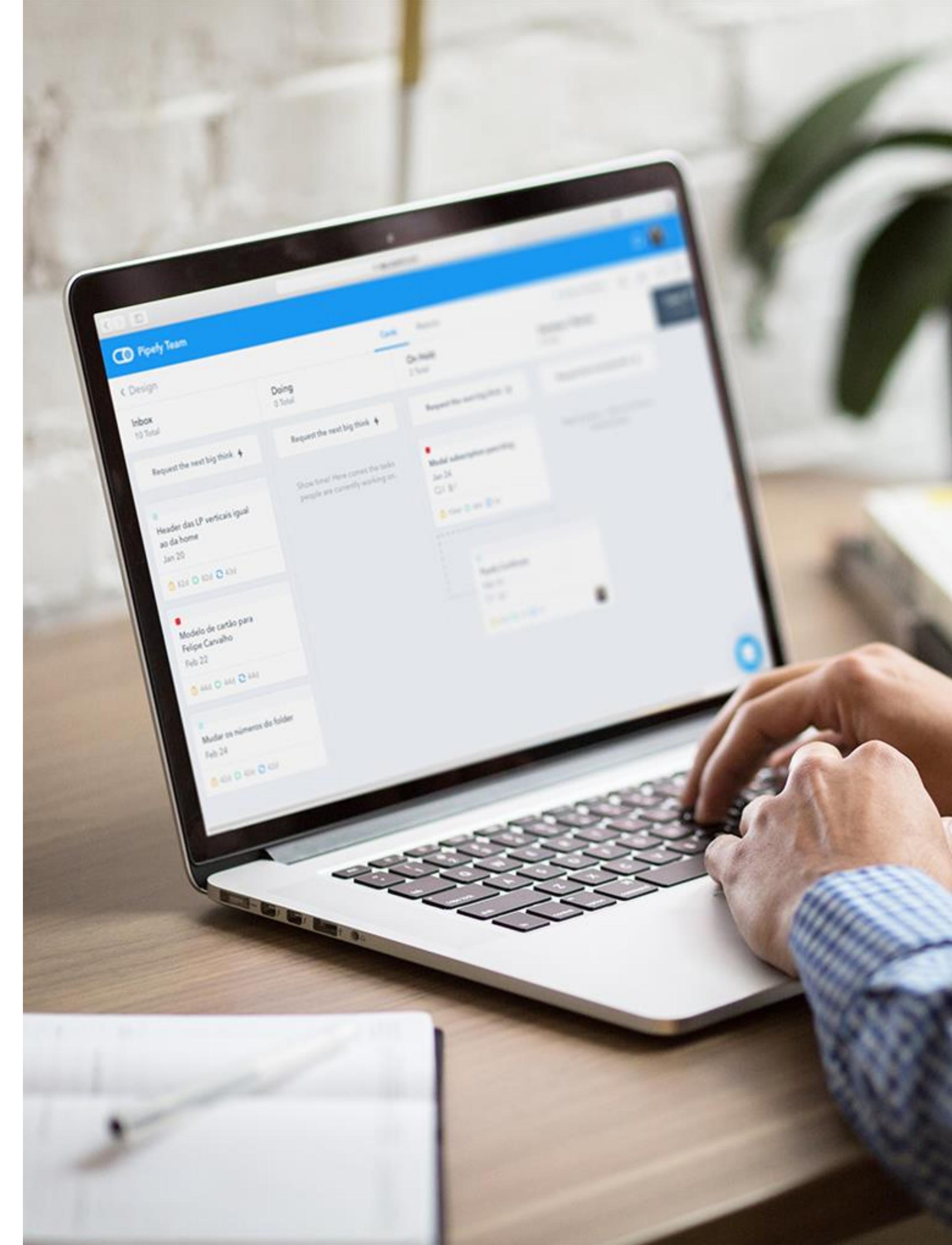

Como estruturar e digitalizar as solicitações do seu CSC de forma rápida e fácil

CSCs no mundo todo garantem eficiência e qualidade de execução de seus processos com o Pipefy.



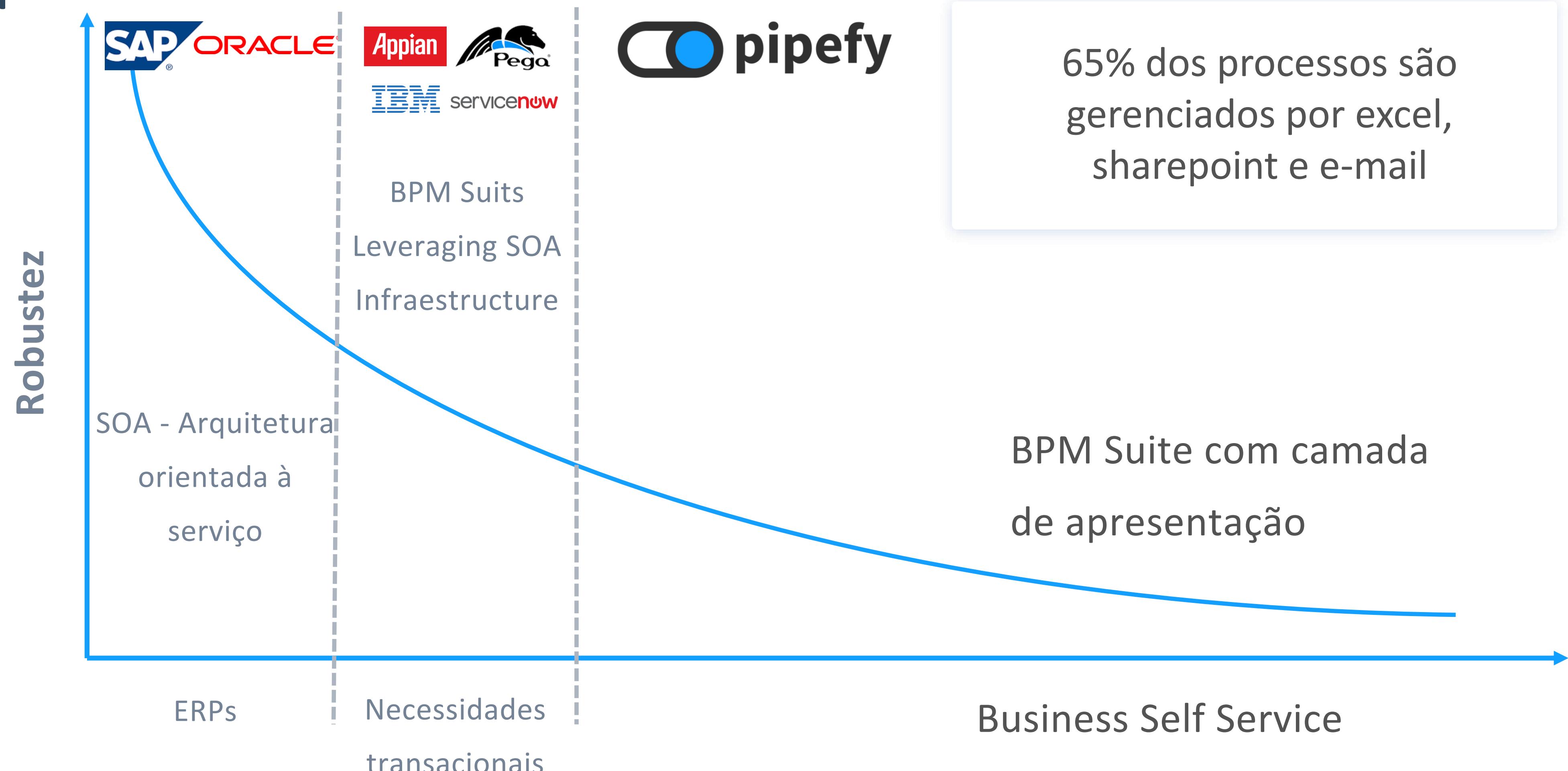
Pipefy

- Solução de workflow brasileira com sede em São Francisco/CA
- 150k usuários em 150 países
- CSCs e BPOs como clientes: Itaú, Santander, Accenture e IBM
- Empodera responsáveis de CSCs a implementar seus próprios processos com agilidade e sem o suporte de TI.

The screenshot shows a Pipefy workflow board titled "Sample Company - Back office requests". The board is organized into four main sections: "Prioritize" (4 Total), "In Progress" (2 Total), "Pending" (3 Total), and "Done" (3 Total). Each section contains cards representing different tasks. The "Prioritize" section has one card: "New Server" (Who: Sarah Johnson, Priority: Low, Status: EXPIRED). The "In Progress" section has two cards: "Verizon renewal" (Who: Jane Ann, Priority: Urgent) and "Upgrade Telecom plans" (Who: Walter White, Priority: High). The "Pending" section has three cards: "Rent new office space" (Who: George Zuck, Priority: Low), "Buy flight tickets" (Who: [redacted], Priority: Low), and "Renew SF licenses" (Who: [redacted], Priority: Low). The "Done" section has three cards: "HP contract" (Status: Mar, 07, In 3 days), "Replace fleet" (Status: Mar, 21, In 2 days), and "Sign new le" (Status: Mar, 21, In 2 days). The interface includes a header with "Cards" (selected), "Reports", "Calendar", and "Slack". A sidebar on the right shows additional cards and user profiles.

O Problema

The Long Tail of Change Challenges IT Professionals



Solicitações para o CSC digitalizadas e estruturadas

Sem o Pipefy



Resolvedores

Com o Pipefy

Solicitantes

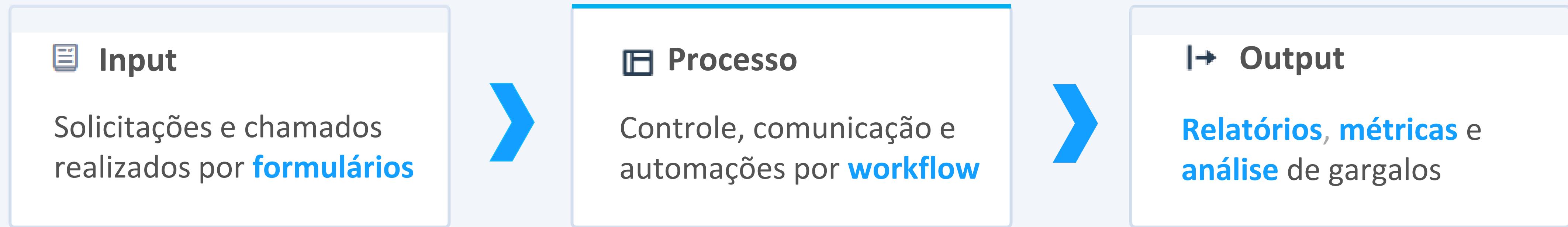
pipefy

Resolvedores

vs.

SOLUÇÃO

Com o Pipefy as *solicitações* para o CSC seguem um workflow



SOLUÇÃO

Substitua suas caixas de entrada por **formulários customizados**





Case Management

Solicite algo para outra área.

*Qual o seu problema?

Descreva brevemente o motivo da abertura do chamado.

I

Email

email@example.com

Seu setor

Telefone

(11) 96123-4567

[Tipo](#) [Mais informações](#)

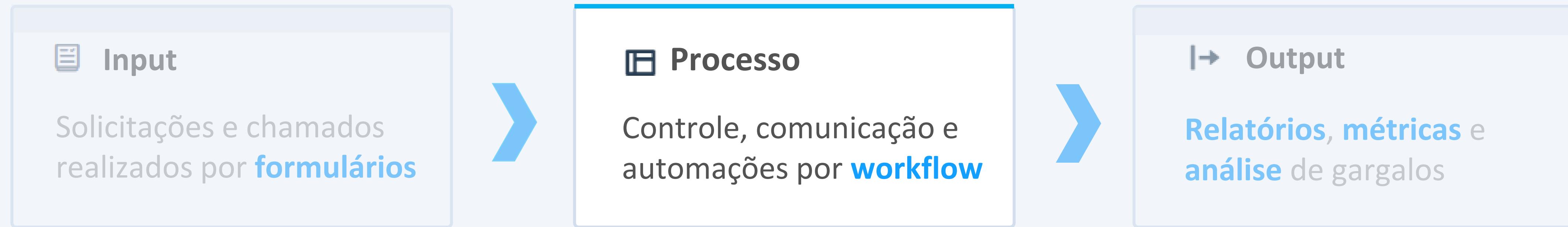
BU

- Nordeste
- Sul
- Sudeste
- Norte

Solicitar

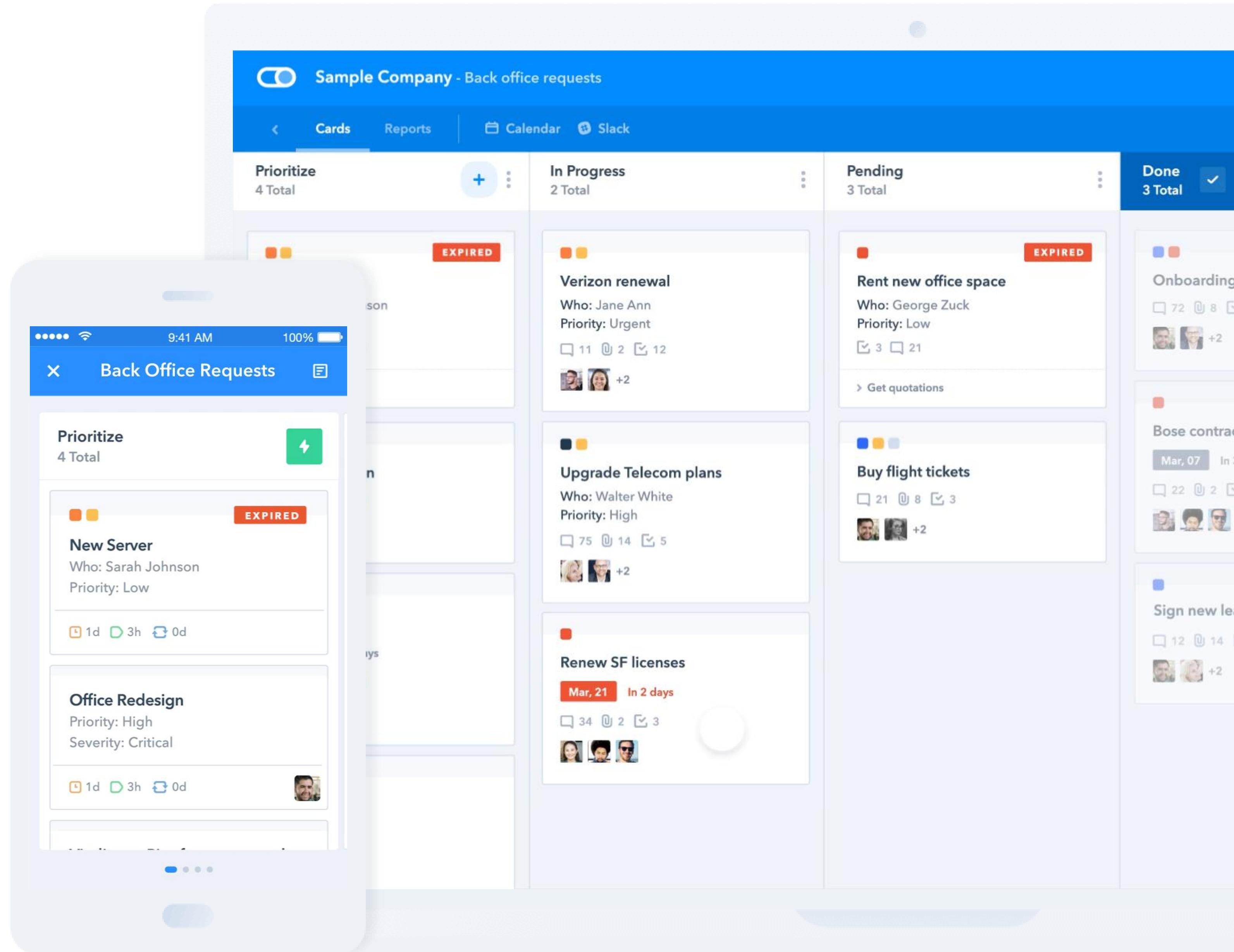
SOLUÇÃO

Controle SLAs, aprovações e crie automações em interface amigável



Controle

O Pipefy permite aos gestores de CSC criarem e automatizarem qualquer tipo de processo de abertura de chamado com workflow com controle de SLAs, visibilidade, melhor comunicação e padrão de execução



SOLUÇÃO

Entenda seus *gargalos* e analise seus processos



OUTPUT

Gerenciamento

Relatórios

Gerenciando Processos - TI | Abertura de Chamado

Novo relatório

TÍTULO	FASE ATUAL	CREADOR	CREADO EM
Não consegue acessar meu perfil	Concluído	André Ribeiro	04 de Julho de 2017, 09:50
Estou com dificuldades para instalar o software	Fazendo	André Ribeiro	04 de Julho de 2017, 09:54
Problema para visualizar tela de compra	On Hold	André Ribeiro	04 de Julho de 2017, 10:00
Meu computador está com problemas	Fazendo	André Ribeiro	04 de Julho de 2017, 10:03
Meu mouse quebra	Fazendo	André Ribeiro	04 de Julho de 2017, 11:41
Problema link dedicado	On Hold	André Ribeiro	04 de Julho de 2017, 11:43
Meu computador está em tela azul	Fazendo	André Ribeiro	11 de Agosto de 2017, 09:46
Problema no meu acesso	Fazendo	André Ribeiro	15 de Agosto de 2017, 10:07
Mouse quebrado	Caixa de entrada	André Ribeiro	17 de Agosto de 2017, 17:18
Problema em internet	Fazendo	André Ribeiro	20 de Setembro de 2017, 18:41
Problema com internet	Fazendo	André Ribeiro	20 de Setembro de 2017, 18:47
Problema de internet	Fazendo	Pipobot	09 de Novembro de 2017, 11:30
Conexão com internet	Caixa de entrada	Pipobot	21 de Novembro de 2017, 09:27

GERAL

- Código
- Titulo
- Descrição
- Labels
- Data e vencimento
- Criador
- Responsável
- Finalizado em
- Criado em
- Atendido em
- Último comentário em
- Último comentário em

FASES

- Start Form
- Qual é o seu problema?
- Descrição
- Seu e-mail
- Telefone
- Tipo
- Mais informações
- BU

Salvar relatório

Controle de SLAs

ATRASADO

Problema com conexão

4931829

robert@robert.com

Alta prioridade

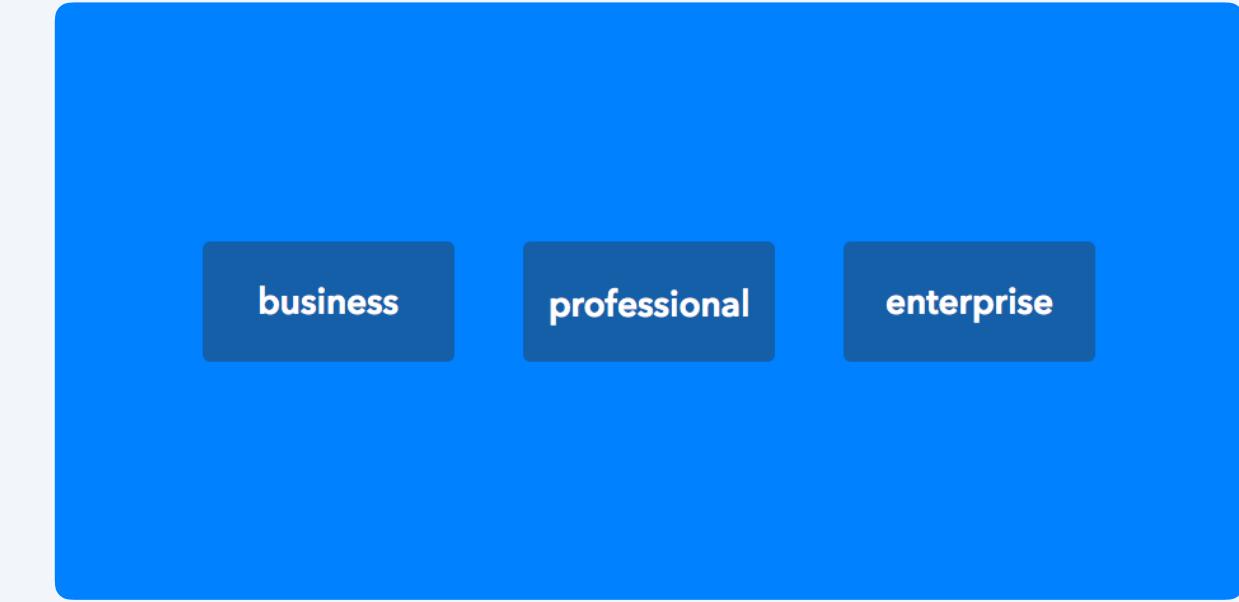
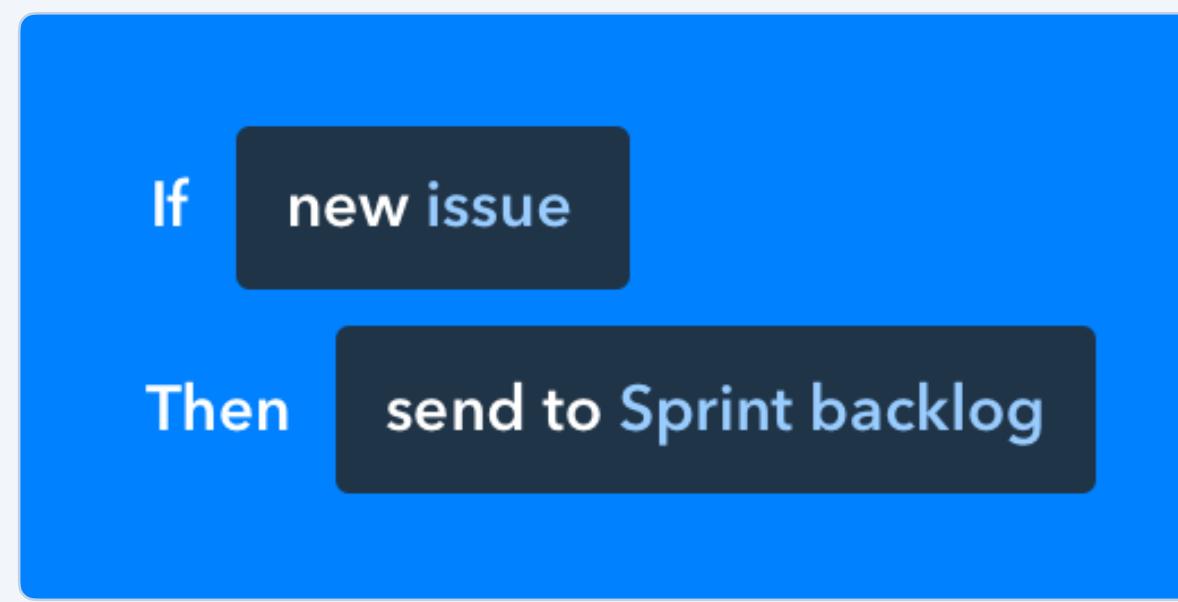
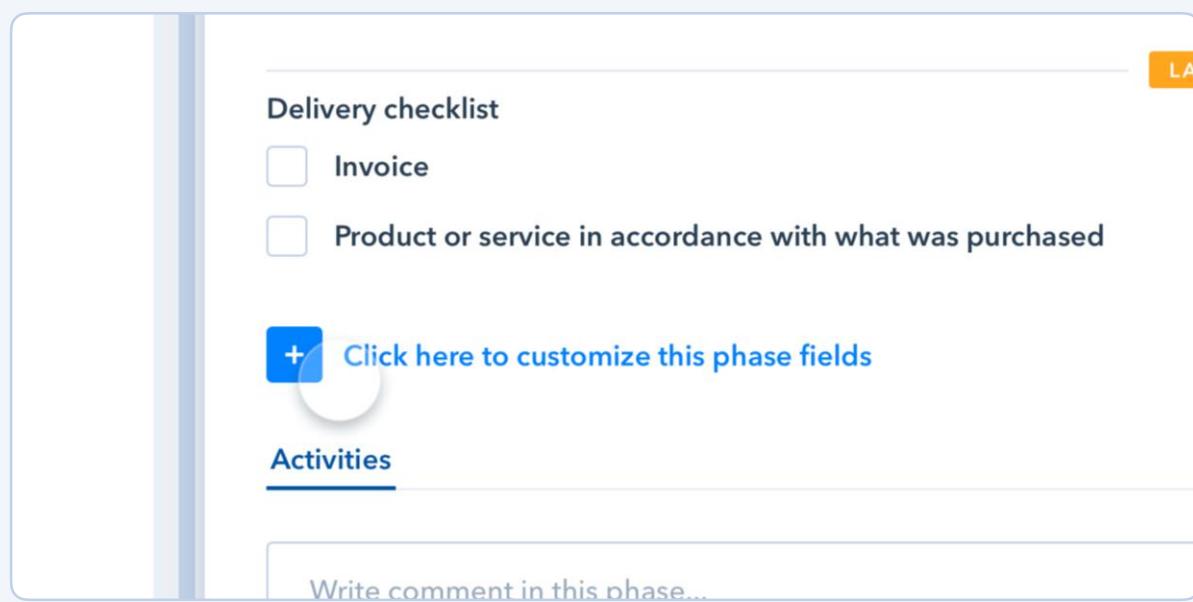
148d 148d 0min

Analytics



SOLUÇÃO

O Pipefy é ideal para gerenciar as **solicitações** do seu CSC



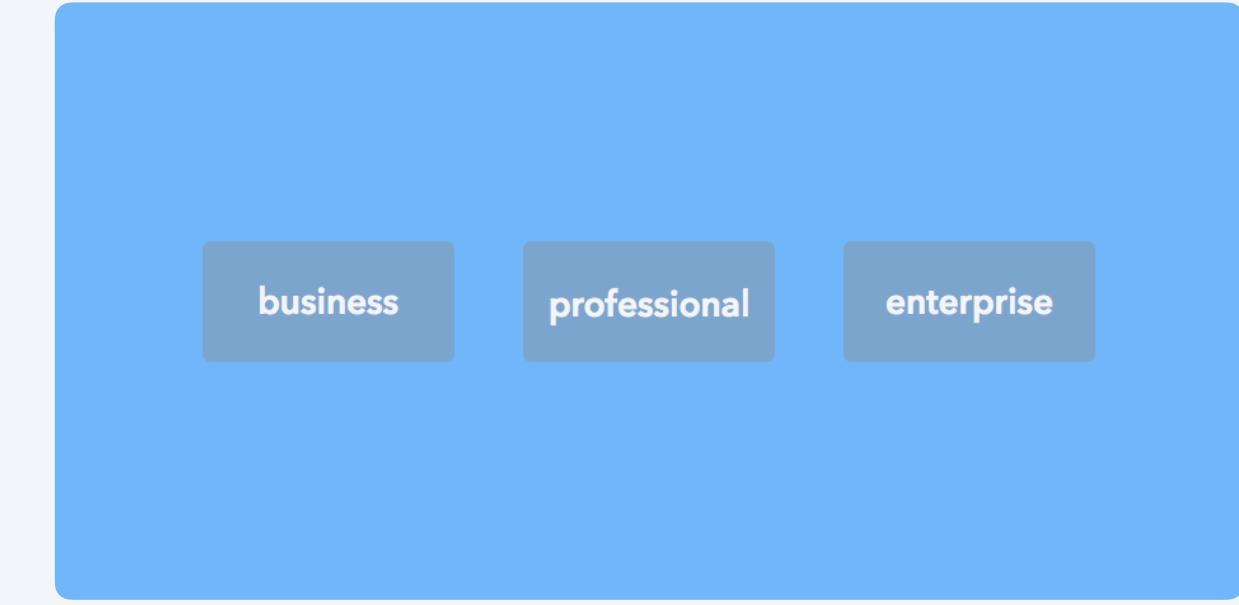
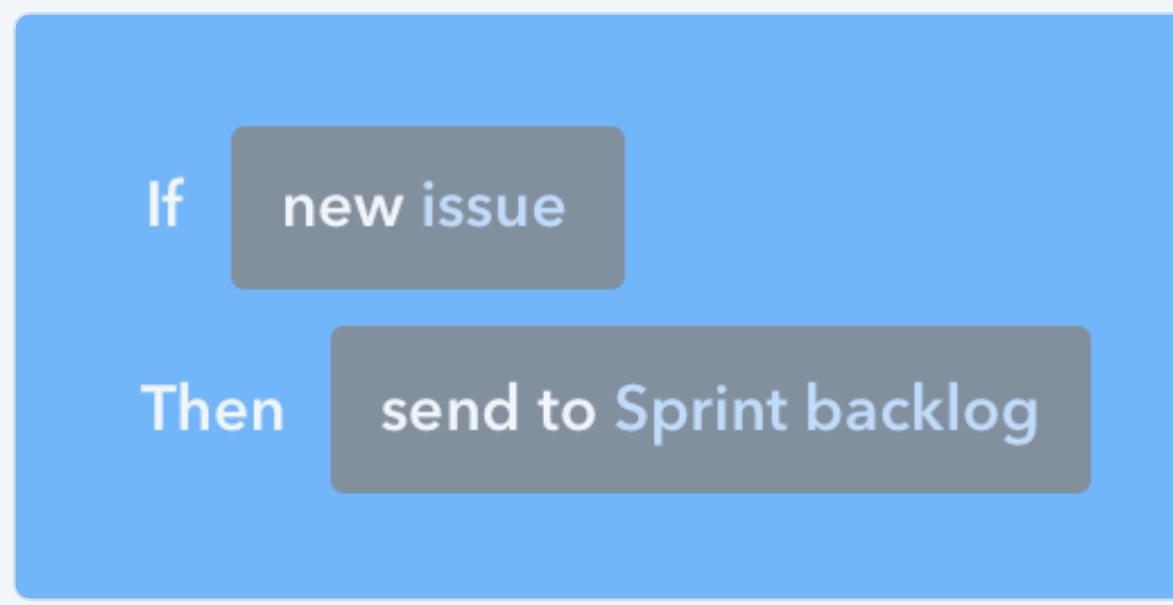
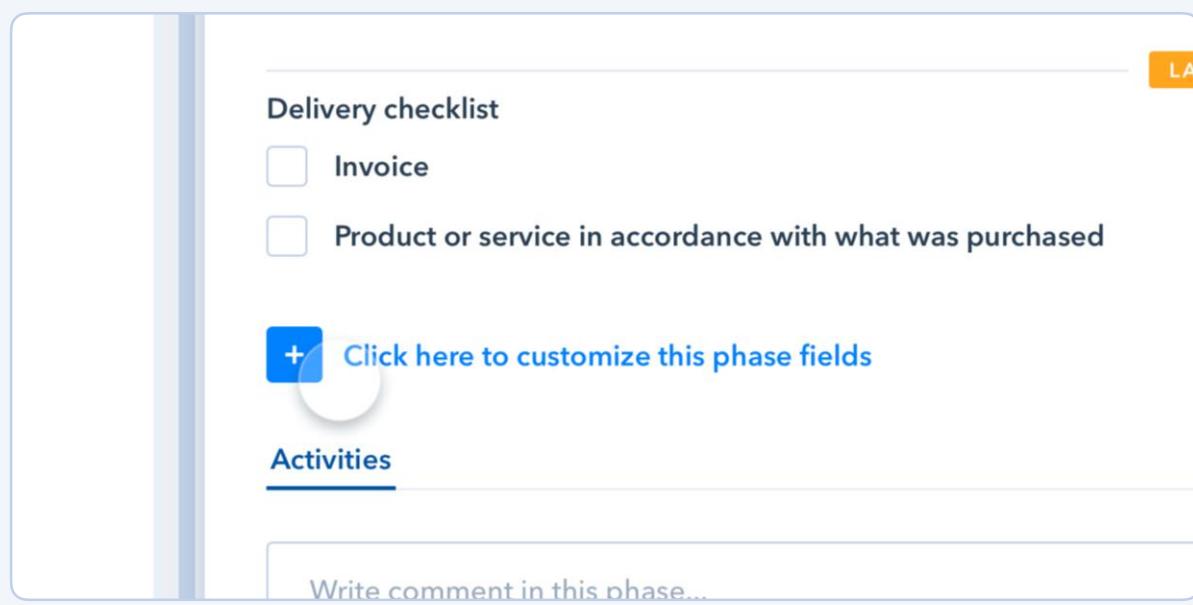
Implementação
rápida

Empoderamento
dos gestores

Baixo risco de
implementação

SOLUÇÃO

O Pipefy é ideal para gerenciar as **solicitações** do seu CSC



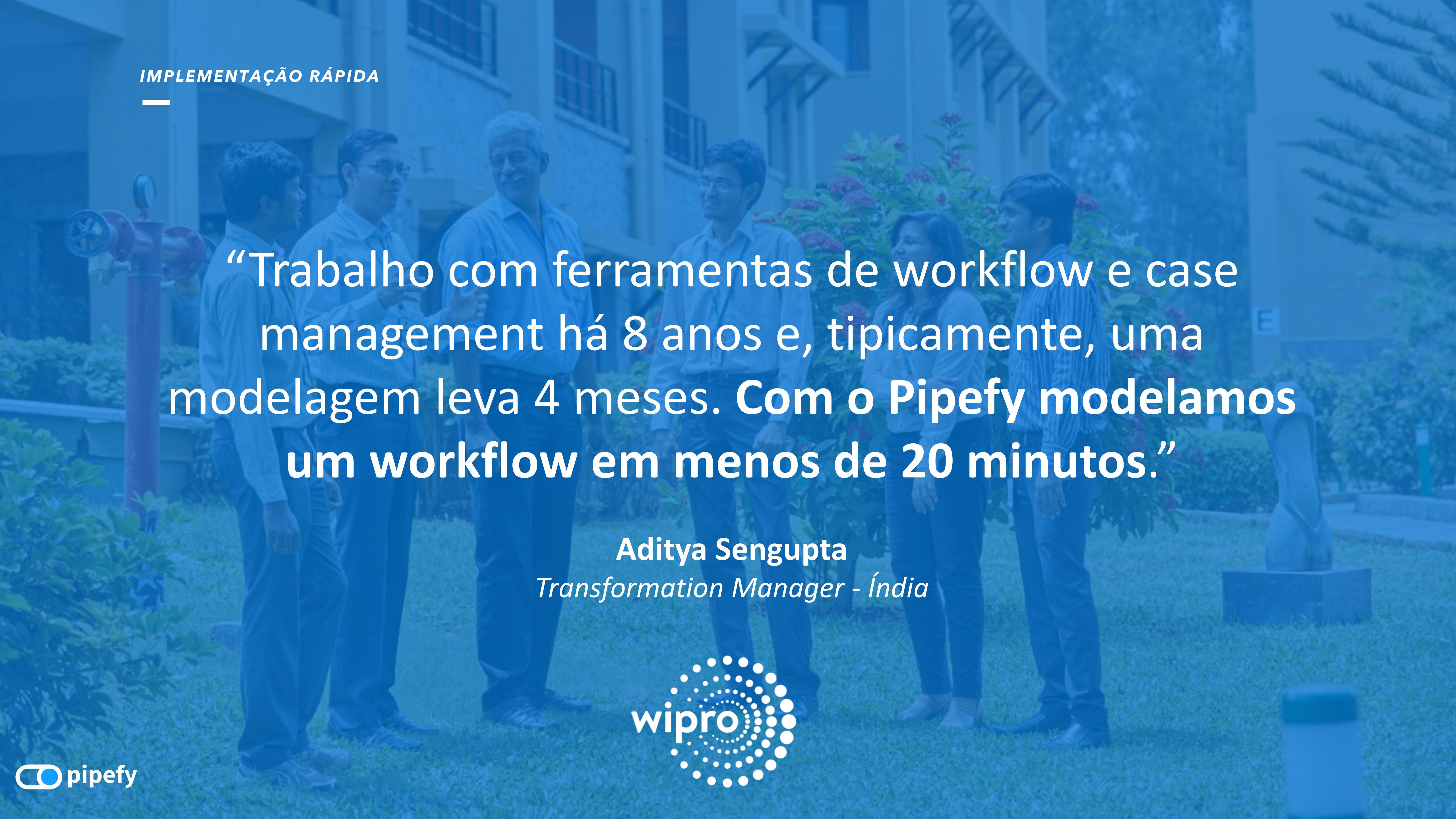
Implementação
rápida

Empoderamento
dos gestores

Baixo risco de
implementação

Como o Pipefy tem ajudado clientes e parceiros a se moverem de forma **ágil**





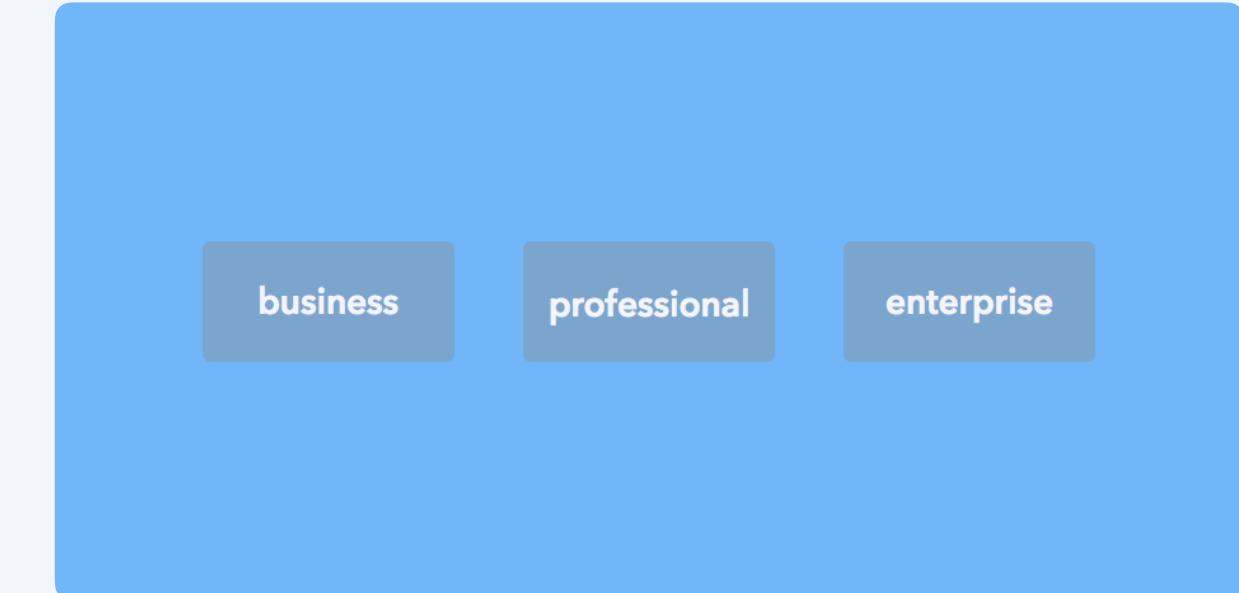
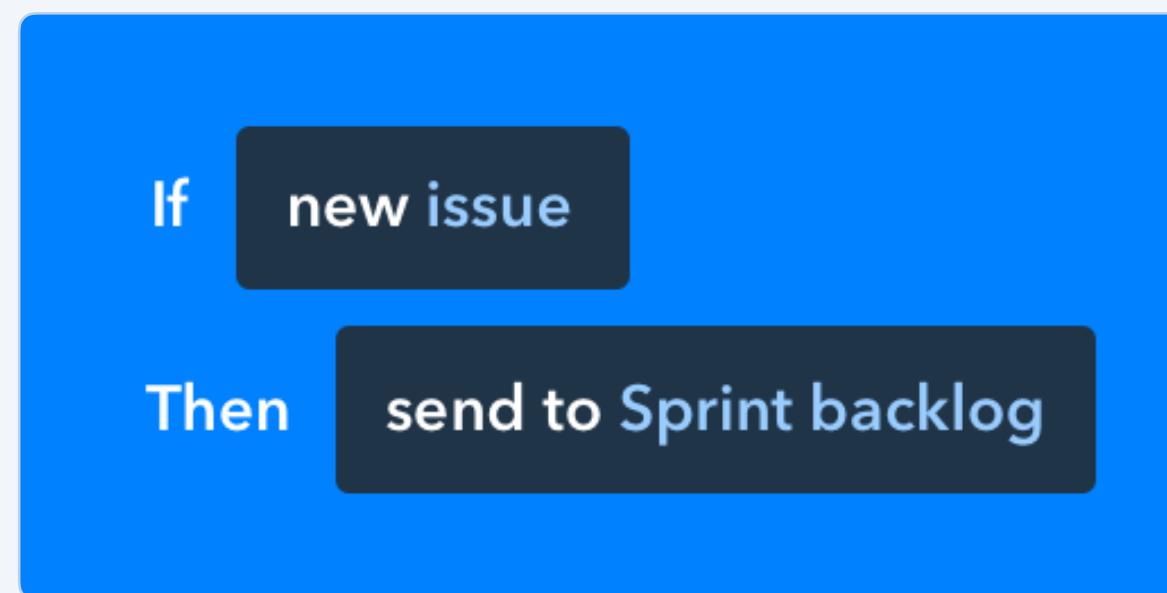
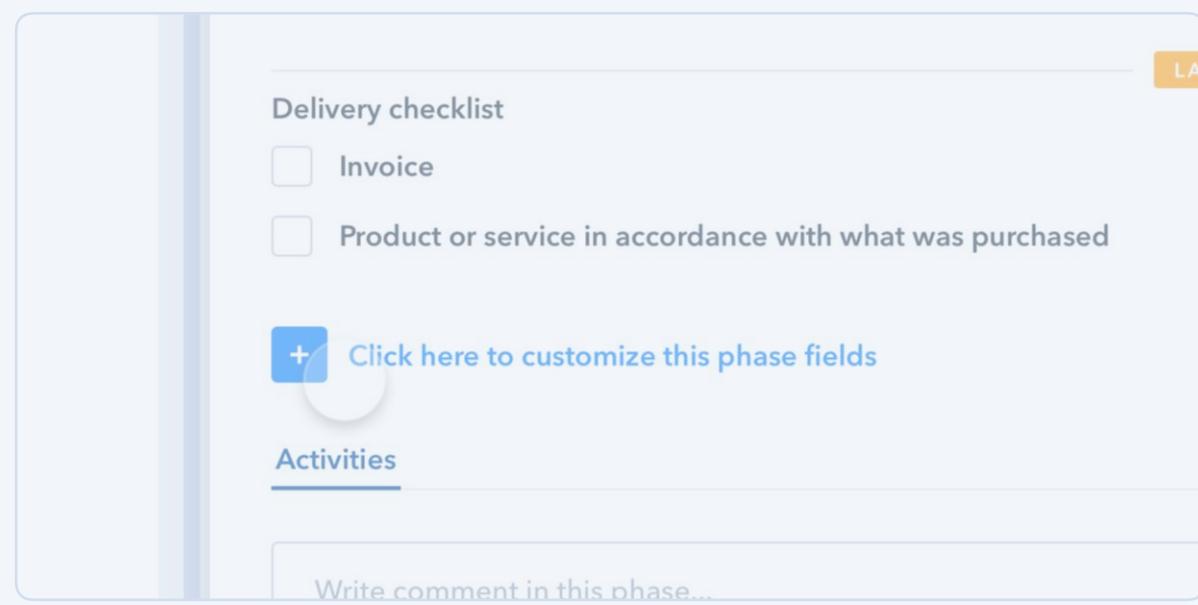
“Trabalho com ferramentas de workflow e case management há 8 anos e, tipicamente, uma modelagem leva 4 meses. Com o Pipefy modelamos um workflow em menos de 20 minutos.”

Aditya Sengupta
Transformation Manager - Índia



SOLUÇÃO

O Pipefy é ideal para gerenciar as **solicitações** do seu CSC



Implementação
rápida

Empoderamento
dos gestores

Baixo risco de
implementação

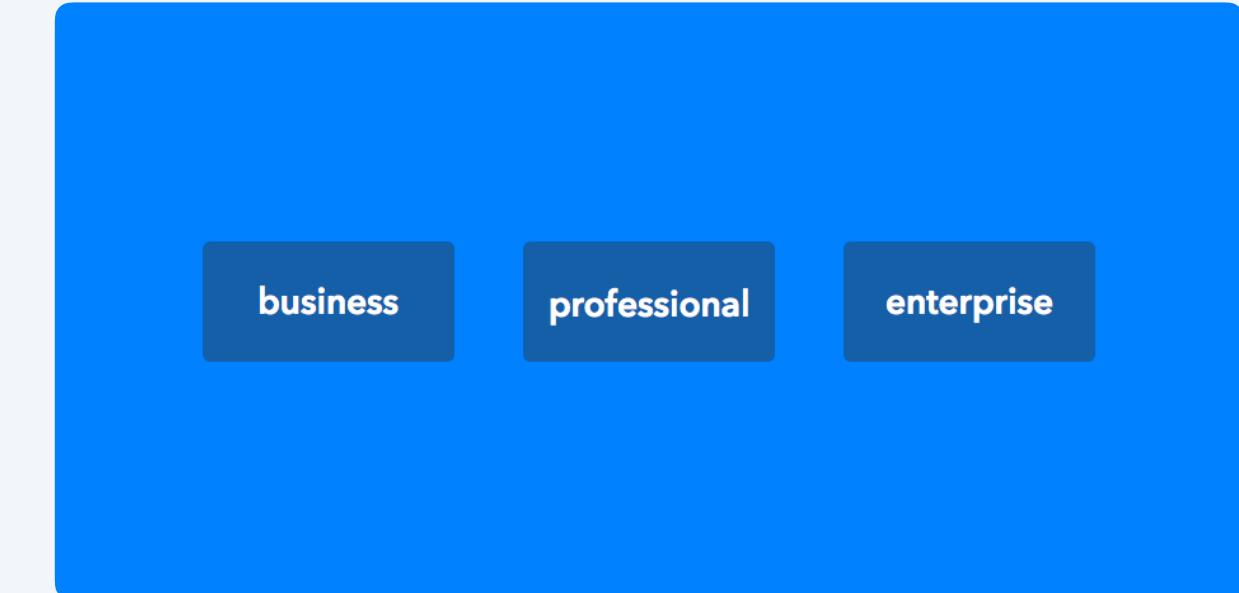
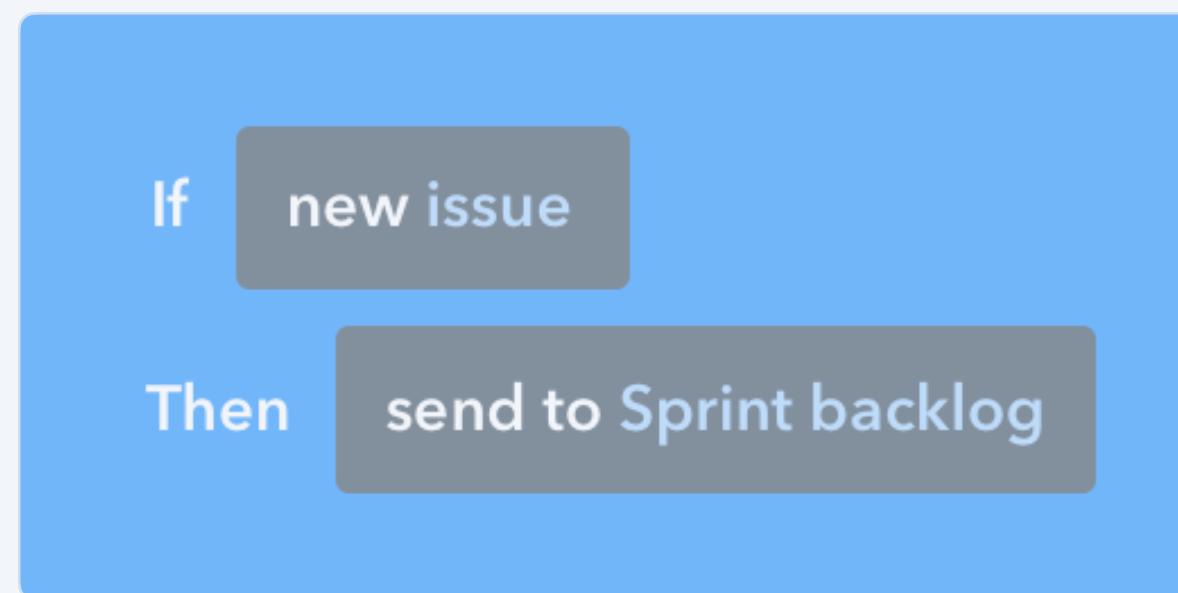
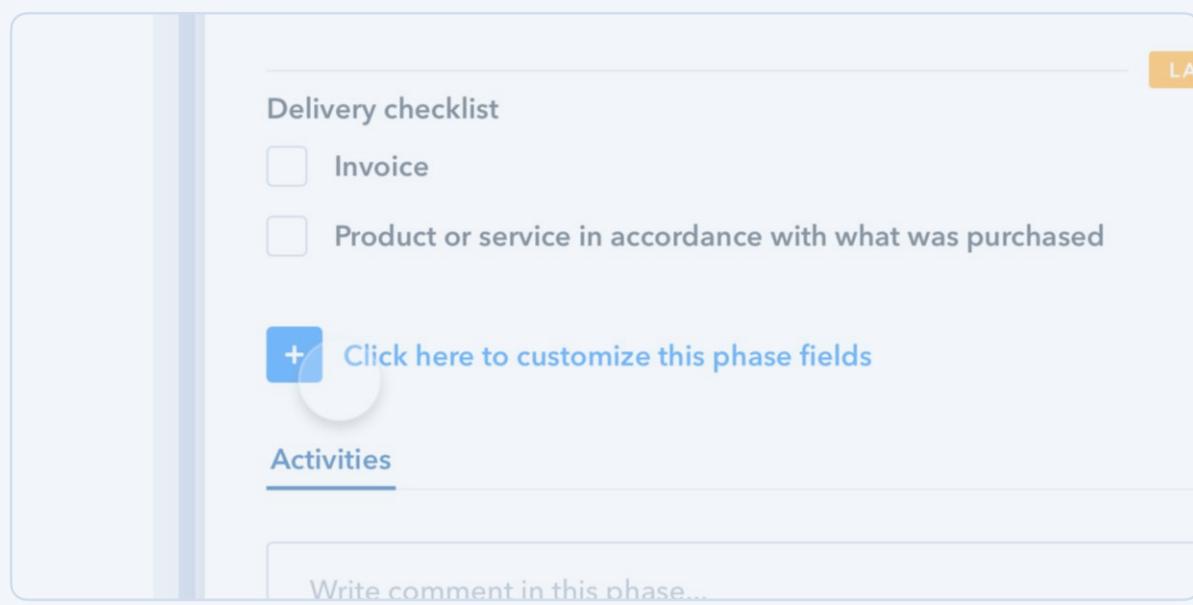
“O Pipefy revolucionou a forma como vemos e construímos nossos processos nas operações da Accenture. Sua **flexibilidade e facilidade de uso** nos permitiram melhorar nossa produtividade e qualidade de entrega.”

Fabiano Guastella
Gerente de Transformação Digital - Brasil

>
accenture
High performance. Delivered.

SOLUÇÃO

O Pipefy é ideal para gerenciar as **solicitações** do seu CSC



Implementação
rápida

Empoderamento
dos gestores

Baixo risco de
implementação

“Outras aplicações exigem muito planejamento e acordo de muitas equipes. Com o Pipefy não dependemos nem esperamos por ninguém. **Modelamos, implantamos e validamos processos sempre que necessário.”**

Michael Galkovsky
Chief Software Architect - Bélgica





AkzoNobel



IBM

[B]³
BRASIL
BOLSA
BALCAO

Itaú



Santander



accenture
High performance. Delivered.



nextel

Unilever

ALSTOM

Clear Channel

Telefónica

Gestores de mais de
15.000 empresas em
mais de 150 países
confiam no Pipefy

Case management em CSC



CSC: Operações de RH

Parte da transformação digital
global HRO | Chatbots + RPA



CSC: Suporte ao Comercial

⬇️ 50% trabalhos manuais



Backoffice Service
Management

450+ automações nativas



GBS: Contratação e
admissão de funcionários

Exclusão do Layer 1

Casos de uso CSC Veículos Itaú

- Time comercial de veículos do Itaú utilizava 482 caixas de e-mail para abertura de chamados junto ao CSC.
- Estes chamados referem-se a dúvidas, reanálise de créditos e tudo relacionado ao financiamento de veículos.



CSC Veículos Itaú



A solução

Hoje, os clientes abrem tickets pelo Pipefy. Estes são encaminhados diretamente para o responsável adequado, sem a necessidade de uma triagem pelas caixas de e-mail.

Benefícios

- Implementação em menos de um mês
- Redução de trabalhos manuais de 40% para 20%.
- Processo que durava dois dias, agora leva 45 minutos
- ROI estimado na casa dos milhões de reais ao ano.

Pergunta

O seu CSC usa caixas de e-mail para receber algum tipo de solicitações?

Obrigado,

André Ribeiro

Enterprise Account Executive

andre.ribeiro@pipefy.com

[\(41\) 99638-8209](tel:(41)99638-8209)

