

**MÓDULO 2**

# ROTINA BBDI

## Ferramentas de Trabalho

---

Do ERP ao CRM, da telefonia ao chatbot — tudo que você usa no dia a dia.

- › Protheus (ERP TOTVS) — orçamentos e pedidos
- › Tableau — preços, metas e indicadores
- › Planilha CRM — carteira de clientes
- › Chatbot (WhatsApp) — atendimento digital
- › 55PBX — telefonia e meta de ligações
- › E-mail, Skype e tabelas de preços
- › Quiz de Fixação + Glossário

Grupo BBDI · Material de treinamento interno · Sempre ligado.

1 · Protheus (ERP)

## Protheus (TOTVS) — O ERP do Grupo BBDI

Principal ferramenta de trabalho. Orçamentos, pedidos, cadastros e histórico de clientes.

### Parâmetros de acesso

Campo	Valor
Programa inicial	<b>SIGAMDI</b>
Comunicação no cliente	<b>TCP</b>
Ambiente no servidor	<b>PROTHEUS12</b>
Grupo	<b>06 — BBDI</b>
Filial	<b>1020 — BB BATERIAS</b>
Ambiente	<b>04 — Estoque/Custos</b>

### Para que usamos

- Cadastro e consulta de clientes
- Emissão e consulta de orçamentos
- Registro de pedidos de venda
- Agenda e registro de contatos
- Correção de notas fiscais

■ **DICA** Login: nome.sobrenome + senha padrão. Filial: sempre 1020 em todas as abas abertas.

2 · Tableau

## Tableau — Painel de dados e indicadores

Acesso: [us-east-1.online.tableau.com/#/site/grupobbdi/home](https://us-east-1.online.tableau.com/#/site/grupobbdi/home)

Aba / Relatório	O que mostra
<b>AM06 V.3</b>	Últimos preços praticados por cliente. Supervisão analisa folgas e descontos.
<b>Orçamento Call Center</b>	Filtra orçamentos não fechados para acompanhamento e cobrança.
<b>55PBX-TELEFONIA</b>	Meta: 15 ligações/dia. Atualizado às 10h (sextas: 10h e 16h).
<b>AM3 NCCs CREs RAs</b>	Crédito de RMA disponível por cliente (aba CONSULTA VENDEDOR).
<b>META VENDAS BBDI LUCRO</b>	Acompanha metas de venda e lucro por vendedor.
<b>CTRL CLIENTES 3</b>	Número de itens fechados por cliente mês a mês.

■ **DICA** Peça o acesso ao supervisor ao iniciar. Sem acesso, não é possível consultar preços nem metas.

3 · Planilha CRM

## Planilha CRM — Controle de clientes e carteira

Visão completa da carteira: análises 80/20, RFM, churn, status, ticket médio mensal dos últimos 6 meses.

### Análises disponíveis

Análise	O que identifica
80/20 (Pareto)	Quais clientes geram 80% do faturamento.
RFM	Recência, Frequência e Valor de cada cliente.
Churn	Clientes em risco de inatividade (3 meses sem comprar).
Inativos	Sem compra há mais de 6 meses.

■ **DICA** Antes de ligar, consulte o CRM: ticket médio, último contato e RFM orientam a abordagem.

4 · Chatbot & 55PBX

## Chatbot (WhatsApp) e 55PBX

### Chatbot — WhatsApp BBDI

- Plataforma: [bbdi.botuf.chat](https://bbdi.botuf.chat)
- Atendimento automatizado via WhatsApp
- Mensagens não respondidas pelo bot chegam ao vendedor

### 55PBX — Telefonia

Acesso: [fone.55pbx.com:8500/webphone](https://fone.55pbx.com:8500/webphone)

Item	Detalhe
Meta diária	15 ligações por dia
Cobrança	Semanal — toda sexta às 16h
Atualização	Diária às 10h (sextas: 10h e 16h)

■ **ATENÇÃO** A meta de 15 ligações/dia é cobrada semanalmente. Acompanhe no Tableau toda sexta às 16h.

## 5 · E-mail / Skype / Tabelas

## Comunicação e tabelas de preço

### E-mail e Skype

- E-mail (gmail): atendimento a clientes, envio de cotações e tabelas
- Skype: comunicação interna e atendimento; grupo de dúvidas do time

### Tabela de Preços — como enviar ao cliente

#	Etapa	Detalhe
1	Acessar a planilha	Google Sheets — link no Drive interno
2	Selecionar categoria	Fontes, Telas, Baterias, Teclados etc.
3	Selecionar cluster	Cluster do cliente (define o desconto)
4	Gerar PDF e enviar	Exportar e enviar por e-mail ao cliente

■ **DICA** Cada cliente tem um cluster. O cluster define o nível de desconto na tabela de preços.

## 6 · Links Úteis

## Links e recursos do dia a dia

Recurso	Link / Localização
Tableau	us-east-1.online.tableau.com/#!/site/grupobbdi/home
Zendesk RMA	grupobbdi.zendesk.com/hc/pt-br
Chatbot WhatsApp	bbdi.botuf.chat
55PBX Webphone	fone.55pbx.com:8500/webphone
Treinamentos	Drive interno → buscar 'treinamento'

■ **DICA** Salve estes links nos favoritos do navegador no primeiro dia.

7 · Quiz de Fixação

## Quiz — Módulo 2

---

1. Quais são os 3 parâmetros de configuração inicial do Protheus?
2. Qual aba do Tableau mostra os últimos preços praticados?
3. O que é o 'Orçamento Call Center' no Tableau?
4. Qual é a meta diária de ligações e como ela é cobrada?
5. Onde você abre um processo de RMA?
6. O que é o crédito RMA e onde verificar se o cliente tem?
7. Como funciona o envio da tabela de preços para o cliente?
8. O que é o cluster do cliente e para que serve?
9. Qual plataforma do chatbot WhatsApp é usada na BBDI?
10. Como funciona o disparo de e-mail de promoção?

---

### Gabarito

1. Programa inicial: SIGAMDI. Comunicação: TCP. Ambiente: PROTHEUS12.
2. AM06 V.3 — preços praticados por cliente.
3. Filtra orçamentos não fechados para acompanhamento e cobrança.
4. 15 ligações/dia. Cobrada semanalmente toda sexta às 16h.
5. grupobbdi.zendesk.com.
6. Crédito gerado ao finalizar devolução. Verificar na aba AM3 NCCs CREs RAs do Tableau.
7. Seleciona categoria e cluster no Google Sheets, gera PDF e envia por e-mail.
8. Segmentação que define o nível de desconto na tabela de preços.
9. bbdι.botuf.chat.
10. Wesley prepara o e-mail; vendedor filtra clientes no CRM e envia em CCO.

## Glossário — Módulo 2

Termo	Significado
<b>ERP</b>	Enterprise Resource Planning: sistema integrado de gestão (Protheus = ERP da BBDI).
<b>Tableau</b>	Ferramenta de BI para dados de vendas, metas e orçamentos.
<b>CRM</b>	Planilha que centraliza a carteira de clientes.
<b>RFM</b>	Recência, Frequência e Valor: classifica clientes por comportamento.
<b>Chatbot</b>	Robô de atendimento automatizado via WhatsApp (bbdi.botuf.chat).
<b>55PBX</b>	Sistema de telefonia VoIP. Meta: 15 ligações/dia.
<b>Cluster</b>	Segmentação que define o desconto na tabela de preços.
<b>CCO</b>	Com Cópia Oculta: oculta destinatários uns dos outros no e-mail.
<b>Churn</b>	Cliente 3 meses sem comprar. No 4º mês vira inativo.
<b>BP</b>	Business Profile: perfil de negócio registrado no cadastro Protheus.

**Sempre ligado.**