



BB BATERIAS

Sempre Ligado.

TREINAMENTO CHATBOT UF

WhatsApp Comercial

Sumário

Sumário	2
1. O que é o ChatBot UF?	3
2. Acessando a Plataforma	3
3. Tela Inicial	3
4. Adicionando um Contato	3
5. atendimentos — Meus e Fila	4
5.1 Aba Meus	4
5.2 Aba Fila	4
6. Tela de Atendimento	4
7. Transferindo um Chat	5
8. Selecionando Tag e Encerrando o Chat	5
9. Resumo Rápido — Cola do Dia a Dia	7
10. Quiz de Fixação	7
11. Glossário	9

1. O que é o ChatBot UF?

O **ChatBot UF** é a plataforma usada para gerenciar o WhatsApp comercial da BB Baterias. Como vários agentes usam o mesmo número, a plataforma distribui os atendimentos, oferece atalhos e mantém histórico.

- CONCEITO** WhatsApp verificado (META): todas as conversas são cobradas. Conversas iniciadas pelo cliente custam menos do que as iniciadas pela empresa.

2. Acessando a Plataforma

- 1** **Acesse o link do ChatBot UF**
 URL: ChatBot UF (fornecida pelo gestor).
- 2** **Faça login**
 Use o e-mail e senha padrão (os mesmos de outras plataformas).
- 3** **Verifique seu status**
 Certifique-se de estar como ONLINE para receber atendimentos.

- ATENÇÃO** Se sair da sua posição de atendimento, altere o status para AUSENTE ou OFFLINE. O sistema tem tempo de resposta monitorado.

3. Tela Inicial

Área	Função
1 – Status do Agente	Selecionar Online, Ausente ou Offline. Offline/Ausente = sem novos atendimentos.
2 – Perfil	Sair da plataforma, ativar notificações, ver agentes online, acessar mensagens fixadas.
3 – Contatos	Contatos salvos. Como o atendimento é receptivo, raramente há contatos aqui.
4 – Meus	Seus atendimentos ativos. Prazo de resposta: 1 minuto.
5 – Fila	Atendimentos aguardando agente disponível (atribuição automática).
6 – Todas as Filas	Visão geral de todas as filas de atendimento.

4. Adicionando um Contato

Como os atendimentos são receptivos (clientes nos chamam), raramente precisamos adicionar contatos. Quando necessário:

- 1 **Clique no ícone (+) na aba Contatos**
- 2 **Preencha nome e número**
Formato: +55 (DDD) número — ex: +55 54 99989.9640
- 3 **Clique na seta para avançar**
Sistema pergunta em qual número salvar o contato.
- 4 **Selecione BB Baterias**
- 5 **Escolha uma mensagem template**
Obrigatório pelo WhatsApp META — o cliente precisa responder SIM para iniciar a conversa.

■ **ATENÇÃO** Seja cauteloso ao iniciar conversas. Prefira pedir para o cliente nos chamar. Toda conversa iniciada pela empresa tem custo maior.

5. Atendimentos — Meus e Fila

Padrão de atendimento do WhatsApp é **o mesmo do Chat e e-mail**: saudação → identificação → orçamento → dúvidas → encerramento com avaliação.

5.1 Aba Meus

Seus atendimentos ativos. Mensagens não lidas ficam destacadas em vermelho com o número de mensagens no ícone. Prazo de resposta: **1 minuto**.

5.2 Aba Fila

Quando todos os agentes estão ocupados ou offline, os clientes aguardam aqui. A atribuição é automática — não é necessário pegar manualmente.

6. Tela de Atendimento

Elemento	Função
Campo de mensagem	Digite a mensagem para o cliente.
Botão microfone	Gravar e enviar áudio.
Botão clipe/arquivo	Enviar foto ou documento (ou copiar/colar).
Botão emoji	Inserir emojis na mensagem.

Ícone de anotação	Anotação Interna — visível apenas ao agente, não ao cliente.
Painel direito	Nome, número, histórico de atendimentos anteriores e integrações (pedidos, títulos).

■ DICA

Use as Anotações Internas para deixar um resumo do que o cliente precisa antes de transferir para outro agente — aparece em laranja só para a equipe.

7. Transferindo um Chat

- 1** Clique nos três pontinhos (☰) no chat
- 2** **Selecione "Transferir (Agentes)"**
Abre lista de agentes disponíveis online.
- 3** **Escolha o agente ou departamento**
Você também pode transferir via "Filas (Departamentos)".
- 4** **Desative a opção "Permanecer no chat"**
Assim você sai do atendimento e ele vai só para o agente escolhido.
- 5** **Clique em Transferir**
Chat vai automaticamente ao agente selecionado.

■ DICA

Deixe uma Anotação Interna antes de transferir com um breve resumo do que o cliente precisa — facilita o atendimento do próximo agente.

8. Selecionando Tag e Encerrando o Chat

Antes de encerrar, selecione a tag correspondente ao motivo do atendimento:

Tag	Cor	Quando Usar / Ação
2ª via de Boleto	Azul	Cliente pede segunda via do boleto → transferir para SAC
2ª via de Nota/XML	Verde	Cliente precisa de NF ou XML → transferir para Financeiro
Cliente não identificado	Vermelho	Não foi possível encontrar o cadastro do cliente
Rastreamento de pedidos	Laranja	Cliente quer rastrear entrega → transferir para SAC
Oportunidade	Azul	Cotação enviada com link do produto
SOB encomenda - Indispon.	Verde	Produto fora de estoque ou sob encomenda

Não Trabalhamos	Rosa	Produto fora do catálogo da empresa
Dúvidas	Vermelho	Apenas informações gerais, sem cotação

1**Clique nos três pontinhos → Tags**

Selecione a tag que corresponde ao atendimento.

2**Clique nos três pontinhos → Encerrar com pesquisa NPS**

Envia pesquisa de satisfação NPS ao cliente.

3**Clique também em Encerrar com pesquisa CSAT**

Envia pesquisa CSAT. Ambas devem ser selecionadas.

**ATENÇÃO**

Sempre encerre com **AMBAS** as pesquisas (NPS + CSAT). As respostas ajudam a avaliar satisfação e fidelidade do cliente.

9. Resumo Rápido — Cola do Dia a Dia

Ação	Como Fazer
Acessar ChatBot UF	Link ChatBot UF → login com e-mail e senha padrão
Ficar disponível	Alterar status para ONLINE
Atender cliente	Aba Meus → abrir chat → saudar → identificar → orçamento
Resposta máxima	1 minuto após atribuição do atendimento
Transferir chat	■ → Transferir (Agentes) → escolher → desativar "Permanecer" → Transferir
Encerrar chat	■ → Tags → selecionar tag → Encerrar com pesquisa NPS + CSAT
Anotação interna	Ícone de anotação → mensagem visível só para agentes (laranja)
Iniciar conversa	Contatos → (+) → nome/número → BB Baterias → template → aguardar SIM

10. Quiz de Fixação

Responda para testar seus conhecimentos:

1. Para que serve o ChatBot UF?

- a) Enviar e-mails em massa
- b) Gerenciar WhatsApp comercial com múltiplos agentes no mesmo número
- c) Fazer ligações via VOIP
- d) Acessar o estoque no Protheus

2. Qual o prazo de resposta quando um atendimento é atribuído?

- a) 5 minutos
- b) 30 segundos
- c) 1 minuto
- d) 10 minutos

3. O que acontece quando você fica com status OFFLINE?

- a) Continua recebendo atendimentos
- b) Todos os chats são encerrados
- c) Não recebe novos atendimentos
- d) Seus chats vão para a fila automaticamente

4. Por que precisamos enviar um template ao adicionar contato?

- a) Por exigência interna da BB Baterias
- b) Por conta do WhatsApp verificado META — o cliente precisa responder SIM
- c) Para identificar o número do cliente
- d) Para gerar um ticket no Zendesk

5. O que são as "Anotações Internas"?

- a) Mensagens enviadas ao cliente automaticamente
- b) Notas visíveis apenas ao agente — o cliente não vê
- c) E-mails automáticos de follow-up
- d) Mensagens salvas no histórico público

6. Como transferir um chat para outro agente?

- a) Arrastar o chat para a aba do agente
- b) ■ → Transferir (Agentes) → escolher → desativar "Permanecer no chat" → Transferir
- c) Encerrar e pedir ao agente para atender
- d) Copiar o número e enviar para o colega

7. Cliente quer rastrear o pedido. Qual tag usar e para onde transferir?

- a) Tag Oportunidade → manter no chat
- b) Tag Dúvidas → Financeiro
- c) Tag Rastreo de pedidos → transferir para SAC
- d) Tag 2ª via de Boleto → SAC

8. Como encerrar corretamente um chat?

- a) Apenas clicar em Encerrar
- b) Selecionar tag → Encerrar sem aviso
- c) Selecionar tag → Encerrar com pesquisa NPS + CSAT
- d) Transferir para a fila e aguardar

9. Quando usar a tag "Não Trabalhamos"?

- a) Quando o produto está sem estoque
- b) Quando o produto não faz parte do catálogo da empresa
- c) Quando o cliente não identificado
- d) Quando a cotação foi enviada

10. O que é a Fila de Atendimento no ChatBot UF?

- a) Lista de produtos aguardando cotação
- b) Atendimentos aguardando agente disponível — atribuição automática
- c) Histórico de chats encerrados
- d) Agentes em pausa

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

11. Glossário

ChatBot UF

Plataforma de gerenciamento do WhatsApp comercial da BB Baterias (User Function).

WhatsApp META

WhatsApp verificado pela Meta — todas as conversas têm custo por mensagem.

Template

Mensagem pré-aprovada pela Meta usada para iniciar uma conversa com o cliente.

Agente

Colaborador responsável por atender os clientes na plataforma.

Status Online

Indica que o agente está disponível para receber novos atendimentos.

Fila

Lista de clientes aguardando atendimento quando todos os agentes estão ocupados.

Anotação Interna

Mensagem visível apenas para agentes (cor laranja) — o cliente não vê.

Tag

Etiqueta que classifica o motivo do atendimento ao encerrar o chat.

NPS

Net Promoter Score — pesquisa de satisfação que mede lealdade do cliente.

CSAT

Customer Satisfaction Score — pesquisa sobre satisfação com o atendimento.

Template SIM

Botão de confirmação que o cliente clica para autorizar o início da conversa.

Histórico

Registro de conversas anteriores com o mesmo cliente, acessível no painel direito.

