas del mostrador de hoy** - propinas con tarjeta tomadas en el mostrador - para dar cada una a quien la ganó (**¿Para quién?**). **Propinas de hoy** muestra todas las propinas del día y a quién se acreditan; pide la clave de gerente.
- **+15% propina** agrega una línea de propina automática que se mantiene al día cuando cambia el pedido. El porcentaje se elige en la página de **Productos**, en **Propina Automática**.

Cuentas de bar

- Con la propina en el comprobante activada, toque el botón **...** arriba en el pedido y **Abrir cuenta de bar**. Diga cuánto retener, y el cliente inserta, acerca o desliza su tarjeta. La cuenta muestra *Cuenta ••1234*.
- Siga enviando rondas como siempre. Para cerrar la cuenta, toque **Cobrar** y elija **Cuenta ••1234**. El cliente firma el comprobante y la propina se anota en **Propinas** como cualquier otro.
- Si la tarjeta no acepta más, SnapPOS ofrece cobrarle lo que tiene retenido y cobrar el resto de otra forma.
- **Liberar tarjeta** (en el botón **...**) devuelve la tarjeta sin cobrarle, para que el cliente pague de otra forma. Si la terminal no puede liberarla, un gerente puede soltar la tarjeta; no se cobra nada.

Cuando una mesa se va sin pagar

- **Nada pagado: Más** › **Anular cuenta** anula la cuenta y todo lo que tiene en un solo paso, con la llave de gerente.
- **Pagado en parte: Más** › **Se fueron sin pagar: cerrar por lo pagado** cierra la cuenta por lo que se pagó y registra el resto como que se fueron sin pagar, con la llave de gerente.
- Una cuenta que quedó en una caja que se apagó aparece en **Cuentas** como *quedó en una caja apagada*. Tóquela para tomarla, con la llave de gerente.

Dividir la cuenta

- **Dividir** en una cuenta: toque lo que paga un cliente y luego **Cobrar estos**. Lo demás espera en la cuenta.
- Al dividir, **÷** en una línea reparte un platillo entre clientes, o separa una cantidad en productos sueltos.
- **Dividir en partes iguales**, en la pantalla de pago, reparte lo que se debe entre el número de clientes.

Tiempos

- Marque el primer tiempo y toque **Siguiente tiempo**; luego marque el siguiente. **Enviar** manda el primer tiempo; los demás aparecen en la pantalla de la cocina en gris, *en espera*.
- **Marchar tiempo 2** (en la cuenta, o junto a ella en la lista de Cuentas) manda el siguiente tiempo cuando la mesa está lista. La cocina puede tocar **Marchar** en un tiempo en espera si el mesero se olvida.

Cierre de caja no cierra mientras haya cuentas abiertas. Las muestra con un enlace de **Cuentas abiertas**: cobre o anule cada una primero, para que ninguna mesa se quede sin cobrar de un día para otro. También muestra los tickets pagados, la propina incluida y las propinas con tarjeta de cada mesero en **Meseros de hoy**, para repartir propinas.

Si el cierre de lote de la noche se hizo mientras había comprobantes esperando propina, Cierre de caja dice cuántos se quedaron fuera. Anote sus propinas (o **Sin propina**) y entran en el siguiente lote.

La pantalla de cocina

Parte del complemento **Servicio a mesas**. Una segunda pantalla para la línea: apunte un monitor o una tableta que le sobre y el cocinero ve los pedidos a medida que llegan, sin papel que perder, y todos trabajan con un mismo tablero.

- Los pedidos salen **del más antiguo al más nuevo**, cada uno con sus platillos, opciones y notas de cocina. Una opción elegida dentro de otra - la bebida de un combo y su tamaño - va sangrada debajo.
- Cada pedido **cuenta el tiempo** desde que llegó a la cocina: ámbar después de 8 minutos, rojo después de 15. Cambie ambos en **Ajustes › Equipo y Terminales**, en **Pantallas de cocina**.
- **Total del día** arriba cuenta cada platillo por cocinar - *6 Papas, 4 Hamburguesa* - para cocinar por tandas.
- Se **actualiza sola** a medida que los pedidos se envían o se pagan. No hay nada que recargar.
- **Listo** en un pedido lo despacha cuando la comida sale. La venta no cambia y sigue en el Historial, así que un toque por error no cuesta nada.
- **Recuperar** trae de vuelta el último pedido quitado por error; tóquelo otra vez para el anterior.
- Los pedidos de mesa muestran el nombre de la cuenta (*Mesa 4*) y, con más de una caja, de dónde vinieron. Un tiempo en espera aparece en gris con un botón **Marchar** (vea **Servicio a mesas**).

Línea 1, Línea 2 y Expo

Una pantalla puede mostrar todo, o cada estación puede tener la suya. Configúrelas en **Pantallas de cocina**, en **Ajustes › Equipo y Terminales**: **Configurar Línea 1 y Línea 2** crea dos, y a cada una se le puede cambiar el nombre y decir qué muestra - platillos de algunas categorías, pedidos de algunas cajas, o pedidos de algunos tipos (solo el autoservicio, por ejemplo). Sin nada marcado muestra todo.

- Una pantalla de **línea** muestra solo sus platillos, y **Listo** despacha el pedido solo de esa pantalla.
- Una pantalla **Expo** muestra el pedido completo con una marca por cada línea que terminó, y su **Listo** despacha el pedido en todas. Sin Expo, un pedido se despacha cuando la última línea que lo tenía termina.
- Una estación de cocina elige su pantalla al emparejarse; un navegador con sesión la elige arriba de la pantalla de cocina.

Impresoras de cocina

Una pantalla puede tener su propia impresora de cocina en red: escriba la dirección de la impresora en **Impresora de cocina (opcional)** y pulse **Imprimir prueba**. Cuando alguna pantalla tiene impresora, los tickets de cocina se imprimen en las estaciones - la de la plancha recibe solo los platillos de la plancha, una impresora de Expo el pedido completo - en vez de en el mostrador. Una estación puede ser una impresora sin pantalla.

Configure una pantalla como **Pantalla de cocina** en **Ajustes › Equipo y Terminales › Estaciones**, en una pantalla que la línea pueda ver. La **pantalla para el cliente** - el pedido y el total mirando hacia el cliente - se configura igual.

Si a la caja se le puso el nombre de su tienda al instalarla, la pantalla de cocina también está en `snappos.local/bump` - práctico para guardarlo en la tableta de la cocina.

Más de una caja

SnapPOS Restaurant maneja hasta seis cajas: el mostrador, la barra, una tableta que lleva un mesero. Una computadora ejecuta SnapPOS y las demás cajas son un navegador o una tableta que apuntan a ella, así que todas comparten un mismo menú y una misma lista de cuentas abiertas.

1. Abra **Ajustes › Complementos y Respaldo** y presione **Ajustes** junto a **Varias cajas registradoras**. Agregue una caja por cada mostrador y póngale nombre - *Frente*, *Barra*.
2. En el dispositivo nuevo, abra la dirección de **Tomar pedidos en una tableta**, más arriba, e inicie sesión. Le pregunta qué caja es.
3. Cada caja abre, cuenta y cierra su propio cajón y su propio turno.

- Cada caja puede tener su propia impresora de recibos y su propia terminal de tarjetas: la ventana de **Ajustes** de Varias cajas tiene un panel para el equipo de esta caja. Deje un campo vacío y usa el ajuste general de la tienda.
- Las pantallas que no son cajas - la pantalla de cocina y la pantalla para el cliente - no necesitan Varias cajas. Vincúlelas en **Ajustes › Equipo y Terminales › Estaciones**.

Personal: control de horas, nómina y autorización del gerente

Restaurant incluye **Control de horas**. El personal marca entrada y salida con un PIN de 4 dígitos en **Entrada/salida**, en la barra superior, y es el mismo PIN que un mesero escribe para abrir una cuenta.

- **Mis horas**, en el mismo recuadro, le muestra a la persona dueña del PIN este periodo de pago y el anterior - horas, horas extra y propinas - y sus turnos recientes. Nunca muestra una tarifa de pago.
- Al personal marcado **Con propinas** se le piden sus **Propinas en efectivo de este turno** al marcar la salida.
- Usar un PIN sin haber marcado entrada - para entrar a la caja, abrir una cuenta o aprobar algo - lo avisa: *Sam no ha marcado su entrada.* Nunca detiene el trabajo.
- **Gestión de empleados**, desde **Ajustes › Personal y Seguridad**, tiene **Personal** (nombres y PIN), **Datos de pago** (pago por hora o salario, con propinas, código de ocupación con propinas), la nómina y **Aprobación del gerente**.
- La nómina muestra las horas normales y extra de cada persona, el pago, las propinas con tarjeta y en efectivo, las ventas y los totales del año, para un periodo de pago o las fechas que quiera. Descarga el **Resumen de nómina**, el **Historial de trabajo** y las **Marcas de reloj** de cualquier fecha, para todos o una persona, y un **resumen de fin de año** con las cifras que su servicio de nómina necesita para los W-2. SnapPOS guarda el registro; no retiene impuestos ni presenta nada.
- **¿Se le olvidó marcar la salida?** Un gerente lo corrige en Gestión de empleados, en **Turnos en estas fechas**: cambie la entrada o la salida, diga por qué y presione **Guardar**. **Agregar un turno** agrega uno que nunca se marcó.
- **Para QuickBooks Payroll o Gusto**, el resumen de nómina empieza con **Employee Name**, **Regular Hours**, **Overtime Hours**, **Paycheck Tips** y **Cash Tips**, con los nombres que usan esas aplicaciones. Ingrese esos cinco datos para cada persona, o suba el archivo a Gusto tal como está. Las columnas que siguen empiezan con *SnapPOS:* y son para sus propios registros; su aplicación de nómina calcula el pago con sus propias tarifas.
- Cuando un periodo de pago ya se envió a su servicio de nómina, presione **Cerrar este periodo (tal como se envió a nómina)**. Si después cambia algo en ese periodo, aparece ahí en una lista.
- La **Autorización del gerente** viene con Control de horas. Activada en **Gestión de empleados**, pide el PIN de un gerente para reembolsos, entradas y salidas de efectivo, descuentos, cortesías y cambios de precio. El primer empleado que cree es el gerente.

Marcar entrada registra horas. No es un inicio de sesión, y no cambia lo que cada persona puede hacer: para eso está la autorización del gerente.

Cuando se acaba algo

Cuando se acaba en la cocina, marque el platillo como **agotado**. Abra **Artículos**, busque el platillo y elija **Marcar agotado**.

- Sale del menú de la caja de inmediato, para que nadie venda lo que no se puede cocinar.
- **Queda fuera hasta que alguien lo vuelva a activar, o hasta que se abra el siguiente turno**, así que mañana empieza con el menú completo sin que nadie tenga que acordarse.
- **Volver a activar** lo regresa en cuanto la freidora se pone al día.

Devoluciones y reembolsos

Devolución, arriba en la caja, es para el dinero que regresa.

1. Toque **Devolución**, escriba el **Número de recibo** y luego **Buscar**.
2. Elija qué se devuelve, o toque **Todo**.
3. Toque **Devolver**. El monto se regresa por donde se cobró.

> Un recibo cuyos artículos ya se devolvieron todos lo dice, en vez de dejar que la misma comida se reembolse dos veces.

Cerrar Caja, y el resto de SnapPOS

Cerrar Caja, arriba en la caja, cuadra el cajón al final de la noche: lo que SnapPOS esperaba, lo que usted contó y la diferencia.

También lista las **Anulaciones y cortesías** del turno - qué se quitó, quién lo marcó y el comentario si se dejó uno.

Cerrar Caja también es la entrada a todo lo demás. La pantalla de la caja es a propósito escueta (un cocinero no necesita un menú lateral), así que el menú completo de SnapPOS se abre desde aquí:

- **Historial**: todas las ventas, buscables por fecha o número de recibo, con **Reimprimir** en cualquiera.
- **Analítica** - ventas por día, por artículo y por categoría, y con Control de horas, **Ventas por empleado**.
- **Exportar** - el botón **Exportar** en Historial descarga cualquier reporte como CSV para su contador: ventas, resúmenes de cierre del día, cambios de precio, el registro del terminal de tarjeta, impuesto sobre ventas y su menú. Elija un reporte, fije las fechas, descargue.
- **Ajustes**: tasa de impuesto, moneda, idioma, apariencia, impresora, nombre y logo del negocio, respaldos y actualizaciones.
- **Actualizar SnapPOS** (Ajustes › Complementos y Respaldo › **Actualizar**) — cuando hay una versión más nueva, pregunta antes de instalarla. Las actualizaciones son gratis para tiendas con licencia. Cierre la caja primero; SnapPOS se reinicia en cerca de un minuto y sus ventas y ajustes se quedan como están. Si la versión nueva le da problemas, **Volver a la versión** anterior en la misma pantalla regresa a la que tenía. En una tableta, el soporte de SnapPOS le instala las actualizaciones.

Consejos para un servicio rápido

- **Ponga primero las categorías más usadas.** Aparecen en el orden en que las agrega, y **Subir** cuesta un clic. Las tres cosas que más vende nunca deberían necesitar un segundo toque.
- **Póngale color a las categorías.** En plena carga, un cocinero apunta a un color, no a una palabra.
- **Configure las opciones antes de la hora pico, no durante.** Un extra que no está en el menú es un extra que alguien regala - se escribe como nota gratis porque hay fila.
- **Use el buscador en un menú largo.** Filtra todo mientras escribe, que es más rápido que buscar entre categorías.
- **Use Exacto para los billetes de siempre.** Cuando el cliente entrega la cantidad redonda, un toque es más rápido que escribirla.
- **Márquelo agotado en cuanto se acabe**, no al final de la carga. Son dos toques y evita que los siguientes cuatro pedidos vendan comida que no se puede cocinar.
- **Un solo menú salvo que de verdad necesite dos.** Un segundo menú enciende un selector en el que el cajero tiene que pensar.
- **Reimprima desde Historial en vez de volver a cobrar.** Una segunda venta para reponer un recibo perdido descuadra el día por ese monto y hay que anularla después.
- **Cierre la caja cada noche, aunque haya estado tranquila.** Un cajón contado a diario muestra un problema de cinco dólares cuando todavía recuerda de qué turno vino.

Problemas del día a día

No imprime nada. Revise que la impresora esté encendida, tenga papel y esté conectada o en la red, y luego imprima una página de prueba. Un recibo se puede imprimir otra vez desde el **Historial**.

Falta un platillo en la caja. Seguramente está marcado como agotado. Búsquelo en **Artículos** y use **Volver a activar**.

Se ve el menú equivocado. Toque el otro menú arriba. El horario de un menú es solo un valor por defecto.

La pantalla está dormida o se cerró el navegador. Use el acceso directo **SnapPOS** del escritorio. No se pierde nada: un pedido sin pagar sigue ahí.

Soporte

Teléfono: 903-483-4219

Correo: support@snappos.net

Acerca de SnapPOS

SnapPOS lo desarrolla y lo mantiene **SnapPOS LLC**.

Para servicios de informática en el resto de su tienda - computadoras, impresoras, wifi y correo - PC Guru, el socio de TI de SnapPOS, ofrece planes técnicos: pcguru.me