



**BB BATERIAS**

Sempre Ligado.

# TREINAMENTO

## 55PBX

---

Plataforma de Telefonia

# Sumário

---

<b>Sumário</b>	<b>2</b>
<b>1. O que é o 55PBX?</b>	<b>3</b>
<b>2. Acessando a Plataforma</b>	<b>3</b>
<b>3. Tela Inicial</b>	<b>3</b>
<b>4. Realizando uma Ligação</b>	<b>3</b>
<b>5. Recebendo uma Ligação</b>	<b>4</b>
<b>6. Transferindo uma Ligação</b>	<b>4</b>
<b>7. Encerrando uma Ligação</b>	<b>5</b>
<b>8. Resumo Rápido — Cola do Dia a Dia</b>	<b>6</b>
<b>9. Quiz de Fixação</b>	<b>6</b>
<b>10. Glossário</b>	<b>8</b>

## 1. O que é o 55PBX?

O **55PBX** é a plataforma de telefonia integrada ao Zendesk. Por ela, o time comercial realiza e recebe ligações com clientes PJ e PF sem precisar de aparelho físico — tudo pelo computador.

■ **CONCEITO** Softphone = telefone por software. Basta fone de ouvido + microfone conectados ao PC.

## 2. Acessando a Plataforma

**1** **Faça login no Zendesk**  
Acesse zendesk com seu e-mail e senha padrão.

**2** **Clique no ícone do 55PBX**  
Canto superior direito do Zendesk, ao lado do status Online. Aparece como "55PBX Softphone PABX Virtual".

**3** **Faça login no 55PBX**  
Insira e-mail e senha padrão → clique em ENTRAR.

■ **ATENÇÃO** Você precisa estar logado nos DOIS sistemas (Zendesk + 55PBX). Fora do 55PBX = sem ligações recebidas.

## 3. Tela Inicial

Elementos principais da tela inicial:

Elemento	Função
Campo DDD + Número	Digite o telefone (ex: 54999889640). O +55 já está pré-configurado.
Botão verde (telefone)	Inicia a discagem
Aba Histórico	Últimas ligações realizadas e recebidas
Aba Contatos	Contatos salvos na plataforma

## 4. Realizando uma Ligação

**1** **Digite o DDD + número na tela inicial**

- 2** **Clique no botão verde de chamada**  
A tela avança para a confirmação.
- 3** **Clique em "Retornar para ligação"**  
Confirme a chamada. O sistema começa a discar para o cliente.
- 4** **Aguarde o cliente atender**  
Status: "Em discagem há: 00m:01s"
- 5** **Após atender → Clique novamente em "Retornar para ligação"**  
Entra na conversa ativa.

■ **DICA**

Antes de o cliente atender, você já vê nome e e-mail cadastrado — use para se preparar!

## 5. Recebendo uma Ligação

- 1** **Chamada entra automaticamente**  
Tela exibe número e nome do cliente (se cadastrado).
- 2** **Clique no botão verde para atender**
- 3** **Saudar com o padrão da BB Baterias**

Período	Saudação Padrão
Manhã	"BB Baterias [seu nome], bom dia!"
Tarde	"BB Baterias [seu nome], boa tarde!"
Noite	"BB Baterias [seu nome], boa noite!"

■ **ATENÇÃO**

Sempre: empresa (BB Baterias) + seu nome + cumprimento. Nunca atenda com "Alô" ou "Sim?".

## 6. Transferindo uma Ligação

Quando o cliente caiu na fila errada, transfira para o setor correto:

- 1** **Clique no ícone de transferência (setas)**  
Na barra inferior da tela de ligação ativa.

- 2** **Pesquise o setor ou consultor**  
Ex: digitar "SAC" exibe todos os ramais e a fila SAC.
- 3** **Selecione o ramal ou fila desejada**  
Ramais online aparecem com indicador verde.
- 4** **Transferência automática**  
O cliente vai direto ao destino escolhido.

Situação	Transferir para
Revenda / Atacado	Consultor ou Fila Atacado
Pós-venda / reclamação	Fila SAC
Boleto / Nota Fiscal	Financeiro
Pessoa Física (PF)	Fila PF BBB
Pessoa Jurídica (PJ)	Fila PJ BBB

■ **DICA**

Avise o cliente antes de transferir: "Vou encaminhar ao setor responsável, um momento!"

## 7. Encerrando uma Ligação

- 1** **Clique no botão vermelho**  
Encerra a chamada imediatamente.
- 2** **Tela de qualidade aparece**  
Avaliação de qualidade (estrelas), humor do cliente (emojis) e campo Observações.
- 3** **Não é obrigatório preencher**  
Clique em Teclado para voltar à tela inicial sem tabular.

■ **DICA**

Use o campo Observações para registrar informações importantes (ex: "cliente pediu retorno", número errado) — fica salvo no histórico.

## 8. Resumo Rápido — Cola do Dia a Dia

Ação	Como Fazer
Acessar o 55PBX	Zendesk → ícone 55PBX (sup. direito) → login
Fazer uma ligação	Digitar DDD+nº → botão verde → Retornar para ligação
Atender ligação	Botão verde → "BB Baterias [nome], bom dia/tarde!"
Transferir ligação	Ícone setas → pesquisar setor → selecionar ramal/fila
Encerrar ligação	Botão vermelho → Teclado para voltar
Fila errada	Transferir imediatamente para a fila correta

## 9. Quiz de Fixação

Responda para testar seus conhecimentos:

### 1. Para que serve o 55PBX?

- a) Enviar e-mails para clientes
- b) Realizar e receber ligações telefônicas
- c) Acessar o estoque no sistema
- d) Classificar oportunidades no Zendesk

### 2. O 55PBX fica integrado a qual plataforma?

- a) Protheus
- b) ChatBot UF
- c) Zendesk
- d) WhatsApp Business

### 3. Após digitar o número e clicar no botão verde, o próximo passo é:

- a) Aguardar o cliente ligar de volta
- b) Preencher observações
- c) Clicar em "Retornar para ligação"
- d) Verificar o histórico

### 4. Qual a saudação correta ao atender?

- a) "Alô, quem fala?"
- b) "BB Baterias [nome], bom dia/boa tarde!"
- c) "BB Baterias, qual o problema?"
- d) Apenas "oi"

### 5. Cliente liga para rastrear entrega. Para onde transfere?

- a) Financeiro
- b) Atacado
- c) SAC

d) Diretoria

**6. O que aparece após clicar no botão vermelho?**

- a) E-mail automático para o cliente
- b) Tela de qualidade, humor e observações
- c) O sistema desconecta automaticamente
- d) Notificação no Zendesk

**7. O que faz o ícone de "setas" na barra inferior?**

- a) Coloca em espera
- b) Encerra a ligação
- c) Transfere para outro ramal/fila
- d) Muda o volume

**8. É obrigatório preencher a qualidade ao encerrar?**

- a) Sim, sempre
- b) Somente em reclamações
- c) Não — clique em Teclado para pular
- d) Somente acima de 5 minutos

**9. Cliente PF caiu na fila PJ. O que fazer?**

- a) Atender normalmente
- b) Encerrar a ligação
- c) Transferir para Fila PF BBB
- d) Passar para o financeiro

**10. Para ver o histórico de ligações, onde você acessa?**

- a) Menu lateral do Zendesk
- b) Aba Histórico na tela inicial do 55PBX
- c) E-mail corporativo
- d) Dashboard do Protheus

---

**Gabarito:** 1. B | 2. C | 3. C | 4. B | 5. C | 6. B | 7. C | 8. C | 9. C | 10. B

## 10. Glossário

---

### 55PBX

Plataforma de softphone integrada ao Zendesk para chamadas de voz.

### Softphone

Telefone por software — ligações via computador sem aparelho físico.

### PABX Virtual

Central telefônica virtual (Private Automatic Branch Exchange).

### Ramal

Número interno que identifica cada colaborador ou fila no sistema.

### Fila

Grupo de atendimento para onde chamadas são direcionadas (ex: Fila SAC).

### DDD

Código de Discagem Direta à Distância — prefixo regional do telefone.

### Zendesk

Plataforma de atendimento ao cliente onde o 55PBX está integrado.

### Tabular

Preencher e classificar campos ao encerrar uma interação.

### SAC

Serviço de Atendimento ao Cliente — setor de pós-venda e reclamações.

### URA

Unidade de Resposta Audível — menu automático de opções por telefone.

### Status Online

Indica que o agente está disponível para receber ligações no 55PBX.

