



ROTINA BB PF

Treinamento Interno

Módulo completo — Ferramentas,
Codinomes, Produtos e Procedimentos

CONTEÚDO

01 Sobre a BB PF & Ferramentas

02 Codinomes dos Produtos

01

Sobre a BB PF & Ferramentas

[Quem somos](#) · [Canais](#) · [Ferramentas](#) · [Links](#) · [Quiz](#) · [Glossário](#)

MÓDULO 1

1 Recebimento

Atendemos exclusivamente pessoas físicas: consumidores e técnicos independentes.

2 Atendimento

Soluções para escolha de baterias, fontes, telas, teclados, memórias e mais.

3 Suporte Técnico

Orientações para o cliente escolher o produto certo. Rápido, claro e certo.

4 Negociações

Preços competitivos e condições de pagamento para cada cliente.

MÓDULO 1

Canal	Uso / Descrição
Telefone (55PBX)	Telefonia VoIP integrada ao Zendesk
Zendesk (chat)	Principal plataforma de atendimento ao cliente
Skype	Comunicação interna e atendimento
E-mail	Dúvidas, orçamentos e retorno de tickets
WhatsApp (Chatbot UF)	Atendimento automatizado — filtra e encaminha ao vendedor

MÓDULO 1

Quando não estamos online, os clientes enviam dúvidas por e-mail. Os e-mails chegam na fila do Zendesk.

1 Respostas de tickets do Genius (GENIUS RETURNS)

2 Dúvidas de clientes sobre produtos e compatibilidade

3 Orçamentos solicitados fora do horário de atendimento

4 Confirmações e acompanhamentos de pedidos

MÓDULO 1

Ferramenta	Para que serve	Acesso
Zendesk	Principal plataforma. Gerencia chats, e-mails, tickets e histórico.	bbbaterias.zendesk.com
Chatbot (UF)	Atendimento automatizado via WhatsApp. Filtra demandas.	bbdi.botuf.chat
55PBX	Telefonia VoIP. Recebe e faz ligações via navegador.	fone.55pbx.com:8500/webphone
Genius	Plataforma de devoluções e pós-venda (GENIUS RETURNS).	Portal Genius
Tableau	Acompanhamento de metas de vendas por vendedor.	us-east-1.online.tableau.com

MÓDULO 1

Código	Meta	Turnover	% Meta
130	R\$ 85.665,37	R\$ 75.245,33	87,82%
136	R\$ 68.257,17	R\$ 36.519,57	62,69%
137	R\$ 110.879,55	R\$ 95.213,17	85,87%
141	R\$ 83.224,53	R\$ 102.630,64	123,32%

MÓDULO 1

Recurso	Descrição / Localização
Tabela de Pinos FONTES	TABELA DE PINOS - Atualizada FEV 24.xlsx — Drive interno
Planilha Genius	GENIUS - VENDEDORES BBBATERIAS — Drive interno
Lista de Telas V6	LISTA DE TELAS V6 — Tabela completa de telas
Controle de Coletas	Controle de Coletas - Grupo BBDI — Motoboy
Códigos Bringit	Codigos BGT BBB + lapscreen — Códigos da concorrência
Atalhos Zendesk	ORGANIZAÇÃO ZENDESK BBBATERIAS — Atalhos e macros
Senhas dos Portais	SENHAS DOS PORTAIS — Portais de cotação de frete

 *Salve estes links nos favoritos. Peça ao supervisor o acesso ao Drive se ainda não tiver.*

QUIZ

1. A BB Baterias PF atende pessoas jurídicas também?

▶ Não. Exclusivamente pessoas físicas.

2. Quais são os 5 canais de atendimento?

▶ Telefone (55PBX), Zendesk, Skype, E-mail, WhatsApp.

3. O que aparece na fila de Off/E-mails no Zendesk?

▶ Tickets Genius, dúvidas de clientes, orçamentos off-hour.

4. Qual plataforma gerencia devoluções e pós-venda?

▶ Genius (GENIUS RETURNS).

5. Onde você acompanha as metas de vendas?

▶ Tableau — METASBBBATERIAS.

6. Qual o endereço do Chatbot WhatsApp?

▶ bbdi.botuf.chat

7. O que significa GENIUS RETURNS?

▶ Plataforma de devoluções e retornos pós-venda.

8. Onde encontrar a tabela de pinos de fontes?

▶ [TABELA DE PINOS - Atualizada FEV 24.xlsx — Drive.](#)

9. Qual plataforma é usada para telefonia?

▶ 55PBX — fone.55pbx.com:8500/webphone

10. Por que registrar todos os atendimentos no Zendesk?

▶ Histórico é memória do relacionamento — essencial.

GLOSSÁRIO

Termo	Significado
BB PF	BB Baterias Pessoa Física — canal de varejo exclusivo para pessoas físicas e técnicos.
Zendesk	Plataforma de atendimento. Centraliza chats, e-mails, tickets e histórico.
Genius / Genius Returns	Plataforma de gerenciamento de devoluções, trocas e garantias do pós-venda.
Chatbot UF	Bot de atendimento automatizado via WhatsApp — filtra e encaminha demandas.
55PBX	Sistema de telefonia VoIP. Recebe e faz ligações via navegador.
Tableau	Ferramenta de BI para acompanhamento de metas de vendas.
Off/Email	Fila de e-mails recebidos quando o vendedor estava offline.
W/NDO	Dias úteis no mês — base de cálculo da meta proporcional no Tableau.

02

Codínomes dos Produtos

Fontes · Teclados · Telas · NCMs · Quiz · Glossário

MÓDULO 2

Código BB	Como o cliente pede / Descrição do pino
BB20-TO19-B25	PINO PADRÃO NACIONAL
BB20-AC19-B21	PINO AMARELO / PINO PADRÃO ACER
BB20-AC19-3	PINO FINO ACER ULTRABOOK — Novos modelos
BB20-DE19-A	PINO GROSSO Dell
BB20-DE19-T6	PINO FINO Dell
BB20-CP6300	PINO GROSSO Compaq
BB20-HP19-4	PINO AZUL HP
BB20-HP19-3	PINO LONGO HP
BB20-LE20-A	PINO QUADRADO / TIPO USB (RETANGULAR) Lenovo
BB20-LE20-E (45W) / BB20-LE20-F	PINO FINO IDEAPAD Lenovo
BB20-IB20-B	PINO LARGO COM AGULHA IBM/Lenovo antigo
BB20-SA19-A	PINO LARGO, ANTIGO Samsung
BB20-SA19-40B	PINO FINO DOS NOVOS Samsung

 O cliente raramente sabe o código. Ele diz 'pino azul HP' ou 'fonte Dell pino fino'. Use esta tabela para identificar rapidamente.

MÓDULO 2

Código	Modelo / Como o cliente pede	Marca
KB-LE113	LENOVO COM POWER	Lenovo
KB-AC117	ACER COM POWER + WiFi no F3	Acer
KB-AC117-F2	ACER COM POWER + WiFi no F2	Acer
KB-AC111	ACER 15.6"	Acer
KB-AC3810T-WF	ACER 14.0"	Acer
KB-DIN14-3	DELL INSPIRON 14-3000	Dell
KB-DIN15-3	DELL INSPIRON 15-3000	Dell

 Sempre confirme: tem tecla Power? O WiFi fica no F2 ou F3? Qual o tamanho do notebook?

MÓDULO 2

Termo	Significado
Slim 30P / 40P	Tipo de conector — 30 ou 40 pinos. Slim = cabo fino. NÃO são compatíveis entre si.
Narrow / Borda Infinita	Tela com moldura muito fina ou sem moldura lateral.
C/ Fixações vs S/ Fixações	Com ou sem abas de parafuso laterais para fixação no gabinete.
HD vs FHD	HD = 1366×768. FHD = 1920×1080. Verificar compatibilidade com o modelo.
IPS	Tecnologia de painel com melhor ângulo de visão e cores mais vivas.
Touch	Tela com suporte a toque. Verificar se o notebook original tinha touch.
PCB na Tela	Tela com placa de circuito integrada (Nova Narrow).

MÓDULO 2

Tipo de Tela	Código
15.6 slim 30P HD	B156XW04-V.8
15.6 slim 30P narrow / borda infinita HD	B156XTN08.1
15.6 slim 30P narrow / borda infinita FHD	N156HCA-EBA
15.6 LED Grossa	B156XW02-V.2
14.0 slim 30P HD	N140BGE-E43
14.0 slim 30P narrow / borda infinita HD	NT140WHM-N43
14.0 slim 30P narrow / borda infinita FHD	N156HCA-EBA
14.0 LED Grossa	LP14WH1-TLA2

Tabela Completa — Telas 14"



MÓDULO 2

Tipo	TN	IPS	Touch	Narrow C/S	Narrow S/S	Nova Narrow
14.0 30p HD	N140BGE-E43	—	—	NT140WHM-N44	NT140WHM-N43	NT140WHMN45
14.0 30p FHD	N140HGE-EBA	LP140WF1-SPU1	—	N140HCE-EN1	N140HCA-EAC	N140HCAE5C
14.0 40p HD	B140XW02-V.1 / N140BGE-LB2	—	B140XTT01.0	—	—	—
14.0 40p FHD	—	—	—	—	—	—

Tabela Completa — Telas 15.6"



MÓDULO 2

Tipo	TN	IPS	Touch	Narrow C/S	Narrow S/S	Nova Narrow
15.6 30p HD	B156XW04-V.8	LP156WHA-SPA2	—	N156BGA-EA3	B156XTN08.1	N156BGAE53
15.6 30p FHD	N156HGA-EAL	LP156WF4-SPJ1	—	LP156WF9-SPK2	N156HCA-EBA	NV156FHMN4T
15.6 40p HD	B156XW03-V.1	—	LTN156AT40-D01 / LTN156AT36	—	—	—
15.6 40p FHD	N156HGE-LA1	LP156WF4-SLB6	LP156WF7-SPN3	—	—	—

MÓDULO 2

Produto	NCM
Telas	8524.11.00
Baterias	8507.60.00
Fontes	8504.40.21
Teclados	8471.60.52
SSDs	8471.70.40
Memórias	8473.30.42

 Os NCMs são usados na emissão de NF. Consulte sempre o setor fiscal em caso de dúvida sobre a classificação correta.

QUIZ

1. Qual o código da fonte com 'pino azul HP'?

▶ BB20-HP19-4

2. O cliente pede 'pino fino Acer ultrabook'. Qual o código?

▶ BB20-AC19-3

3. Qual teclado Lenovo tem a tecla Power?

▶ KB-LE113

4. O que é uma tela 'narrow' / 'borda infinita'?

▶ Moldura muito fina ou sem moldura lateral.

5. Qual a diferença entre conector slim 30P e 40P?

▶ São incompatíveis — 30P ≠ 40P. Verificar o original.

6. Código da tela 15.6" slim 30P FHD narrow?

▶ N156HCA-EBA

7. Tela IPS 14.0 slim 30P FHD — qual o código?

▶ LP140WF1-SPU1

8. Qual o NCM de baterias?

▶ 8507.60.00

9. O cliente pede 'USB-C'. Qual o código da fonte?

▶ BB20-BC65 (USB-C universal)

10. Diferença entre tela C/Fixações e S/Fixações?

▶ C/Fixações = tem abas. S/Fixações = sem abas.

GLOSSÁRIO

Termo	Significado
Slim 30P / 40P	Tipo de conector da tela: 30 ou 40 pinos. Não compatíveis entre si.
Narrow	Tela com bordas muito finas ou sem moldura lateral.
Borda infinita	Mesmo que narrow — tela sem moldura visível.
C/Fixações	Tela com abas de parafuso laterais para fixação no gabinete.
S/Fixações	Tela sem abas laterais.
IPS	Tecnologia de painel com melhor ângulo de visão e cores vivas.
Touch	Tela sensível ao toque. Verificar se o modelo original era touch.
NCM	Nomenclatura Comum do Mercosul — código fiscal de classificação do produto.
Pino padrão nacional	BB20-TO19-B25 — conector de fonte mais comum no Brasil.
PCB na Tela	Nova Narrow: tela com placa de circuito integrada na própria tela.



SEMPRE LIGADO.

Bom trabalho, time!