

D

MISSÃO 06

NPS

AUTOMATIZADO

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 (Processo Seletivo)
- Assista a [Missão 06](#) 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

Legenda

	Texto curto		Data e hora		Horário
	Texto longo		Data de vencimento		Numérico
	Conteúdo dinâmico		Etiqueta		Moeda
	Anexo		Email		Documentos
	Checkbox		Telefone		ID
	Responsável		Seleção de lista		Conexão de pipe
	Data		Seleção única		Conexão de database

Fases

Comece definindo as seguintes fases:

- **CONTRATOS FECHADOS,**
- **DEMANDAS,**
- **RESPONDIDAS,**
- **NÃO RESPONDIDAS**
- **PROCESSO ENCERRADO**

Sendo as 3 últimas fases finais e processo

Nova fase

Nome da fase

PROCESSO ENCERRADO

☒ Definir como fase final de processo

☐ Permitir criar cards nesta fase

1

Cancelar

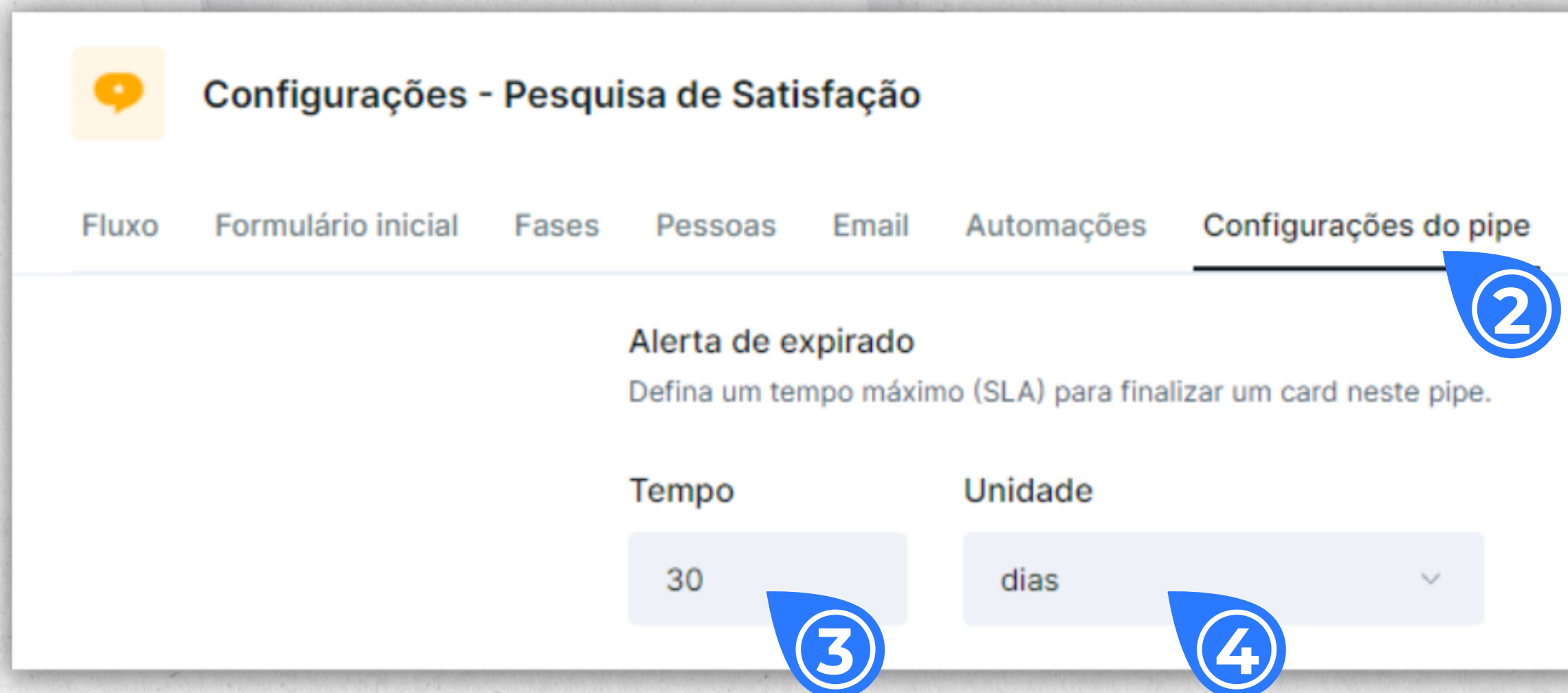
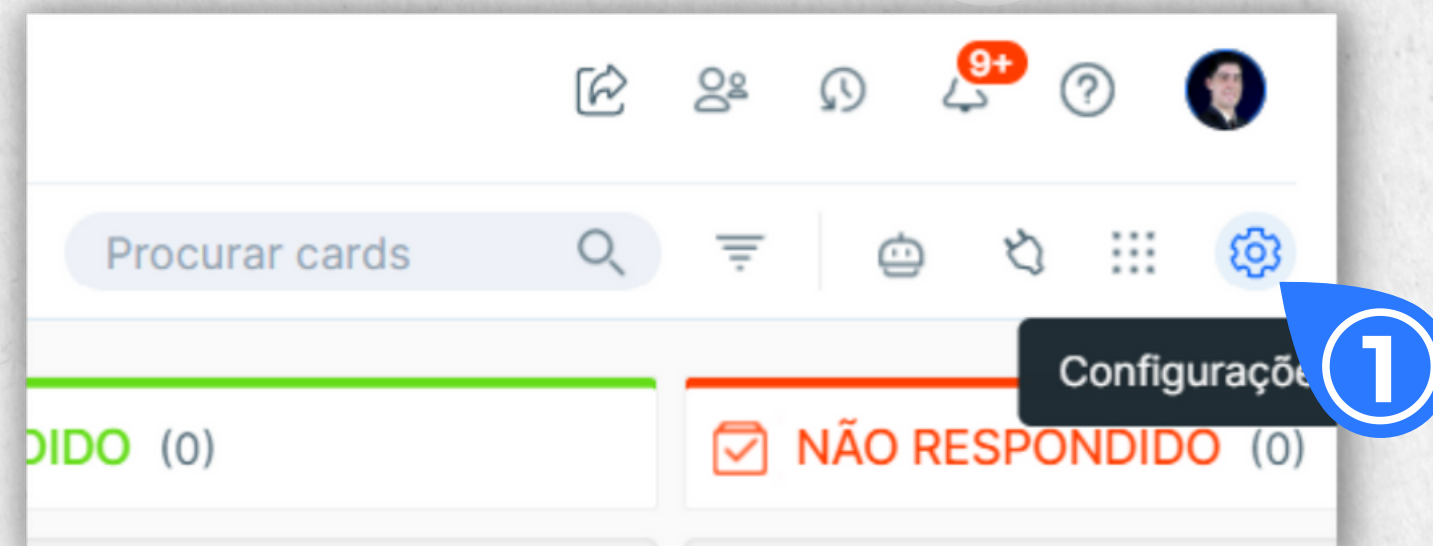
Salvar

CONTRATO FECHADO (0) + Informações iniciais do cliente	DEMANDAS (0) Caso a avaliação respondida tenha alguma demanda
---	---

☒ RESPONDIDO (0) Avaliações respondidas irão para cá após 30 dias e isso irá gerar um novo card	☒ NÃO RESPONDIDO (0) Avaliações NÃO respondidas irão para cá após 30 dias e isso irá gerar um novo card	☒ PROCESSO ENCERRADO (0) Quando o cliente informar que o processo acabou, irão para cá após 30 dias.
---	---	--

Alertas

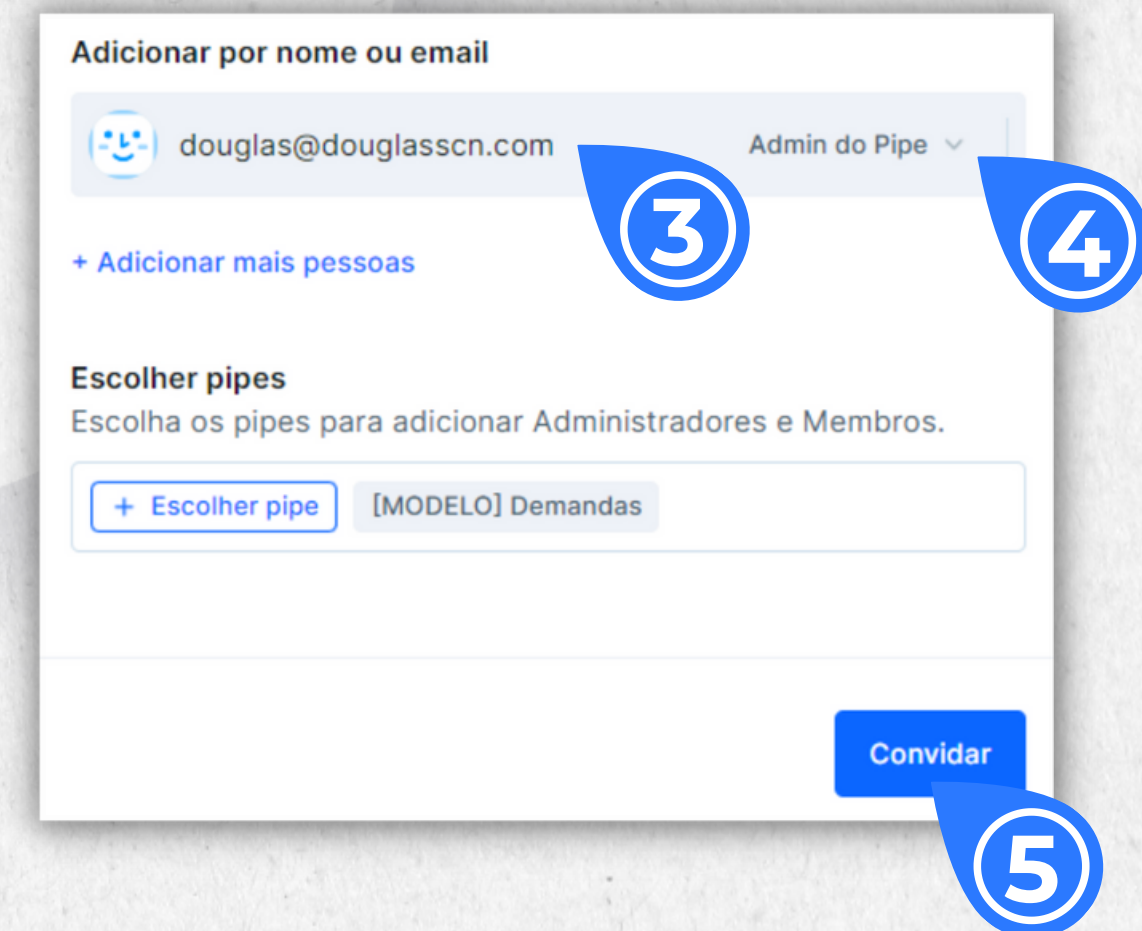
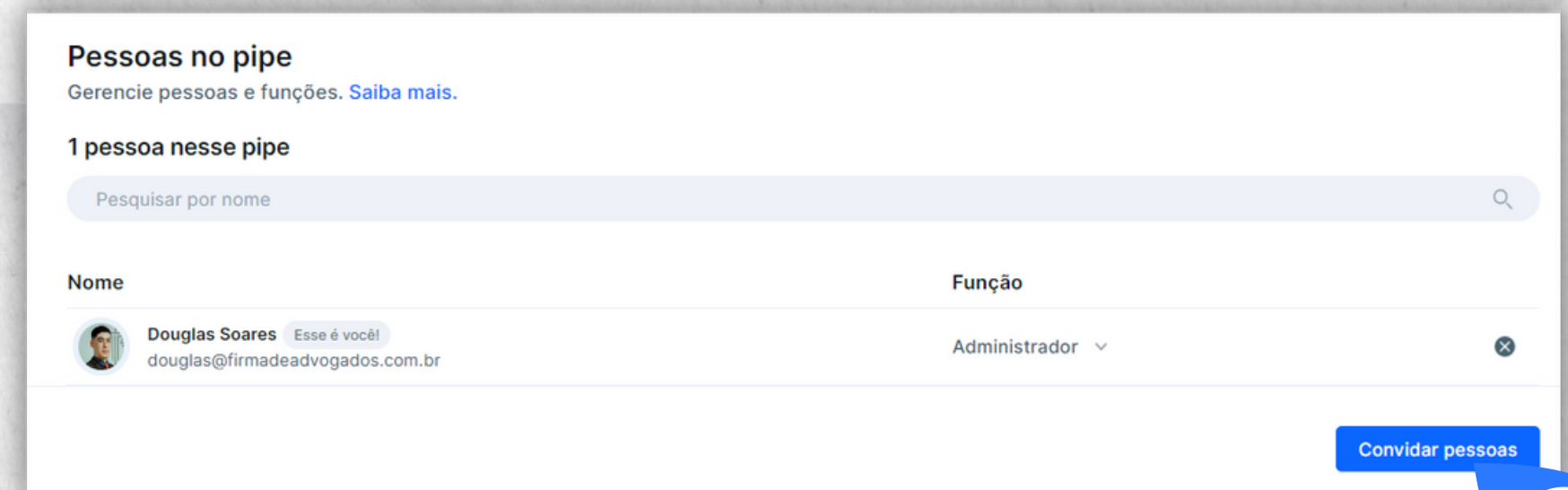
- É imprescindível definir um **alerta de expirado** para o pipe disparar as automações que criaremos ao final
- Acesse as "**Configurações do pipe**" e defina o tempo em **30 dias** para ter uma recorrência mensal



Pessoas

Agora vamos adicionar a pessoa que será responsável pelas DEMANDAS, quando houverem

- 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**) e clique em "**Convidar**"
- Limite de 10 pessoas no Pipefy gratuito

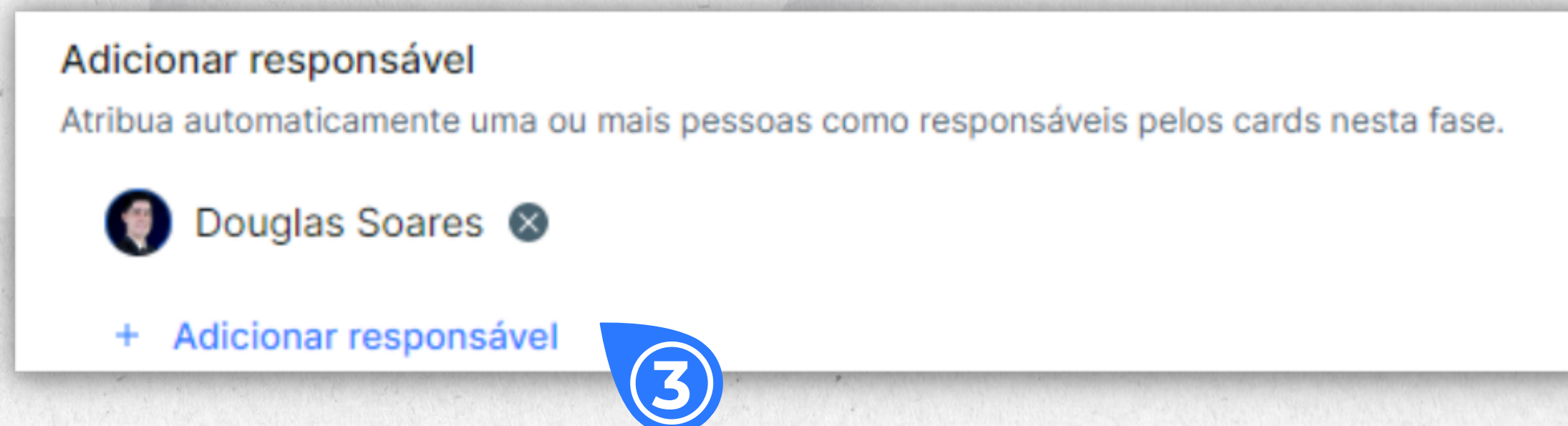
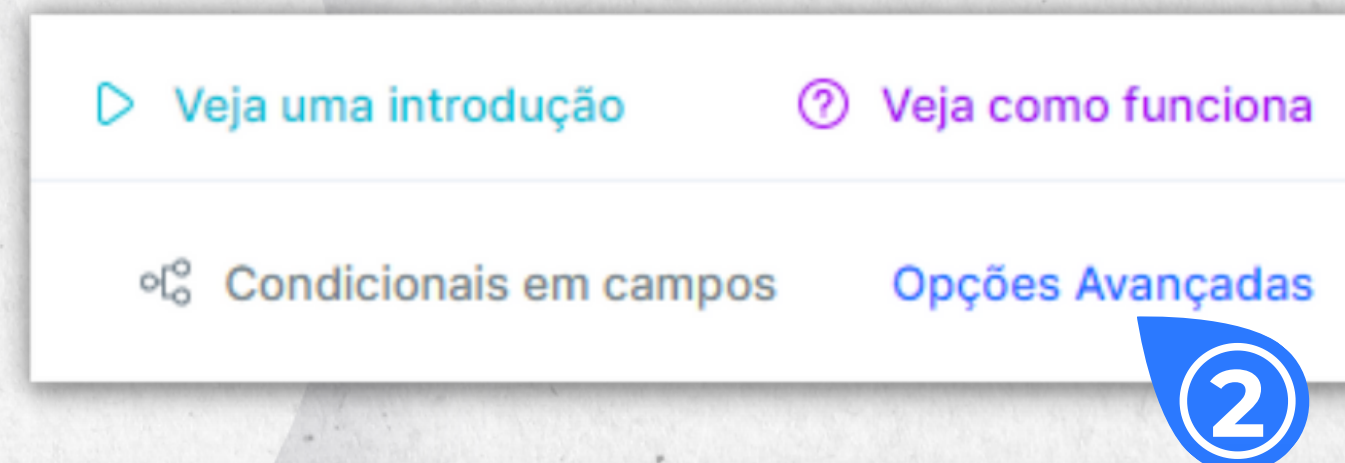
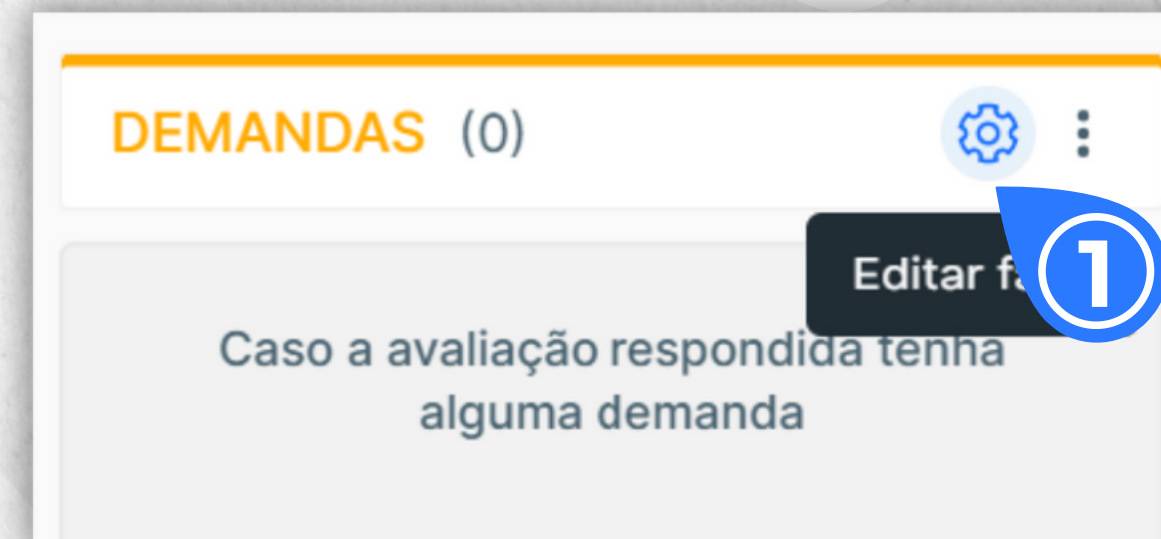


Responsável

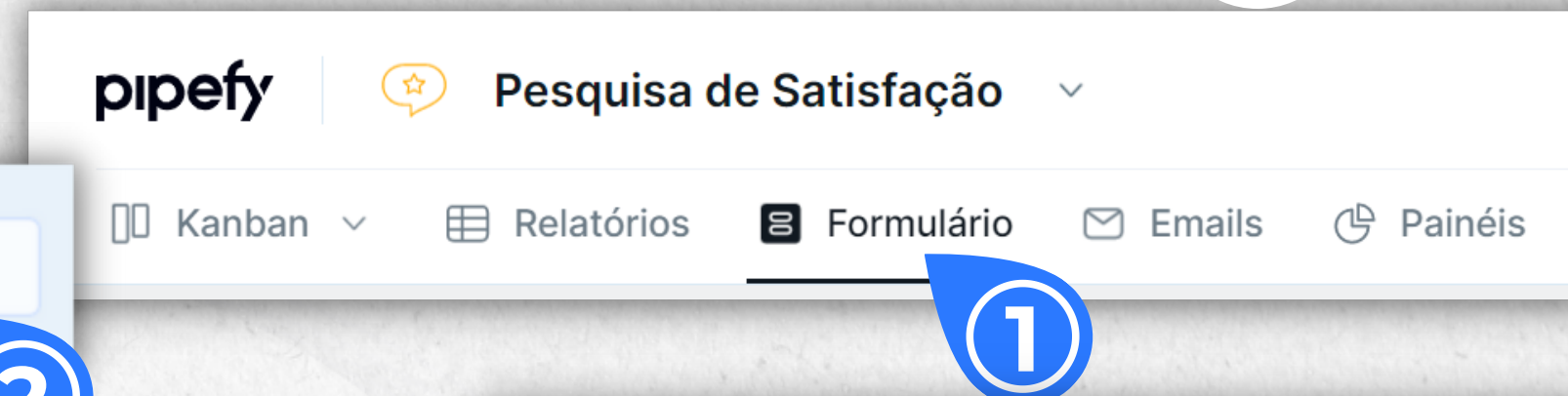
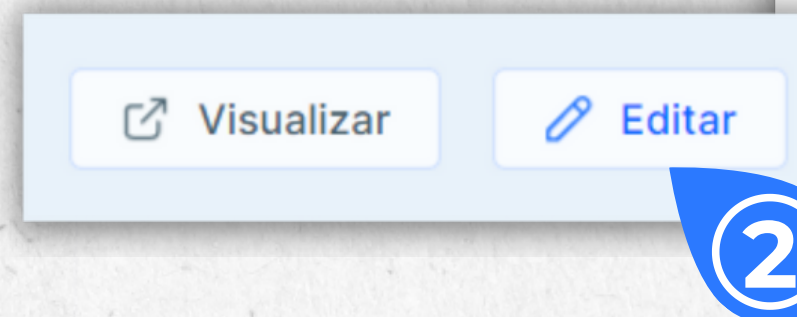
Uma vez que o responsável já está adicionado no pipe de pesquisa de satisfação, vamos configurar para que todo card que entre na fase **DEMANDAS** seja automaticamente atribuído a ele:

- 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



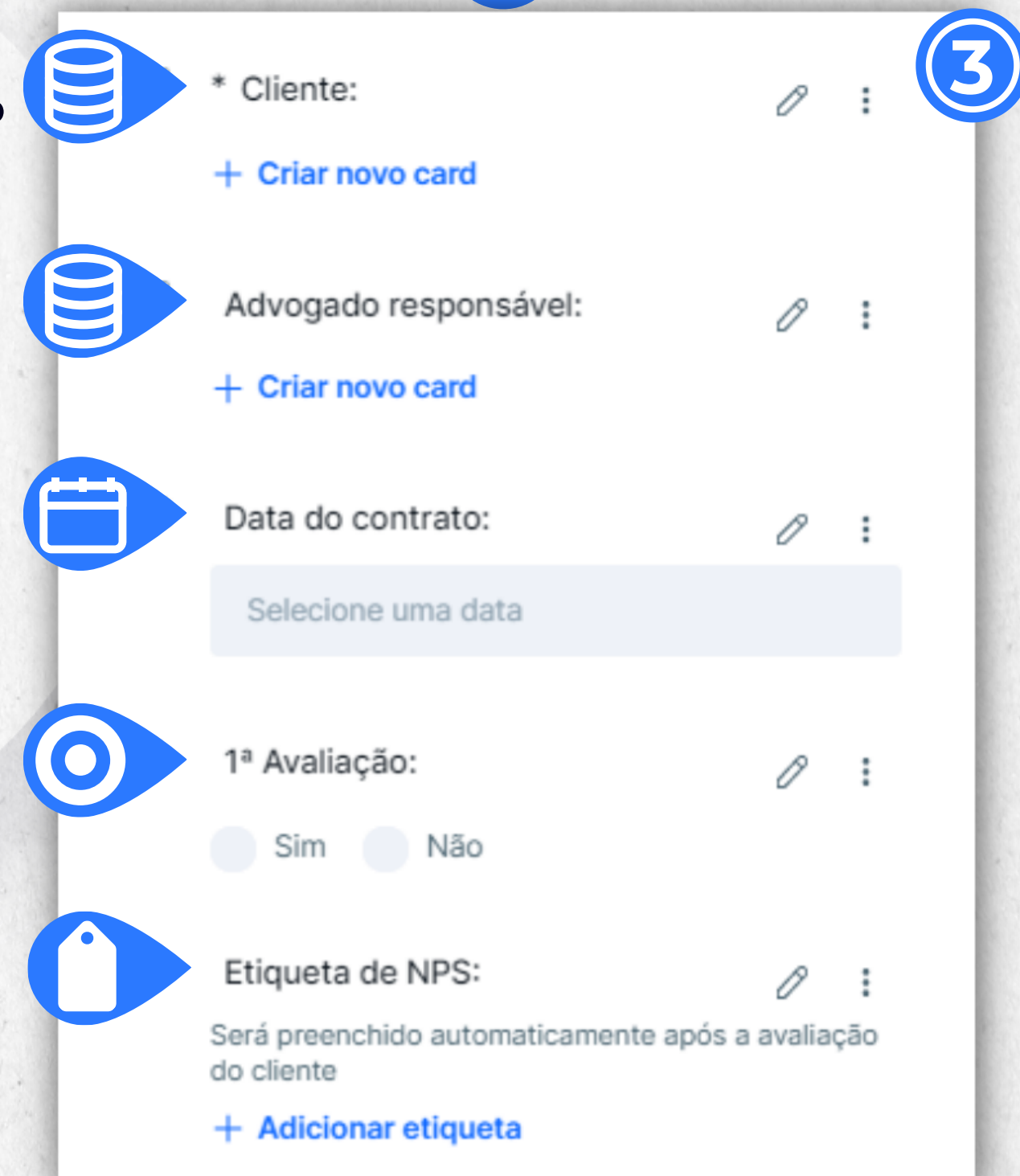
Formulário inicial



Esse formulário inicial irá conter informações do contrato fechado ao final do Funil de Vendas que criamos na [Missão 05](#).

Se você ainda não criou o seu, sugiro começar por lá e depois voltar nessa aula.

- Clique em "**Formulário**" e em "**Editar**"
- Adicione os seguintes campos:
 - **Conexão de database** para o cliente
 - **Conexão de database** para o advogado que fechou o contrato
 - **Data** para quando o contrato foi fechado
 - **Seleção única horizontal** para marcar se é a 1ª avaliação ou não
 - **Etiqueta** para filtrar as notas das avaliações
- Todos os campos como não obrigatórios para não atrapalhar as automações



3

* Cliente:

+ Criar novo card

Advogado responsável:

+ Criar novo card

Data do contrato:

Selecione uma data

1ª Avaliação:

☐ Sim ☐ Não

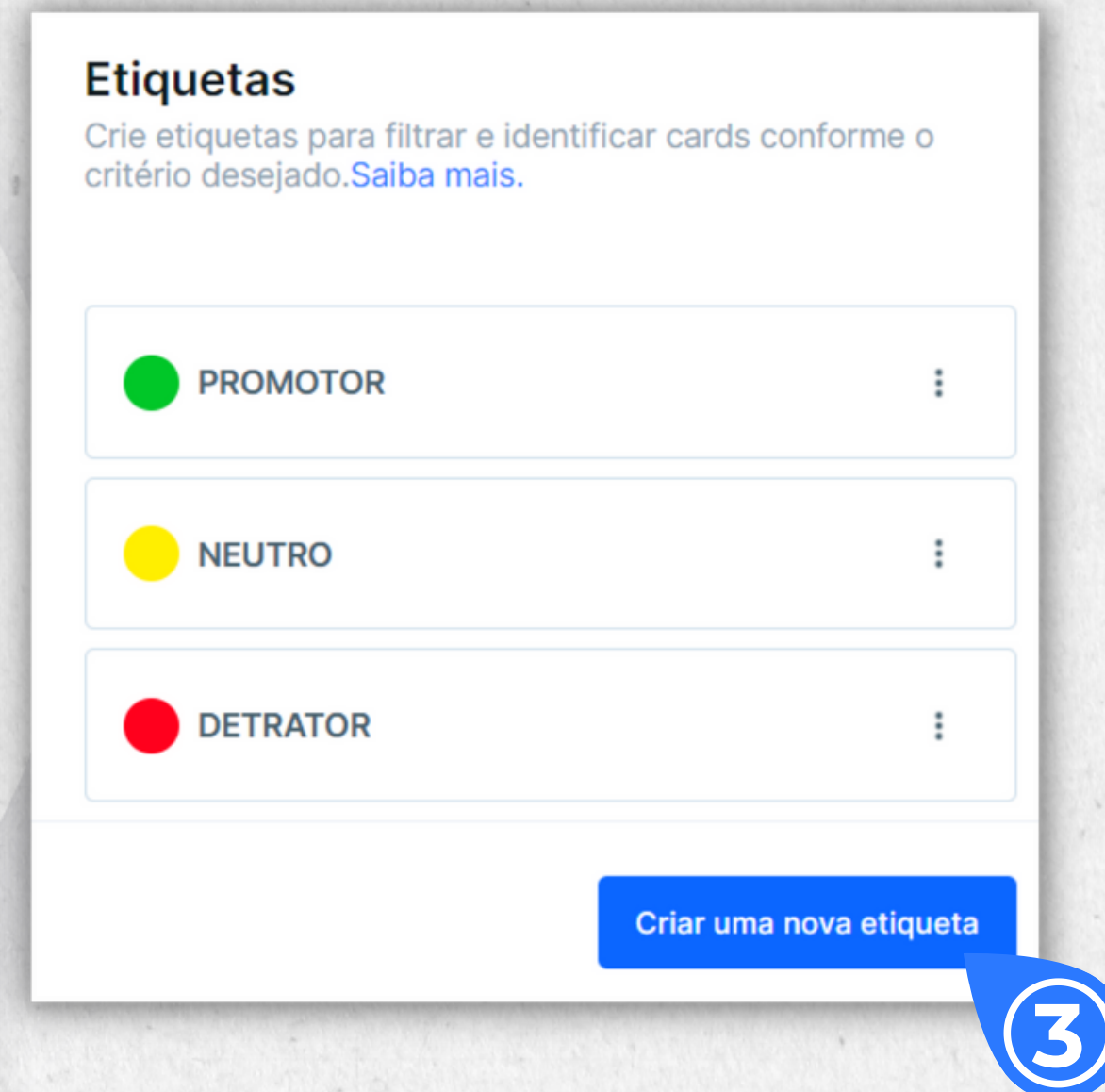
Etiqueta de NPS:

Será preenchido automaticamente após a avaliação do cliente

+ Adicionar etiqueta

Etiquetas

- Crie **etiquetas** para representar a nota de satisfação que o cliente der para o atendimento
- Clique em "**Ferramentas**", "**Etiquetas**" e "**Criar uma nova etiqueta**"
- Defina o nome e a cor de cada classificação possível:
 - **PROMOTOR** para nota 5
 - **NEUTRO** para nota 4
 - **DETRATOR** para nota 1, 2 e 3



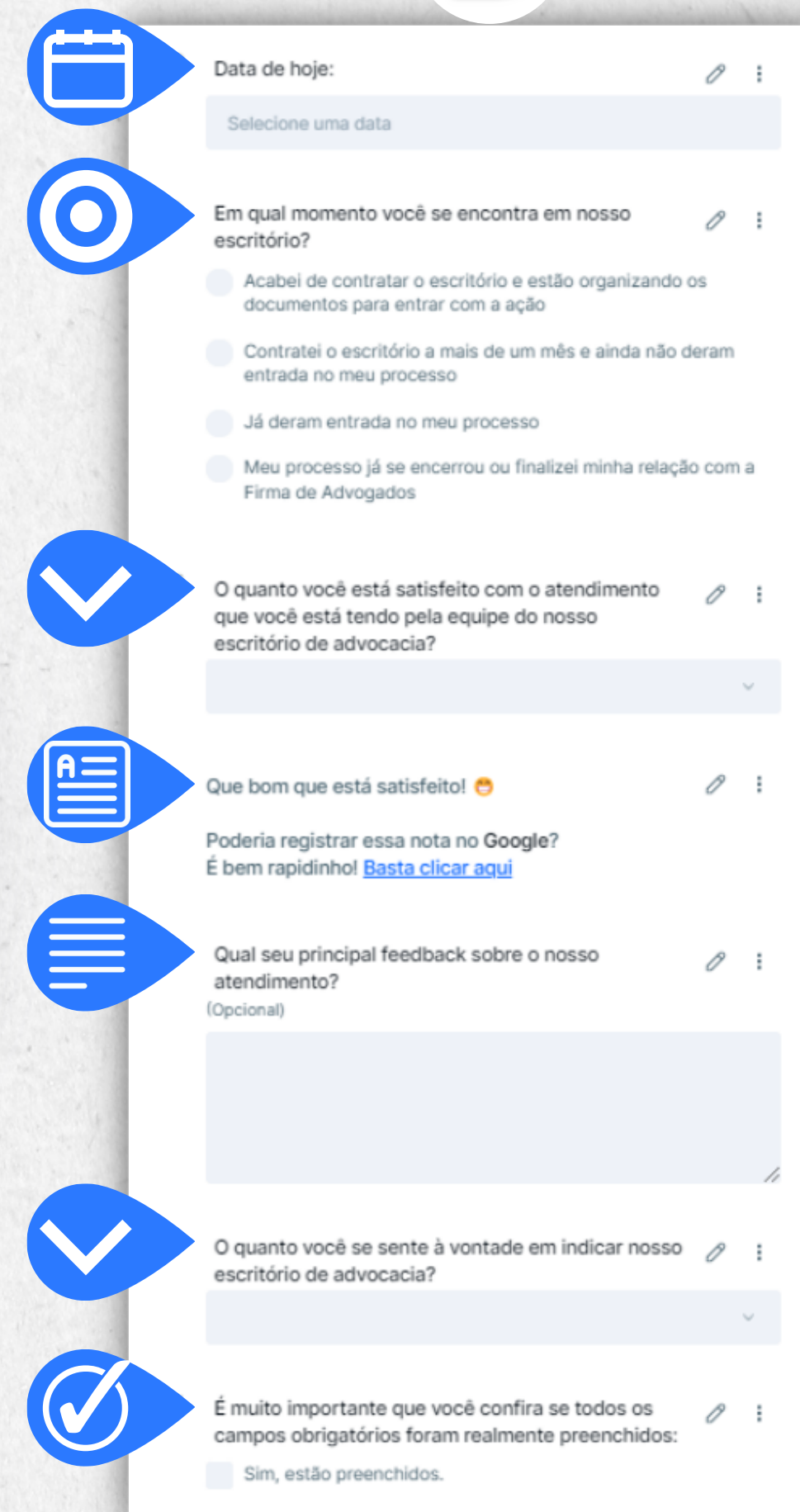
Formulário das Fases

1. CONTRATO FECHADO

É na primeira fase que vai ficar a avaliação que o cliente vai responder

Adicione os seguintes campos (nenhum obrigatório):

- **Data** para registro de quando foi avaliado
- **Seleção única vertical** para identificar em qual estágio da jornada do processo o cliente está
- **Seleção de lista** com as opções de notas (1 a 5) para o último atendimento
- **Conteúdo dinâmico** para pedir uma avaliação no **Google** também (criaremos uma **condicional**) colocando um link direto
- **Texto longo** para pedir um feedback
- **Seleção de lista** para pedir uma nota do escritório em geral
- **Checkbox** para garantir que todos os campos foram preenchidos



The screenshot shows a survey form with the following fields and icons:

- Data de hoje:** Calendar icon.
- Em qual momento você se encontra em nosso escritório?** Target icon. Radio button options:
 - Acabei de contratar o escritório e estão organizando os documentos para entrar com a ação
 - Contratei o escritório a mais de um mês e ainda não deram entrada no meu processo
 - Já deram entrada no meu processo
 - Meu processo já se encerrou ou finalizei minha relação com a Firma de Advogados
- O quanto você está satisfeito com o atendimento que você está tendo pela equipe do nosso escritório de advocacia?** Checkmark icon. Dropdown menu.
- Que bom que está satisfeito! 🥳** Document icon. Text: "Poderia registrar essa nota no Google? É bem rapidinho! [Basta clicar aqui](#)".
- Qual seu principal feedback sobre o nosso atendimento? (Opcional)** List icon. Text area.
- O quanto você se sente à vontade em indicar nosso escritório de advocacia?** Checkmark icon. Dropdown menu.
- É muito importante que você confira se todos os campos obrigatórios foram realmente preenchidos:** Checkmark icon. Checkbox: "Sim, estão preenchidos."

Formulário das Fases

2. DEMANDAS

Na segunda fase terão campos para resolver eventuais demandas (reclamações) que o cliente apontar no campo de feedback

Adicione os seguintes dados:

- **Seleção única horizontal** para indicar se há ou não demandas
- **Texto longo** para a solução (**campo condicionado**)
- **Checkbox** para garantir que o card não seja movido manualmente na hora errada



*** Há demandas para resolver?**  

Analise as respostas do cliente em **HISTÓRICO** e **CONTRATO FECHADO**.

Veja se há **reclamações**, **solicitações**, **dúvidas** ou se o processo dele está **atrasado** para dar entrada.

☐ Sim ☐ Não

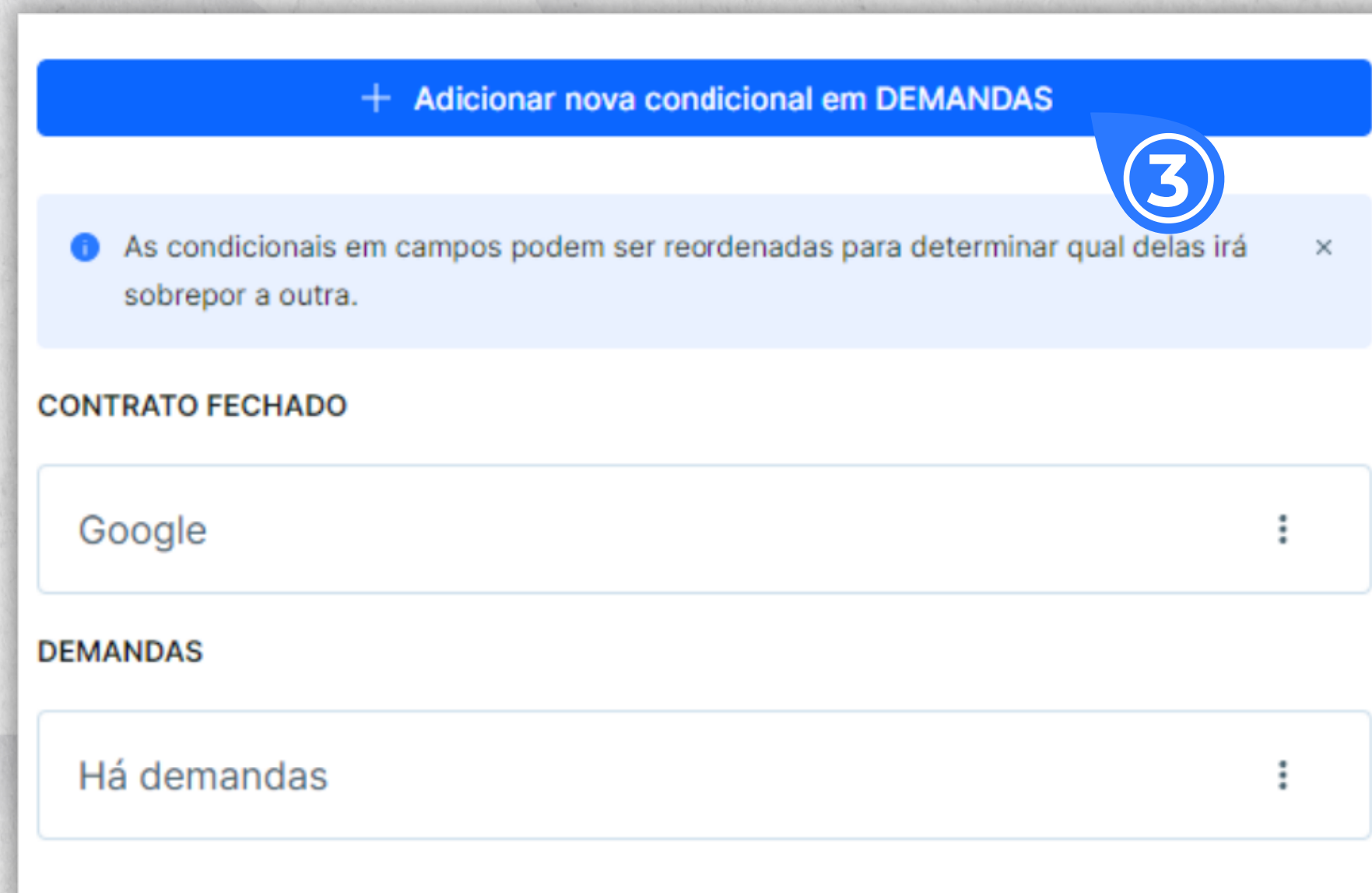
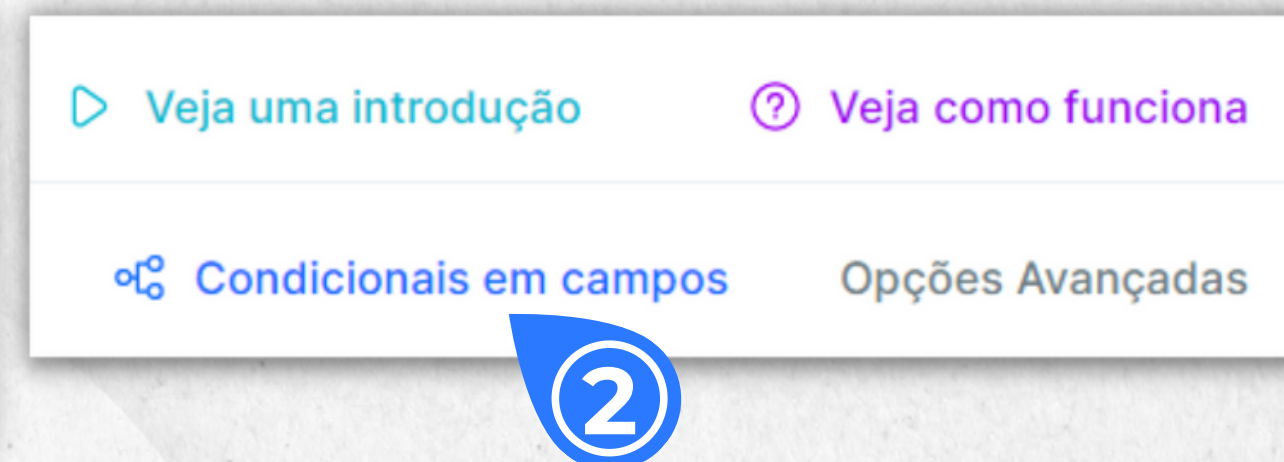
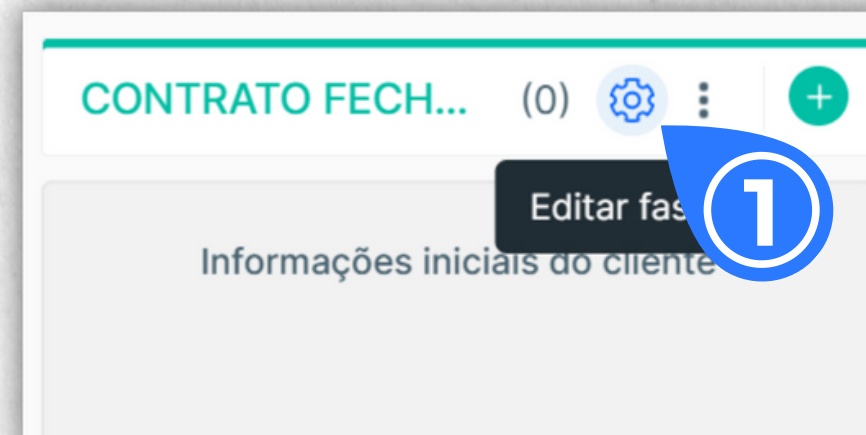
*** O que foi feito para resolver a demanda?**  

*** ⚠️ ATENÇÃO!**  

Não mova o card para outras fases.
Deixe ele ser movido automaticamente.

☐ Ok

Condicionais



Para criar as condicionais mencionadas, clique em "Editar fase" e em "Condicionais em campo"

Iremos criar 2 condicionais:

- Uma para a fase **CONTRATO FECHADO**,
- Outra para a fase **DEMANDAS**

Condicional

Contrato Fechado

- Crie uma condicional (conforme imagem) para só exibir o campo de "Que bom que está satisfeito!" se o campo de "O quanto você está satisfeito..." for igual a **4 ou 5 estrelas**
- Caso negativo, ocorre o oposto (**autocompletar com sugestões**)

Assim você vai pedir uma avaliação no Google somente para os clientes que estiverem realmente satisfeitos com o seu atendimento

Nome da condicional

Google

Primeiro, defina o cenário

☒ O quanto você está satisf... é igual a ★★★★★ ×

+ Adicione mais condições a este cenário

+ Adicione outro cenário

☒ O quanto você está satisf... é igual a ★★★★★ ×

+ Adicione mais condições a este cenário

+ Adicione outro cenário

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

Exibir Que bom que está satisfei... ×

+ Adicione mais ações

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

Esconder Que bom que está satisfei... ×

+ Adicione mais ações

Condicional

Demandas

- Crie outra condicional (conforme imagem) para só **exibir** o campo "**O que foi feito para resolver a demanda?**" se o campo de "**Há demandas para resolver?**" for igual a "**Sim**"
- Caso negativo, ocorre o oposto (**autocompletar com sugestões**)

Nome da condicional

Há demandas

Primeiro, defina o cenário

☒ Há demandas para resolv... ☐ é igual a ☐ Sim ☐ Não

+ Adicione mais condições a este cenário

+ Adicione outro cenário

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

☐ Exibir ☐ O que foi feito para resolv... ☐ Não

+ Adicione mais ações

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

☐ Esconder ☐ O que foi feito para resolv... ☐ Não

+ Adicione mais ações



Automações de email

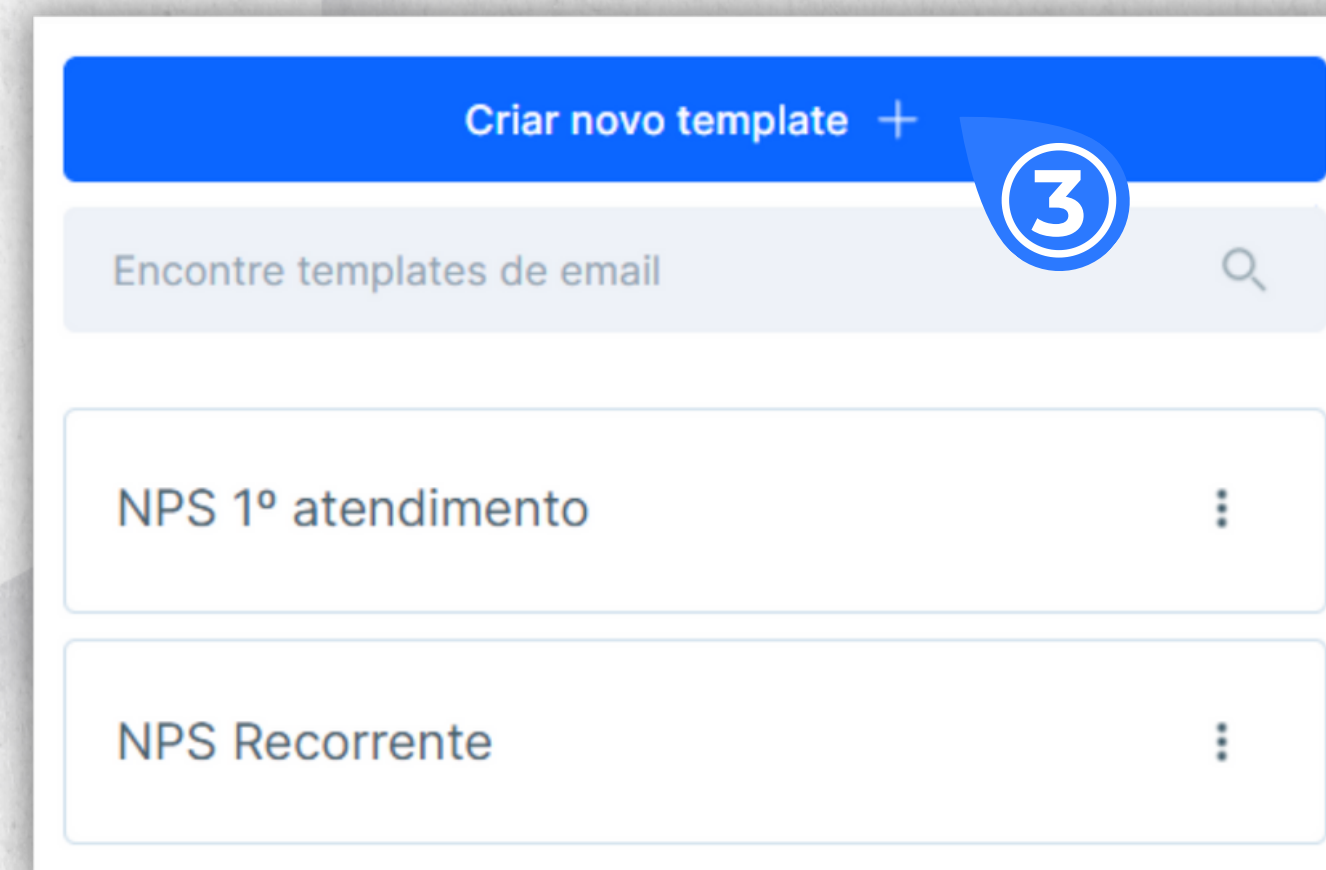
Templates de email

Configurações de email

Tour rápido

Vamos agora criar um **template de email** para ser enviado ao cliente assim que fechar o contrato e outro para ser enviado a cada **30 dias**

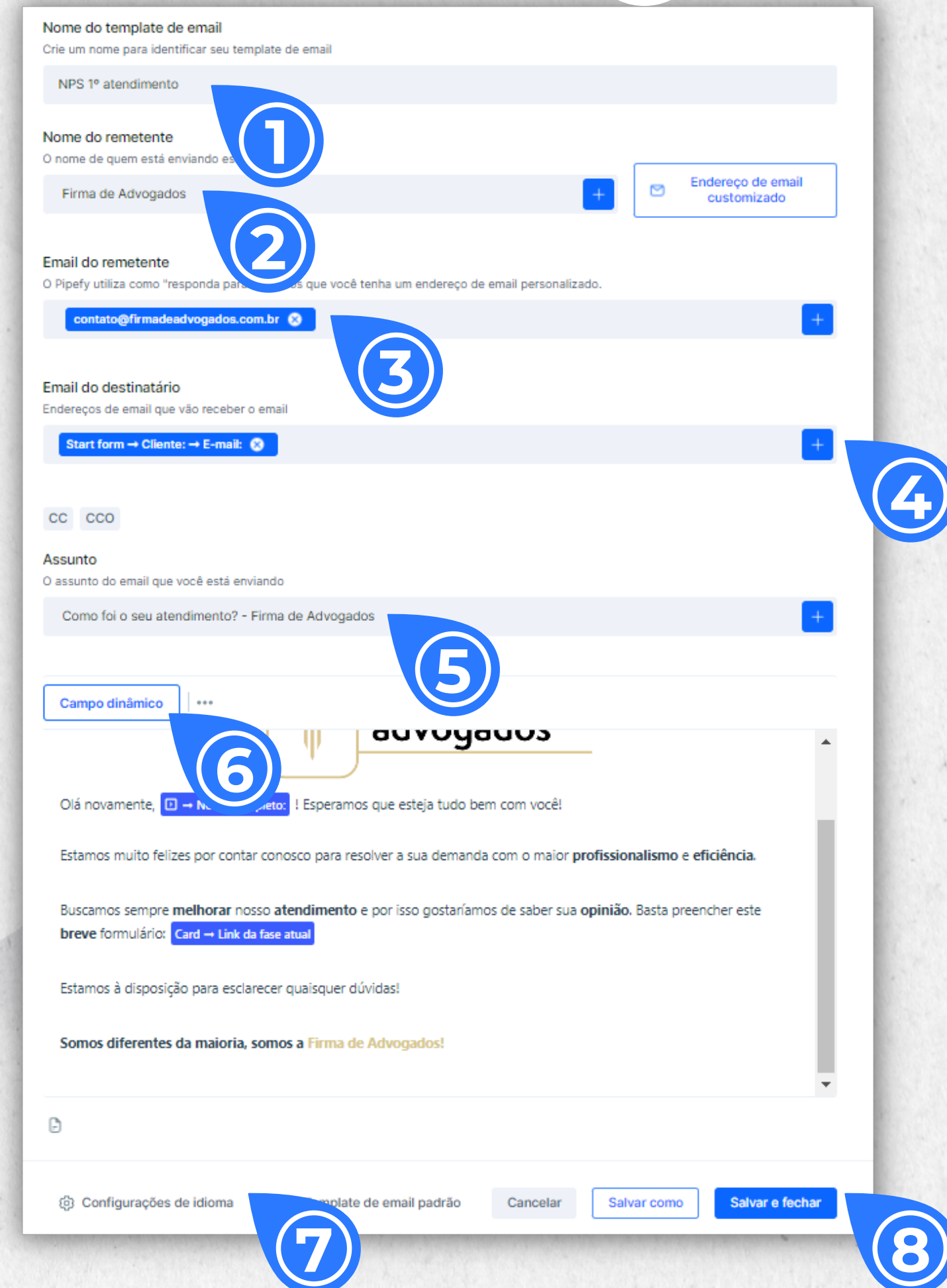
- Clique na aba de "**Emails**" e em "**Templates de email**" no canto inferior esquerdo
- Em seguida clique para "**Criar novo template**"



1º Atendimento

Para o Template do 1º atendimento, você precisa adicionar:

1. Título
2. Nome do remetente
3. E-mail do remetente (do seu escritório)
4. E-mail do destinatário (utilize o [+] para incluir o **campo dinâmico** e puxar o nome diretamente do campo do cliente)
5. Assunto
6. Corpo do e-mail (inclua um **campo dinâmico** para chamar o cliente pelo nome e outro para incluir o **link da fase atual** que é através do qual o cliente vai avaliar o atendimento)
7. Lembre-se de configurar o idioma para **pt-BR** e o fuso como **GMT -03:00 São Paulo**
8. E **salvar**



The screenshot shows the configuration interface for an email template. The fields are numbered 1 through 8, corresponding to the list on the left:

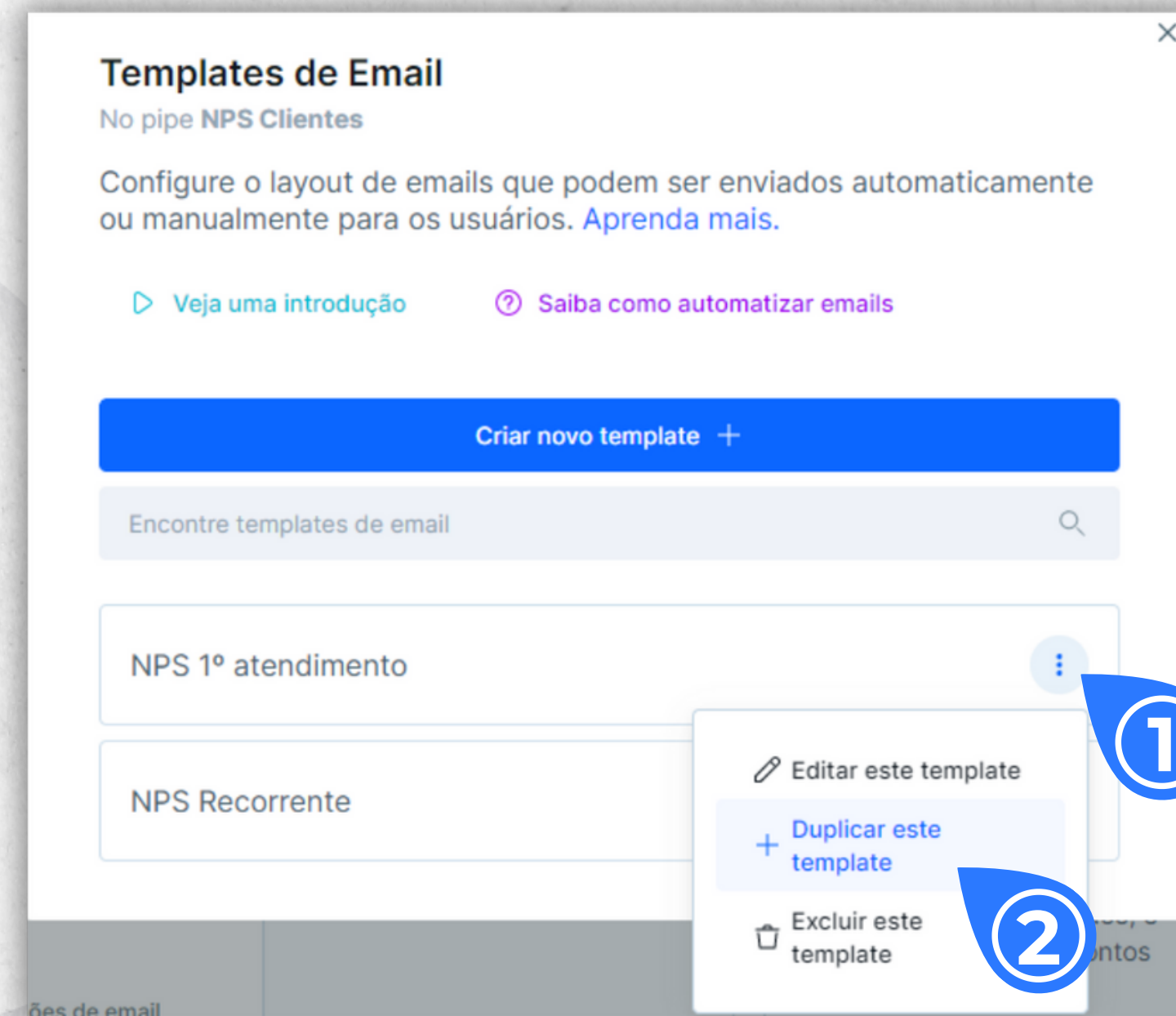
- Nome do template de email:** NPS 1º atendimento
- Nome do remetente:** Firma de Advogados
- Email do remetente:** contato@firmadeadvogados.com.br
- Email do destinatário:** Start form → Cliente: → E-mail: *
- Assunto:** Como foi o seu atendimento? - Firma de Advogados
- Corpo do e-mail:** The body contains a dynamic field (Campo dinâmico) for the client's name, a link to the current phase (Link da fase atual), and a button to save the template (Salvar e fechar).
- Idioma:** Configurações de idioma
- Salvar:** Salvar e fechar

Recorrente

Para o Template **Recorrente**, basta duplicar o primeiro template e editar o texto do corpo do e-mail:

- O 1º precisa ter um contexto de festividade pelo fechamento do contrato
- O **Recorrente** já terá um contexto de manutenção da satisfação, buscando saber se está tudo bem desde o último atendimento

Caso não ache necessário, pode ter apenas 1 template geral



Automações

Será necessário criar automações para:

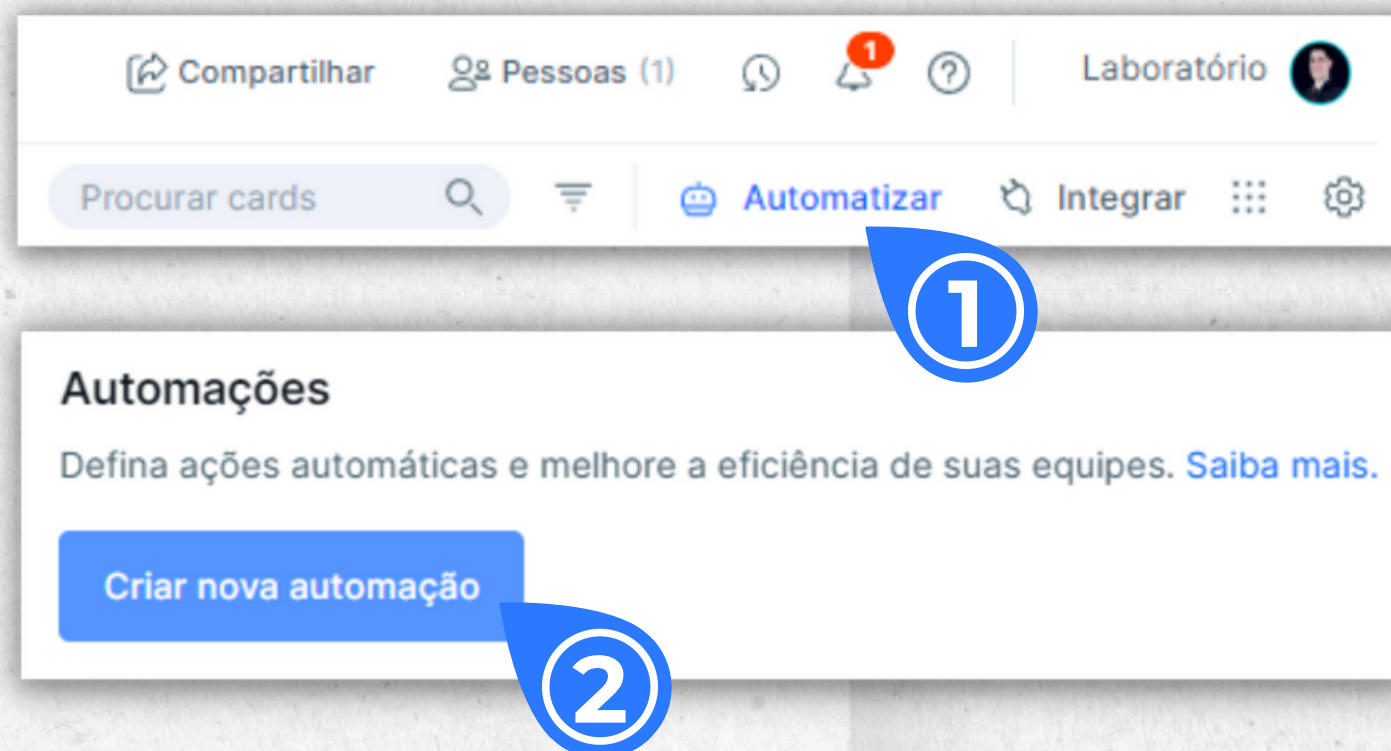
- Criar o primeiro card através do **Funil de Vendas** (1 automação)
- Mover o card respondido para a fase **DEMANDAS** (1 automação)
- Adicionar as etiquetas (3 automações)
- Enviar os e-mails (2 automações)
- Mover os cards para as fases corretas 30 dias após terem sido criados (3 automações)
- E criar novos cards quando entrarem nas fases de **RESPONDIDO** ou **NÃO RESPONDIDO** (2 automações)

Total de 12 automações e detalharei cada uma a seguir

12 automações		Filtrar por: status	Ordenar por: nome (crescente)	Limpar filtros
	NÃO RESPONDIDO Um alerta é acionado em Pesquisa de Satisfação → Move um card em Pesquisa de Satisfação			
	PROCESSO ENCERRADO Um alerta é acionado em Pesquisa de Satisfação → Move um card em Pesquisa de Satisfação			
	RESPONDIDO Um alerta é acionado em Pesquisa de Satisfação → Move um card em Pesquisa de Satisfação			
	Mover para DEMANDAS Um campo for atualizado em Pesquisa de Satisfação → Move um card em Pesquisa de Satisfação			
	Criar novo - NÃO RESPONDIDO Um card entrar em uma fase em Pesquisa de Satisfação Crie um card ou registro conectado em Pesquisa de Satisfação			
	Criar novo - RESPONDIDO Um card entrar em uma fase em Pesquisa de Satisfação Crie um card ou registro conectado em Pesquisa de Satisfação			
	Email 1º atendimento Um card for criado em Pesquisa de Satisfação Envie um template de email em Pesquisa de Satisfação			
	Email Recorrente Um card for criado em Pesquisa de Satisfação Envie um template de email em Pesquisa de Satisfação			
	Etiqueta 1, 2 ou 3 Um card entrar em uma fase em Pesquisa de Satisfação Atualize um campo em Pesquisa de Satisfação			
	Etiqueta 4 Um card entrar em uma fase em Pesquisa de Satisfação Atualize um campo em Pesquisa de Satisfação			
	Etiqueta 5 Um card entrar em uma fase em Pesquisa de Satisfação Atualize um campo em Pesquisa de Satisfação			
	Funil - NPS Um card entrar em uma fase em Funil de vendas Crie um card ou registro em Pesquisa de Satisfação			

Automações

1. Criar 1º card



Vamos primeiramente conectar o **Funil de Vendas** ao **NPS**

- Clique em "**Automatizar**", depois "**Criar nova automação**"
- Sempre que... "**Um card entrar em uma fase**"
- No pipe "**Funil de venda**"
- Para a fase "**CLIENTE GANHO**"

Automações

1. Criar 1º card

- Em **Faça isso...** selecione a ação "**Criar um card ou registro**"
- No pipe "**Pesquisa de Satisfação**"
- **Configuração do card** selecione:
 - **Cliente** = **[+] Cliente** > **Registro conectado**
 - **Data do contrato** = **[+] Data e Hora do evento** (momento que ocorrer a automação)
 - **1ª Avaliação** = Mude para valor fixo e selecione "**Sim**"
 - **Etiqueta do NPS** = deixe vazio
- **Salve** a automação nomeando ela



Crie um card ou registro

No pipe ou database

1 Pesquisa de Satisfação

2 Configuração do card conectado

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

3 *Cliente: mudar para valor fixo

Cadastro do cliente: +

4 Data do contrato: mudar para valor fixo

Data e Hora do evento +

5 1ª Avaliação: mudar para valor dinâmico

☒ Sim ☐ Não

Etiqueta de NPS: mudar para valor dinâmico

+ Adicionar etiqueta

6 Criar automação

7 Dê um nome para esta nova automação

*Nome

Funil - NPS

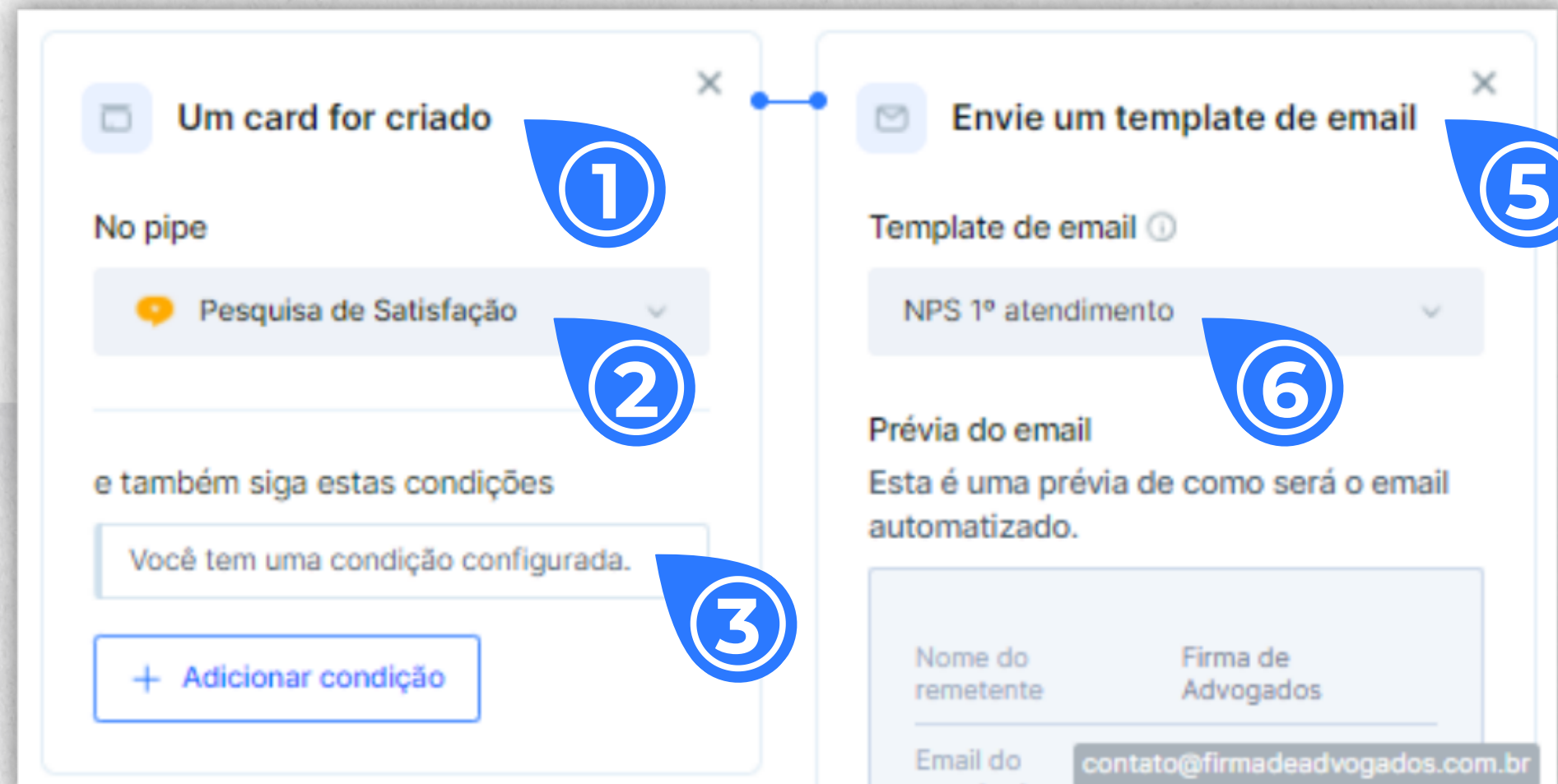
8 Cancelar Salvar

Automações

2. Enviar E-mail 1º Atendimento

Crie uma nova automação para:

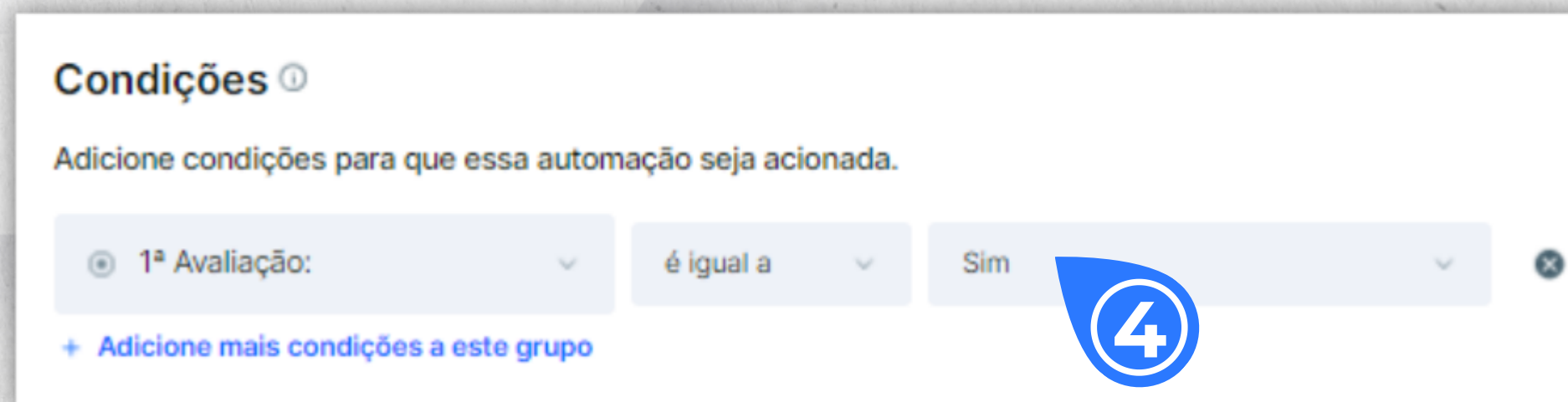
- Sempre que... "Um card for criado"
- No pipe "Pesquisa de Satisfação"
- Adicione a condição "1ª Avaliação" é igual a "Sim"
- Faça isso... "Envie um template de email" e selecione o do 1º atendimento
- **Salve** a automação nomeando ela



The screenshot shows the automation builder interface with two steps connected by a line. Step 1 is titled "Um card for criado" and includes a dropdown menu for "No pipe" with "Pesquisa de Satisfação" selected. Below this is a text box stating "Você tem uma condição configurada." and a button labeled "+ Adicionar condição". Step 2 is titled "Envie um template de email" and includes a dropdown menu for "Template de email" with "NPS 1º atendimento" selected. Below this is a preview section titled "Prévia do email" showing a sample email with fields for "Nome do remetente", "Firma de Advogados", and "Email do remetente" (contato@firmadeadvogados.com.br).

Numbered callouts:

- 1: Step 1 title "Um card for criado"
- 2: "Pesquisa de Satisfação" dropdown
- 3: "+ Adicionar condição" button
- 4: "1ª Avaliação:" dropdown in the conditions section
- 5: Step 2 title "Envie um template de email"
- 6: "NPS 1º atendimento" dropdown



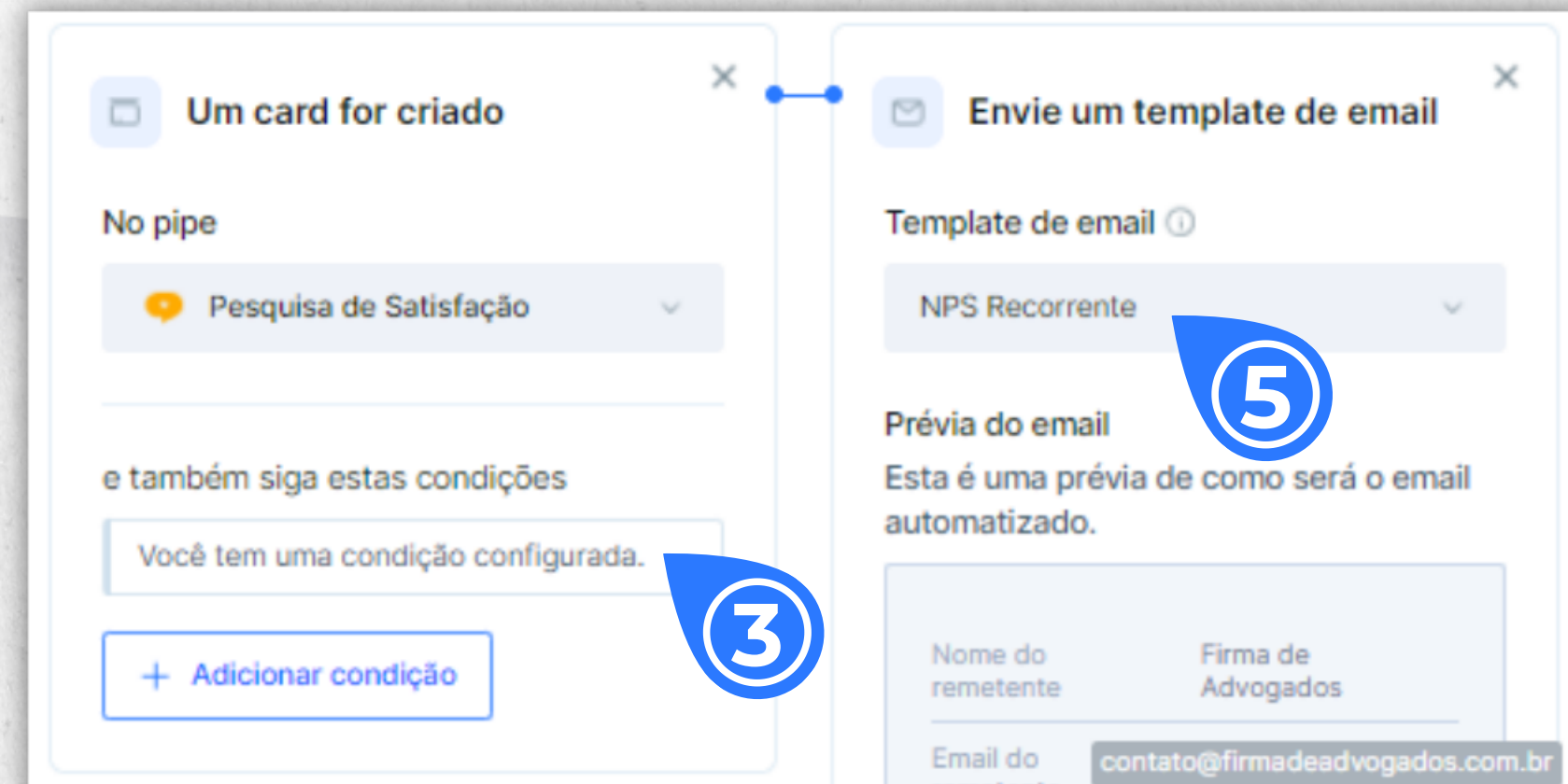
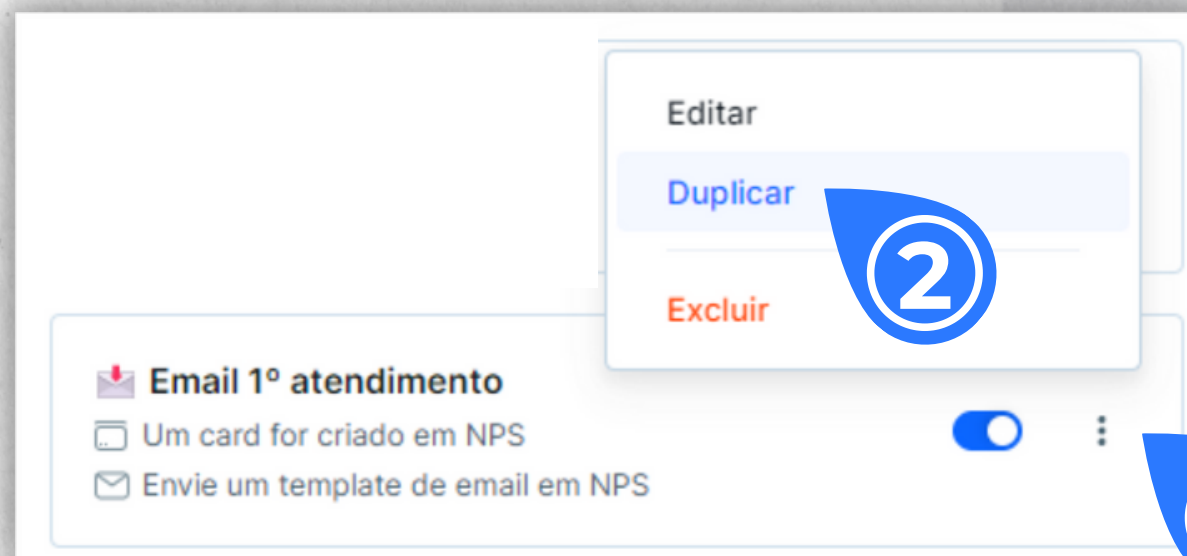
The screenshot shows the "Condições" (Conditions) section. It includes a heading "Adicione condições para que essa automação seja acionada." and a list of conditions. The first condition is "1ª Avaliação:" followed by "é igual a" and "Sim". A button labeled "+ Adicione mais condições a este grupo" is at the bottom.

Numbered callout:

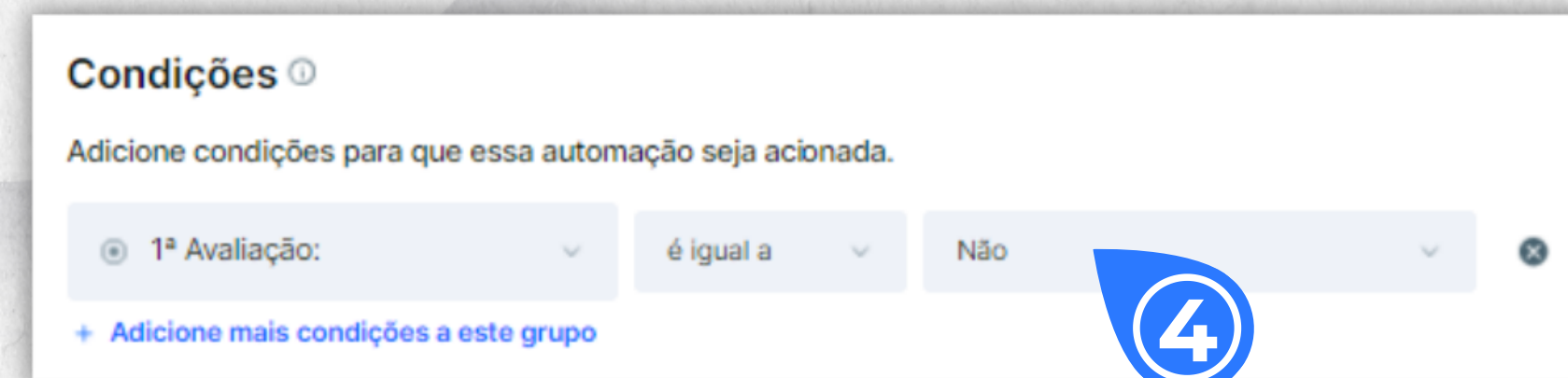
- 4: "Sim" value in the condition

Automações

3. Enviar E-mail Recorrente



- Duplique a automação do e-mail e altere a condição para a resposta "Não"
- Troque o template de e-mail pelo "NPS Recorrente"
- Renomeie a automação e Salve



4. Mover para DEMANDAS

Agora precisamos que quando a avaliação seja respondida, seja movida para **DEMANDAS** para notificar o responsável da fase para verificar qual foi o feedback do cliente

Crie uma nova automação:

- **Sempre que...** "Um campo for atualizado" no pipe "Pesquisa de Satisfação"
- Selecione o campo da fase inicial "É muito importante que..."
- Selecione a ação "Mova um card" e a fase "DEMANDAS"
- **Salve** a automação nomeando ela



5. Etiqueta 1, 2 ou 3

Agora vamos automatizar para selecionar a etiqueta correspondente à nota do cliente

Criar automação:

- Gatilho "Um entrar em uma fase" no pipe "Pesquisa de Satisfação"
- Para a fase "DEMANDAS" e também siga 3 condições alternativas: Nota de satisfação é igual a ou ou
- Faça isso "Atualize um campo". selecione "Etiqueta do NPS" no formulário inicial e adicione a etiqueta "DETRATOR"
- Salve a automação nomeando ela



Automações / ● Etiqueta 1, 2 ou 3

Escolha um evento no Pipefy e a ação que ele irá desencadear. Saiba mais.

1 → Um card entrar em uma fase

No pipe

Pesquisa de Satisfação

Para a fase

DEMANDAS

e também siga estas condições

Você tem 3 condições configuradas

+ Adicionar condição

Atualize um campo

Etiqueta de NPS: muda dinâmico

● DETRATOR

+ Adicionar etiqueta

Selecione um campo

Selecione...

Salvar automação



☒ O quanto você está satisfe... é igual a ★

+ Adicione mais condições a este grupo

+ Adicionar outro grupo de condições

☒ O quanto você está satisfe... é igual a ★★

+ Adicione mais condições a este grupo

+ Adicionar outro grupo de condições

☒ O quanto você está satisfe... é igual a ★★★

6. Etiqueta 4

- Duplique a automação anterior e altere a **condição** Nota de satisfação para igual a
- Em "**Atualize um campo**" altere a "**Etiqueta do NPS**" para "**NEUTRO**"
- Renomeie e **Salve** a automação



Automações / **Etiqueta 4**
Escolha um evento no Pipefy e a ação que será executada. Saiba mais.

1 Um card entrar em uma fase

No pipe
Pesquisa de Satisfação

Para a fase
DEMANDAS

e também siga estas condições
Você tem uma condição configurada.
+ Adicionar condição

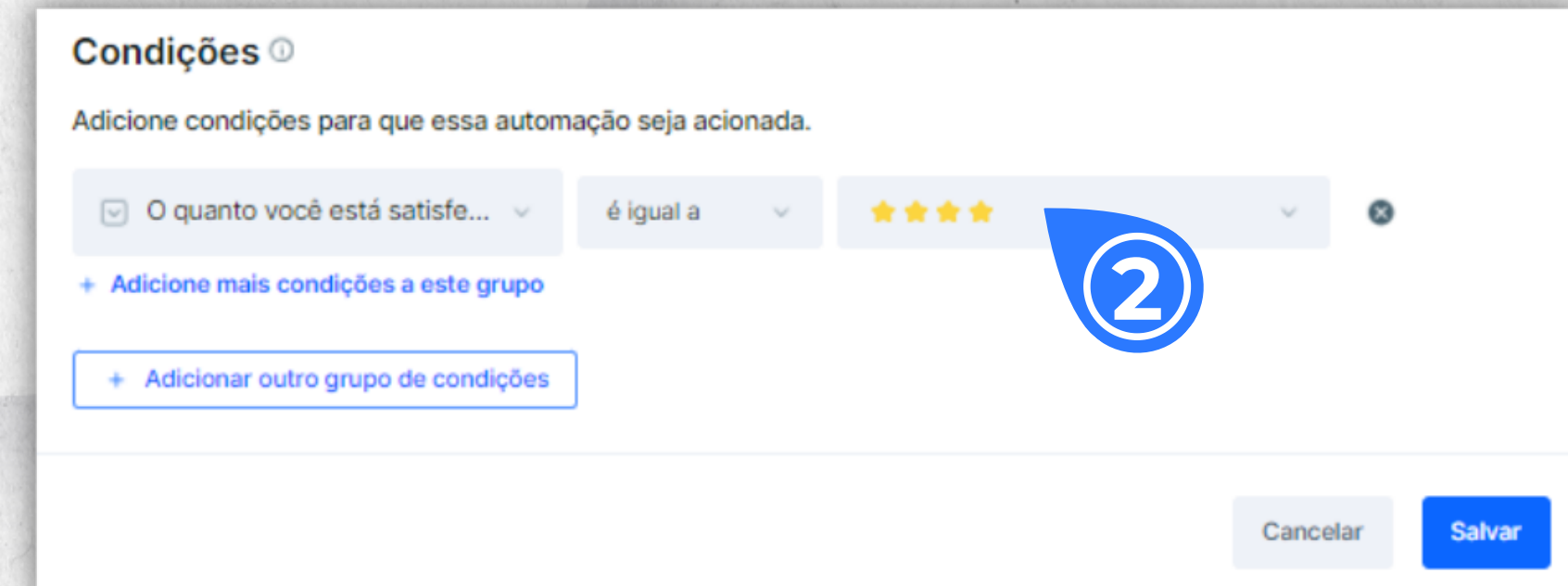
4 Atualize um campo

Etiqueta de NPS: mudar para valor dinâmico
NEUTRO
+ Adicionar etiqueta

Selecione um campo
Selecione...

3

5 Salvar automação



Condições ⓘ
Adicione condições para que essa automação seja acionada.

☒ O quanto você está satisfe... é igual a ★★★★★

+ Adicione mais condições a este grupo

+ Adicionar outro grupo de condições

Cancelar Salvar

7. Etiqueta 5

- Duplique a automação anterior e altere a **condição** Nota de satisfação para igual a
- Em "**Atualize um campo**" altere a "**Etiqueta do NPS**" para "**PROMOTOR**"
- Renomeie e **Salve** a automação

Automações / ● Etiqueta 5
Escolha um evento no Pipefy e a ação que você deseja executar. Saiba mais.

4

Um card entrar em uma fase

No pipe
Pesquisa de Satisfação

Para a fase
DEMANDAS

e também siga estas condições
Você tem uma condição configurada.

+ Adicionar condição

Atualize um campo

Etiqueta de NPS: mudar para valor dinâmico

PROMOTOR

+ Adicionar etiqueta

Selecione um campo
Selecione...

3

5

Salvar automação

Condições ⓘ

Adicione condições para que essa automação seja acionada.

☒ O quanto você está satisfe... é igual a ★★★★★

+ Adicione mais condições a este grupo

+ Adicionar outro grupo de condições

2

Cancelar Salvar

8. Avaliação respondida

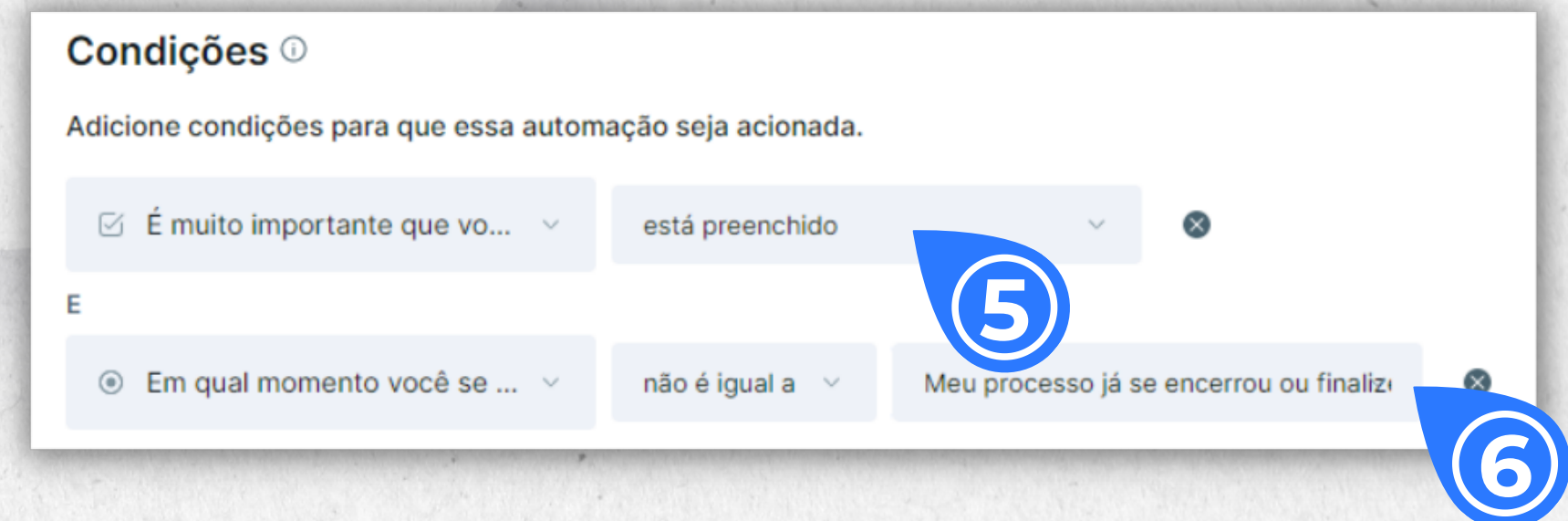
É aqui que vamos conseguir fazer a recorrência automatizada mensalmente

Crie uma nova automação para:

- Sempre que... "Um alerta é acionado"
- No pipe "Pesquisa de Satisfação"
- Selecione o tipo de alerta "Card expirado" (configuramos para 30 dias)
- Adicione a condição "É muito importante que você..." está preenchido E "Em qual momento você..." não é igual a "Meu processo já se encerrou..."
- Faça isso... "Mova um card" para a fase "RESPONDIDO"
- Salve a automação nomeando ela



The screenshot shows the automation configuration interface. On the left, the trigger step is labeled "Um alerta é acionado" (1). It has a dropdown for "No pipe" set to "Pesquisa de Satisfação" (2) and a dropdown for "Tipo de alerta" set to "Card expirado" (3). Below this, a message box says "Você tem uma condição configurada." (4). On the right, the action step is labeled "Mova um card" (7). It has a dropdown for "Para a fase" set to "RESPONDIDO" (8). At the bottom right is a blue button labeled "Salvar automação" (9).

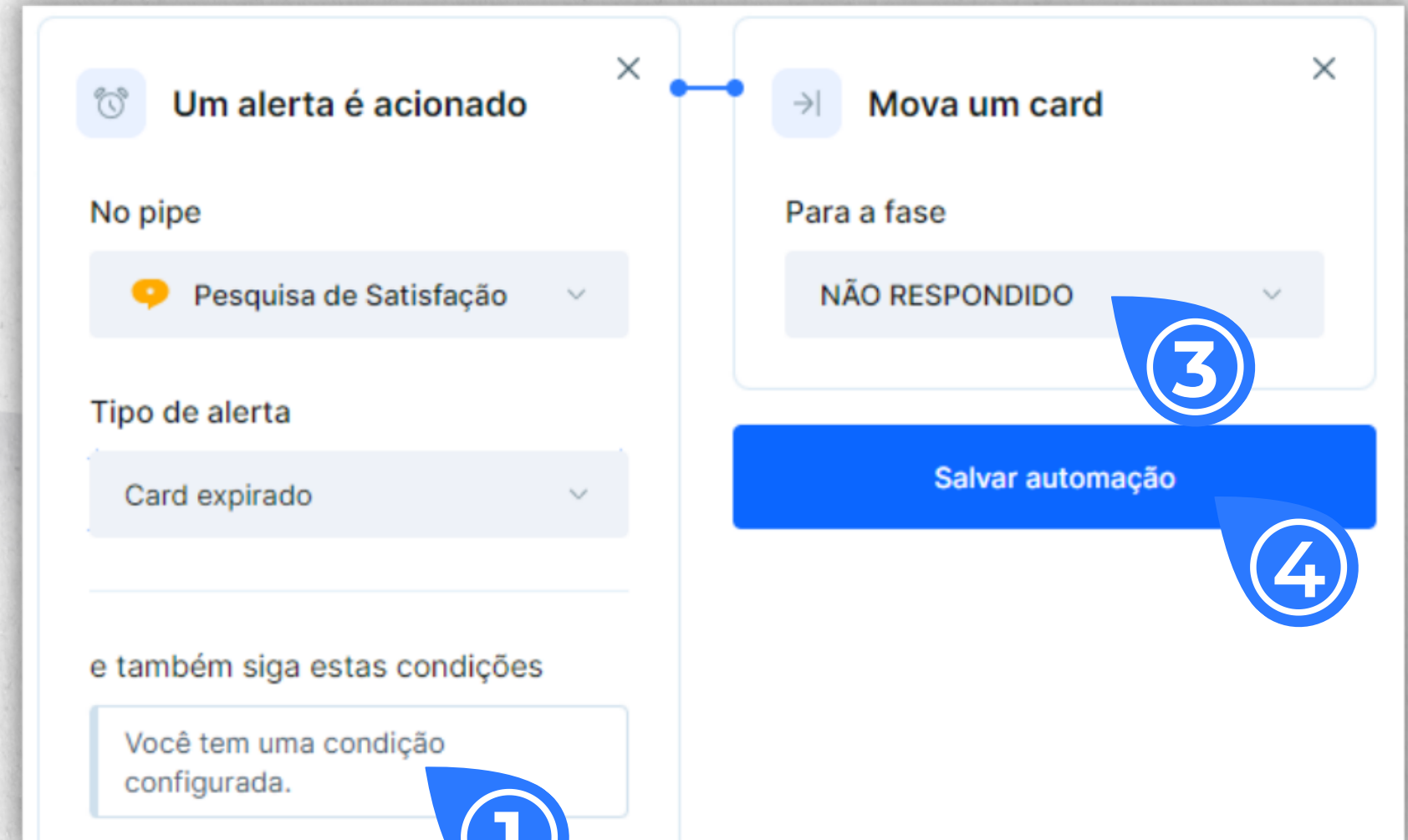


The screenshot shows the "Condições" (Conditions) section. It says "Adicione condições para que essa automação seja acionada." Below this, there are two conditions. The first condition is "É muito importante que vo..." (5) with the operator "está preenchido" (6). The second condition is "Em qual momento você se ..." (5) with the operator "não é igual a" (6) and the value "Meu processo já se encerrou ou finaliz..." (6). The conditions are connected by an "E" (AND) operator.

Automações

9. Avaliação não respondida

- Duplique a automação anterior e altere a condição para a resposta "está em branco"
- Troque a fase destino para "NÃO RESPONDIDO"
- Renomeie a automação e **Salve**



Um alerta é acionado

No pipe

 Pesquisa de Satisfação

Tipo de alerta

Card expirado

e também siga estas condições

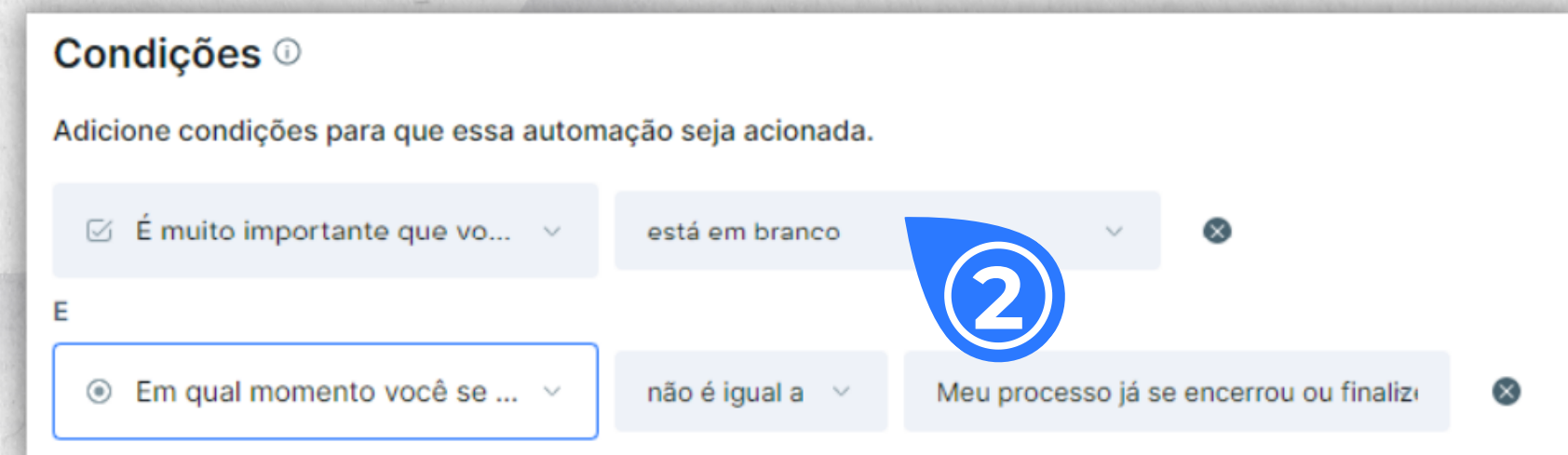
Você tem uma condição configurada.

Mova um card

Para a fase

NÃO RESPONDIDO

Salvar automação



Condições

Adicione condições para que essa automação seja acionada.

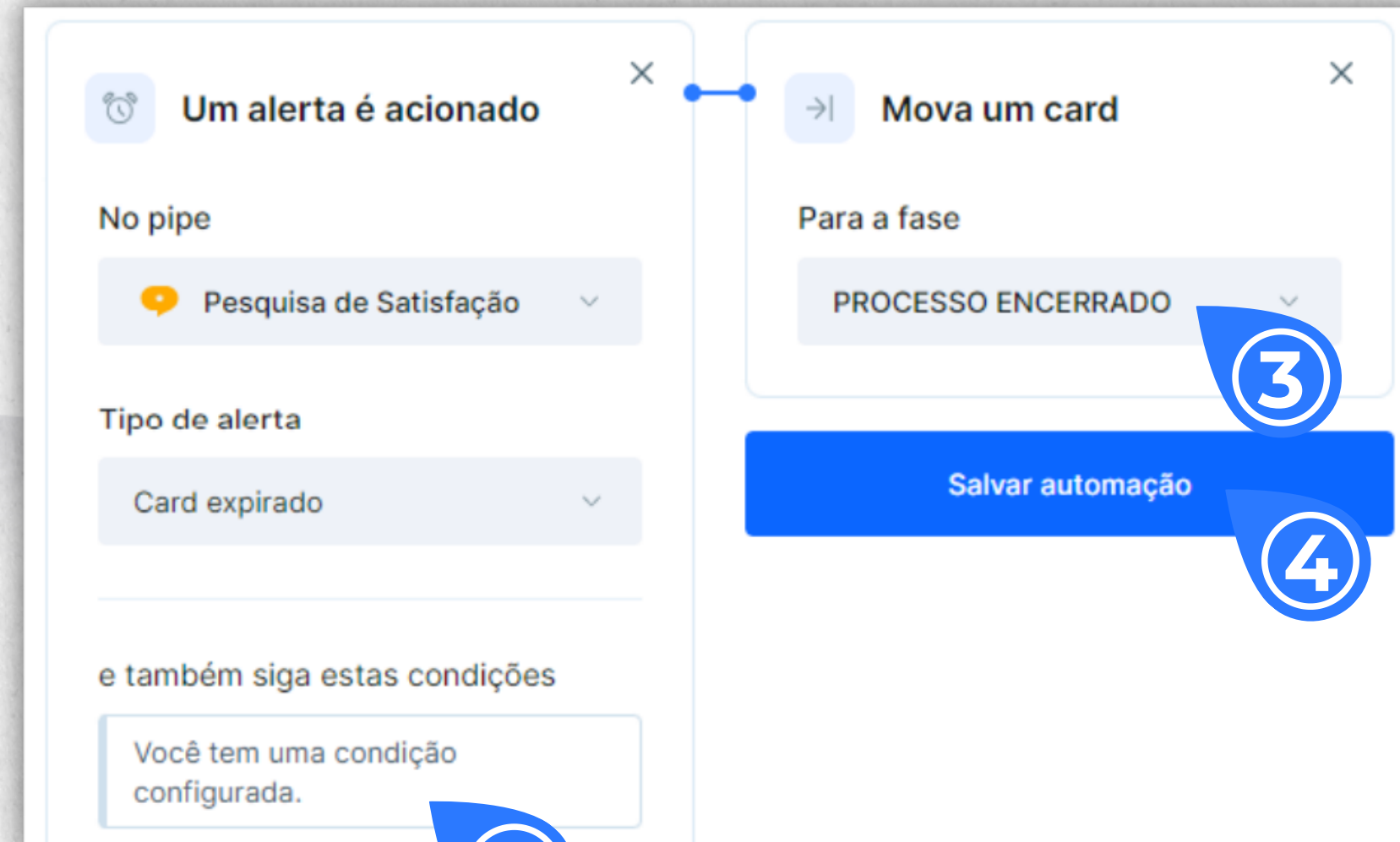
☒ É muito importante que vo... está em branco

E

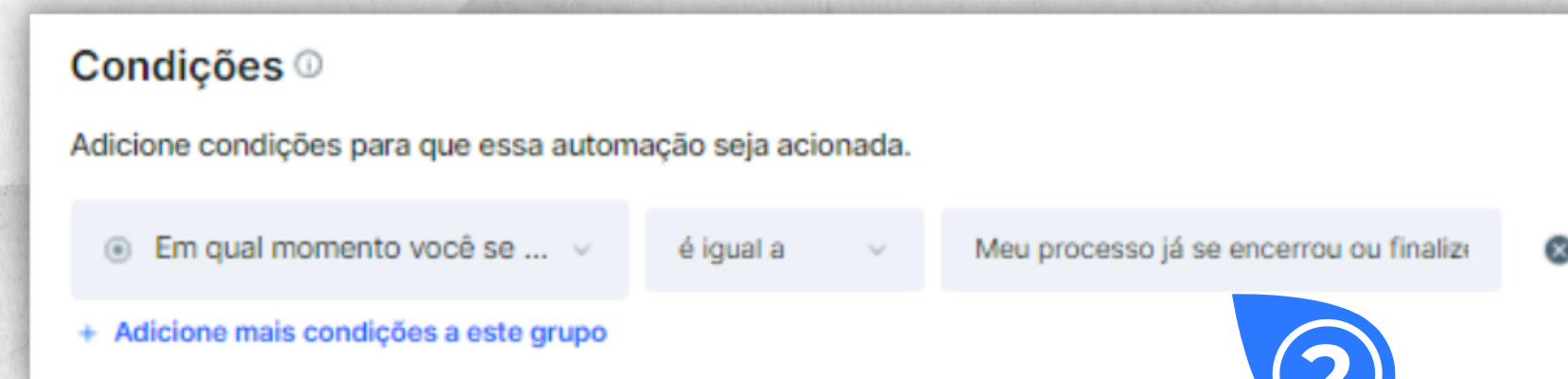
☒ Em qual momento você se ... não é igual a Meu processo já se encerrou ou finaliz...

10. Processo encerrado

- **Duplique** a automação anterior e altere a **condição** para "Em qual momento você..." é igual a "Meu processo já se encerrou..."
- Troque a fase destino para "**PROCESSO ENCERRADO**"
- Renomeie a automação e **Salve**



The screenshot shows the configuration for an automation step titled 'Mova um card'. The step is connected to a trigger 'Um alerta é acionado'. The configuration includes a dropdown for 'No pipe' set to 'Pesquisa de Satisfação', a dropdown for 'Tipo de alerta' set to 'Card expirado', and a section 'e também siga estas condições' with a placeholder 'Você tem uma condição configurada.'. The 'Para a fase' dropdown is set to 'PROCESSO ENCERRADO'. A blue button 'Salvar automação' is at the bottom right. Numbered callouts 1, 3, and 4 point to the conditions section, the 'PROCESSO ENCERRADO' dropdown, and the 'Salvar automação' button respectively.

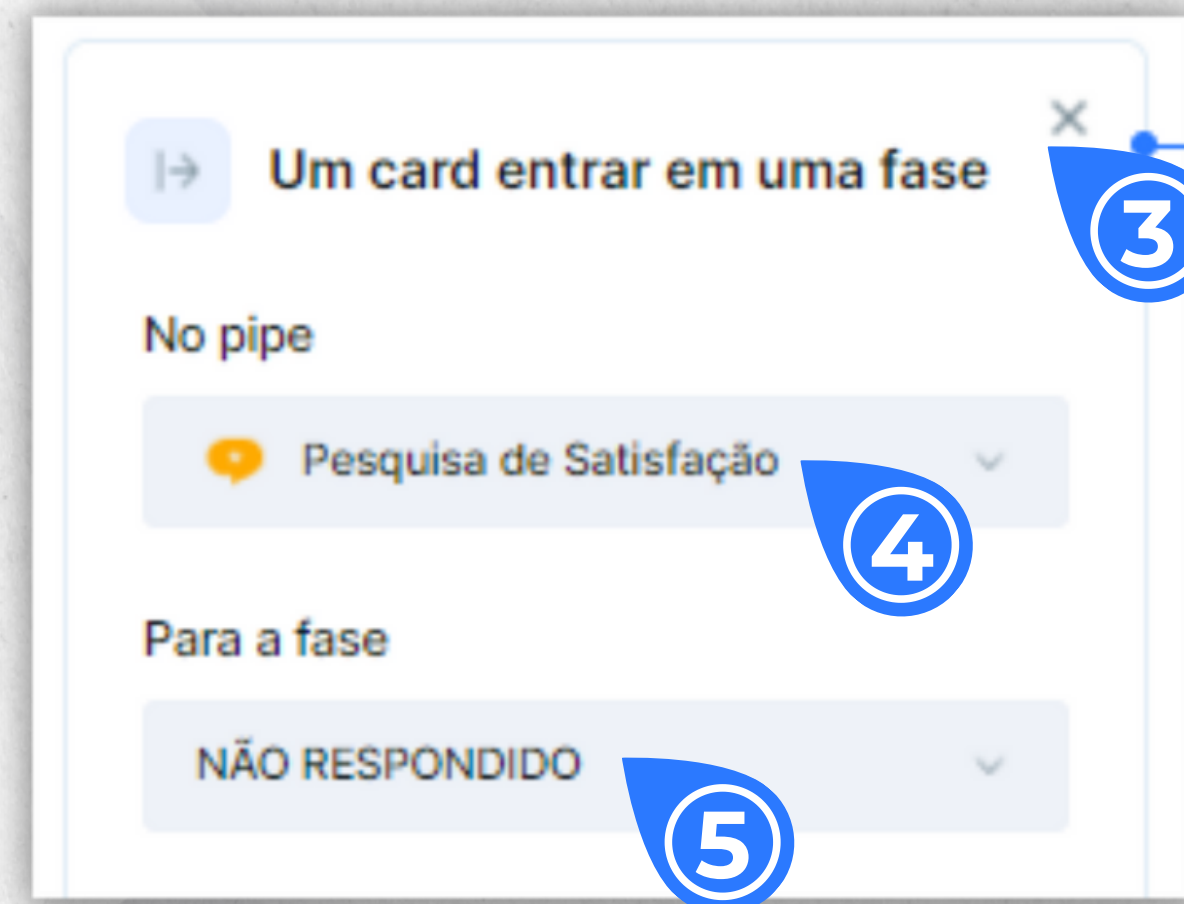


The screenshot shows the 'Condições' (Conditions) configuration panel. It has a title 'Condições' and a subtitle 'Adicione condições para que essa automação seja acionada.'. Below this, there is a row of three dropdowns: 'Em qual momento você se ...', 'é igual a', and 'Meu processo já se encerrou ou finaliz'. A blue button '+ Adicione mais condições a este grupo' is at the bottom left. A numbered callout 2 points to the 'Meu processo já se encerrou ou finaliz' dropdown.

11. Novo card - Não respondido

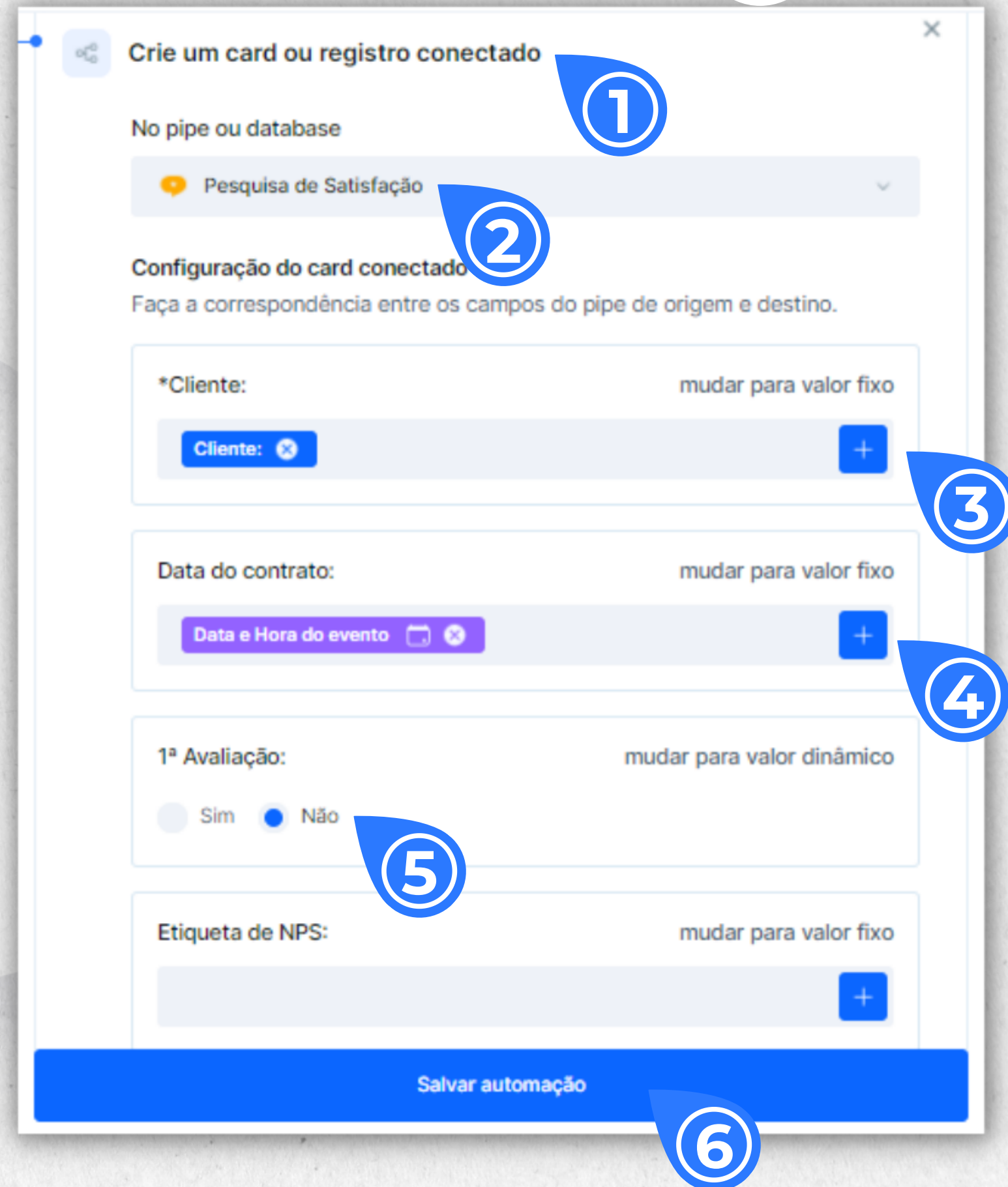
Quando o alerta de expirado for acionado e o card movido para a fase RESPONDIDO ou NÃO RESPONDIDO, queremos que seja criado um novo card.

- Crie uma nova automação
- Sempre que... "Um card entrar em uma fase"
- No pipe "Pesquisa de Satisfação"
- Selecione a fase "NÃO RESPONDIDO"



11. Novo card - Não respondido

- Em Faça isso... selecione a ação "**Criar um card**"
- No pipe "**Pesquisa de Satisfação**"
- Configuração do card selecione:
 - **Cliente** = **[+] Cliente** > **Registro conectado**
 - **Data do contrato** = **[+] Data e Hora do evento**
(momento que ocorrer a automação)
 - **1ª Avaliação** = Mude para valor fixo e selecione "**Não**"
 - **Etiqueta do NPS** = deixe vazio
- Renomeie e **Salve** a automação



Crie um card ou registro conectado

No pipe ou database

Pesquisa de Satisfação

Configuração do card conectado

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

*Cliente: mudar para valor fixo

Cliente: +

Data do contrato: mudar para valor fixo

Data e Hora do evento +

1ª Avaliação: mudar para valor dinâmico

Sim Não

Etiqueta de NPS: mudar para valor fixo

+

Salvar automação

Numbered callouts: 1 (Title), 2 (Pipe selection), 3 (Client field), 4 (Contract date field), 5 (Evaluation field), 6 (Save button).

12. Novo card - Respondido

- Duplica o pipe anterior
- Altere a fase para "RESPONDIDO"
- Em Faça isso... mantenha tudo igual
- Renomeie e **Salve** a automação

Automações / ★ Criar novo - RESPONDIDO

Escolha um evento no Pipefy e a ação que ele irá desencadear.

↳ Um card entrar em uma fase

No pipe

Pesquisa de Satisfação

Para a fase

RESPONDIDO

e também siga estas condições

+ Adicionar condição

2

1

3

Crie um card ou registro conectado

No pipe ou database

Pesquisa de Satisfação

Configuração do card conectado

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

*Cliente: mudar para valor fixo

Cliente: +

Data do contrato: mudar para valor fixo

Data e Hora do evento +

1ª Avaliação: mudar para valor fixo

+

Salvar automação

Missão cumprida! Pipe pronto e automatizado.

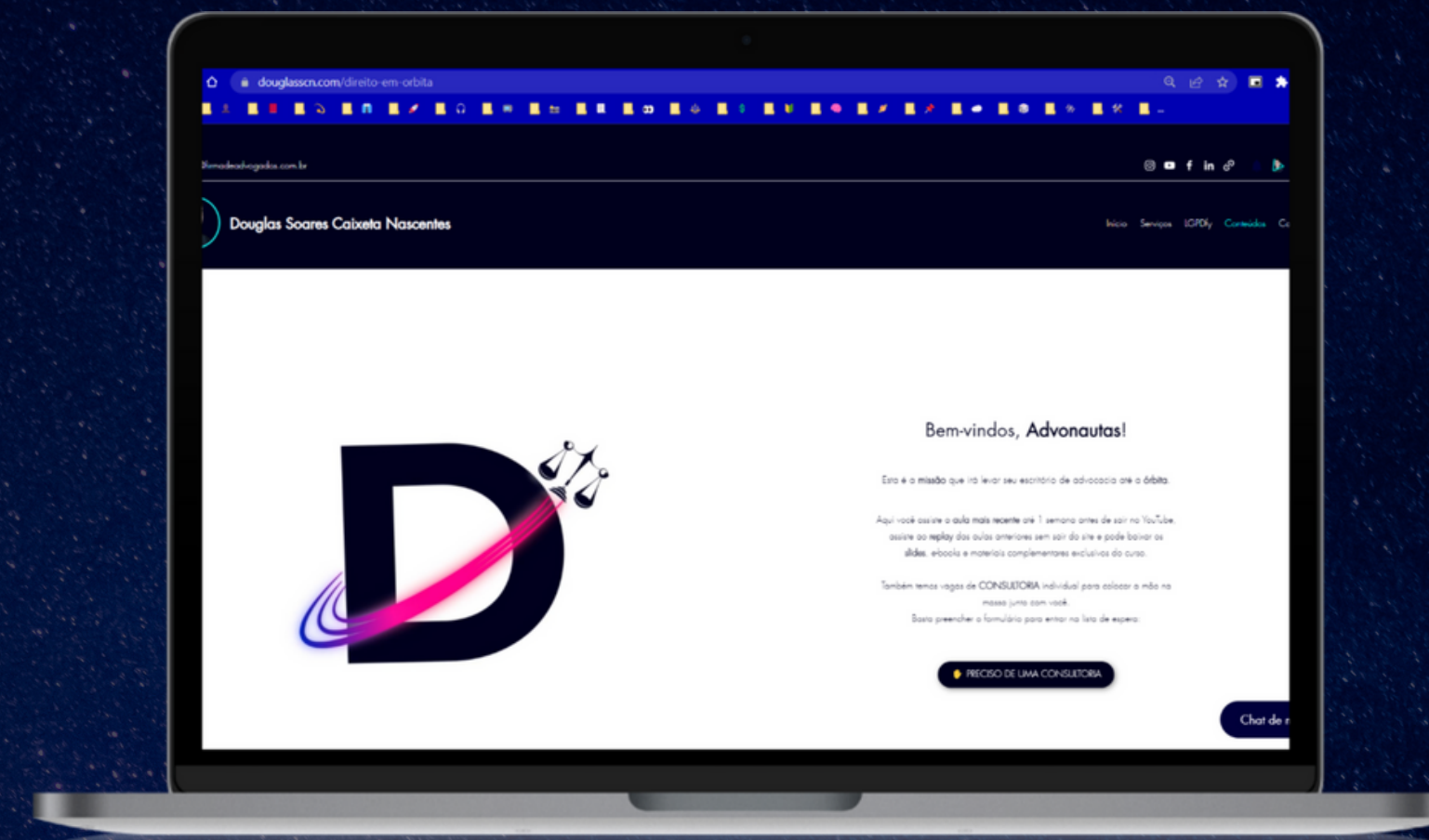
1. Utilize o **Funil de Vendas**, ao fechar um contrato e mover o card para "**CLIENTE GANHO**" criará o 1º card desse cliente neste pipe
2. O cliente receberá o e-mail pedindo a avaliação, caso ele responda, será movido para "**DEMANDAS**" e o responsável pela fase será atribuído e notificado para verificar as respostas. Caso ele não responda permanecerá na fase inicial
3. Após **30 dias** da criação o card irá expirar e será movido para "**RESPONDIDO**" (ou "**NÃO RESPONDIDO**") e um novo card será criado, notificando novamente o cliente via e-mail, porém será o template recorrente
4. Após um tempo desse ciclo, caso o cliente responda que o processo se encerrou, será movido automaticamente para a fase "**PROCESSO ENCERRADO**" e o ciclo recorrente será interrompido.



Lembre-se!

Membros do Direito em Órbita podem:

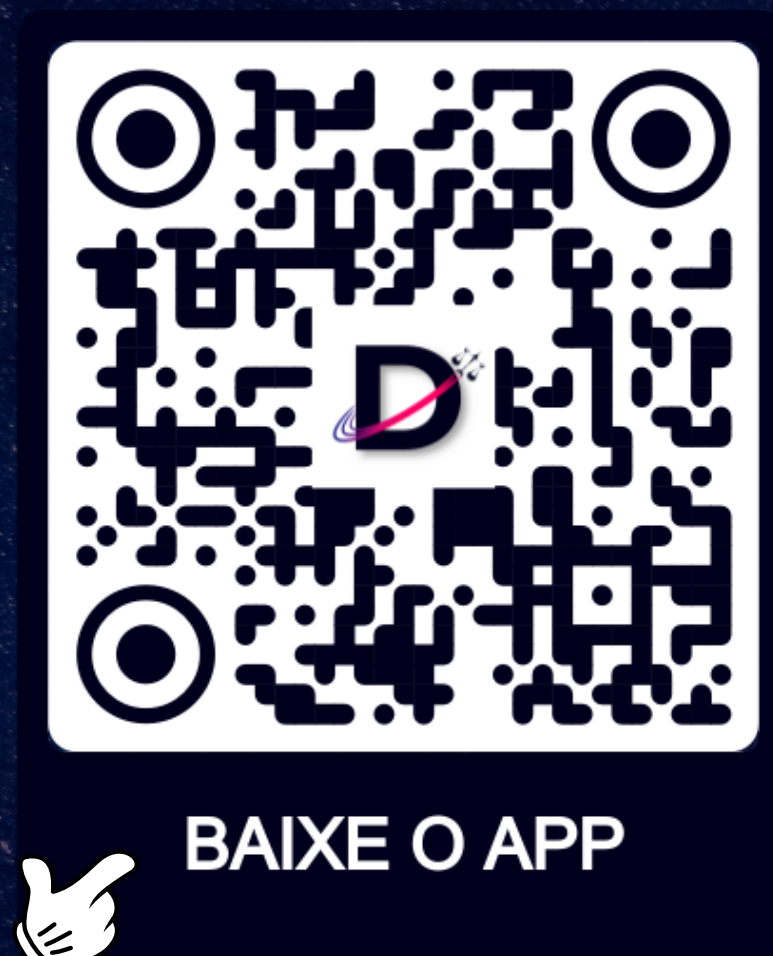
1. Baixar o **slide** das aulas em PDF
2. Baixar o nosso **aplicativo** exclusivo
3. Entrar para o **Grupo** exclusivo de advogados que usam o Pipefy
4. Assistir as **novas aulas** dias antes de sair no YouTube
5. Contratar a minha **consultoria** especializada para o seu escritório



douglasscn.com/direito-em-orbita



Baixe nosso app, clicando ou escaneando o **QR Code** abaixo e tenha uma melhor experiência móvel com o **Direito em Órbita** na palma da sua mão



Vagas abertas e limitadas:

- Treinamento completo de Pipefy para o escritório com foco na gestão
- 1 hora semanal durante 3 meses prorrogáveis
- 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 produtos específicos via Pipefy
- Dicas, tira dúvidas e suporte
- Encontros podem ser gravados
- E então, vamos juntos automatizar a gestão do seu escritório?

FAÇA UM ORÇAMENTO





@douglas.scn

@direito.em.orbita

douglasscn.com/bio

