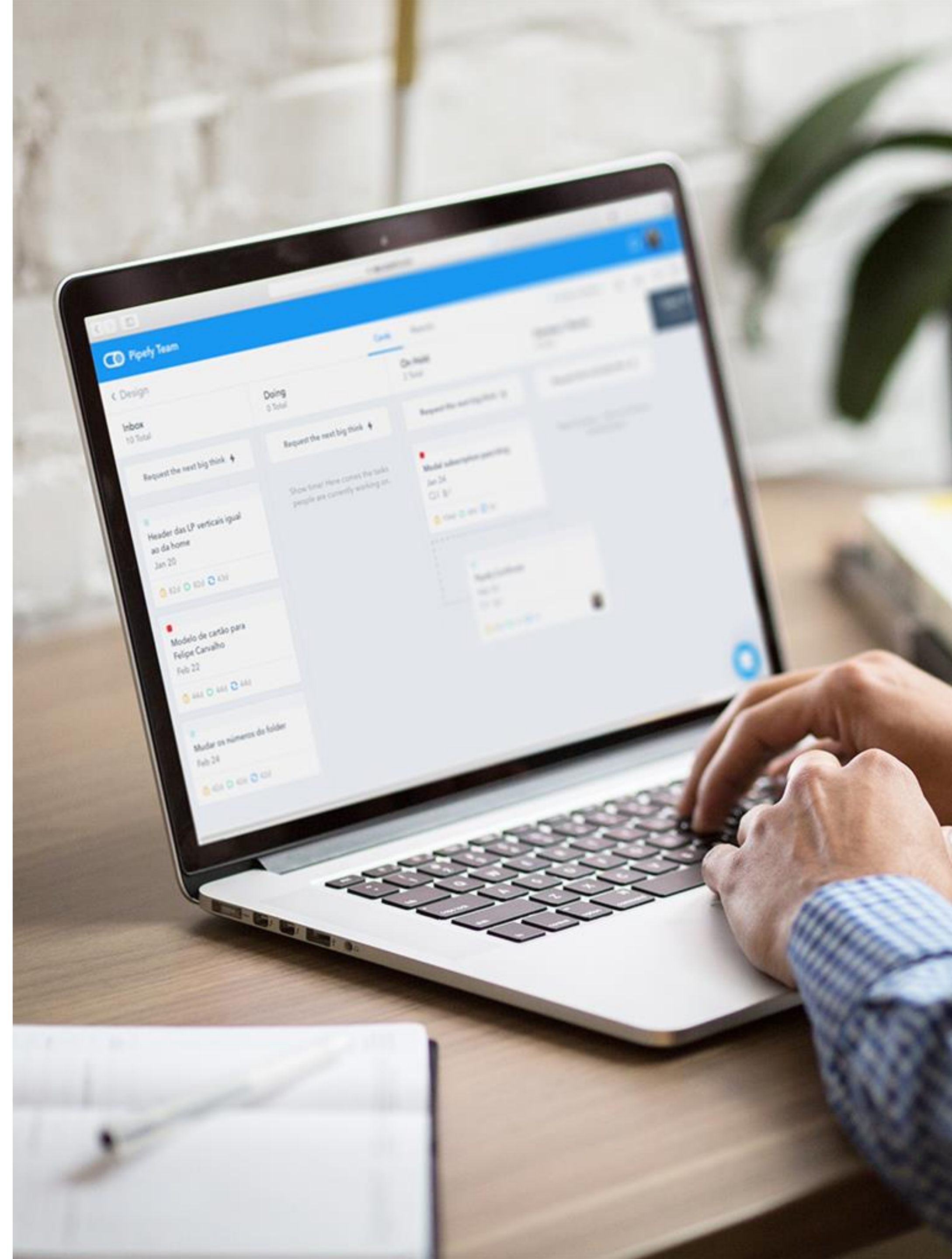


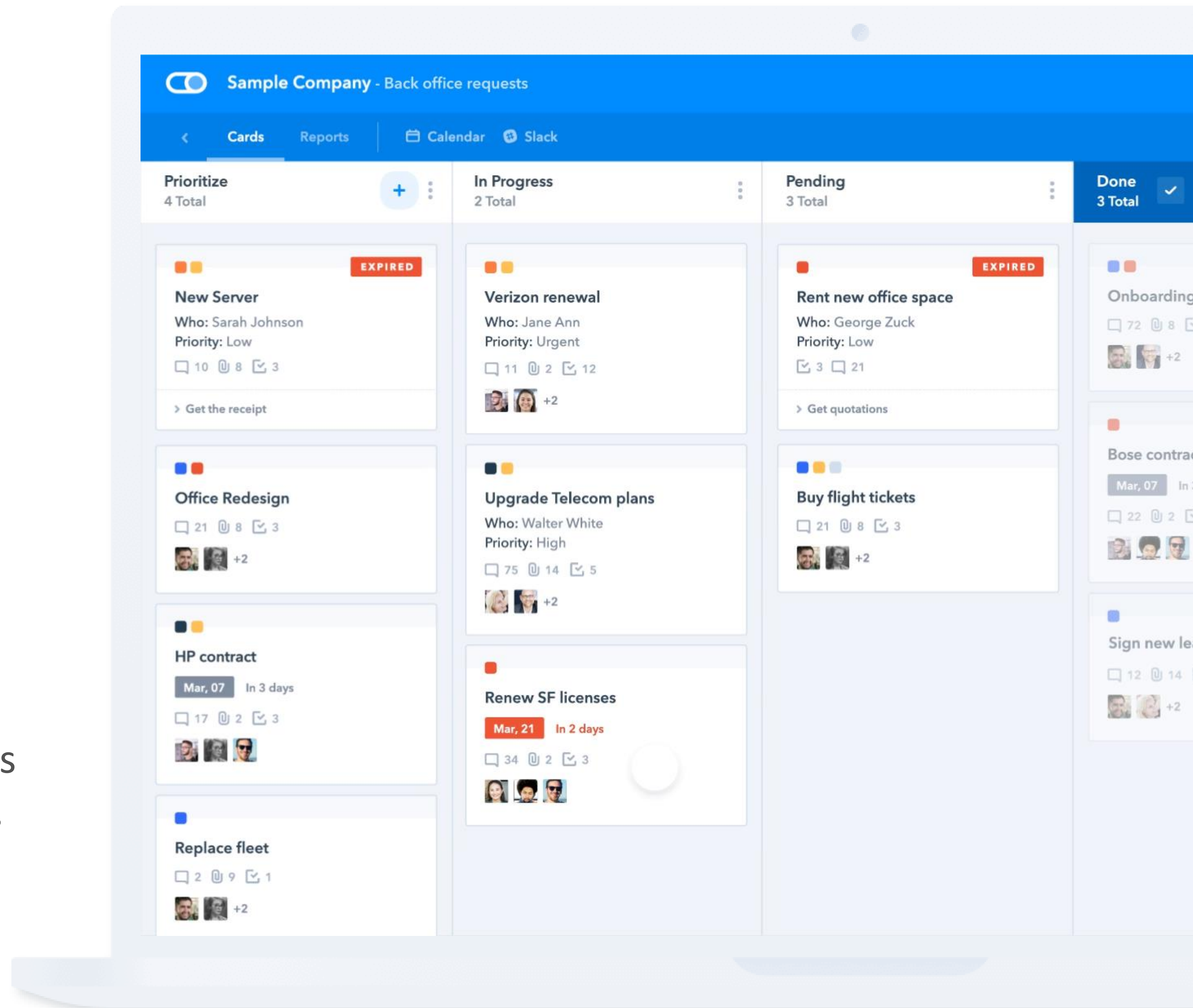
Como estruturar e digitalizar as solicitações do seu CSC de forma rápida e fácil

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



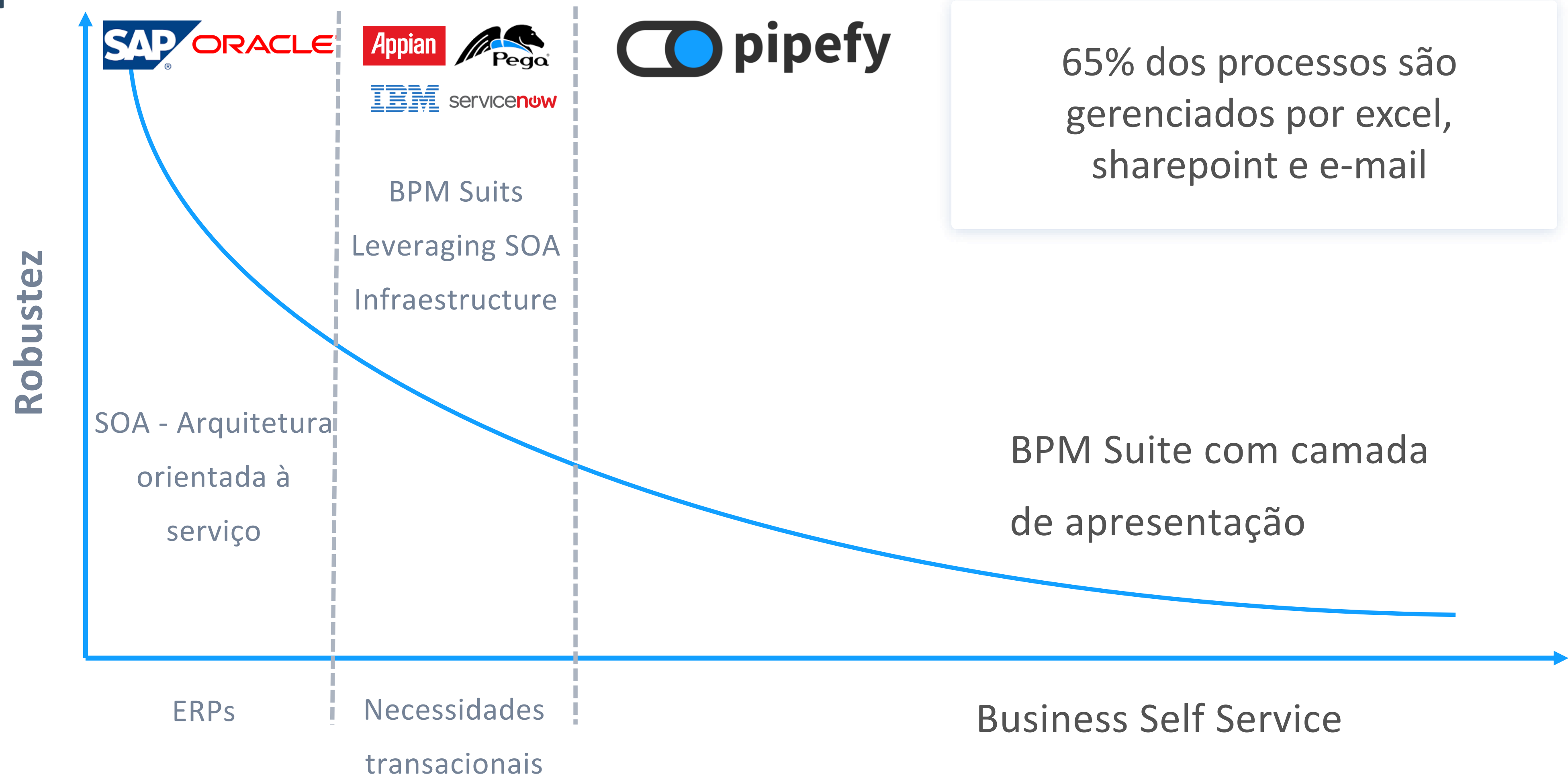
Pipefy

- 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.



O Problema

The Long Tail of Change Challenges IT Professionals



“The Role Of IT In Business-Driven Process Automation” – Forrester Research

Solicitações para o CSC digitalizadas e estruturadas

Sem o Pipefy

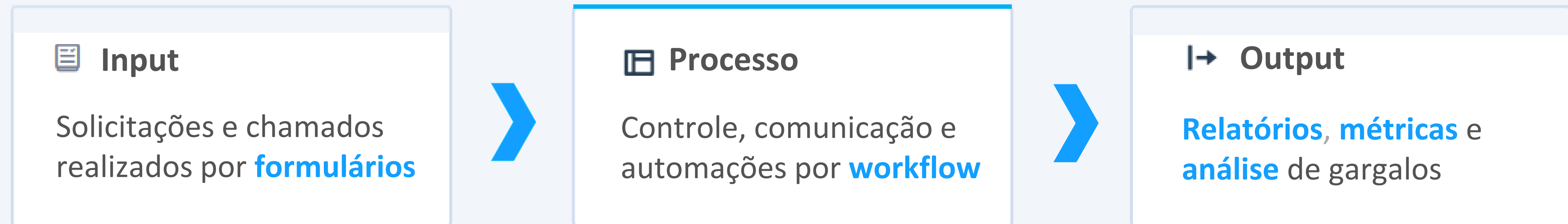


vs.

Com o Pipefy



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



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.

Email

Seu setor

Telefone

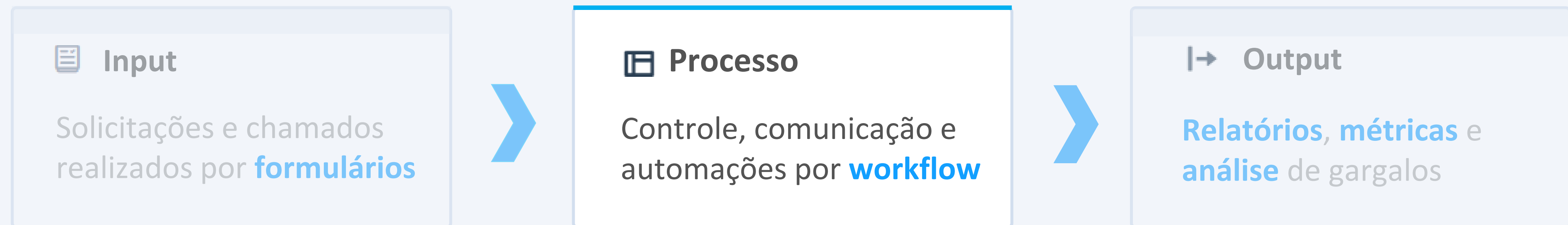
Tipo Mais informações

BU

- ☐ Nordeste
- ☐ Sul
- ☐ Sudeste
- ☐ Norte

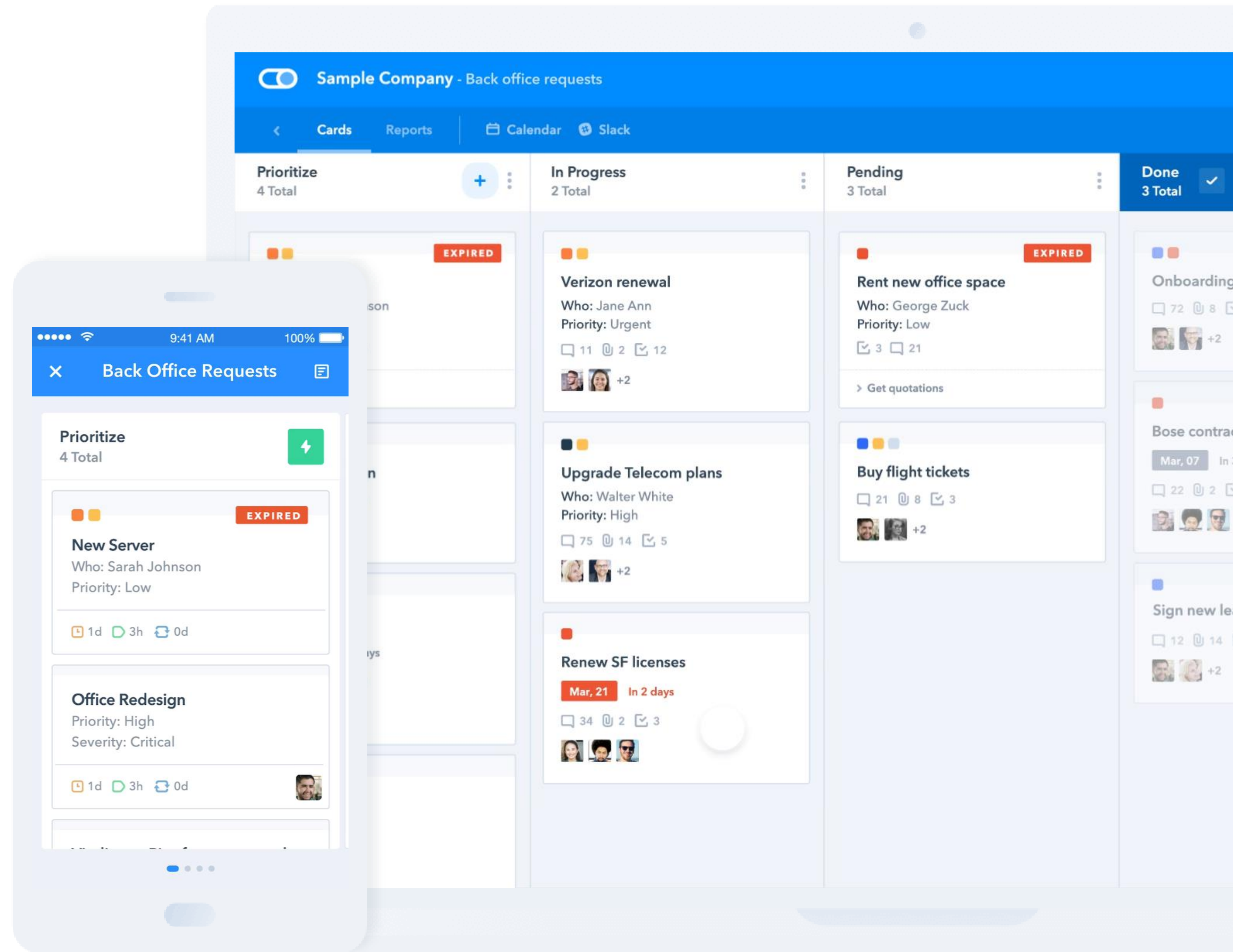
Solicitar

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



Entenda seus gargalos e analise seus processos

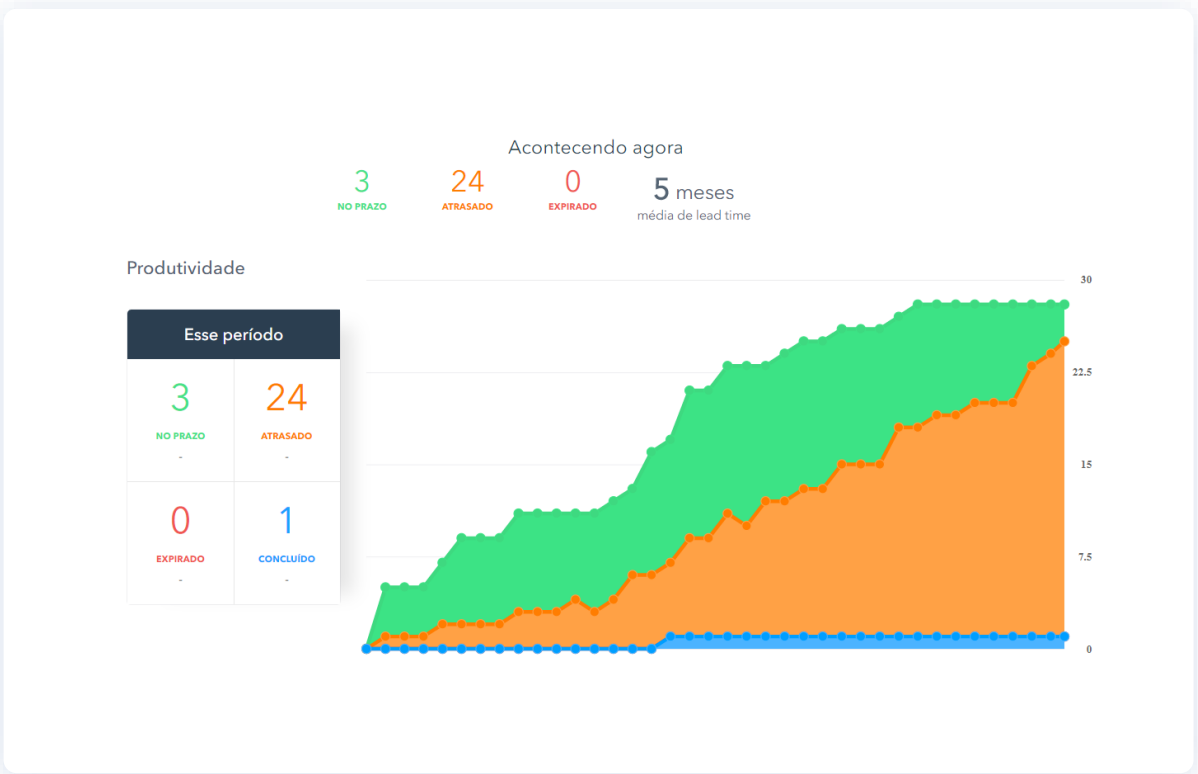
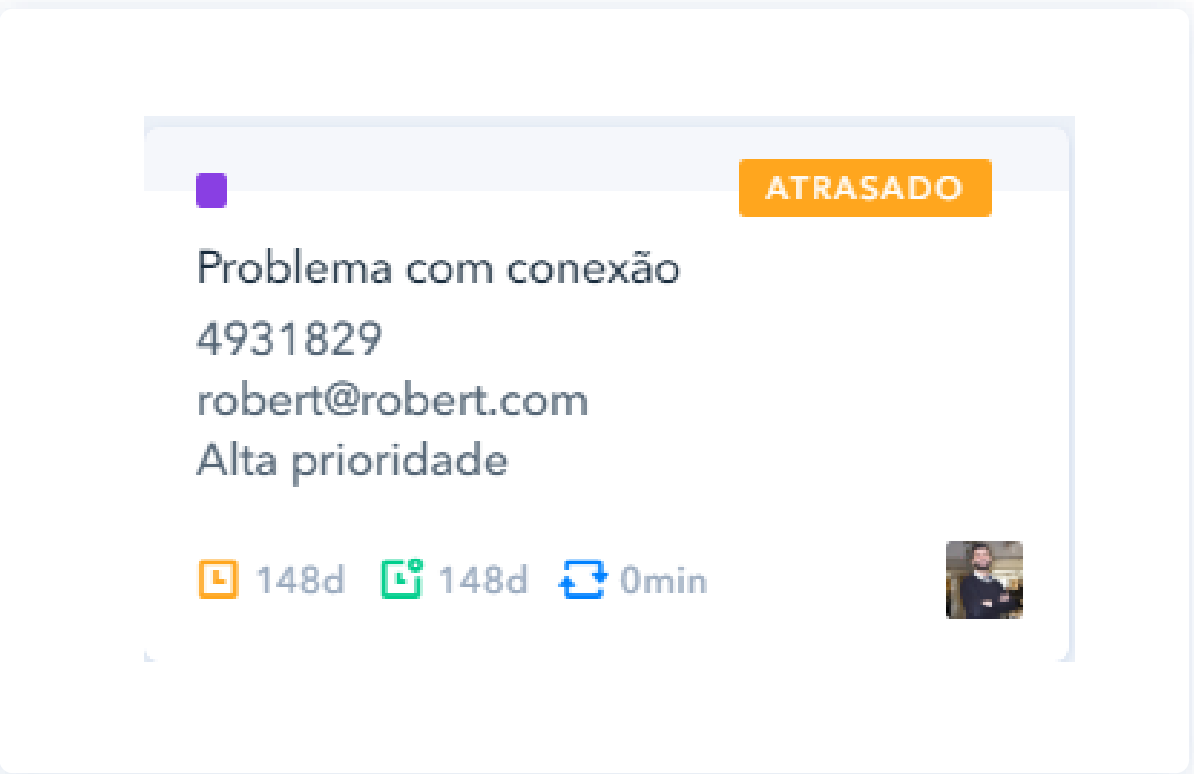
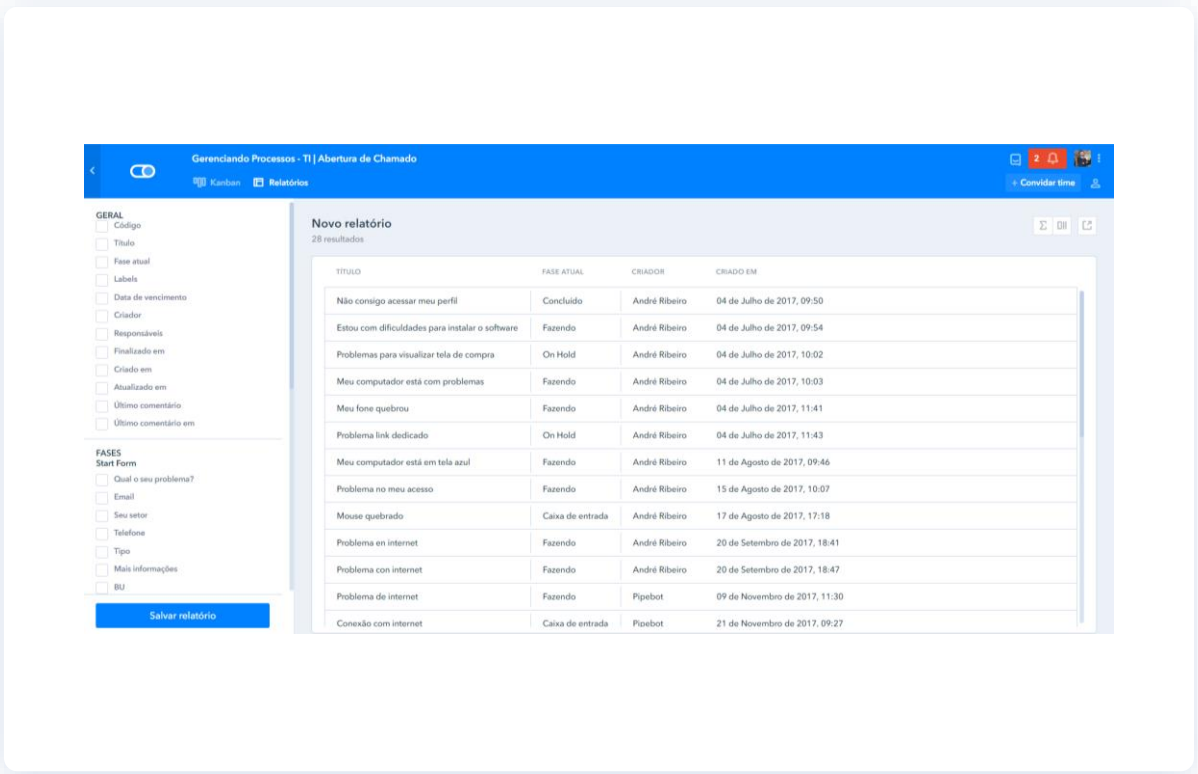


Gerenciamento

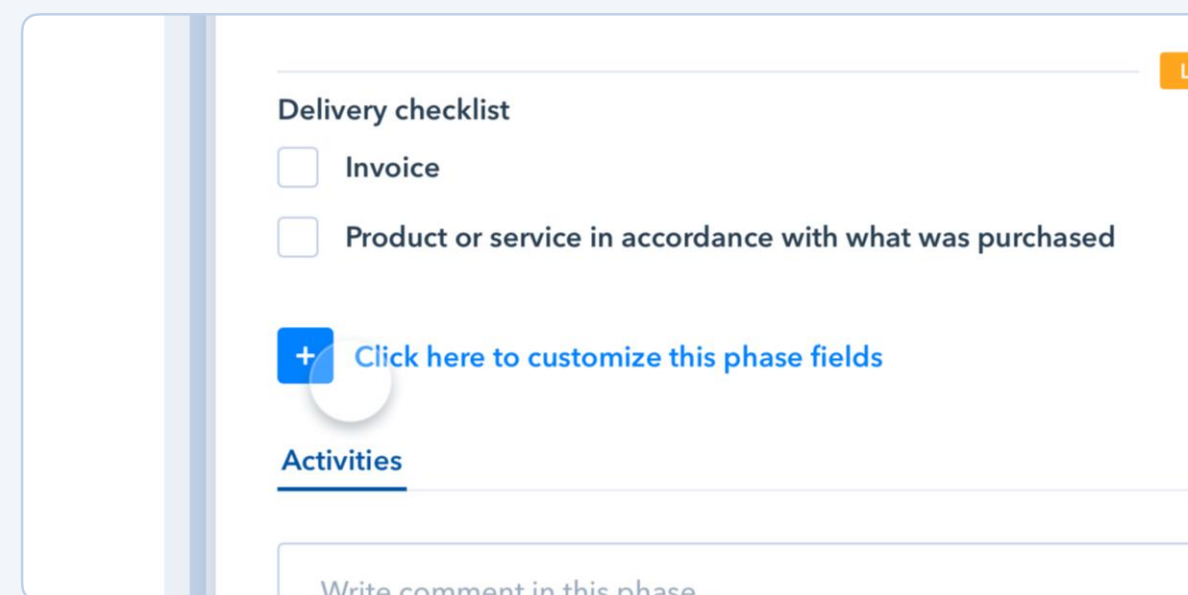
📄 Relatórios

🕒 Controle de SLAs

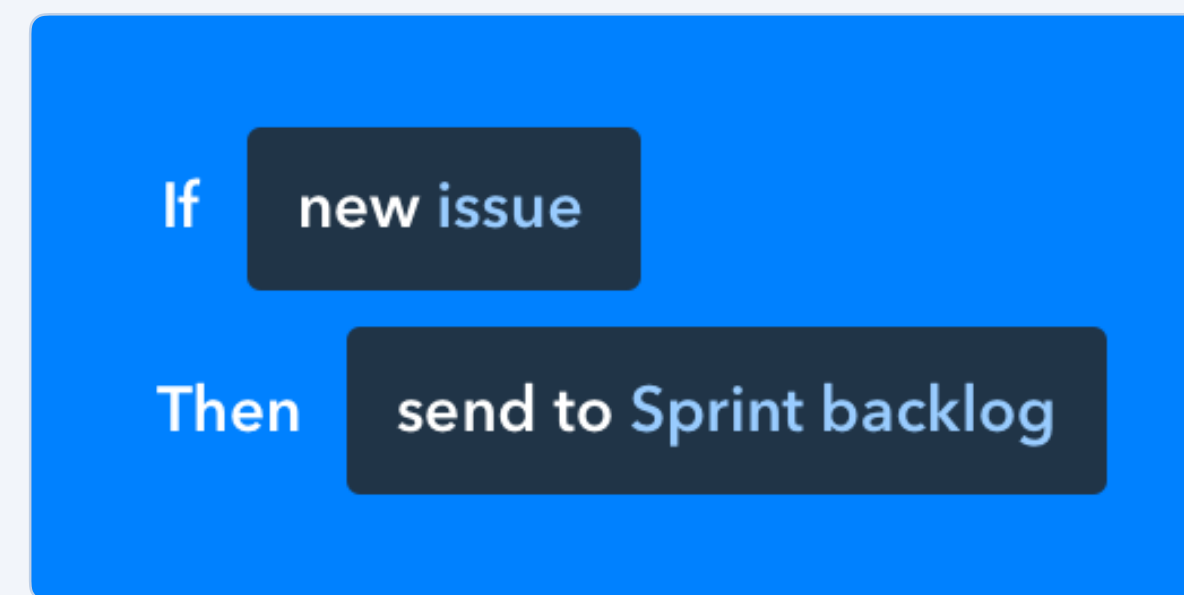
📊 Analytics



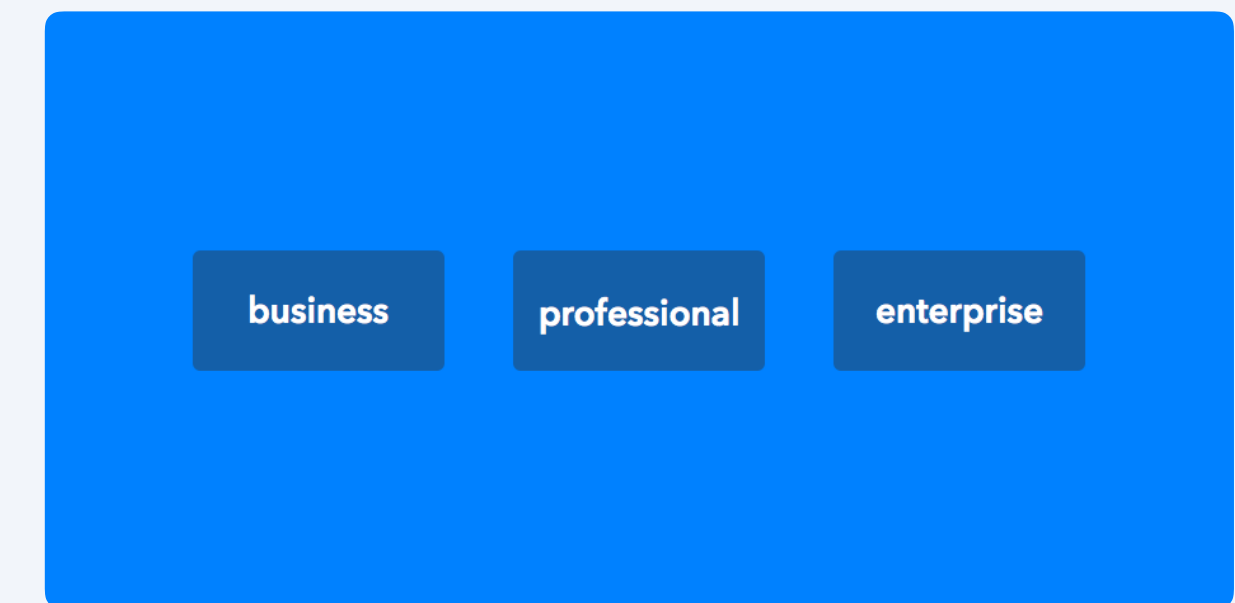
O Pipefy é ideal para gerenciar as solicitações do seu CSC



Implementação
rápida

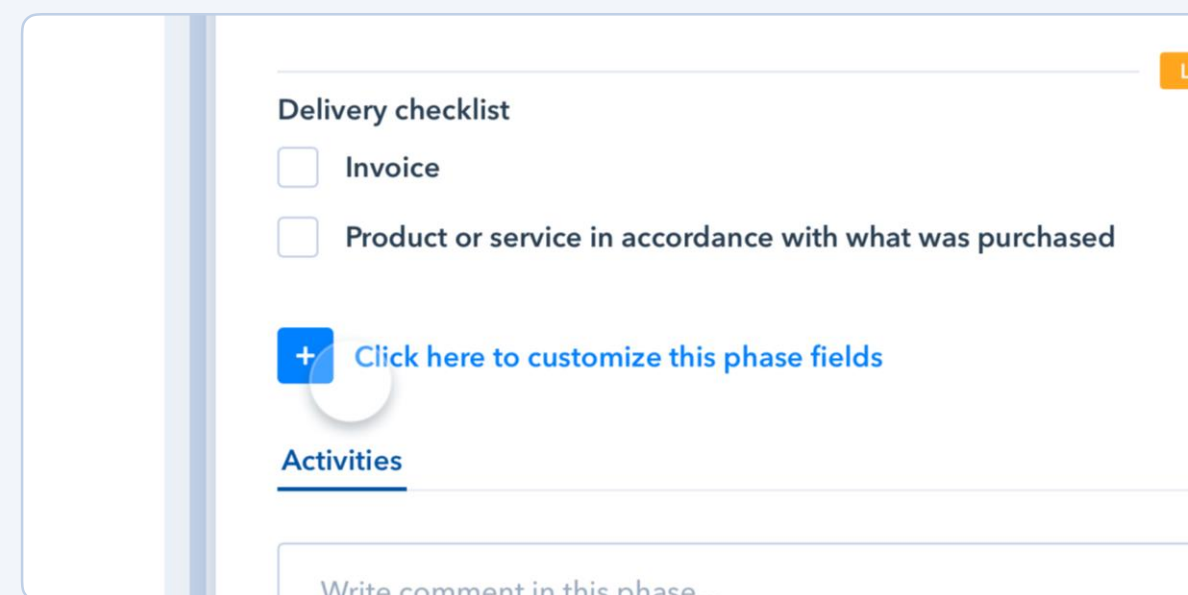


Empoderamento
dos gestores

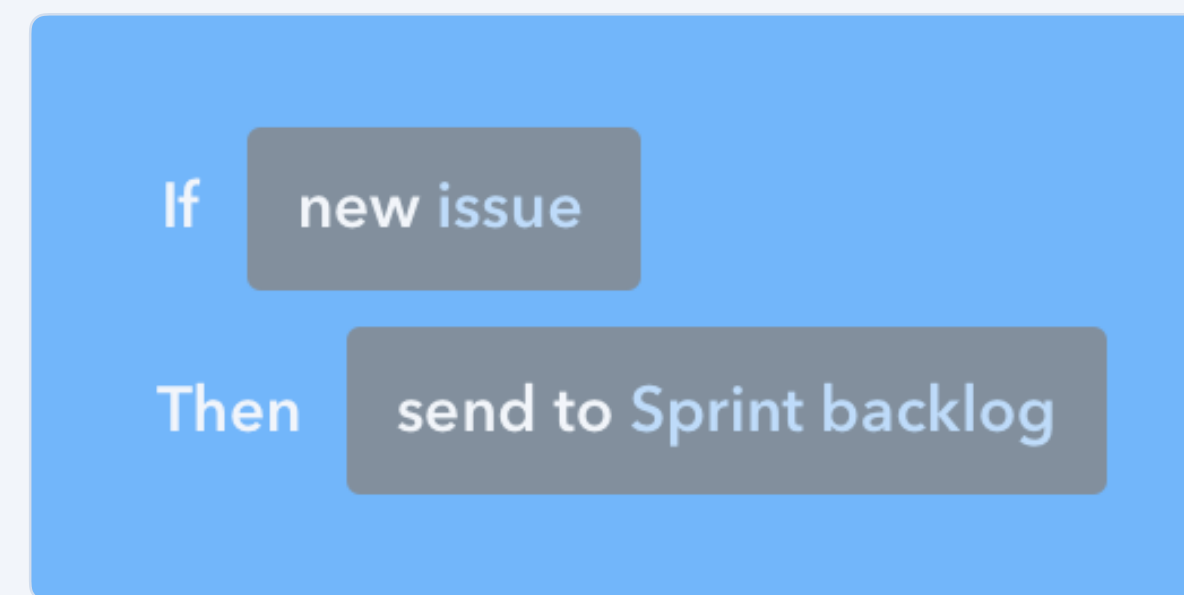


Baixo risco de
implementação

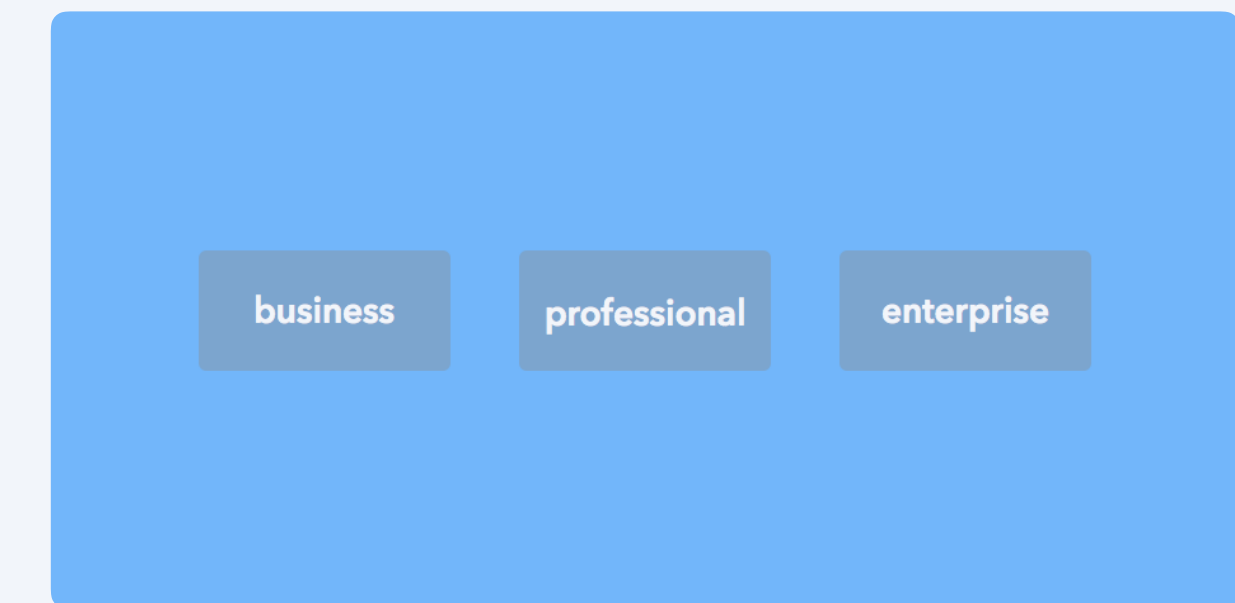
O Pipefy é ideal para gerenciar as solicitações do seu CSC



Implementação
rápida



Empoderamento
dos gestores



Baixo risco de
implementação

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



IMPLEMENTAÇÃO RÁPIDA

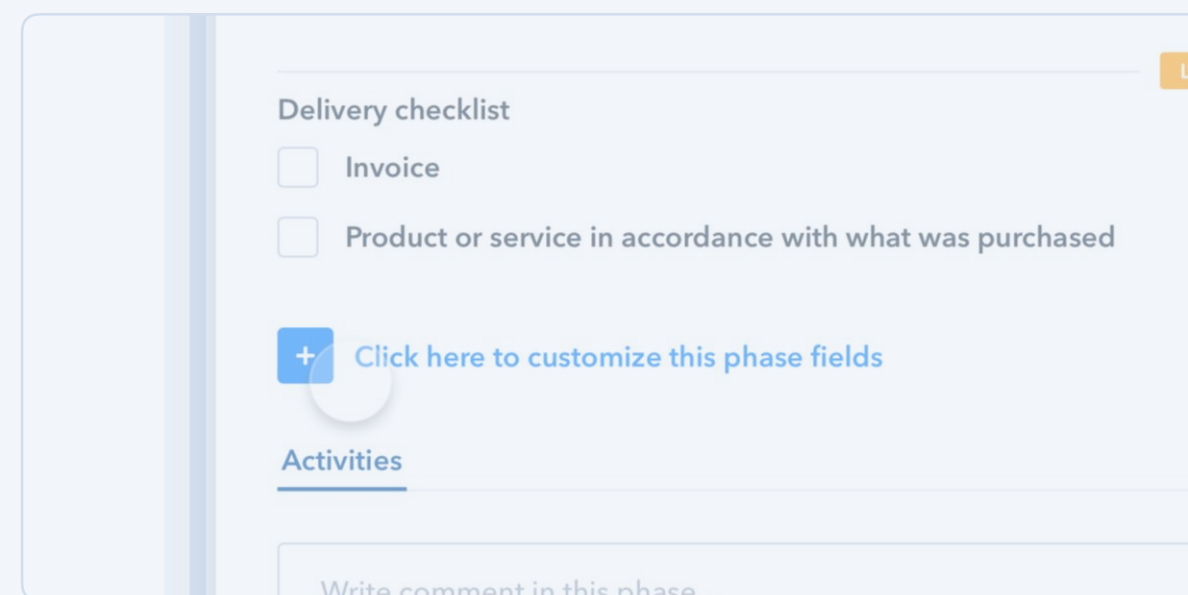
“Trabalho com ferramentas de workflow e case management há 8 anos e, tipicamente, uma modelagem leva 4 meses. **Com o Pipefy modelamos um workflow em menos de 20 minutos.**”

Aditya Sengupta

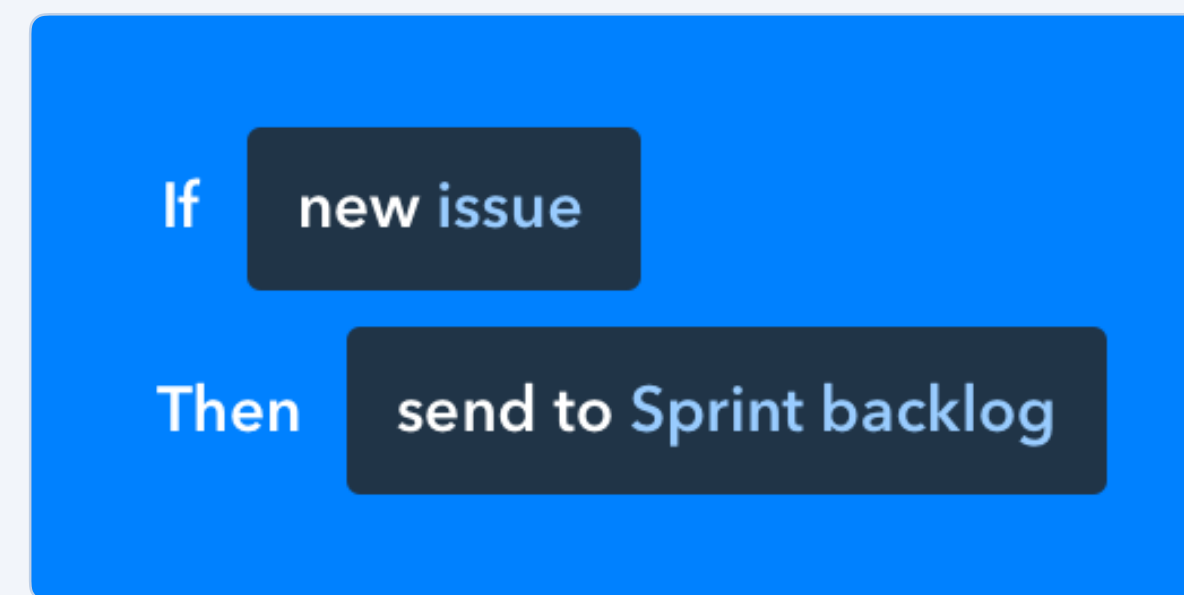
Transformation Manager - Índia



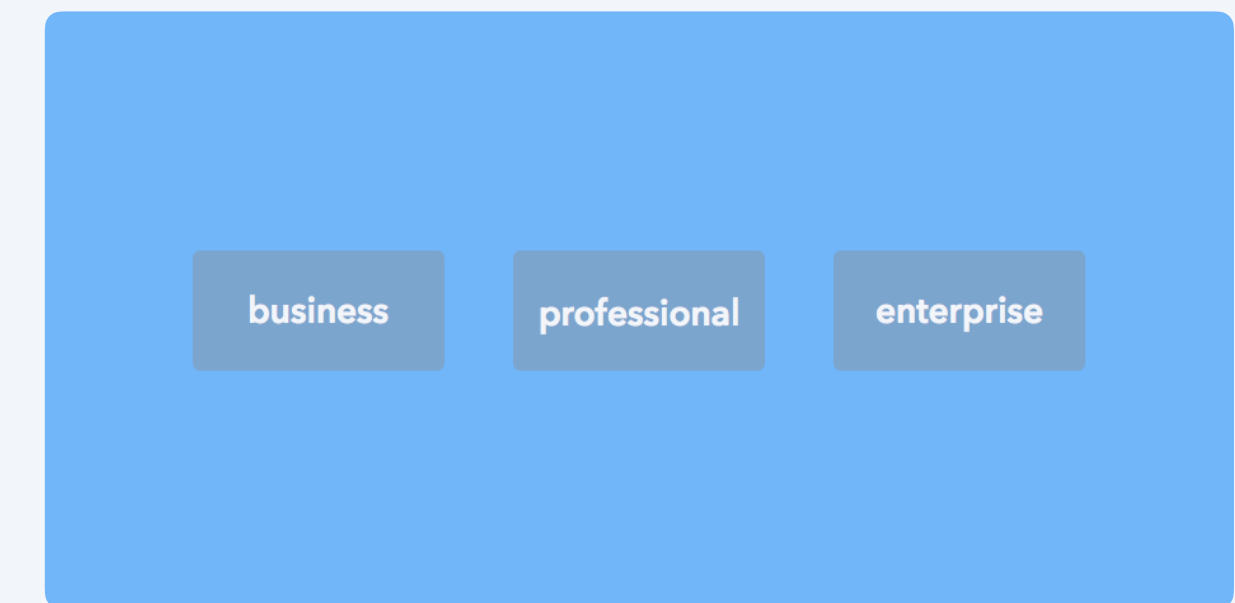
O Pipefy é ideal para gerenciar as solicitações do seu CSC



Implementação
rápida



Empoderamento
dos gestores



Baixo risco de
implementação

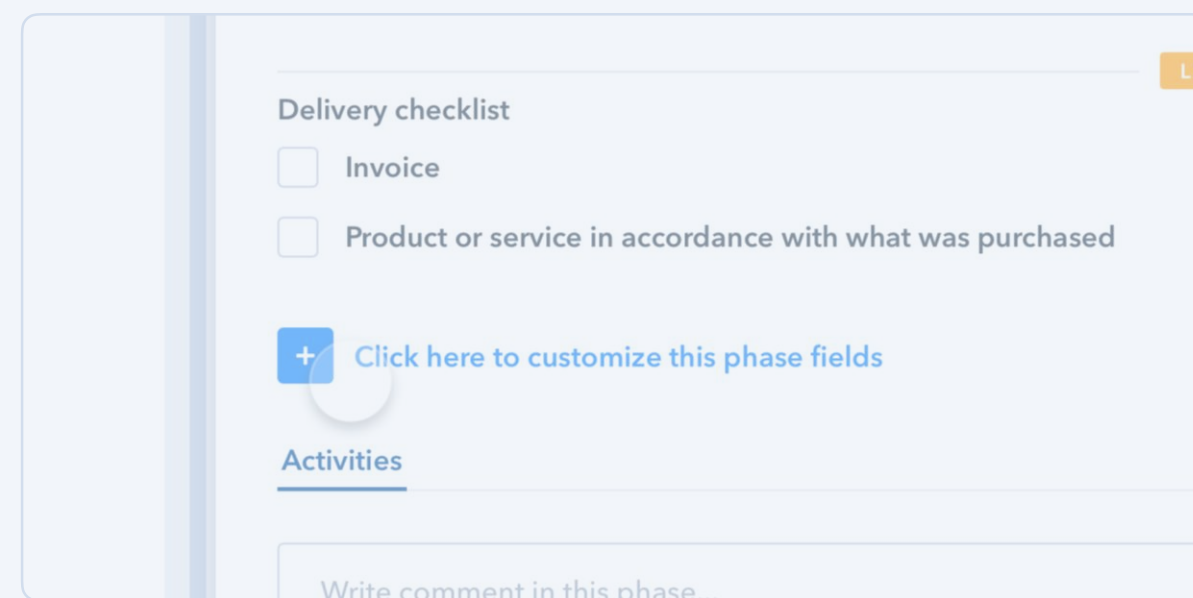
“O Pipefy revolucionou a forma como vemos e construímos nossos processos nas operações da Accenture. Sua **flexibilidade e facilidade de uso** nos permitiram melhorar nossa produtividade e qualidade de entrega.”

Fabiano Guastella

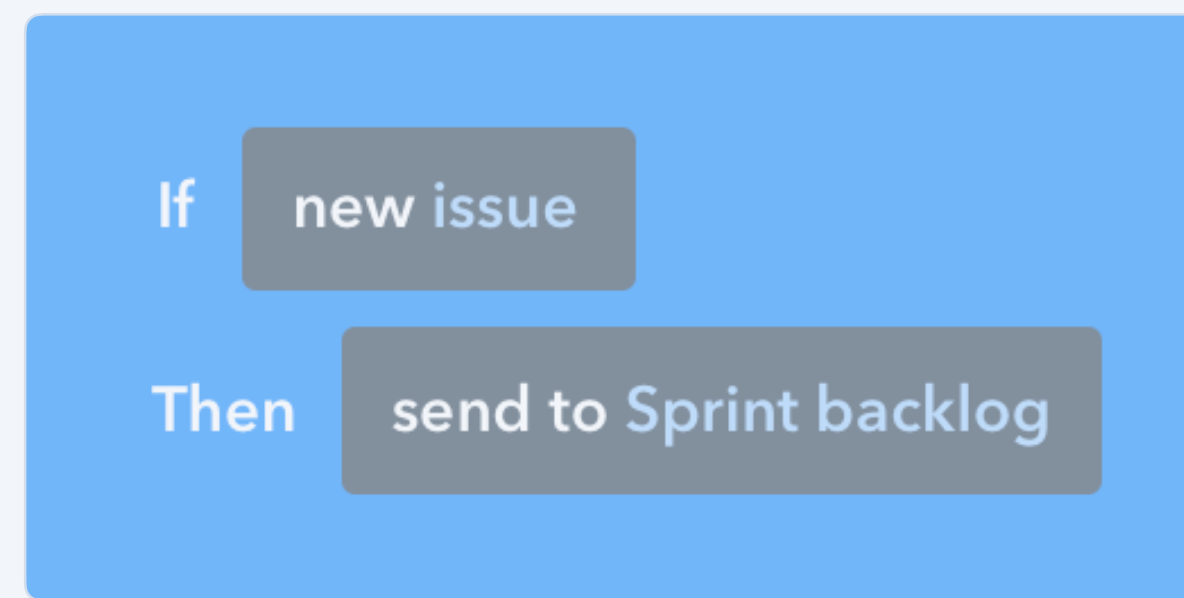
Gerente de Transformação Digital - Brasil



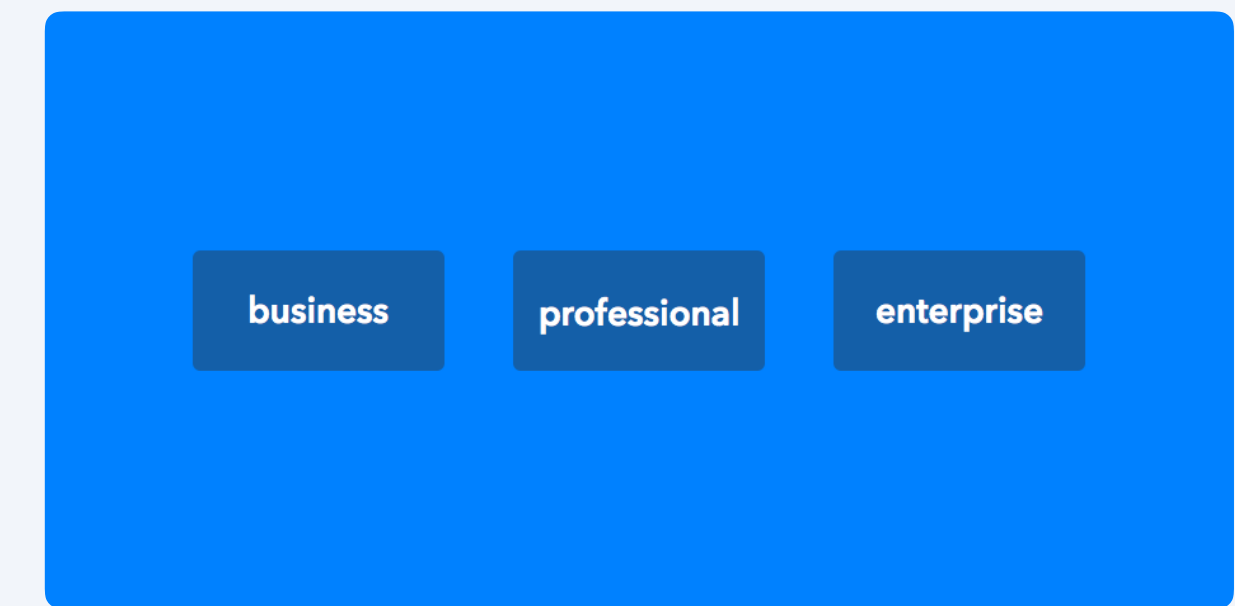
O Pipefy é ideal para gerenciar as solicitações do seu CSC



Implementação
rápida



Empoderamento
dos gestores



Baixo risco de
implementação

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



Capgemini

AkzoNobel

ULTRAGAZ

IBM

VISA

accenture
High performance. Delivered.

[B]³ BRASIL
BOLSA
BALCÃO

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

Coca-Cola
BUSINESS SERVICES
NORTH AMERICA LLC

Itaú

nextel

Unilever

ALSTOM

McDonald's

wipro

Santander

Clear Channel

Telefonica

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)

