



MISSÃO 08

SOLICITAÇÕES
DE CLIENTES
PARA ESCRITÓRIOS

pipefy



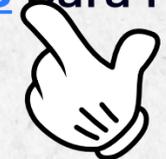
Preparação

Contato

Teste grátis

Entrar

1

- Caso não tenha, crie uma conta no Pipefy.com 
- Crie ou selecione sua empresa (Seu nome ou do seu escritório)
- Crie um novo Pipe do zero
- Assista a [Missão 08](#) para não perder nenhum detalhe e as dicas extras 
- Mãos a obra...

Vamos configurar sua empresa

Qual o nome da sua empresa?

Nome da sua empresa

2

Ok

Pipes



Novo pipe

3

Fases

Comece definindo as seguintes fases:

- SOLICITAÇÕES
- ATENDIMENTO INICIADO
- FAZENDO
- ESCALONAMENTO
- PAUSADO
- ANALISAR
- CONCLUÍDO

Sendo a última a fase final do processo

SOLICITAÇÕES (0) 	ATENDIMENTO INICIADO (0)	FAZENDO (0)
Identificação da solicitação	Início do atendimento	Solicitações sendo atendidas.

ESCALONAMENTO (0)	PAUSADO (0)	ANALISAR (0)
Troca de responsável	Solicitações pausadas	Superior conferir atendimento

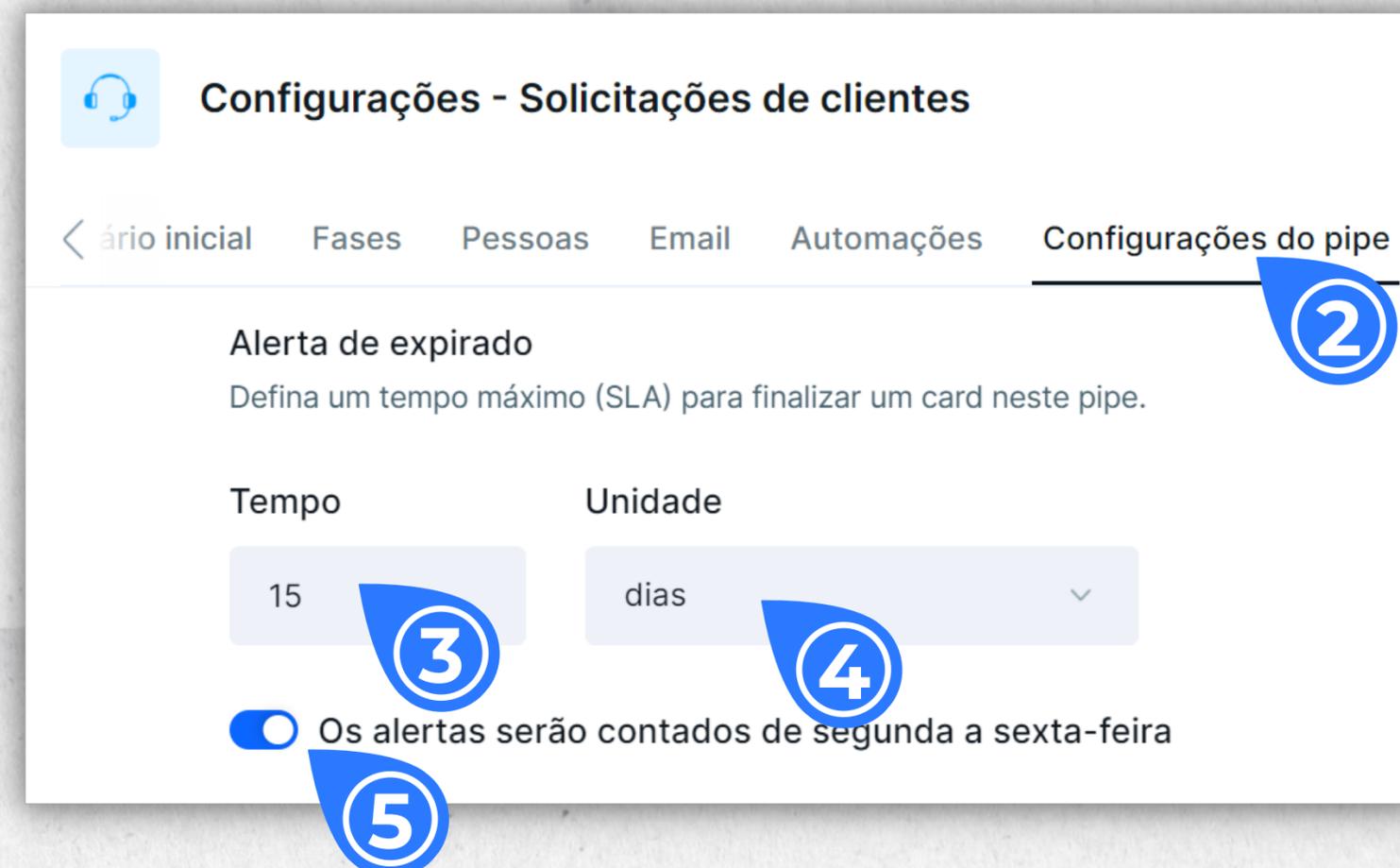
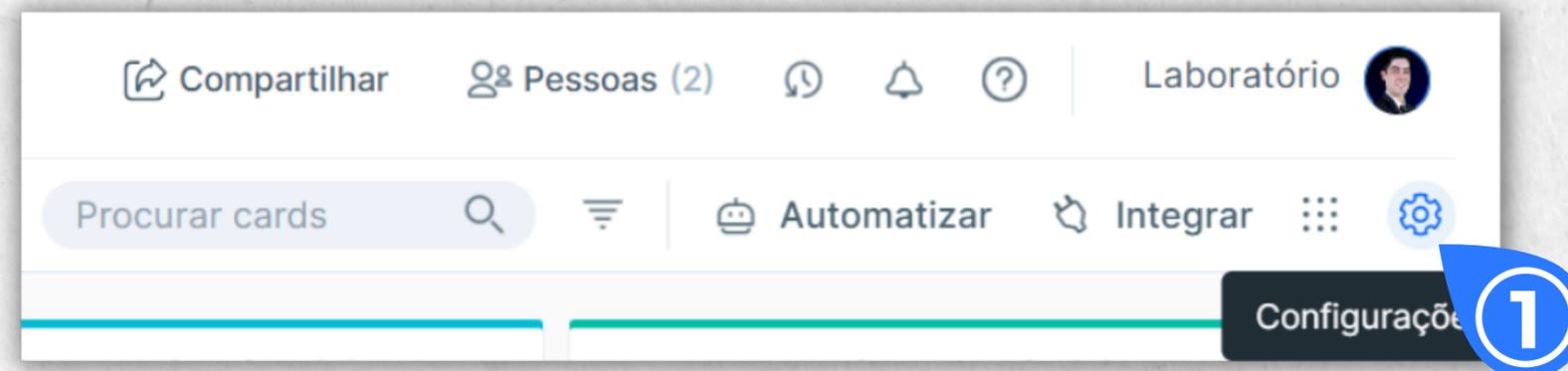
 CONCLUÍDO (0)
Chamado concluído!

Alertas

EXPIRADO

Você pode definir um prazo máximo para as demandas deste pipe:

- Clique em **Configurações** e em **Configurações do pipe** e desça até a sessão de **Alerta de expirado**
- Selecione quantos dias achar necessário para a jornada completa da solicitação
- Você pode definir se serão dias úteis ou corridos (essa opção vale também para os alertas de atrasado)

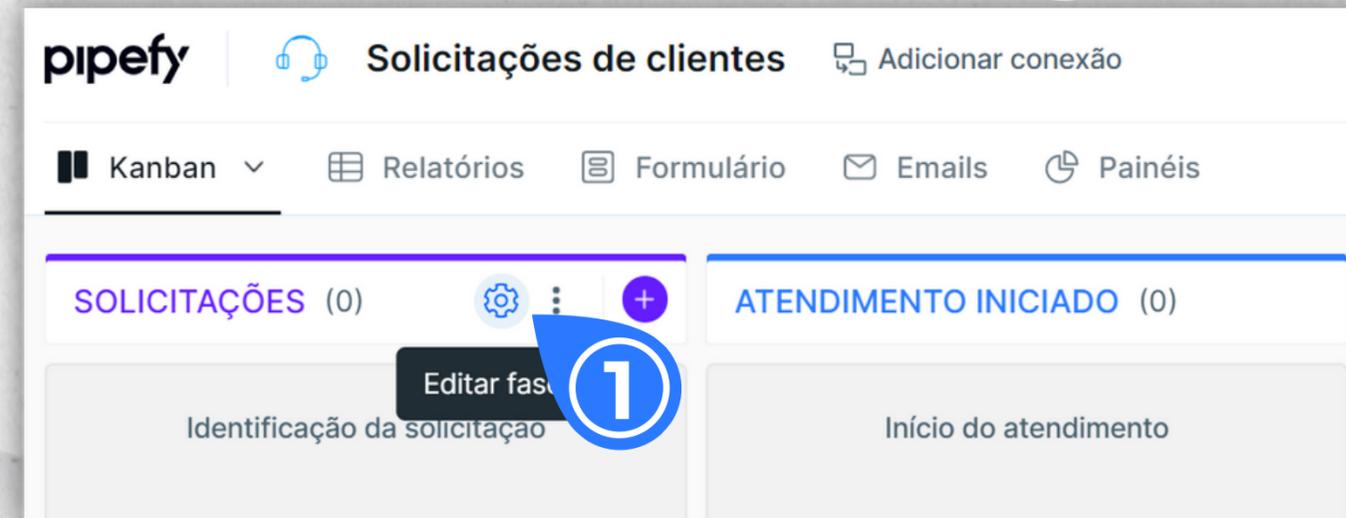


Alertas

ATRASADO

Você também pode definir um prazo individual para cada fase de acordo com a operação do seu escritório

- Clique no ícone de engrenagem ao lado da fase que deseja definir o alerta
- Clique nas **Opções Avançadas**
- Vá até **Alerta de atraso** e selecione os dias
- Repita o processo em todas as fases que deseja definir um prazo máximo para a execução dela



pipefy | Solicitações de clientes | Adicionar conexão

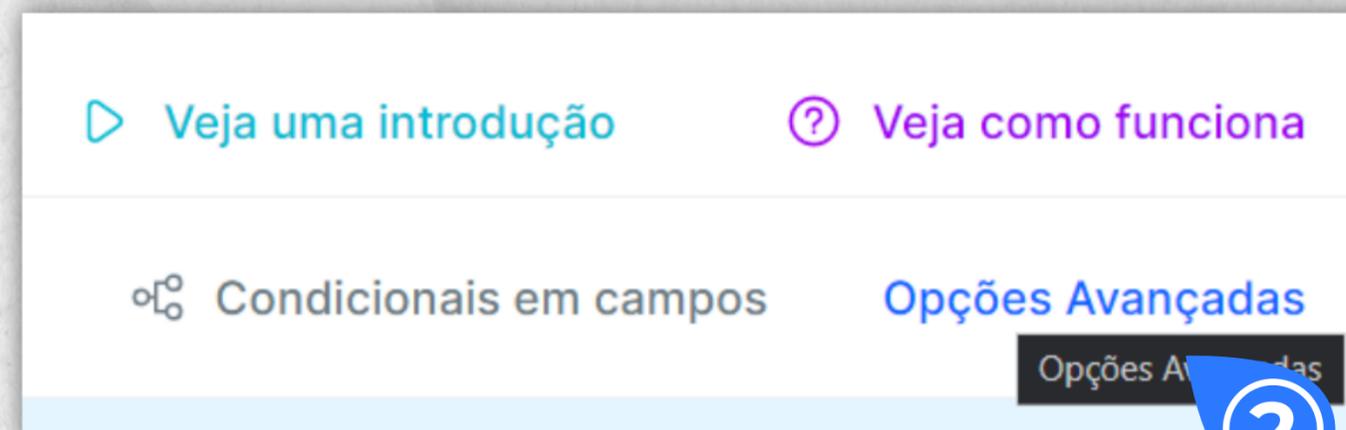
Kanban | Relatórios | Formulário | Emails | Painéis

SOLICITAÇÕES (0) | ATENDIMENTO INICIADO (0)

Identificação da solicitação | Início do atendimento

Editar fase

1

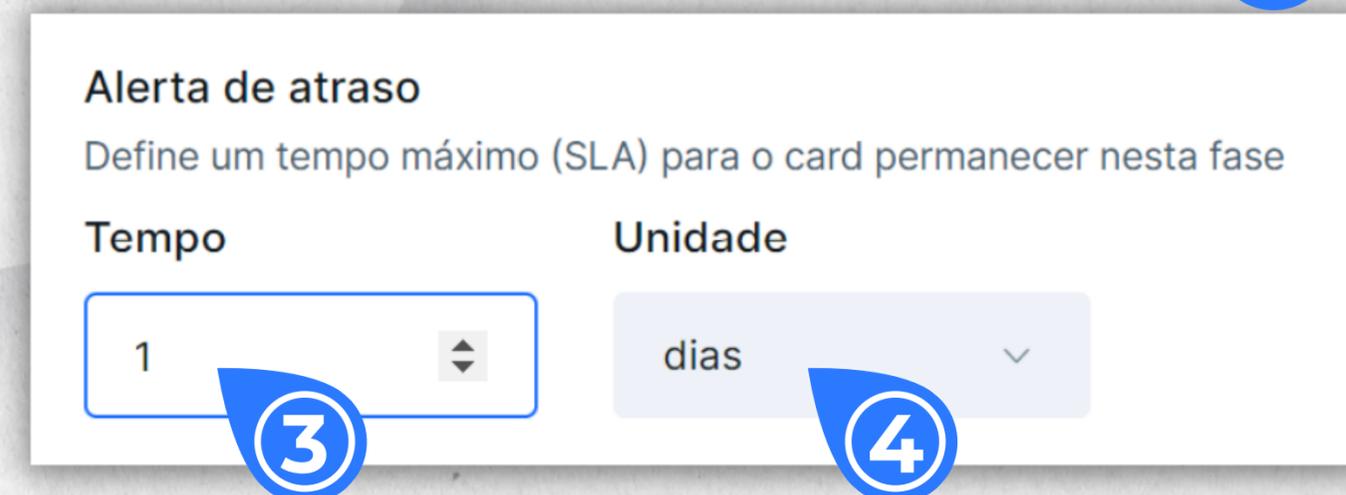


Veja uma introdução | Veja como funciona

Condicional em campos | Opções Avançadas

Opções Avançadas

2



Alerta de atraso

Define um tempo máximo (SLA) para o card permanecer nesta fase

Tempo | Unidade

1 | dias

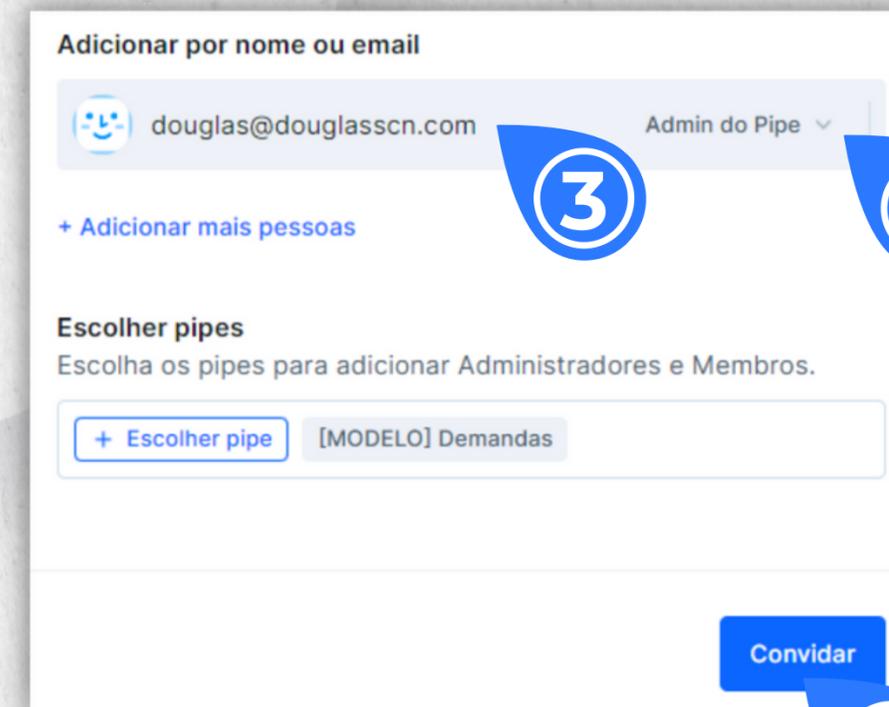
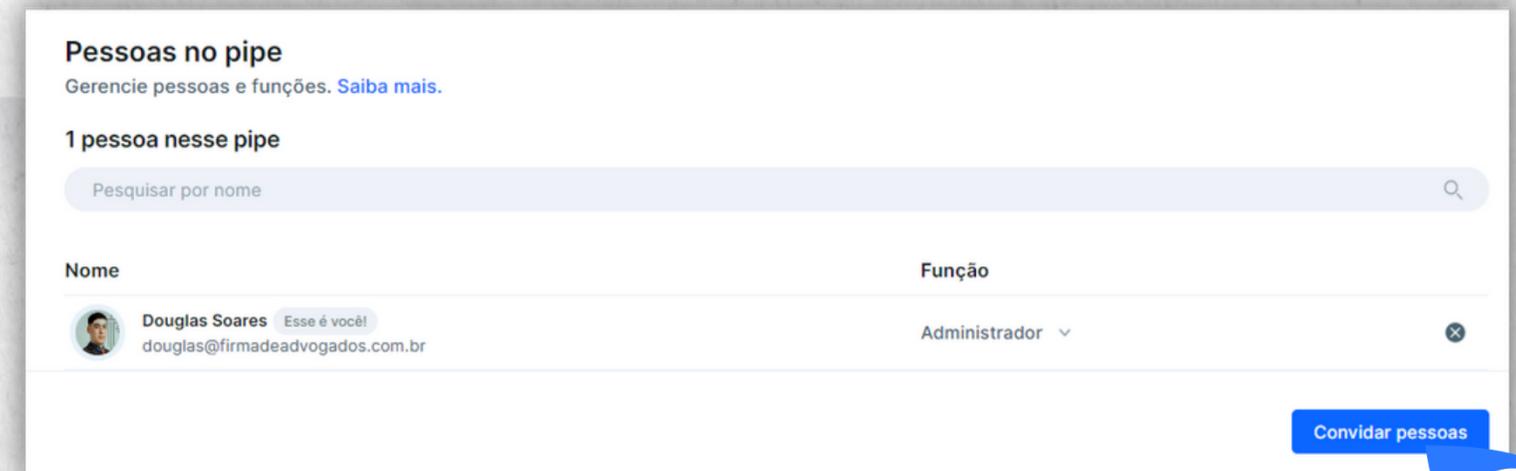
3 | 4

Pessoas

Agora vamos adicionar a pessoas envolvidas na operação

- Clique em **Pessoas** e em **Convidar pessoas**
- Adicione os e-mails dos colaboradores
- Selecione o nível de permissão de cada um (na versão gratuita do Pipefy só é permitido usar a função **Administrador**)
- Clique em **Convidar**

Limite de 10 pessoas no Pipefy gratuito



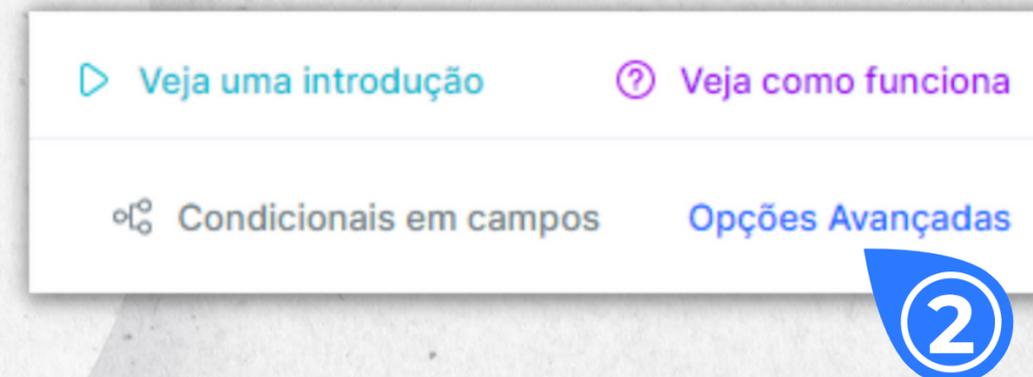
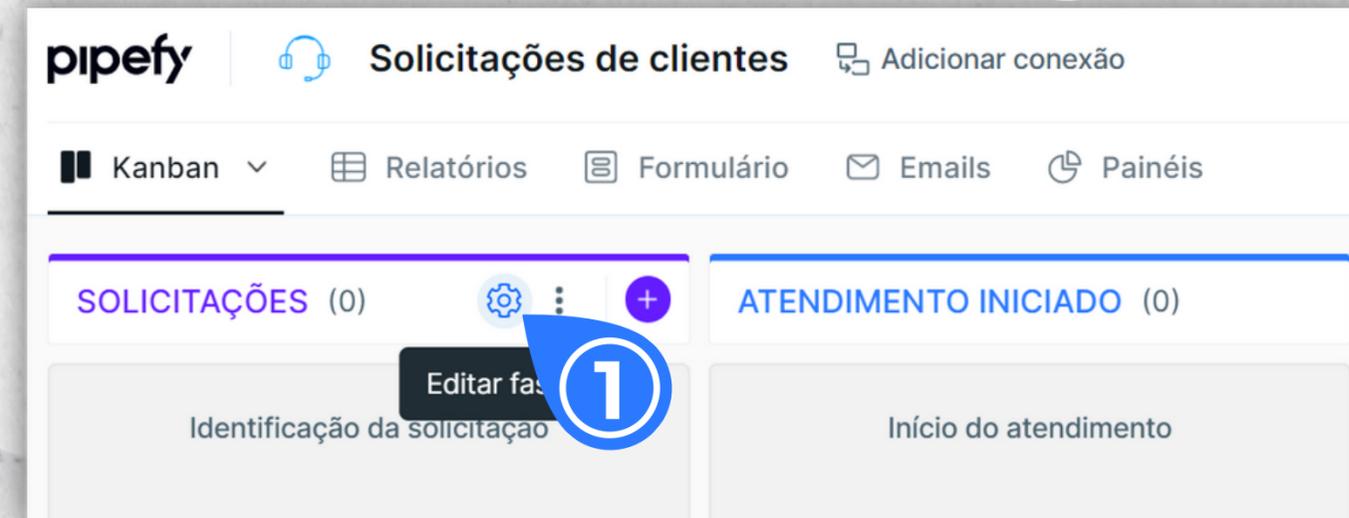
Responsável

Uma vez que as pessoas estão no pipe, vamos configurar para que toda nova solicitação seja automaticamente atribuído ao responsável pela triagem:

- Clique em **Editar fase**, depois em **Opções Avançadas**
- Depois em **Adicionar responsável** selecione a pessoa, podendo ser você mesmo
- **Salve**

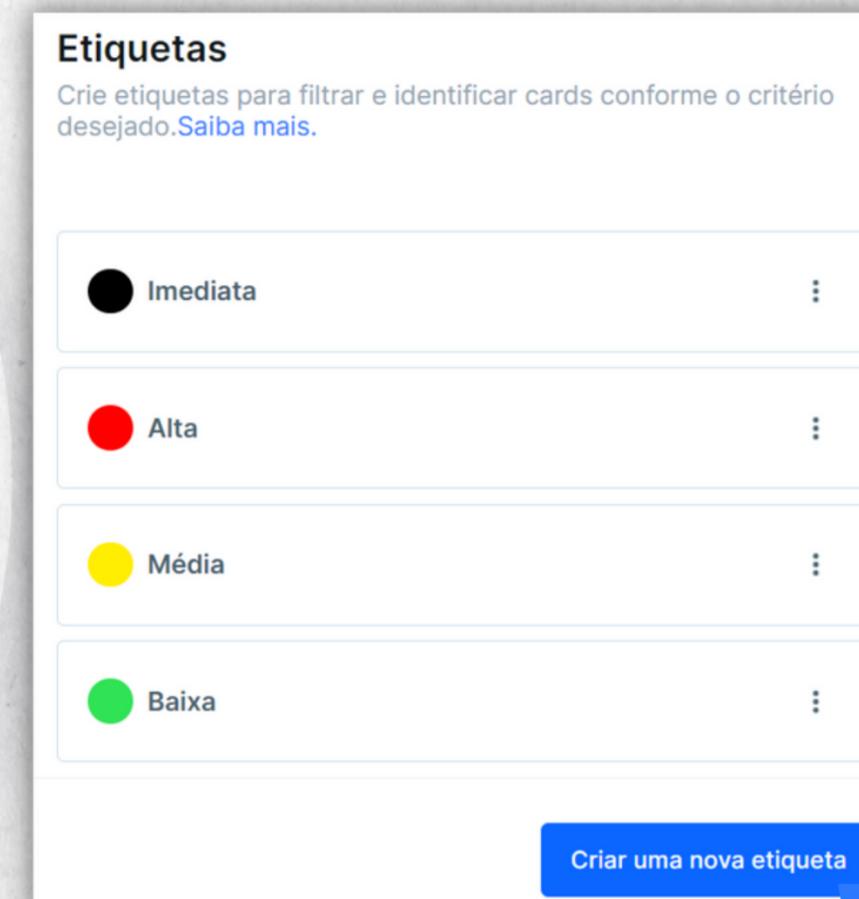
Caso não apareça de imediato a pessoa que acabou de convidar, atualize a página (F5) e configure novamente

Repita o processo na fase **ANALISAR** para configurar o superior que irá conferir se a demanda foi feita ou não

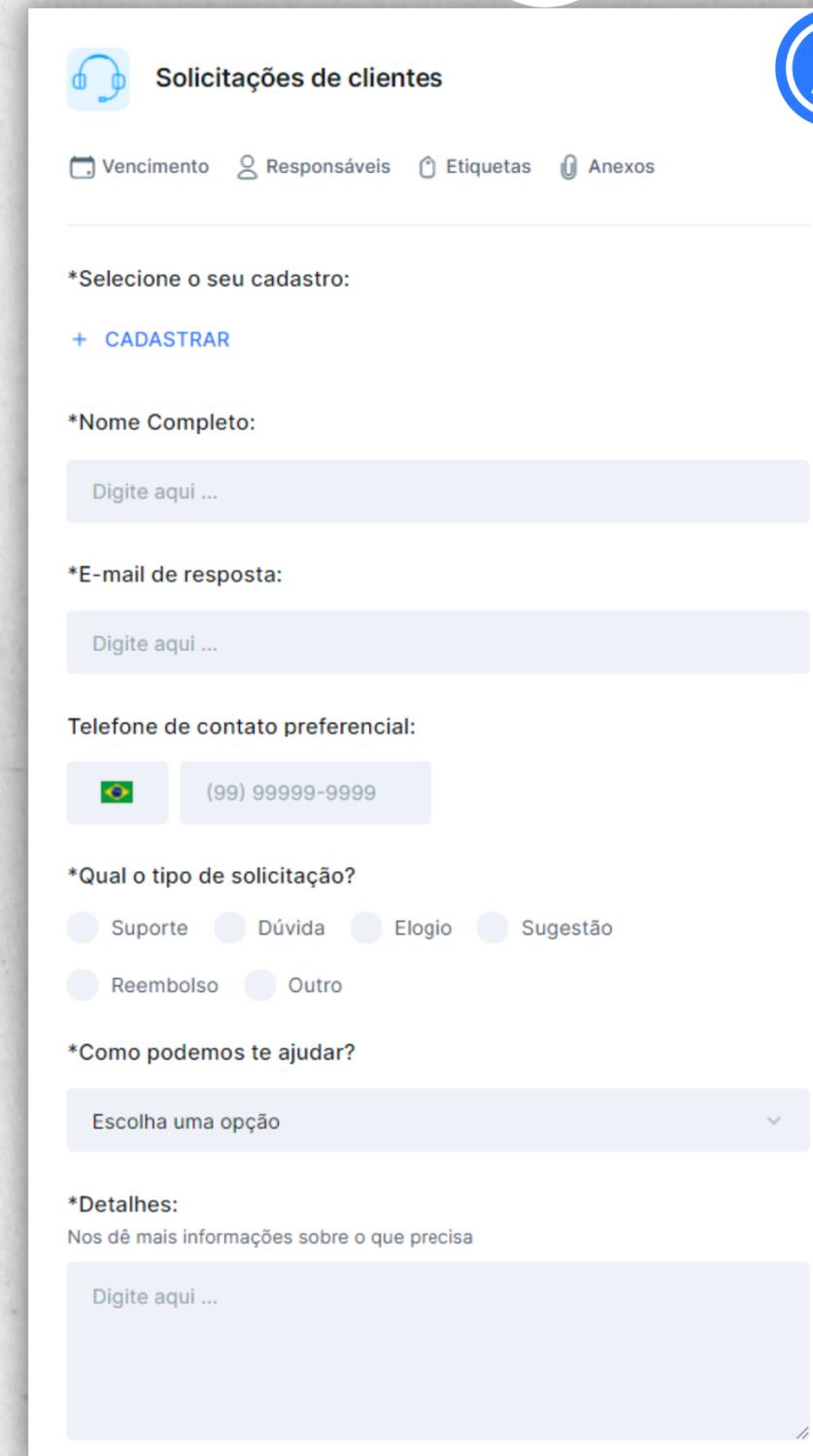
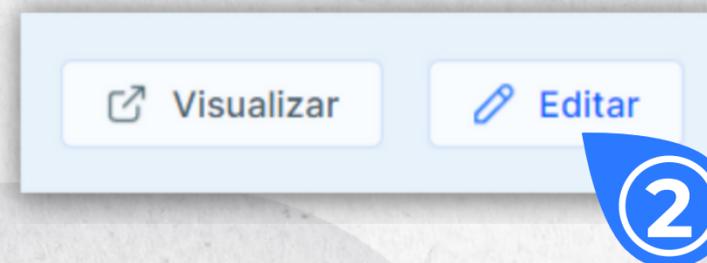
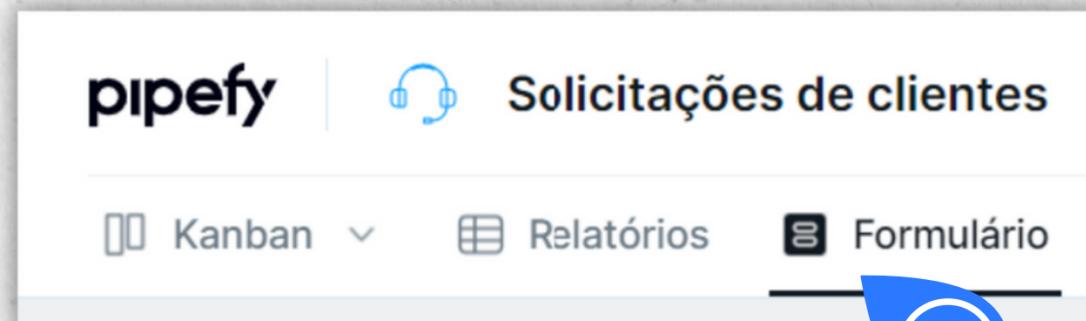


Etiquetas

- Crie **etiquetas** para selecionar a prioridade da solicitação na triagem
- Clique em "**Ferramentas**", "**Etiquetas**" e "**Criar uma nova etiqueta**"
- Defina os nomes e cores:
 - **BAIXA**
 - **MÉDIA**
 - **ALTA**
 - **IMEDIATA**



Formulário inicial



Solicitações de clientes

Vencimento Responsáveis Etiquetas Anexos

*Selecione o seu cadastro:
+ CADASTRAR

*Nome Completo:
Digite aqui ...

*E-mail de resposta:
Digite aqui ...

Telefone de contato preferencial:

*Qual o tipo de solicitação?
 Suporte Dúvida Elogio Sugestão
 Reembolso Outro

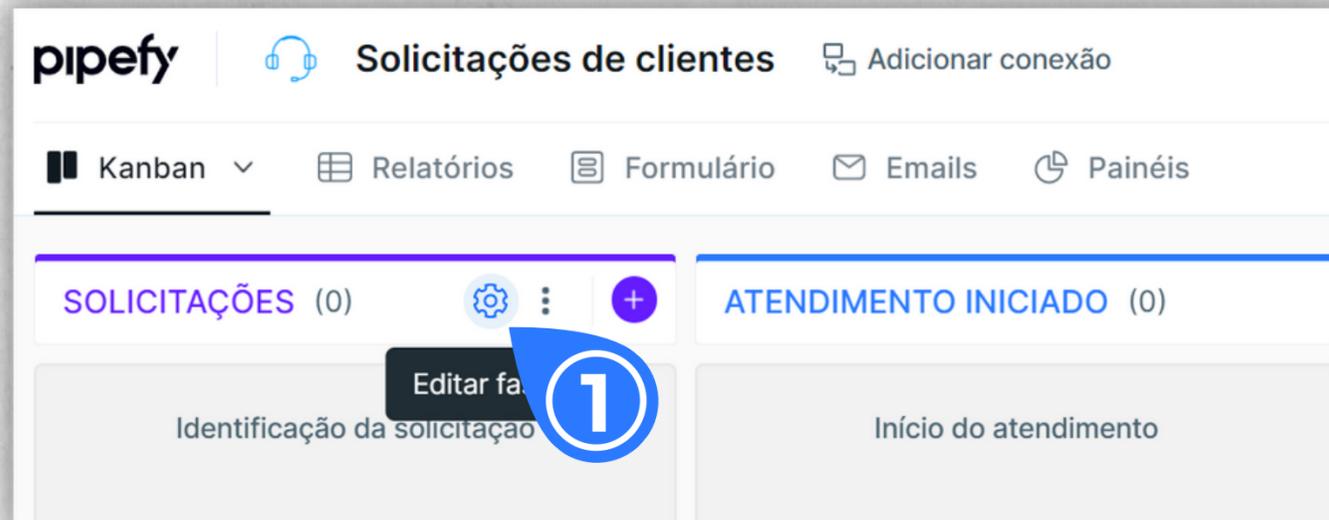
*Como podemos te ajudar?
Escolha uma opção

*Detalhes:
Nos dê mais informações sobre o que precisa
Digite aqui ...

- Clique em "**Formulário**" e em "**Editar**"
- Adicione os seguintes campos:
 - **Conexão de database** para selecionar ou criar o cadastro do cliente
 - Caso não possua uma database de clientes
 - **Texto curto** para o nome do cliente
 - **Email** para contato
 - **Telefone** para ligação e Whatsapp
 - **Única opção** para selecionar o tipo de solicitação
 - **Lista** para opções de suporte (criaremos uma condicional aqui)
 - **Texto longo** para mais detalhes da solicitação

Formulário das Fases

1) SOLICITAÇÕES



Clique para [Editar a fase](#)

Nessa fase adicione os seguintes campos:

- **ID** para ter um número aleatório do chamado
- **Responsável** para quem cuidará da demanda
- **Etiqueta** para a prioridade
- **Data de vencimento** para a expectativa de conclusão do chamado

Fase atual

SOLICITAÇÕES

ID:  

Responsável:  
[+ Adicionar responsável](#)

* Prioridade:  
[+ Adicionar etiqueta](#)

* Prazo para a conclusão:  

Formulário das Fases

2) ATENDIMENTO INICIADO



SOLICITAÇÕES ▾

SOLICITAÇÕES

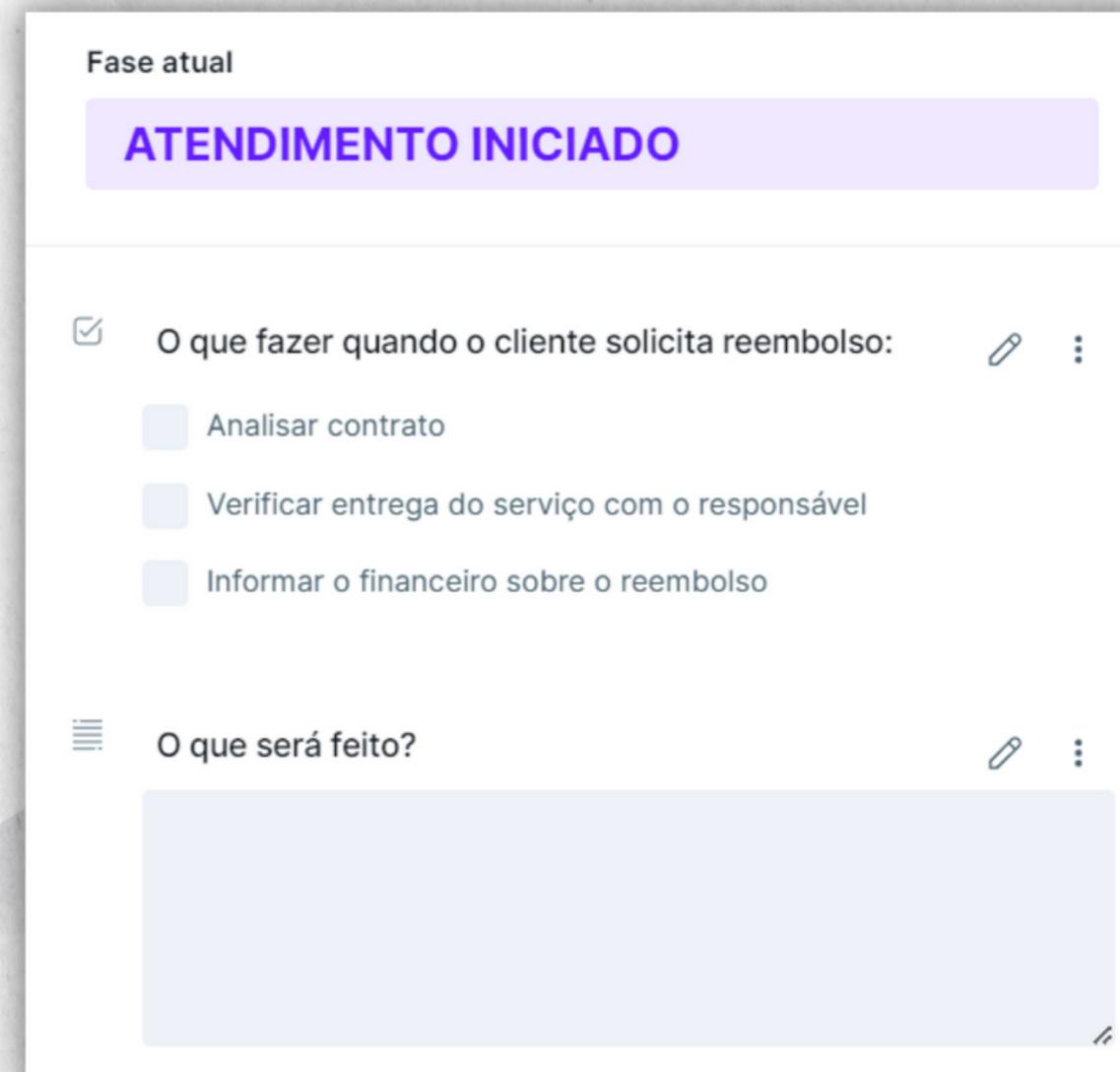
ATENDIMENTO INICIADO

ATENDENDO

ESCALONAMENTO

1

2



Fase atual

ATENDIMENTO INICIADO

☑ O que fazer quando o cliente solicita reembolso: ✎ ⋮

- Analisar contrato
- Verificar entrega do serviço com o responsável
- Informar o financeiro sobre o reembolso

☰ O que será feito? ✎ ⋮

Troque de fase para alterar a próxima

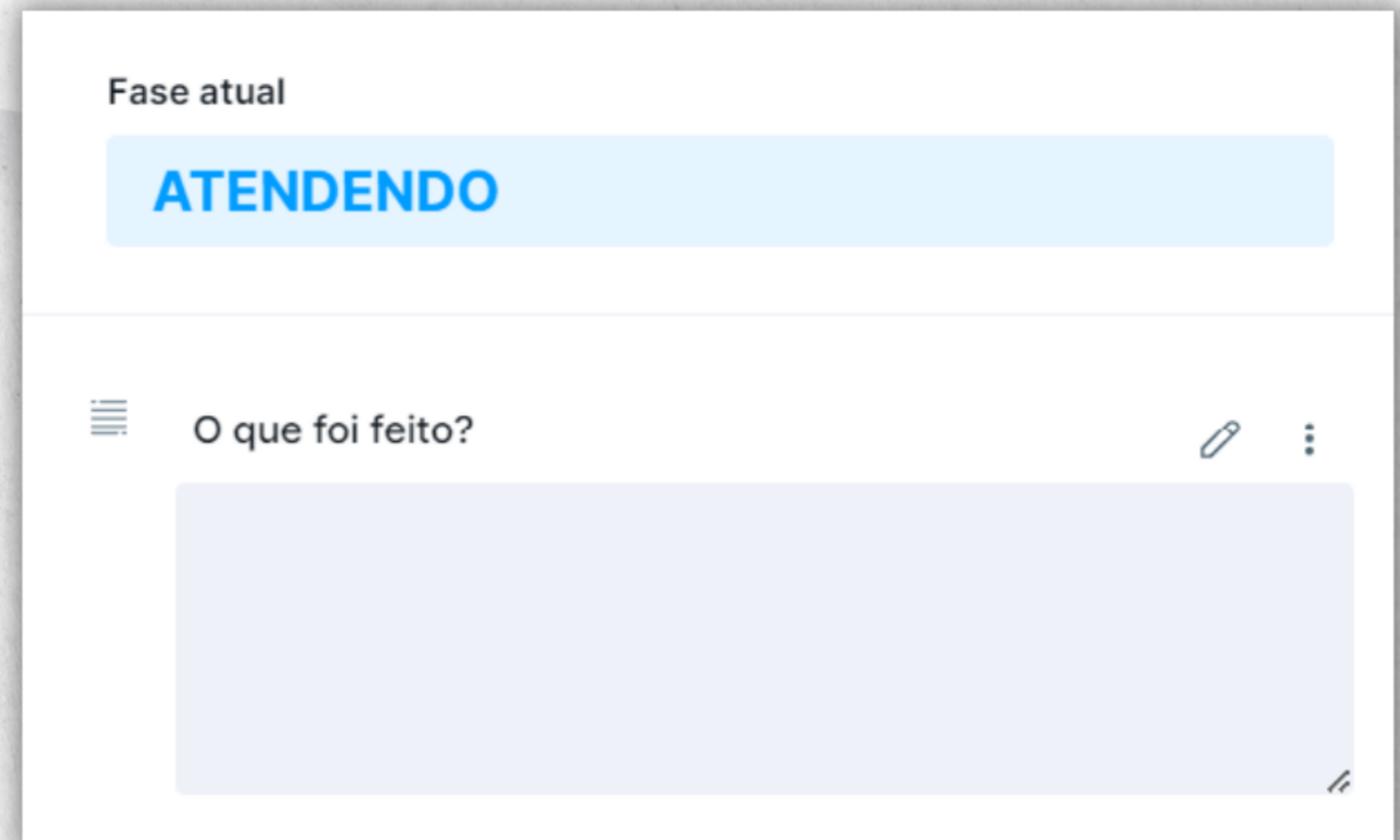
Nessa fase adicione os seguintes campos:

- **Checklist** para lembrar o que deve ser feito em cada tipo de solicitação
- **Texto longo** para anotações sobre o que será feito quanto à demanda

Formulário das Fases

3) ATENDENDO

Nessa fase basta adicionar um campo de **Texto longo** para anotações sobre o que está sendo feito



Fase atual

ATENDENDO

☰ O que foi feito? ✎ ⋮

Formulário das Fases

4) ESCALONAMENTO

Nessa fase adicione os seguintes campos:

- **Responsável** para atribuir um novo para a demanda
- **Data de vencimento** para atualizar o prazo da demanda
- **Texto longo** para anotações sobre o que precisa ser feito ainda

Fase atual

ESCALONAMENTO

 * Novo responsável pela demanda:  

[+ Adicionar responsável](#)

 Novo prazo da demanda:  

Selecione uma data e hora

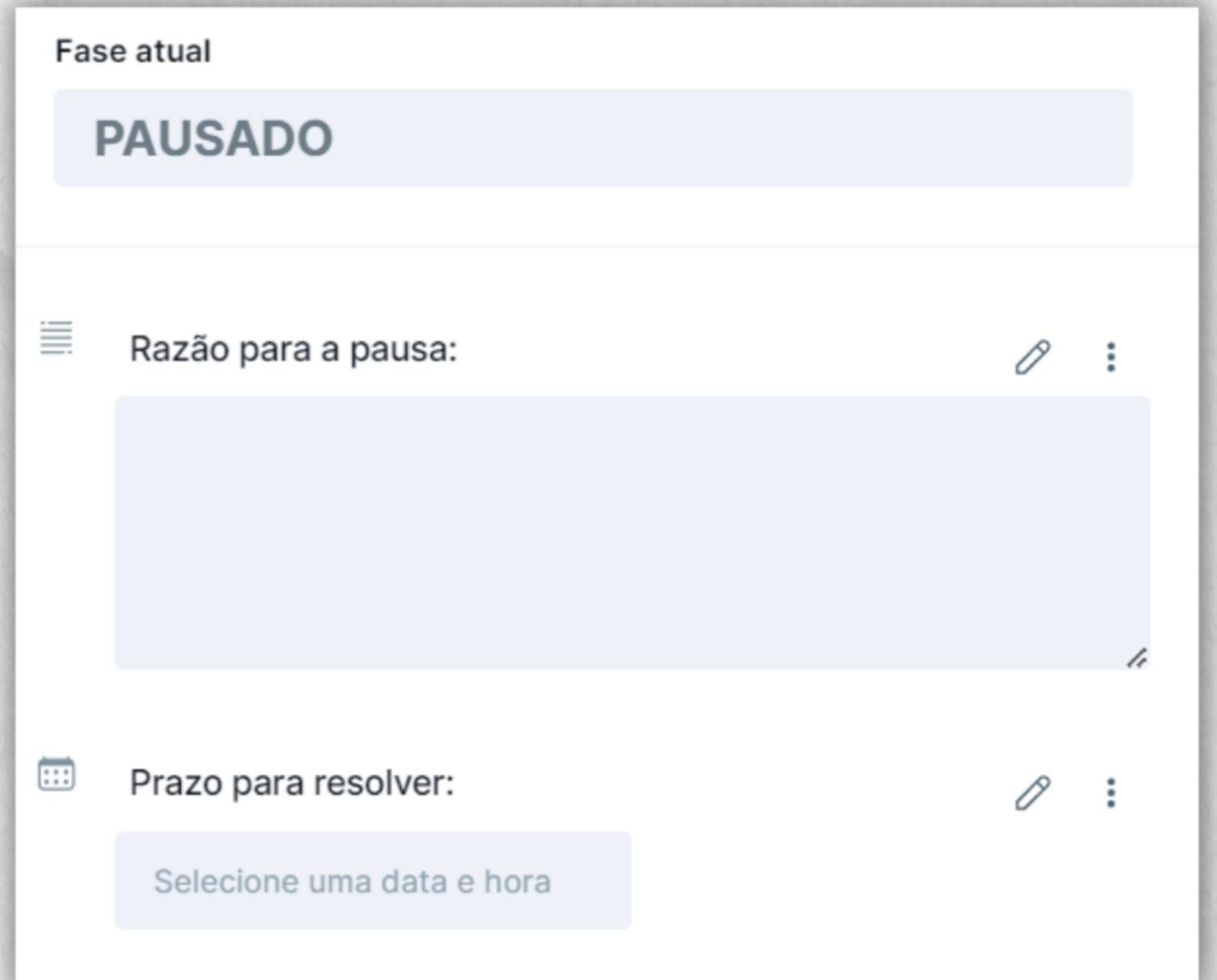
 O que precisa fazer?  

Formulário das Fases

5) PAUSADO

Nessa fase adicione os seguintes campos:

- **Texto longo** para anotar as razões da pausa na demanda
- **Data de vencimento** para atualizar o prazo de se resolver a pausa



Fase atual

PAUSADO

☰ Razão para a pausa: ✎ ⋮

☑ Prazo para resolver: ✎ ⋮

Selecione uma data e hora

Formulário das Fases

6) ANALISAR

Nessa fase adicione os seguintes campos:

- **Responsável** para selecionar o supervisor da demanda
- **Única opção** para assinalar se a demanda foi resolvida

Fase atual

ANALISAR

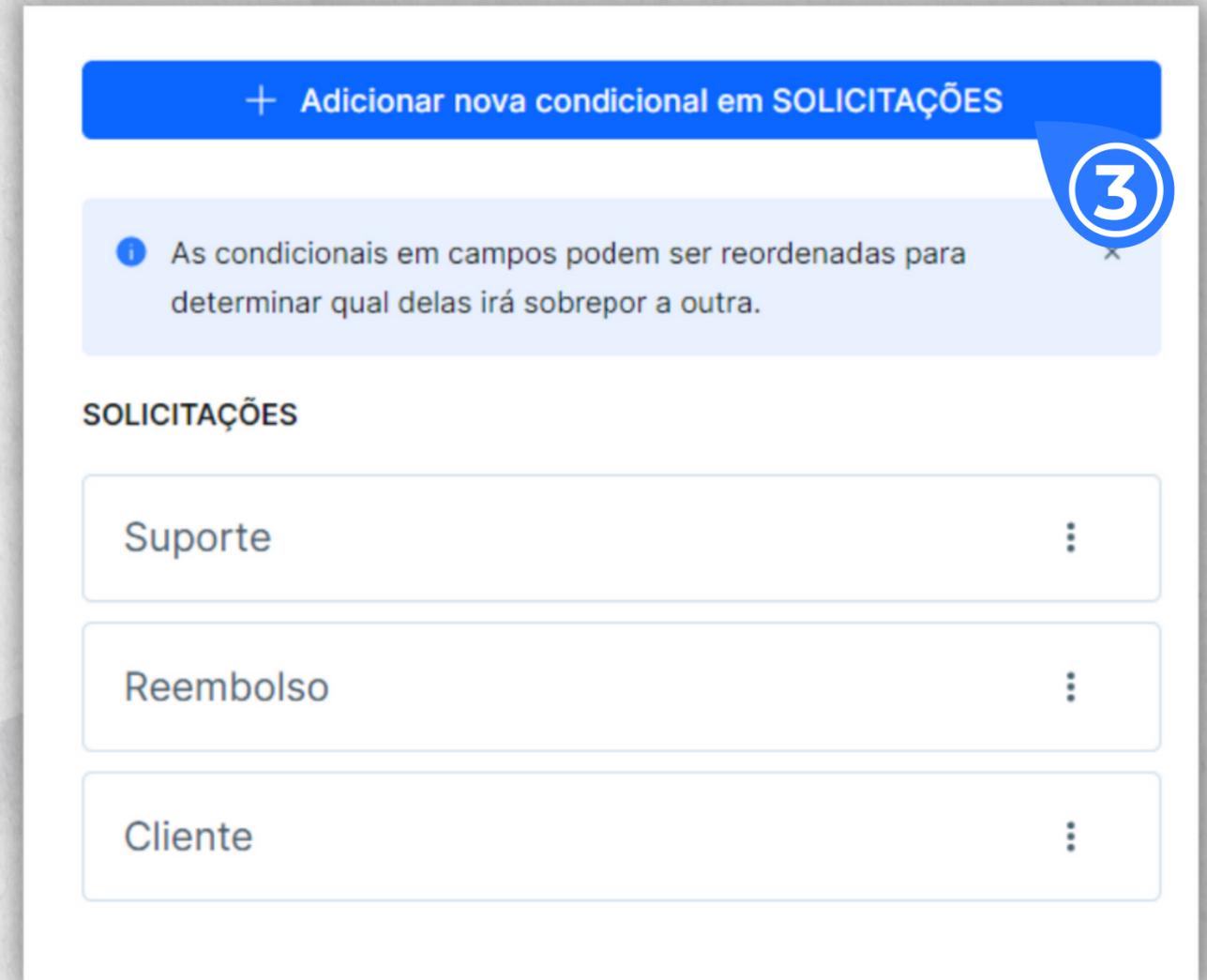
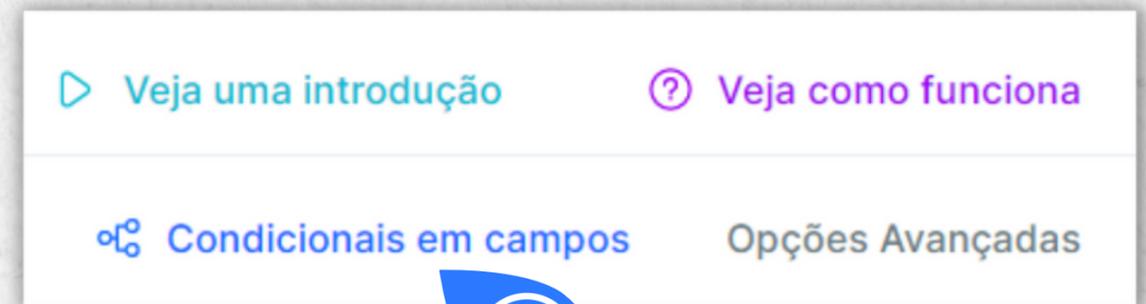
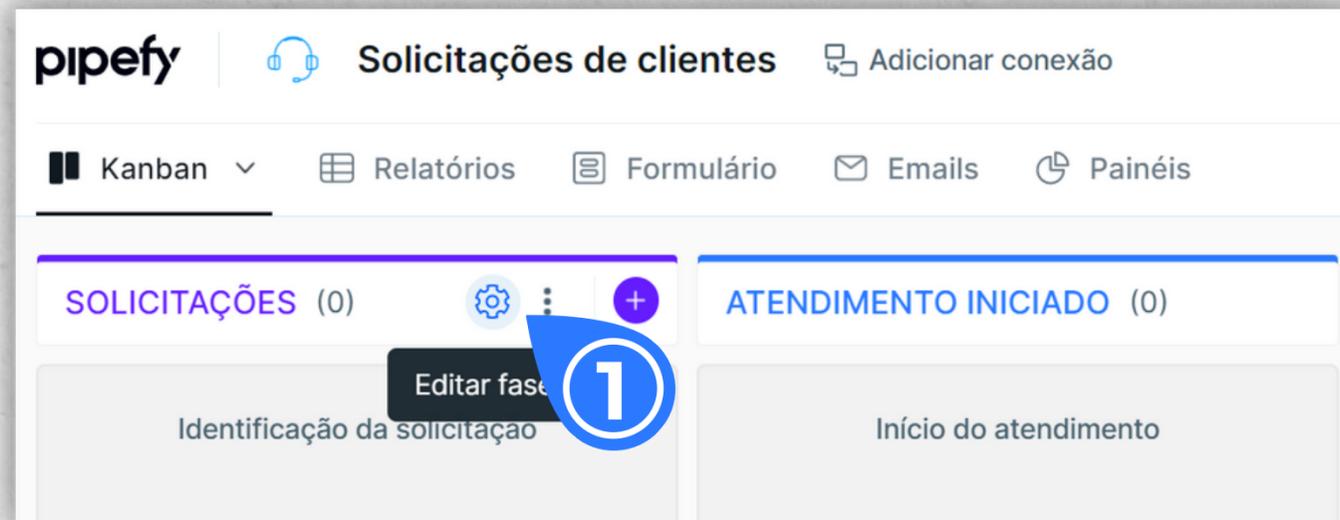
 Responsável pela análise:  

+ Adicionar responsável

* A solicitação foi resolvida?  

Sim Não

Condicionais



Iremos criar 3 condicionais nesse pipe (limite do plano gratuito do Pipefy)

Clique em "**Editar fase**" e em "**Condicionais em campo**"

Agora clique para **Adicionar nova condicional**

Condicional

1) Suporte

- Quando o **Tipo de solicitação** for **Suporte**, deve exibir o campo **Como podemos te ajudar?**
- Clique em **Autocompletar com sugestões** para definir o cenário contrário
- **Salve** a condicional colocando um nome

Editar condicional em campo ⓘ
Controle quais campos aparecerão neste formulário.

Nome da condicional

Suporte

Primeiro, defina o cenário

Selecione o tipo de solicit... é igual a Suporte

+ Adicione mais condições a este cenário

+ Adicione outro cenário

Se o cenário que você definiu **acontecer**, faça isso

Exibir Como podemos te ajudar?

+ Adicione mais ações

Se o cenário que você definiu **não acontecer**, então faça isso

Selecione ação Selecione um campo

+ Adicione mais ações Auto completar com sugestões

Cancelar Salvar condicional

4

Condicional

2) Reembolso

Adicione uma nova condicional:

- Quando o **Tipo de solicitação** for **Reembolso**, deve exibir o campo **O que fazer quando o cliente solicita reembolso** na fase **ATENDIMENTO INICIADO**
- Clique em **Autocompletar com sugestões** para definir o cenário contrário
- **Salve** a condicional colocando um nome

Nome da condicional

Reembolso

Primeiro, defina o cenário

Selecione o tipo de solicit... é igual a Reembolso

+ Adicione mais condições a este cenário

+ Adicione outro cenário

Se o cenário que você definiu **acontecer**, faça isso

Exibir O que fazer quando o clie...

+ Adicione mais ações

Se o cenário que você definiu **não acontecer**, então faça isso

Selecione ação Selecione um campo

+ Adicione mais ações Auto completar com sugestões

Cancelar Salvar condicional

4

Condicional

3) Cliente

- Quando o campo de conexão de database **Selecione o seu cadastro** está preenchido, deve esconder os campos **Nome completo**, **Telefone**, **Email preferencial**
- Clique em **Autocompletar com sugestões** para definir o cenário contrário (exibir os campos)
- **Salve** a condicional colocando um nome

Nome da condicional

Cliente

Primeiro, defina o cenário

✕

+ Adicione mais condições a este cenário

+ Adicione outro cenário

Se o cenário que você definiu **acontecer**, faça isso

✕

✕

✕

+ Adicione mais ações

Se o cenário que você definiu **não acontecer**, então faça isso

✕

+ Adicione mais ações Auto completar com sugestões

4

Condicionais

Caso você tenha o **Pipefy pago**, poderá levar seu formulário inicial a outro patamar, transformando ele em um pipe de **autoatendimento** com várias regras **condicionais**, onde dependendo da opção que o cliente selecionar, já aparecerá uma **solução** pronta para o problema dele

Como uma espécie de **Perguntas e Respostas** interativa

Com o Pipefy gratuito só é possível criar **3** regras condicionais

Condicionais em campo

Defina regras para mostrar ou ocultar campos em seus formulários com base nas respostas anteriores. [Saiba mais.](#)

[▶ Veja uma introdução](#)

[🔗 Veja como funciona](#)

+ Adicionar nova condicional em Solicitações de clientes - Form

As condicionais em campos podem ser reordenadas para determinar qual delas irá sobrepor a outra. x

Solicitações de clientes - Form

Detalhes

Não tenho acesso ao curso

Mais opções

Não conseguiu encontrar o e-mail

Facebook

Esconder Acesso a Comunidade Exclusiva

Esconder aviso não recebi aviso da masterclass método euro

Esconder não recebi aviso da masterclass método advogado agenda lotada

Esconder forma de pagamento e data da compra

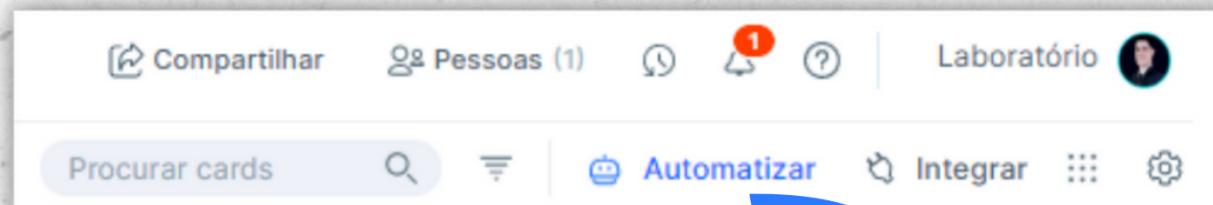
Justificativa Mastermind

Automações

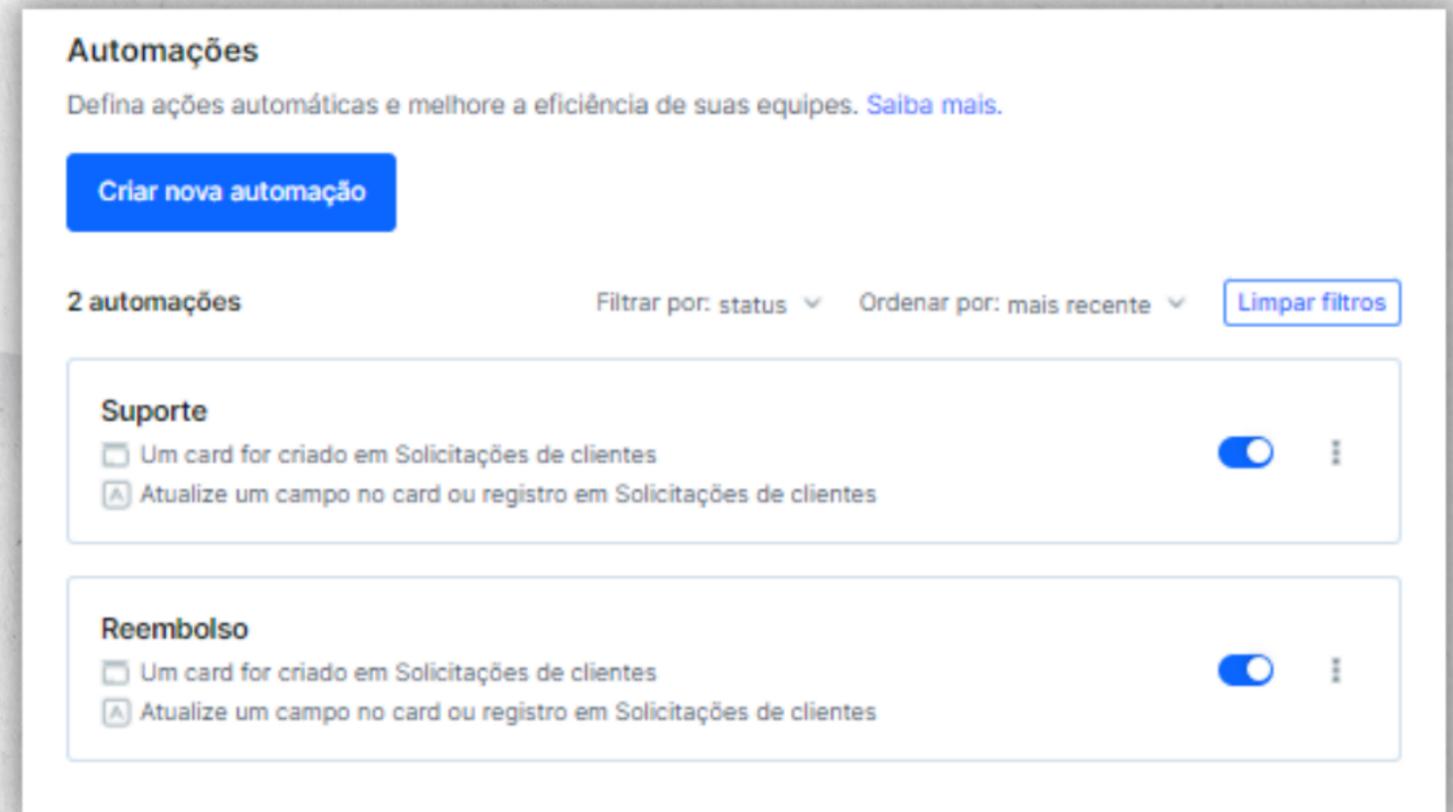
Criaremos 2 automações:

1. Para selecionar o responsável para um suporte
2. Para selecionar o responsável financeiro para reembolsos

Clique em "**Automatizar**", depois "**Criar nova automação**"



1



2

Automações

1. Suporte

Automações / Suporte

Escolha um evento no Pipefy e a ação que ele irá desencadear. [Saiba mais.](#)

Um card for criado 1

No pipe

 Solicitações de clientes

e também siga estas condições

Você tem uma condição configurada. 2

[+ Adicionar condição](#) 3

Condições ⓘ

Adicione condições para que essa automação seja acionada.

Selecione o tipo de solicita... é igual a Suporte 4

[+ Adicione mais condições a este grupo](#)

Selecione:

- Sempre que... "Um card for criado"
- No pipe "Solicitações de clientes"
- Adicione a condição para quando o tipo de solicitação for **Suporte**
- Irá atualizar um campo de **Responsável** na fase **SOLICITAÇÕES**
- Mude para valor fixo e selecione o responsável

Atualize um campo no card ou registro 5

No pipe ou database

 Solicitações de clientes

Configuração do card conectado

Faça a correspondência entre os campos do pipe ou database de origem e destino.

Responsável: 6

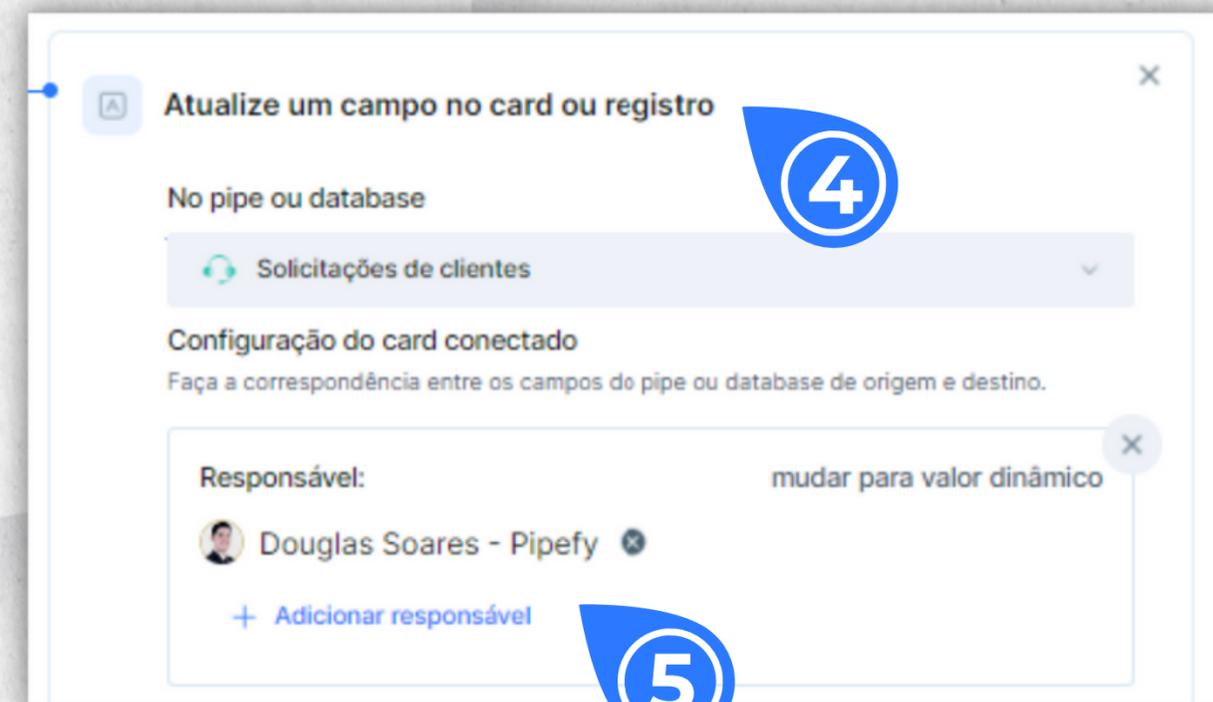
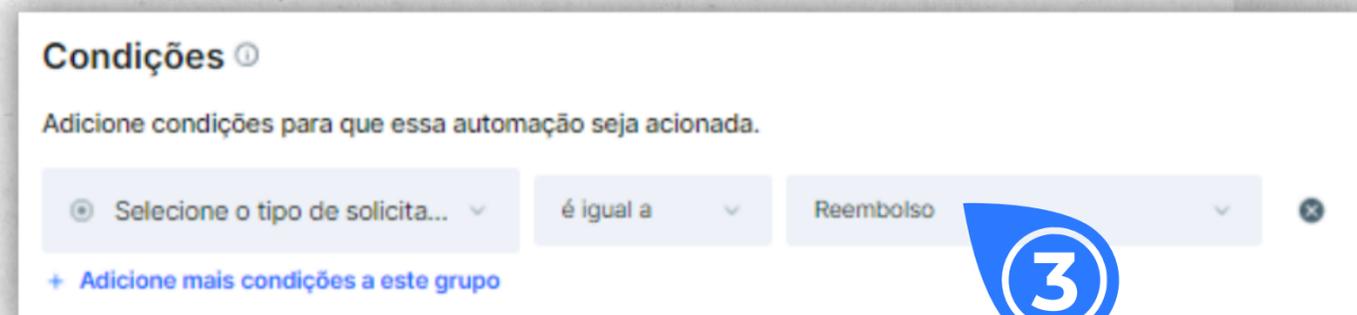
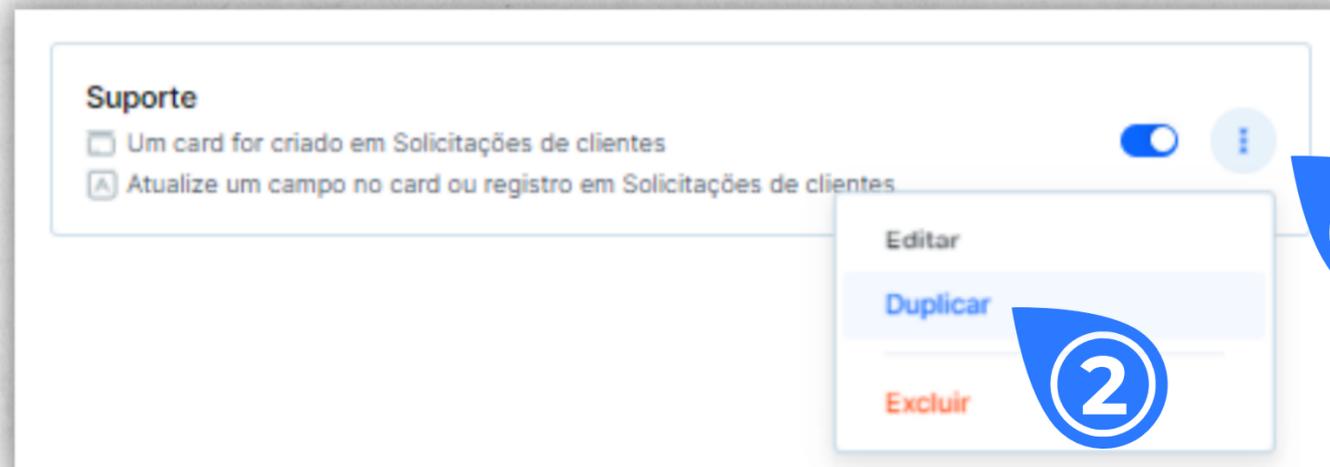
 Douglas Soares - Pipefy

[+ Adicionar responsável](#)

2. Reembolso

- Duplique a 1ª automação e altere a condição para quando o tipo de solicitação for **Reembolso**
- Altere o **Responsável** na fase **SOLICITAÇÕES** para selecionar o responsável financeiro

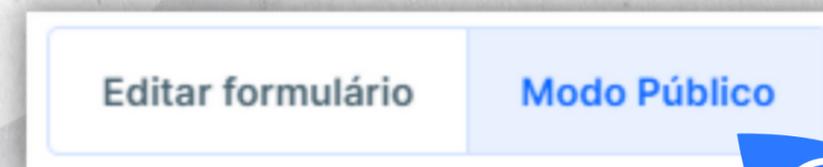
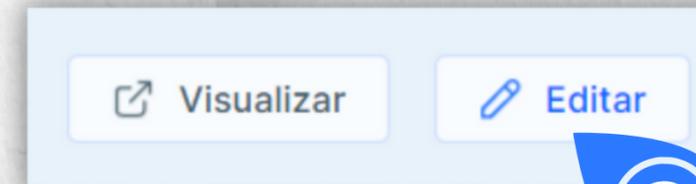
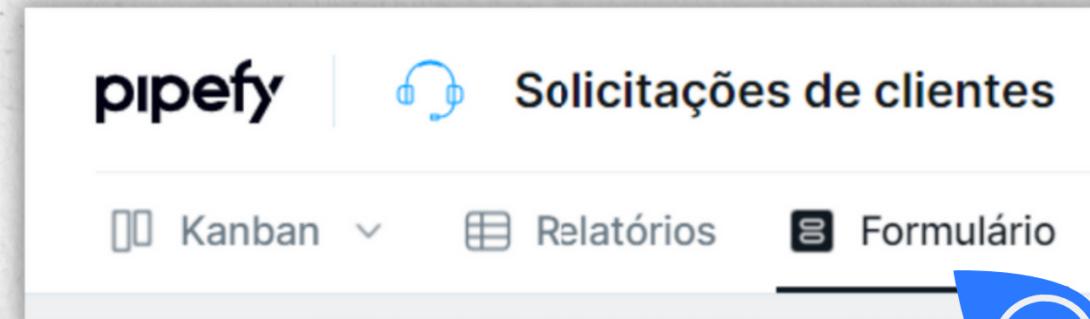
Você pode automatizar o responsável para cada tipo de solicitação ou um para ANALISAR cada tipo de solicitação



Compartilhar

Para compartilhar o seu formulário com os clientes, clique na guia **Formulário** e em **Editar** selecionando o **Modo Público**

Ative a chave para torná-lo público e agora você pode copiar o link do seu formulário para compartilhar



Personalização

Mas antes de compartilhar, eu recomendo personalizar o seu formulário

- Selecione uma **logo**
- Adicione um **título**
- Você pode colocar também uma **descrição**
- Coloque um verbo de ação no **botão de envio**
- Troque o **fundo** para algo relacionado com o pipe
- Escolha a **cor** do seu escritório (clique no + para uma cor personalizada)

Por fim, mantenha o rastreo de solicitações ativado com coleta de email obrigatória, pois será muito útil para seus clientes

E também deixe ativado todas as outras opções abaixo

Editar logo
Você pode usar arquivos JPG, GIF ou PNG.
Tamanho máx.: 2MB

 Escolher arquivo **1**
Remover

*Título do formulário
Formulário de solicitações **2**

Descrição do formulário
Preencha o formulário a seguir para que possamos te atender melhor **3**

*Texto do botão de envio
SOLICITAR **4**

Cor ou imagem de fundo **5**


Cor da marca **6**


Permitir o rastreo de solicitações **7**
As pessoas poderão acompanhar o status das suas solicitações através de um link enviado por email.

Coletar email em uma nova página

Preenchimento obrigatório

Preenchimento opcional

Coletar email usando campo de email

Mostrar logo do Pipefy

Permitir mais de um envio

Permitir preenchimento automático com base em envios anteriores **8**

Missão cumprida! Pipe pronto e personalizado.

- 1. Seus clientes agora podem abrir chamados de suporte sobre vários assuntos mapeados**
- 2. Cada assunto selecionará um responsável automaticamente**
- 3. Crie ou remova fases e campos nas fases para adequar esse modelo à operação do seu escritório**
- 4. Utilize o ID, nome do cliente e as etiquetas para filtrar e localizar um chamado mais facilmente**
- 5. Analise os dados de atendimento para catalogar as solicitações mais requeridas e ver dados sobre o tempo de atendimento da sua equipe**

Caso precise de uma ajuda exclusiva minha, estou com vagas abertas e limitadas para consultoria:

- Treinamento completo de Pipefy para o escritório com foco na gestão
- Modelos exclusivos de pipes criados por mim para grandes escritórios
- Tudo personalizado com a logo, as cores e os dados do seu escritório
- Desenvolvimento de soluções e processos específicos para você
- Dicas, dúvidas e suporte
- Encontros podem ser gravados
- 4 opções de planos de acordo com a sua demanda

E então, vamos juntos otimizar a gestão do seu escritório?

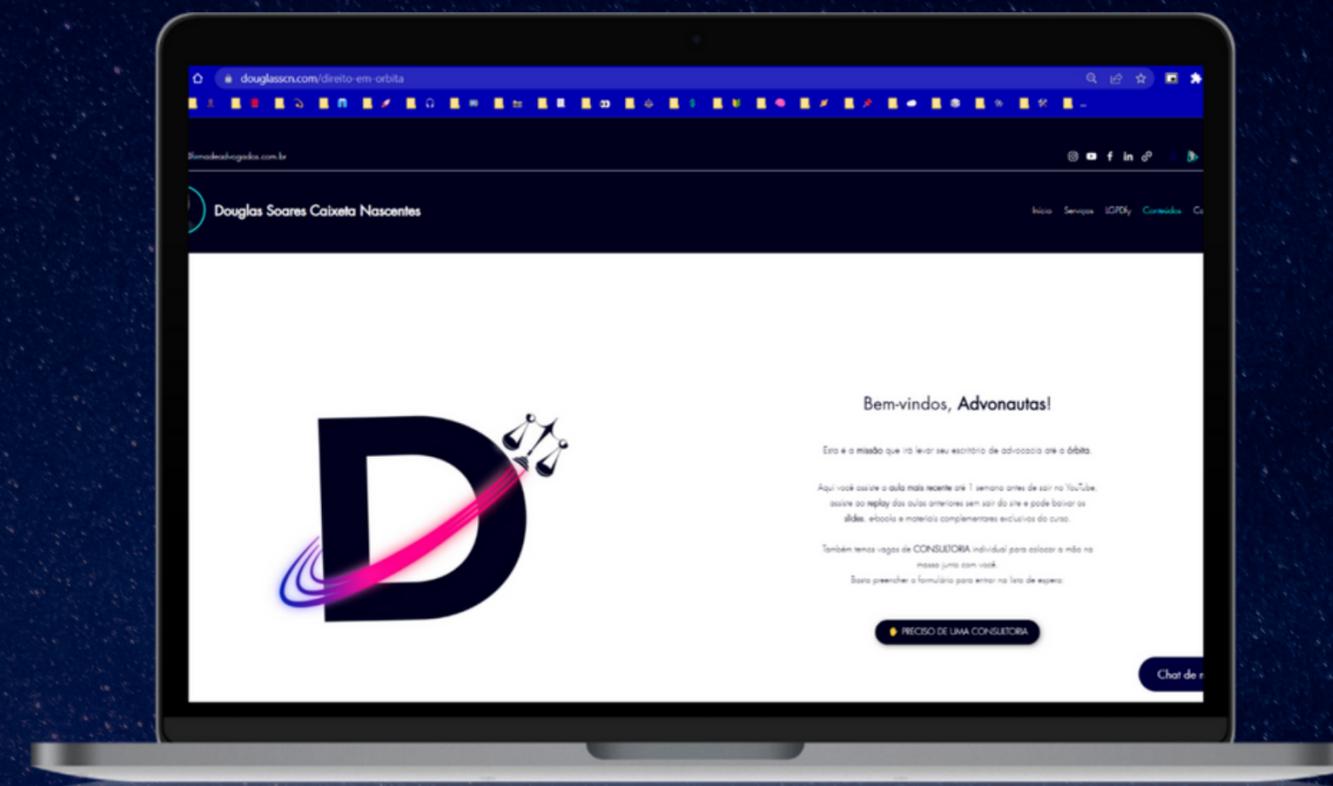
[FAÇA UM ORÇAMENTO](#)



Lembre-se!

Membros do Direito em Órbita podem:

1. Baixar o **ebook** das aulas em PDF
2. Baixar o nosso **aplicativo**
3. Entrar para o **Grupo** exclusivo de advogados que usam o Pipefy
4. Assistir as **novas aulas** dias antes de sair no **YouTube**

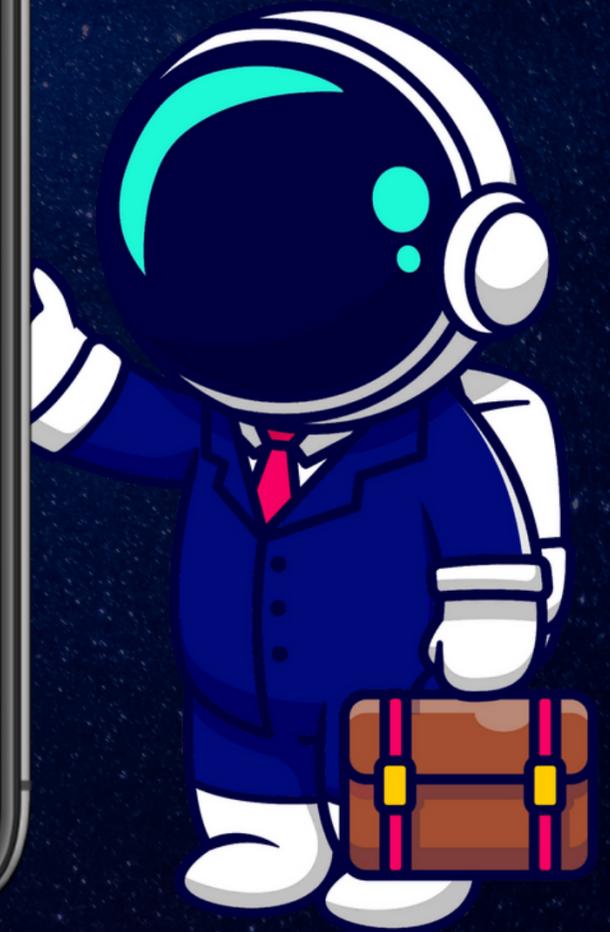
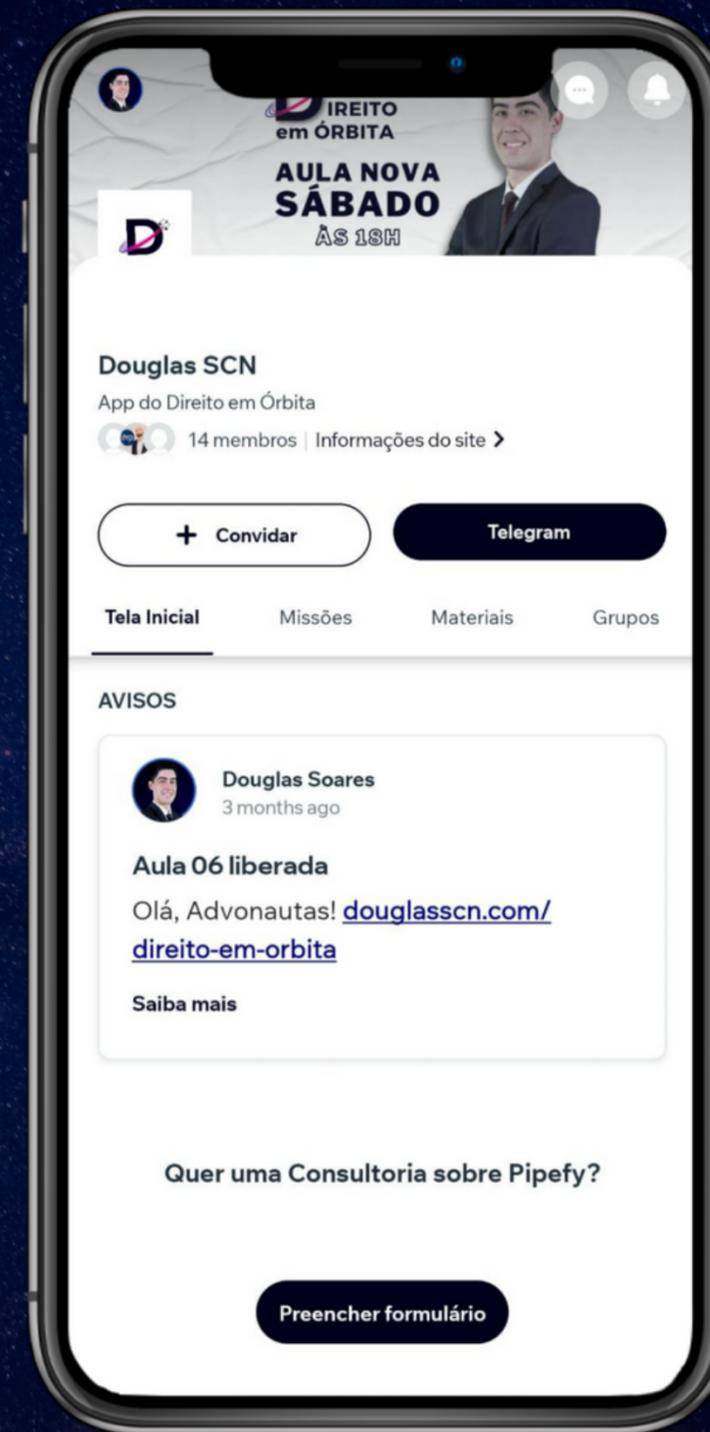
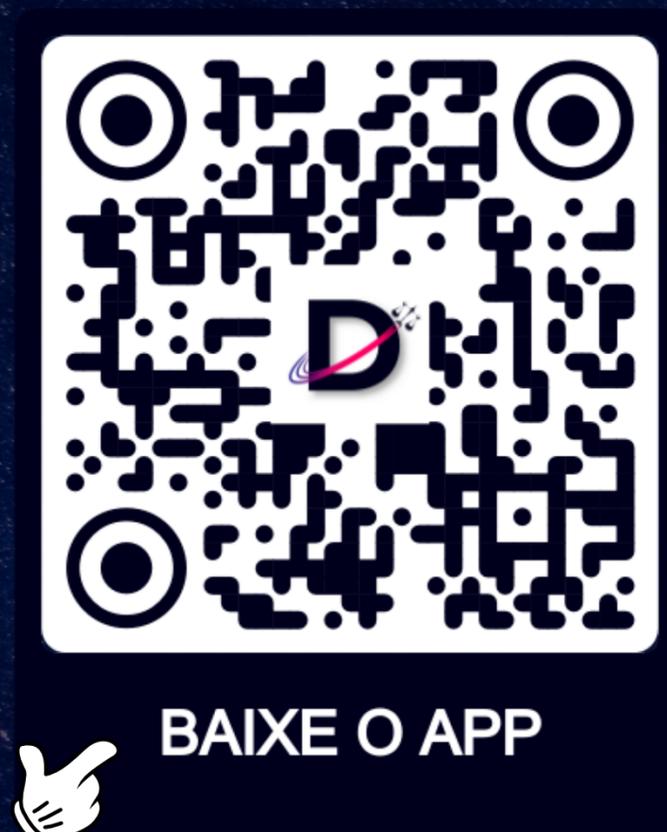


douglasscn.com/direito-em-orbita



Aplicativo

Para baixar nosso app, clique ou escaneie o **QR Code** abaixo e tenha o **Direito em Órbita** na palma da sua mão





@douglas.scn

douglasscn.com/bio

