



BRITANIA
Para Britanizar sua vida

Philco
TEM COISAS QUE SÓ A PHILCO FAZ PRA VOCÊ.

Atendimento Britânia e Philco

Informações Gerais

Contatos

Débora Boryça

Coordenadora de Atendimento – Pós Vendas e Assistência Técnica

E-mail: debora.boryca@britania.com.br

☎ (41) 3218-7870

Juceli Soares

Supervisora de Atendimento Comércio Eletrônico

E-mail: juceli.soares@britania.com.br

☎ (41) 3218-7662

Flávia Toldo

Líder Operacional Comércio Eletrônico

E-mail: flavia.toldo@britania.com.br

☎ (41) 3218-7662

Carlos Erdmann

Líder Operacional Comércio Eletrônico

E-mail: carlos.erdmann@britania.com.br

☎ (41) 3218-7374



✦ Informações Gerais

- Será disponibilizado um único login para que o parceiro possa acessar ao portal.
- O portal poderá ser acessado por mais de um usuário simultaneamente.
- Em caso de dúvidas ou problemas para acessar o portal deve ser acionado os contatos disponibilizados.





Acesso ao Portal Parceiro

- Portal desenvolvido para abertura de chamados, visualização do chamados finalizados e interações nos chamados abertos com a finalidade de resolução das solicitações enviadas pelos consumidores através das lojas parceiras.
- Link de acesso:
<https://britannia.my.site.com/parceiros/s/login/>



Acesso ao Portal

- 1º *Insira o e-mail de acesso ao portal*
- 2º *Insira a senha criada para acesso ao portal*
- 3º *Clique em Entrar para ter acesso ao portal*



PARA
**BRI-TA
NI-AR**
SUA VIDA

Nome de usuário

Senha

Entrar

Esqueceu sua senha?



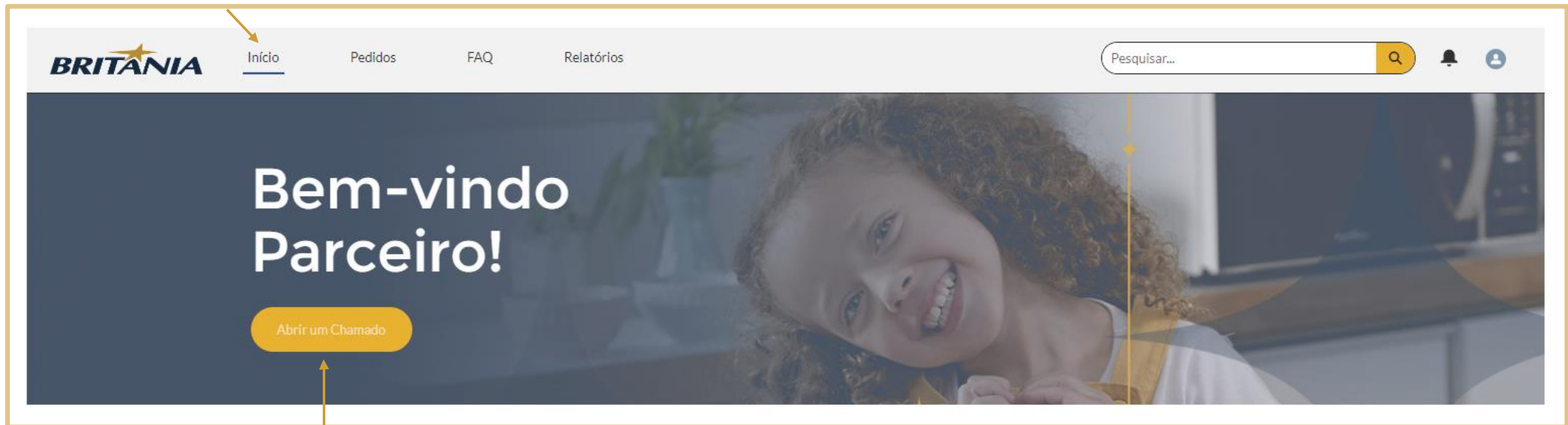
Manual do Portal Parceiro



Manual Portal Parceiro

Como abrir um chamado

Na página de início do portal



Clique em Abrir um Chamado

Manual Portal Parceiro

Preencha os campos conforme orientação abaixo:

1- Preencher o número do pedido do site;

2- Os campos **CPF**, **Conta** e **Endereço**, ao preencher o número do pedido, serão preenchidos automaticamente;

3- Os campos **Telefone** e **E-mail** tratam-se de preenchimento opcional;

4- Preencher os campos **Solicitação**, **Motivo da Solicitação** e **Detalhe da Solicitação**, conforme a reclamação e/ou solicitação do consumidor;

5- Preencher a data que o consumidor entrou em contato com a loja;

6- Selecionar o produto da reclamação e/ou solicitação;

7- Descrever a mensagem da reclamação e/ou solicitação do consumidor;

8- Campo opcional, caso seja necessário anexar algum arquivo;

9- Após o preenchimento dos campos, clique em **Enviar**, para realizar a abertura do atendimento.

Abertura de caso
Como podemos ajudá-lo?

1 ↓

2 →

3 →

4 →

6 →

7 →

8 →

9 →

2 ↓

3 ↓

5 ↓

2 ↑

Form fields: Pedido, *CPF, Telefone, *Solicitação, *Motivo da Solicitação, *Detalhe da Solicitação, *Conta, Conta não foi encontrada?, Email, Data de acionamento, *Endereço, Produtos do Pedido (with table), *Descrição, Adicionar Anexos (Carregar arquivos, Ou soltar arquivos), Enviar, Cancelar.

Produto	Quantidade
FRIT AIR FRY JUMBO GOURMET PFR13P 220V	1

Manual Portal Parceiro

Nos casos que o Pedido Site não for localizado, deve-se flegar a opção **“Conta não foi encontrada?”** o qual habilitará os campos CPF, Conta e Endereço para realizar o preenchimento manualmente.

- No campo **CPF**, preencher o CPF do titular da compra.
- No campo **Conta**, preencher o nome do titular da compra.
- No campo **Endereço**, preencher o endereço de entrega.

Nas situações de conta não encontrada, não aparecerá a opção para selecionar o(s) produto(s), desta maneira, os dados do pedido, produto e as informações da reclamação e/ou solicitação, devem ser preenchidas na campo **descrição**.

Abertura de caso

Como podemos ajudá-lo ?

Pedido	*Conta
<input type="text" value="Pesquisar Pedidos..."/>	<input type="text" value="Pesquisar Contas..."/>
*CPF	Conta não foi encontrada ?
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Telefone	Email
<input type="text"/>	<input type="text"/>
*Solicitação	Data de acionamento
<input type="text" value="--Nenhum--"/>	<input type="text"/>
*Motivo da Solicitação	*Endereço
<input type="text" value="--Nenhum--"/>	<input type="text"/>
*Detalhe da Solicitação	
<input type="text" value="--Nenhum--"/>	
*Descrição	
<input type="text"/>	

Adicionar Anexos

Ou soltar arquivos

Manual Portal Parceiro

Em algumas situações, ao vincular o pedido do atendimento, poderá não habitar a opção para selecionar os produtos do pedido.

Nestas situações, o produto da reclamação deve ser citado juntamente com a mensagem da reclamação e/ou solicitação no campo da descrição.

Obs.: Caso o consumidor possua mais de um produto no mesmo pedido, será aberto um protocolo de atendimento para tratativa de cada produto.

Abertura de caso

Como podemos ajudá-lo ?

Pedido 04228652	*Conta
*CPF	Conta não foi encontrada ? <input type="checkbox"/>
Telefone	Email
*Solicitação Cancelamento	Data de acionamento
*Motivo da Solicitação Compra errada	*Endereço
*Detalhe da Solicitação Voltagem errada	
*Descrição	

Adicionar Anexos

Carregar arquivos Ou soltar arquivos

Enviar Cancelar

Manual Portal Parceiro

Após a abertura do protocolo de atendimento, o sistema voltará para a página de início.

Para localizar as listas de atendimento, clique em **Casos** na pagina inicial do portal.



Bem vindo!
Um local onde você poderá encontrar soluções e resposta para dúvidas

Casos
Casos Aguardando Meu Retorno ▼ ↑

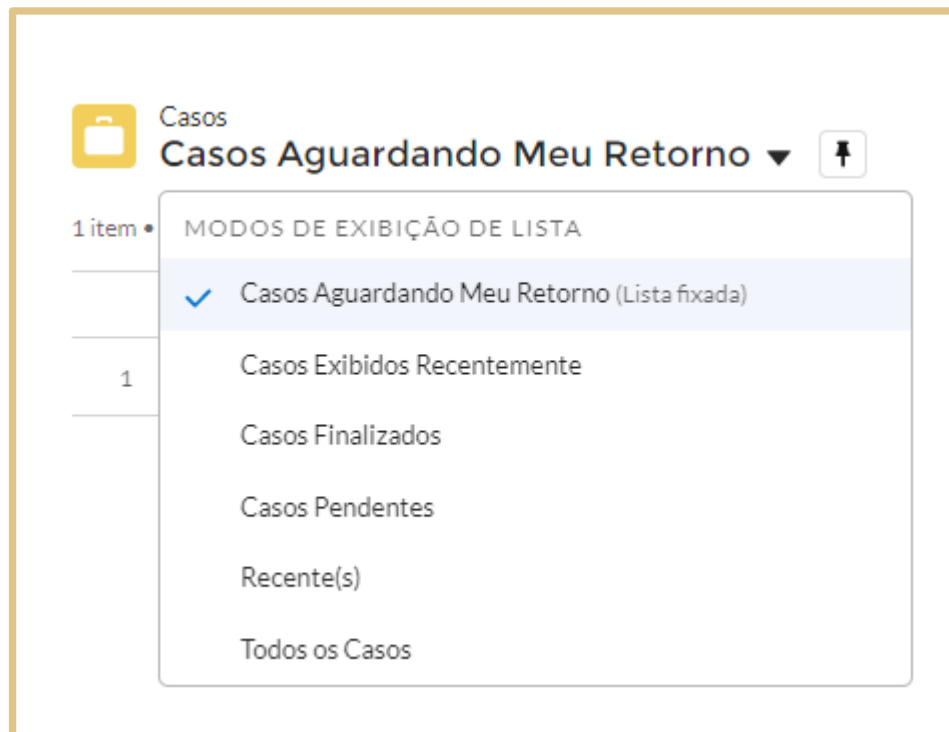
1 item • Classificado por Número do caso • Filtrado por Meus casos - Status, SamePlatform, Tipo de registro do caso • Atualizada há 10 minutos

	Número... ↑ ▼	Nome da conta ▼	St... ▼	Categ... ↑ ▼	Data/Hora d... ▼	Previsão de reso... ▼	
1	08705945	Letícia	Novo	Cancelame...	16/02/2023 17:07	20/02/2023	▼

O portal virá com a lista "Aguardando Meu Retorno" fixada, caso deseje fixar outra lista, selecione a lista que seja fixar, e clicar no símbolo correspondente.

Manual Portal Parceiro

Significado das Listas



Casos Aguardando Meu Retorno: *Protocolos que estão aguardando ação da loja parceira;*

Casos Exibidos Recentemente: *Protocolos que foram visualizados recentemente;*

Casos Finalizados: *Protocolos onde foram encerradas as tratativas;*

Casos Pendentes: *Protocolos que estão aguardando a ação da Britânia Ecom;*

Recente(s): *Protocolos atuados recentemente pelo parceiro;*

Todos os Casos: *Todos os protocolos dos atendimentos realizados, independente do status e de quem atuou.*

Manual Portal Parceiro

Gráfico para visualização de todos os protocolos da loja parceira com status aberto e fechado

Obs.: O gráfico não atualiza automaticamente.
Para atualizar, clique em cima do gráfico e posteriormente clique na opção "Atualizar".

* Este também não pode ser atualizado mais de uma vez em menos de 1min.

Bem vindo!

Um local onde você poderá encontrar soluções e resposta para dúvidas

Casos

Casos Aguardando Meu Retorno

1 item • Classificado por Número do caso • Filtrado por Meus casos - Status, SamePlatform, Tipo de registro do caso • Atualizada há 38 minutos

	Número...	Nome da conta	St...	Categoria	Data/Hora d...	Previsão de reso...
1	08705945	Letícia	Novo	Cancelame...	16/02/2023 17:07	20/02/2023

Número do Caso
Nº do protocolo do atendimento

Nome da conta
Nome do consumidor

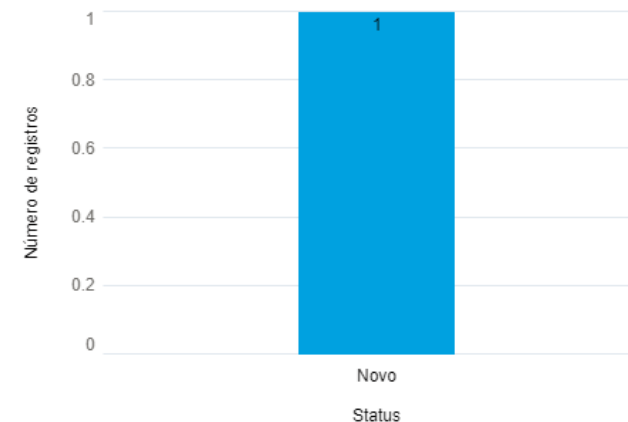
Status
Status do atendimento

Categoria
Classificação do atendimento

Data/Hora
Data e hora da abertura do protocolo

Previsão de resolução
Data para resolução do atendimento

Todos os chamados da minha loja



A partir de Hoje às 10:39

A previsão de resolução atualizará sempre que houver uma interação no chamado.

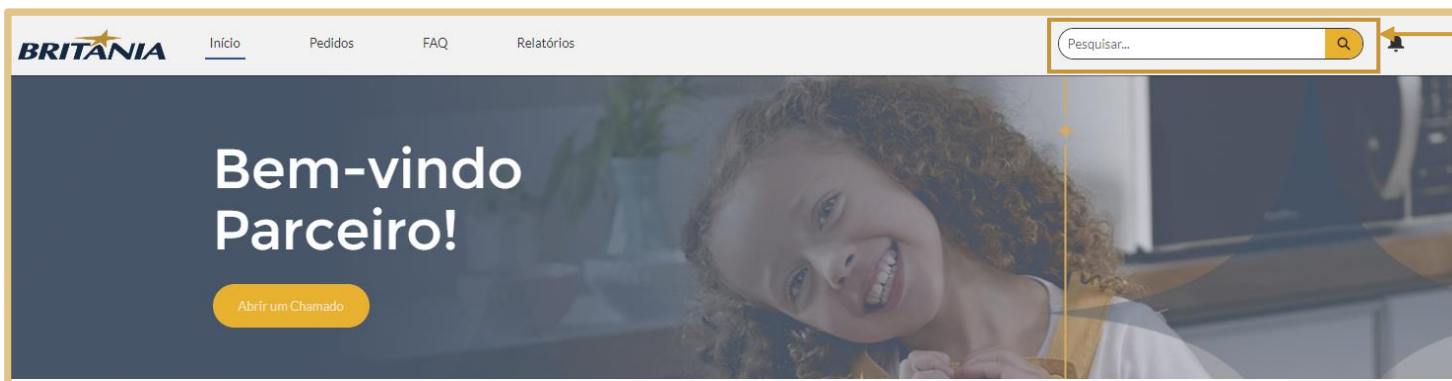
SLA de atendimento é de 2 dias úteis.

Casos não tratados no prazo serão considerados atendimentos em atraso.

Manual Portal Parceiro

Como localizar um caso aberto

A pesquisa dos casos abertos pode ser realizada através da barra de pesquisa, ou através da lista de casos do portal do parceiro.



Para consultas através da barra de pesquisa, esta pode ser realizada pelo CPF do titular da compra, nome do consumidor, número do protocolo do atendimento ou através do número do pedido do site.

Para realizar a consulta, digite o dado de pesquisa e clicar no Enter.

Caso a pesquisa realizada tenha encontrado algum resultado, este aparecerá logo a baixo:

Resultados da pesquisa		Casos				
Tudo		1 resultado				
Artigos		NÚMERO DO CASO	NOME DA CONTA	TIPO DE REGISTRO DO CASO	STATUS	DATA DE ABERTURA
Casos		08705945	Letícia	Parceiro	Novo	16/02/2023 17:07

Manual Portal Parceiro

1º Como localizar um caso aberto

The screenshot shows the Britania Partner Portal interface. At the top, there is a navigation bar with 'Início', 'Pedidos', 'FAQ', and 'Relatórios'. A search bar is located on the right. Below the navigation bar is a large banner with the text 'Bem-vindo Parceiro!' and a button 'Abrir um Chamado'. Below the banner, there is a section titled 'Bem vindo!' with a subtitle 'Um local onde você poderá encontrar soluções e resposta para dúvidas'. To the left, there is a 'Casos' section with a dropdown menu 'Casos Aguardando Meu Retorno'. Below this, there is a table of cases. The table has columns for 'Número...', 'Nome da conta', 'St...', 'Categoria', 'Data/Hora d...', and 'Previsão de reso...'. The first row shows a case with number '08705945', account name 'Leticia', status 'Novo', category 'Cancelame...', and date '16/02/2023 17:07'. To the right of the table, there is a bar chart titled 'Todos os chamados da minha loja' showing the number of registrations for each status. The chart shows a single bar for 'Novo' with a value of 1. Below the chart, it says 'A partir de Ontem às 10:39'. Arrows point from the text '1º' to the search bar, '2º' to the 'Casos' dropdown, '3º' to the 'Novo' status in the table, and '4º' to the case number '08705945'.

Número...	Nome da conta	St...	Categoria	Data/Hora d...	Previsão de reso...
1 08705945	Leticia	Novo	Cancelame...	16/02/2023 17:07	20/02/2023

Bar Chart: Todos os chamados da minha loja

Status	Numero de registros
Novo	1

Para realizar a pesquisa através da lista de casos deve-se seguir a seguinte orientação:

1º Estar na página inicial do portal;

2º Selecionar a lista de consulta desejada;

3º Todos os casos pertencentes a lista aparecerão logo abaixo;

4º Para visualizar o caso, clique em cima do número do caso em questão, o qual abrirá o protocolo do atendimento.

Manual Portal Parceiro

Como visualizar um caso aberto

Para verificar o andamento do atendimento, clique em cima no número do caso, o qual se trata de um hiperlink e abrirá o atendimento pesquisado.

Resultados da pesquisa		Casos 1 resultado			
Tudo	NÚMERO DO CASO	NOME DA CONTA	TIPO DE REGISTRO DO CASO	STATUS	DATA DE ABERTURA
Artigos	08705945	Letícia	Parceiro	Novo	16/02/2023 17:07
Casos					

Casos com o Status diferente de fechado, significam que o atendimento se encontra em tratativa ou pela loja parceira ou pela Britânia.

Manual Portal Parceiro

Como visualizar um caso aberto

Número do protocolo do atendimento

Caso 08705945

Nome da conta	Status	Prioridade
<u>Letícia</u>	Novo	Média

▼ Análise

Data do acionamento _____

Prazo de atendimento _____

▼ Detalhes

Nome da conta <u>Letícia Fucci</u>	Proprietário do caso <u>Angeloni</u>
Caso pai _____	Tipo de registro do caso Parceiro
Prioridade Média	Status Novo
Origem do caso Portal Parceiro	Conclusão CE _____
Previsão de resolução 20/02/2023	Partner <u>Angeloni</u>
Virou processo <input type="checkbox"/>	

Obs.: Casos que estiverem com o proprietário do Caso **Britânia Ecom**, mas a loja parceira necessite adicionar alguma informação no atendimento, estas informações podem registradas normalmente através do **comentário do caso**.

Proprietário do caso

Significa quem é o responsável pelo atendimento.

- Casos em nome da loja parceira, significam que o protocolo encontra-se sob responsabilidade da loja para atuar no atendimento.
- Casos em nome da Britânia Ecom, significam que o atendimento encontra-se sob responsabilidade da Britânia/Philco.

Casos com Status **Fechado** significam que já foram encerrados, não sendo possível registrar maiores informações, e podem ser utilizados somente para visualizar a ação realizada no atendimento.

Sempre que um caso estiver fechado, a **Conclusão CE** estará preenchida, o qual irá informar como o atendimento foi finalizado.

Manual Portal Parceiro

Como visualizar um caso aberto

Dados da Manifestação

Informações do atendimento como:

- Classificação do atendimento;
- Política de atendimento – Informa se o atendimento está dentro do prazo de 7 dias ou fora do prazo;
- Número do Pedido;
- Plataforma: Loja que o consumidor realizou a compra;
- Produto e família do produto;
- Defeito reclamado: Em casos de defeito, informa qual o defeito do produto caso informado.

▼ Dados da manifestação	
Categoria	Plataforma
Cancelamento	Angeloni
Subtipo	Produto Reclamado
Compra errada	
Detalhe ⓘ	Família do Produto
Voltagem errada	
Política de atendimento	Defeito reclamado
Código do pedido SF	Link do erro de anúncio
Número do pedido	
Assunto	
Descrição	Consumidor adquiriu o produto Liquidificador Britânia e solicita o cancelamento devido a voltagem errada
Comentários internos ⓘ	
Comentário	

Manual Portal Parceiro

Como visualizar um caso aberto

Ressarcimento

Campos utilizados pelo Time Britânia para registrar os dados do reembolso em casos de cancelamento da compra ou descontos acordados com o consumidor.

- *Dados bancários*
- *Previsão de pagamento: Data que foi liberado o cancelamento da compra.*

▼ Ressarcimento

Status do ressarcimento

Valor da NF original

Conta ressarcimento

Valor da NF corrigido

Ressarcimento para

Valor total ressarcimento

R\$ 0,00

Centro de custo

Classificação ressarcimento

Prazo fatal

Número do MLA

Previsão de pagamento ⓘ

Justificativa

Motivo do estorno

Manual Portal Parceiro

Como visualizar um caso aberto

Pedidos: Onde pode ser visualizado os pedidos criados dentro do protocolo do atendimento, como por exemplo: Pedido de troca, pedido de envio de peça e pedido de reenvio.

Comentários do Caso: Onde é inserido os comentários referente a tratativa do protocolo.

Anexos: Onde é inserido anexos, como por exemplo: Nota fiscal, fotos do produto, comprovante de entrega, etc.

The screenshot displays a user interface for viewing a case. It is divided into three main sections: 'Pedidos (1)', 'Comentários do Caso (1)', and 'Anexos (0)'. The 'Pedidos' section contains a table with columns for 'Código SF', 'Código ERP', 'Status', and 'Tipo do envio do...'. The 'Comentários do Caso' section has a 'Criar' button and a table with columns for 'Nome de Comentário' and 'Comentário'. The 'Anexos' section has a 'Carregar arquivos' button and a dashed box containing another 'Carregar arquivos' button and the text 'Ou soltar arquivos'.

Código SF	Código ERP	Status	Tipo do envio do...
04229482	VX25262388	Pendente	Venda

Exibir tudo

Comentários do Caso (1) [Criar](#)

Nome de Comentário	Comentário
CC-0093	Olá, Boa tarde Letícia! Como vai? Conf...

Exibir tudo

Anexos (0) [Carregar arquivos](#)

[Carregar arquivos](#)

Ou soltar arquivos


Manual Portal Parceiro

Como visualizar um caso aberto

Pedidos

Nos casos que possuir um pedido dentro do caso, será possível visualizar o andamento do pedido, ou seja, verificar se já emitiu nota fiscal, por qual transportadora o pedido será enviado, etc.

Para abrir o pedido e verificar se já possui nota fiscal emitida e qual a transportadora que o pedido será enviado deve-se clicar em cima do número do pedido SF, o qual abrirá a página do pedido.

Pedidos (1)			
Código SF	Código ERP	Status	Tipo do envio do...
<u>04229482</u>	VX25262388	Pendente	Venda 
Exibir tudo			

Manual Portal Parceiro

Como visualizar um caso aberto

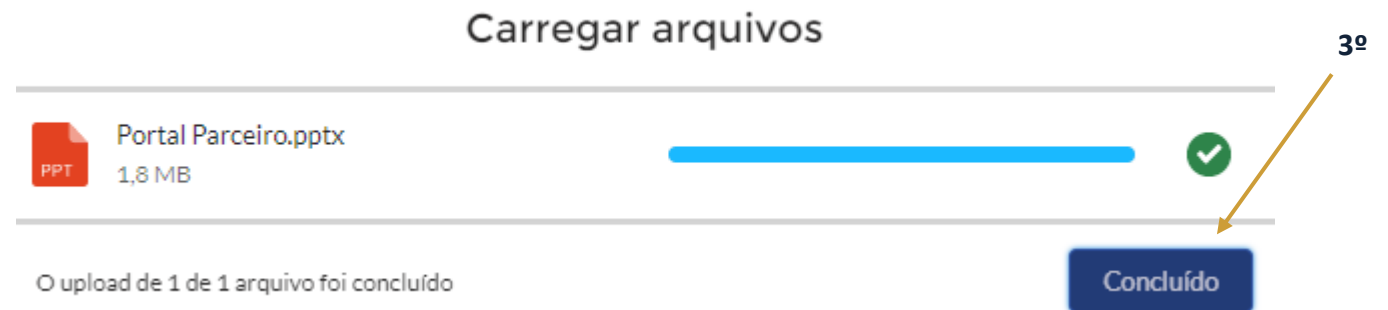
Anexos

Como inserir um arquivo:

- 1º Clique em carregar arquivos;
- 2º Selecione o arquivo;
- 3º O arquivo será carregado, após a conclusão clique em concluído.

* Os anexos inseridos pela equipe Britânia serão inseridos também neste mesmo campo.

Exemplo: Nota fiscal, comprovante de entrega, etc.



Manual Portal Parceiro

Quando o protocolo do atendimento é aberto pela loja parceira, automaticamente este caso é direcionado para a fila da Britânia Ecom para que seja realizada a tratativa.

A Britânia irá analisar o atendimento, realizar as devidas tratativas e devolver o atendimento para a loja parceira com as informações do atendimento.

Para o parceiro visualizar o andamento do protocolo, deverá realizar a abertura do caso em questão.

As mensagens do atendimento, tanto as registradas pela Britânia como as registradas pela loja parceira, serão mostrados dentro do caso no campo **“Comentário do Caso”**

Nome de Comentário	Comentário
CC-0093	Olá, Boa tarde Letícia! Como vai? Conf... ▼

Nas situações de mensagens longas, para visualizar a mensagem completa clique no número do comentário do caso, o qual abrirá a mensagem.

Manual Portal Parceiro

Nome de Comentário	Comentário
CC-0093	Olá, Boa tarde Letícia! Como vai? Conf... ▼

[Exibir tudo](#)

2º

3º

Comentários do Caso

Para responder um protocolo, ou acrescentar algum comentário no atendimento deve-se seguir a seguinte orientação:

- 1º Clique em criar;
- 2º Descreva a tratativa realizada ou solicitação para o caso no campo comentário;
- 3º Clique em Salvar.

* O Comentário não pode ser editado após salvo. Caso seja necessário alguma correção ou complemento, deve ser inserido um novo comentário.

* O campo **Notificar Proprietário** deve ser utilizado nos casos que sejam considerados críticos e precisam de uma prioridade no atendimento.

* Ao selecionar a opção “notificar proprietário” certifique-se de que o caso está atribuído ao proprietário correto o qual deseja notificar, pois ao salvar será notificado o proprietário atual do caso.

Manual Portal Parceiro

Após inserir o comentário, o caso deve ser direcionado para a fila da Britânia Ecom para continuidade da tratativa.

Como tramitar o caso para outra fila:

1º No campo **Proprietário do caso**, clique no símbolo do usuário

Caso 08705945

Nome da conta	Status	Prioridade
<u>Leticia</u>	Novo	Média

▼ Análise

Data do acionamento _____ Prazo de atendimento _____

▼ Detalhes

Nome da conta <u>Leticia Fucci</u>	Proprietário do caso <u>Angeloni</u>
Caso pai	Tipo de registro do caso Parceiro

2º Clique novamente no ícone do usuário e selecione "Filas"

Alterar proprietário do Caso

2º

Alterar proprietário do Caso

2º

Manual Portal Parceiro

3º Pesquise pelo nome da fila que deseja enviar.

Alterar proprietário do Caso

3º

Britânia

"Britânia " em Filas

Britânia Ecom

4º Selecione a fila e clique em alterar proprietário

Alterar proprietário do Caso

4º

Britânia Ecom

Para remover o registro selecionado, pressione Backspace ou Del.

Enviar email de notificação

Britânia Ecom também será proprietário desses registros relacionados a 08705945 que são de propriedade de você.

- Notas e anexos
- Atividades abertas

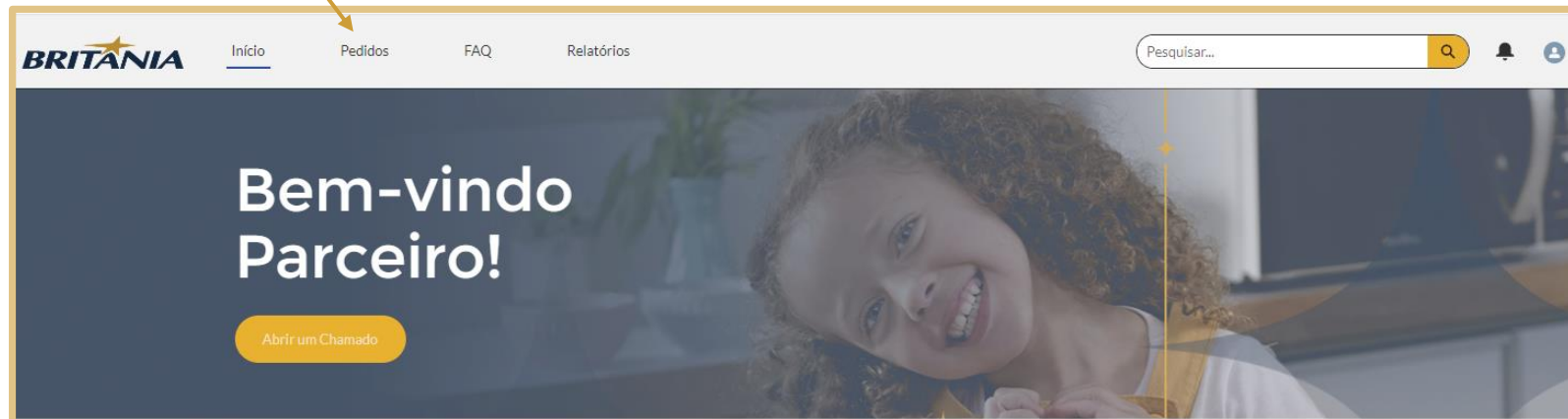
4º

Cancelar Alterar proprietário

Manual Portal Parceiro

Como visualizar os Pedidos da Loja Parceira

Na página de início do portal clique na opção **Pedidos**



Todos os pedido da Loja, serão mostrados logo abaixo.

Pedidos
Meus Pedidos

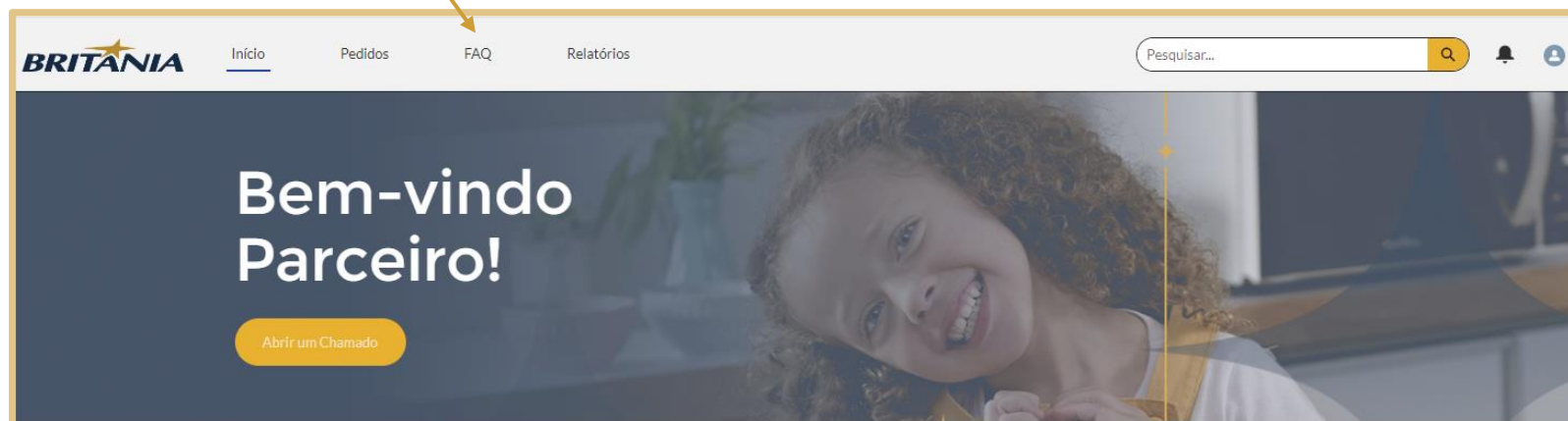
50+ itens • Classificado por Data do pedido de compra • Filtrado por Todos os pedidos - SamePlatform

	Código SF	Order ID	Nome da conta	Data do pedido...	Status	Nota fiscal	
1	04228652	-1281840688225-01	Alessandra	08/12/2022	Preparando Entrega	1418	
2	04228581	-1281840688223-01	Tetsade	08/12/2022	Faturado	14184	
3	04228639	-1281840688230-01	Willian	08/12/2022	Faturado	14185	
4	04228700	-1281840688251-01	Priscila	08/12/2022	Pronto para Manuseio	14189	
5	04228738	-1281840688255-01	Adailton	08/12/2022	Faturado	185068	
6	04228749	-1281840688257-01	Vanessa	08/12/2022	Faturado	588314	
7	04228875	-1281850688288-01	Cesar	08/12/2022	Faturado	141874	

Manual Portal Parceiro

Documentos para apoio à Loja Parceira

Na página de início do portal clique na opção **FAQ**



Os artigos considerados de relevância para auxílio da loja parceira, serão mostrados logo abaixo.

ARTIGOS PARCEIROS		
Título do artigo	Número do Artigo	Data da modificação
Comércio eletrônico	000002637	19/10/2020 15:49
Documentos para a sua Escova Secadora Modelo BES22RX BIV	000004661	19/01/2023 08:52
Documentos para Notebook PNB14.1AC14S126W10	000003951	18/10/2022 09:34
Documentos para o seu Liquidificador Modelo PLQ830 WINE	000004532	07/10/2022 08:33
Rascunho portal	000001583	15/07/2020 17:18
Exibir tudo		

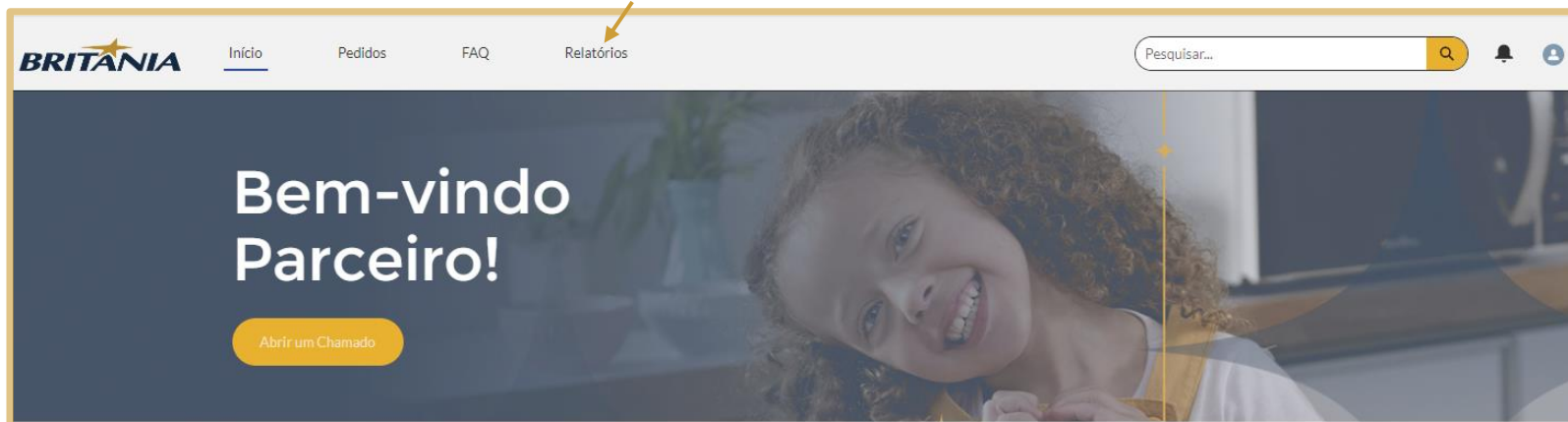
** Aparecerá os 10 artigos que possuírem a data de modificação mais recente.*

*Caso queira localizar outros artigos, deve-se clicar em **exibir tudo**.*

Manual Portal Parceiro

Relatórios para apoio a Loja Parceira

Na página de início do portal clique na opção **Relatórios**



Posteriormente clique na opção **Todos os Relatórios**, localizado ao lado esquerdo da página.

Relatórios	
Todos os relatórios	
2 itens	
RELATÓRIOS	Nome do relatório
Recentes	Todos os chamados da minha loja
Criados por mim	Chamados em aberto da minha loja
Relatórios privados	
Todos os relatórios	

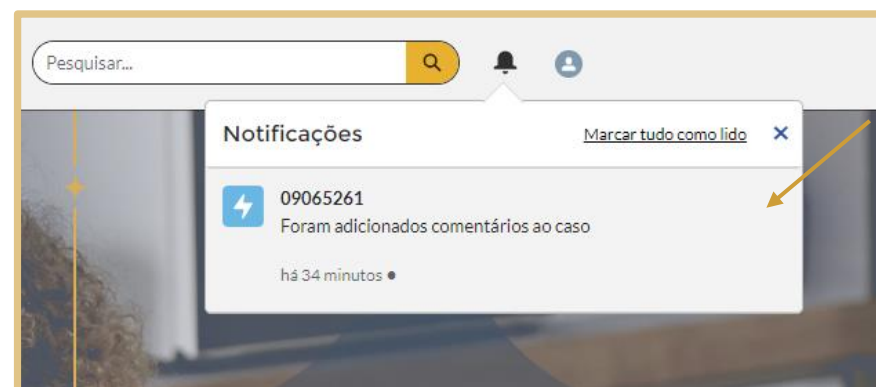
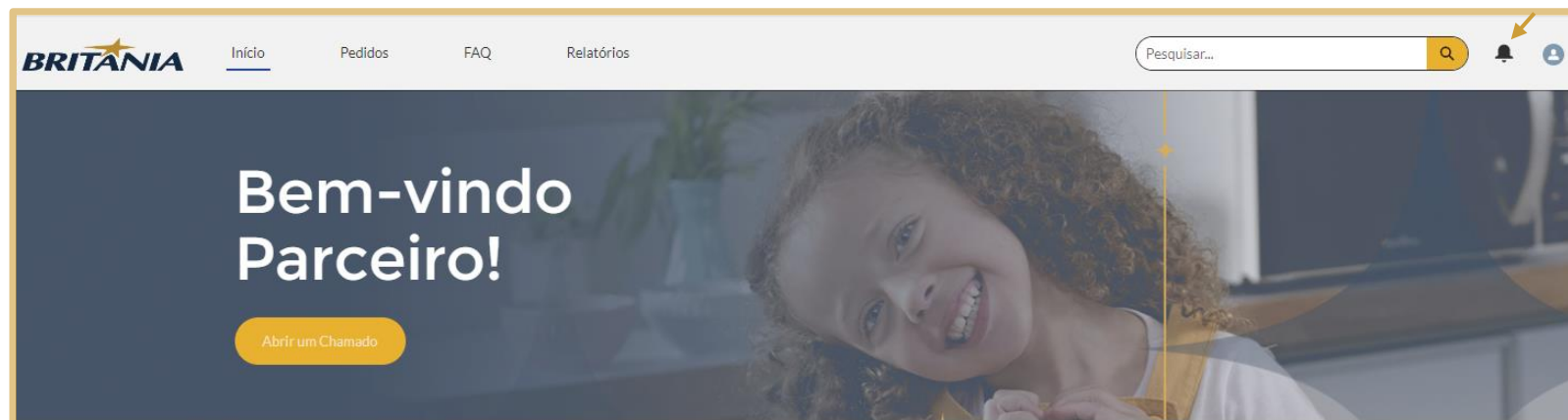
* Será disponibilizados dois relatórios para a loja parceira, sendo eles:

- **Todos os chamados da minha loja:** O qual aparecerá todos os atendimentos da loja parceira, sendo eles, aberto pela loja ou aberto pela Britânia, independente do status do chamado.
- **Chamados em aberto da minha loja:** O qual aparecerá todos os atendimentos em aberto independente do proprietário do caso.

Manual Portal Parceiro

Notificações

Para visualizar os atendimentos o qual foi enviado uma notificação à loja parceira, na página de início do portal clique no símbolo em formato de **Sino**.



As notificações serão mostradas logo abaixo.

Para visualizar o comentário do atendimento, basta clicar na notificação, o qual abrirá o caso em questão.



BRITANIA

Philco