

ZETUS

La tablet no encuentra la caja principal

Qué revisar cuando la tablet dice «Hub desconectado» o la caja no ve ninguna tablet.

Venta y caja

En la caja

Gerente · Mesero · Cajero

3 min

No estás solo. Si en cualquier paso algo no se ve igual o no sale como aquí, llámanos o escríbenos: te acompañamos.

55 7590 7590

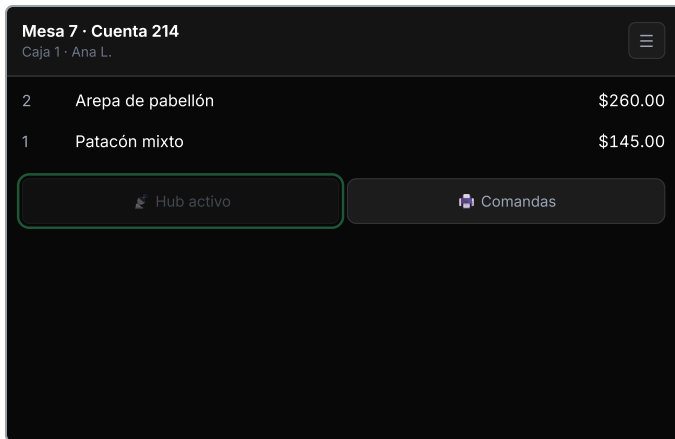
Opción 2 · llamada o WhatsApp

En cada sucursal **una caja manda**: es la caja principal (el **hub**). Las tablets le hablan a ella por la red del **módem**, no por internet. Por eso, si se va el internet pero la tablet sigue viendo a la caja, todo sigue funcionando. Lo que hay que cuidar es que se vean entre ellas.

PARTE 1

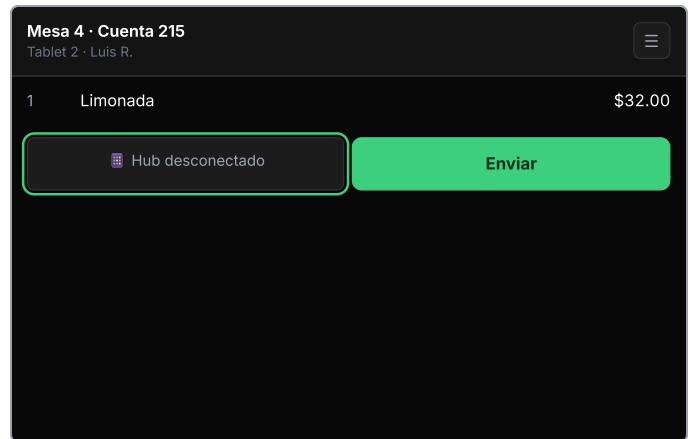
Cómo se ve cuando están desconectadas

1 En la caja principal: «  Hub activo», sin número



Cuando hay tablets conectadas dice cuántas: «  Hub · 3 dispositivos». Sin número es que ninguna la encontró.

2 En la tablet: «  Hub desconectado»



La tablet no encuentra a la caja. Sigue dejando capturar, pero lo que mande puede salir tarde.

PARTE 2

Qué revisar, en este orden

1 **Que la caja principal esté prendida y con el POS abierto**

Si se apagó o se cerró el POS, no hay a quién encontrar. Es la causa más común después de un apagón.

2 **Que la tablet esté en el WiFi del módem de la sucursal**

No en los datos del celular, y **no en la red de invitados**: muchas redes de invitados no dejan que los equipos se vean entre sí. Tablet y caja tienen que estar en la misma red.

3 **Apaga y prende el WiFi de la tablet**

Si el módem se reinició, la tablet a veces se queda pegada a la conexión vieja.

4 **Si la caja principal es una computadora Windows y nunca se conectó ninguna tablet**

Puede ser el **firewall de Windows**, que bloquea la entrada al POS hasta que alguien le da permiso. Llámanos: lo revisamos contigo en un minuto.

CÓMO SABER QUE QUEDÓ

En la caja principal el pie vuelve a decir  Hub · N dispositivos, con tus tablets contadas, y en la tablet desaparece  Hub desconectado.

SI ALGO NO SALE

Salen dos «Cuenta 101» o las cuentas se revuelven

Es el síntoma de tablets que trabajaron un rato sin ver a la caja. Arregla la conexión primero; las cuentas repetidas se cobran normal y quedan con su folio propio.

LO QUE SIGUE

Seguir vendiendo sin internet

La comanda no salió a la cocina