pipefy partners

Playbook de Parceiros Pipefy

Este documento tem como objetivo orientá-lo nas etapas operacionais da nossa parceria. Aqui, você vai achar links e explicações para quaisquer dúvidas que você possa ter. Se alguma dúvida não for solucionada, entre em contato diretamente no email partners@pipefy.com e estaremos a disposição para ajudá-lo.

Confidentiality Notice: This document is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Pipefy Inc.

Processos Comerciais da parceria

- Processo de Indicação de Leads e Oportunidades
- Processo de Indicação de Expansões
- Acompanhamento das oportunidades
- Processo de Pagamento da Comissão

Beneficios e Requisitos da Parceria

- Requisitos
- Beneficios
  - *Vendas*
  - *Capacitação*
  - *Marketing*

Processos internos envolvendo outros times do Pipefy

- Processos de Modelagem (Solutions Design)
  - *Pré-Vendas*
  - *Pós Vendas*
- Processo de Implementação (Implementation Team)
  - *Clientes dentro da régua 1-10 e que pagam mais de US$200,00:*
  - *Clientes dentro da régua de 1-10 que pagam menos de US$200,00*
  - *Clientes dentro da régua 11-50 e 50-500:*
  - *Clientes Enterprise (5.000+)*
- Processo de Gerenciamento de Contas (Customer Success Team)
- Processo de Suporte (Support Team)
- Processo de Feedbacks de Produto (Time de Engenharia e Produto)

Agenda de Webinars Pipefy

- Webinars para Clientes:
- Webinars Para parceiros.

Links e Documentos disponíveis para o parceiro

Ferramentas e Comunicação

- Zoom
- Comunicação via Email

Confidentiality Notice: This document is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Pipefy Inc.

1. Processos Comerciais da parceria

(Video Explicativo sobre o Time de Partners)

1.1. Processo de Indicação de Leads e Oportunidades

O pipefy trabalha no modelo de indicação de clientes, ou seja, o parceiro deve indicar para o Pipefy os clientes que estiver trabalhando ou que irá trabalhar no futuro. Dessa maneira, o parceiro tem a garantia de receber a comissão pela compra do Pipefy pelo cliente, bem como o acesso aos diferentes serviços ofertados pelo Pipefy (Solutions Design, Implementação e Gerenciamento).

Explicação do processo (Video Explicativo do Processo):

- Entrar no Pipefy utilizando o email cadastrado no Programa.
- Trocar de Organização/Empresa
- Cria uma Nova Organização para o seu Lead ou Oportunidade
- Você receberá um e-mail para concluir o cadastro através do nosso Public Form.

1.2. Processo de Indicação de Expansões

Os parceiros são responsáveis por indicar as expansões que estão sendo trabalhadas junto de seus clientes em ordem de receber comissão. Para fazer essa indicação é só preencher o form disponível neste link: Formulário de Indicação de Expansões.

Explicação do processo: (Video explicativo do Processo)

1.3. Acompanhamento das oportunidades

As oportunidades indicadas pelos parceiros podem ser acompanhadas através do Processo de Lead Indication. Esta fica dentro do Portal de Parceiros, dentro do Pipefy. Você pode acessá-lo através deste link: Processo de Acompanhamento de leads e Oportunidades.

Confidentiality Notice: This document is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Pipefy Inc.

1.4. Processo de Pagamento da Comissão

Quem realiza o processo de pagamento de comissões dos nossos parceiros é a sede do Pipefy, localizada em São Francisco, US. Por este motivo, além da comissão paga em dólares, o pagamento é feito através do processo de Wire Transfer, que é uma transferência internacional. Para receber Wire Transfers, sua conta deve estar habilitada.

Para o Pipefy efetuar o pagamento da sua comissão, é necessário o preenchimento de um formulário contendo todas as informações necessárias do parceiro e seu banco. Este preenchimento é único e mandatório para todos os parceiros, e está disponível aqui: Formulário de Pagamento de Comissão

Uma vez que o pagamento é recebido pelo banco, o parceiro deve consultar diretamente a disponibilidade da ordem recebida, emitida pelo banco no momento em que recebe o dinheiro. Caso decida fazer a nacionalização do mesmo, o banco realizará orientação de como deve ser feito e quais impostos recaem sobre isso.

O Pipefy não tem responsabilidade pelo pagamento de quaisquer impostos e taxas decorrentes da nacionalização ou recebimento do dinheiro.

Caso o banco do parceiro tenha dificuldade para identificar a ordem recebida, o Pipefy poderá fornecer ao parceiro o número de rastreio e o comprovante de pagamento. Para solicitá-los, o parceiro deve acionar seu Gerente de Parcerias ou enviar um email para partners@pipefy.com.

Passo a passo:

1. Parceiro deve habilitar sua conta para o recebimento de Wire Transfers junto ao banco.
2. Parceiro deve preencher o Formulário de Pagamento de Comissão com as informações bancárias.
3. O Pipefy irá realizar o pagamento das comissões nas datas estabelecidas.
4. O pagamento estará disponível no banco em média após 3 dias úteis
5. O parceiro deve entrar em contato com o banco para consultar a disponibilidade da ordem recebida.
6. Se desejar, o parceiro pode efetuar a nacionalização do montante junto ao banco. O banco é o responsável por guiar o parceiro neste processo, e todas as taxas e encargos que recaem deste é responsabilidade do parceiro.

Confidentiality Notice: This document is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Pipefy Inc.

2. Beneficios e Requisitos da Parceria

2.1. Requisitos

Requisitos	Starter	Bronze	Silver	Gold
Novo MRR adicionado (Últimos 12 meses)**	⊘	US$44.00	S$500.00	US$1500.00
Treinamento presencial (uma vez ao ano)	⊘	✅	✅	✅
Número mínimo de colaboradores certificados - Certificação Comercial*	⊘	1	2	2
Número mínimo de colaboradores certificados - Certificação Técnica*	⊘	1	2	2
Selo da parceria no site do parceiro	⊘	✅	✅	✅
Planos trimestrais estruturados com o Gerente de Parcerias	⊘	⊘	✅	✅
Realização de evento presencial todos os trimestres para os clientes do parceiro	⊘	⊘	✅	✅

*Todos os parceiros precisam ter um mínimo de certificações. É possível que uma única pessoa possua as duas certificações.
**Expansões e novos clientes são válidos.

Confidentiality Notice: This document is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Pipefy Inc.

2.2. Beneficios

2.2.1. *Vendas*

Beneficios de Vendas	Starter	Bronze	Silver	Gold
Suporte no produto e criação de protótipos para demonstrações	✅	✅	✅	✅
Comissionamento recorrente (sobre os clientes ativos no Pipefy)	⛔	15%	20%	25%
Licenças gratuitas para uso interno do Pipefy	⛔	1 licença gratuita	2 licenças gratuitas	3 licenças gratuitas
Gerente de Parceria dedicado	Garantido apenas nos três primeiros meses	✅	✅	✅
Comissionamento bônus nos três primeiros meses do cliente	⛔	10%	15%	20%
Elegível para receber leads do Pipefy**	⛔	⛔	⛔	✅
Elegível para receber clientes do Pipefy para implementar a plataforma***	⛔	⛔	⛔	✅

*Precisa ter vendido ao menos um deal no último trimestre
**O processo de indicação de leads precisa ter sido realizado (Novos clientes e Expansões)
**O processo de indicação de leads precisa ter sido realizado (Novos clientes e Expansões)
***Mediante disponibilidade de recursos, agenda e análise de um plano de ação por parte do parceiro. Parceiro precisa ser certificado.
****Possui regras extras relacionadas à performance. Checar com seu Gerente de Parcerias

Confidentiality Notice: This document is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Pipefy Inc.

2.2.2. *Capacitação*

Beneficios de Capacitação	Starter	Bronze	Silver	Gold
Acesso a biblioteca de conhecimento online dos parceiros Pipefy	✅	✅	✅	✅
Webinars semanais	✅	✅	✅	✅
Acesso à comunidade do Pipefy	✅	✅	✅	✅
Eventos presenciais - ABC Name*	⛔	✅	✅	✅
Treinamentos presenciais (todas as sessões) - XYZ Name	⛔	⛔	✅	✅
Elegível para treinamentos in-company para desenvolvimento de sua equipe***	⛔	⛔	⛔	✅
Elegível para uma semana de imersão no escritório de São Francisco, Califórnia do Pipefy****	⛔	⛔	⛔	✅

*Precisa ter vendido ao menos um deal no último trimestre
**O processo de indicação de leads precisa ter sido realizado (Novos clientes e Expansões)
**O processo de indicação de leads precisa ter sido realizado (Novos clientes e Expansões)
***Mediante disponibilidade de recursos, agenda e análise de um plano de ação por parte do parceiro. Parceiro precisa ser certificado.
****Possui regras extras relacionadas à performance. Checar com seu Gerente de Parceria

Confidentiality Notice: This document is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Pipefy Inc.

2.2.3. *Marketing*

Beneficios de Marketing	Starter	Bronze	Silver	Gold
Selo de parceria	⊘	Selo de parceiro Bronze	Selo de parceiro Silver	Selo de parceiro Gold
Criação de caso de uso de cliente em conjunto****	⊘	⊘	✅	✅
Ações de co-marketing (landing pages, blog posts, etc.)****	⊘	⊘	✅	✅
Criação de caso de sucesso do parceiro**	⊘	⊘	⊘	✅
Elegível para palestrar em eventos do Pipefy ou criação de conteúdo conjunto	⊘	⊘	⊘	✅
MDF - Verba para investimentos em marketing***	⊘	⊘	⊘	✅
Plano de Go to Market Conjunto	⊘	⊘	⊘	✅

*Precisa ter vendido ao menos um deal no último trimestre
**O processo de indicação de leads precisa ter sido realizado (Novos clientes e Expansões)
**O processo de indicação de leads precisa ter sido realizado (Novos clientes e Expansões)
***Mediante disponibilidade de recursos, agenda e análise de um plano de ação por parte do parceiro. Parceiro precisa ser certificado.
****Possui regras extras relacionadas à performance. Checar com seu Gerente de Parcerias

Confidentiality Notice: This document is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Pipefy Inc.

3. Processos internos envolvendo outros times do Pipefy

3.1. Processos de Modelagem (Solutions Design)

(Vídeo Explicativo sobre o Time de Solutions Design)

3.1.1. Pré-Vendas

O time de Solutions Design do Pipefy é responsável pela modelagem pré e pós venda da solução para os clientes. Qualquer parceiro pode requisitar uma modelagem para seu cliente pré-venda, de acordo com alguns fatores necessários:

1. O lead/oportunidade/expansão deve estar indicado através do processo de indicação descrito no ponto 1.
2. O processo deve estar modelado dentro de uma documentação.
   Documentações de processos Pipefy::
   a. SIPOC
   b. FLUXOGRAMA
   c. BULLET POINTS
3. Você deve enviar a documentação para seu gerente de parcerias, ou para o email: partners@pipefy.com.

Assim que a modelagem estiver finalizada, nosso time enviará um email contendo o link para o processo, além de um vídeo de ~10 minutos explicando o funcionamento do processo dentro do Pipefy, que vocês podem mostrar para seus clientes.

3.1.2. Pós Vendas

O processo de modelagem pós vendas segue uma regra definida pelo valor final do contrato, e vocês podem achar a régua abaixo:

3.2. Processo de Implementação (Implementation Team)

(Vídeo Explicativo sobre o Time de Implementação)

O Pipefy conta com um time de implementação especializado em trabalhar com o cliente logo após a compra da solução, focando em fazer o cliente ter sucesso utilizando a ferramenta.

Este processo segue uma régua descrita abaixo, de acordo com o tamanho da empresa do cliente e o valor do contrato:

3.2.1. Clientes dentro da régua 1-10 e que pagam mais de US$200,00:

- Call de Lançamento (1h)
- Serviços de modelagem baseado no Nível de Serviço do plano do cliente;
- Acesso completo aos Webinars semanais do Pipefy;
- Acesso completo ao Open Office Hours;
- Acesso completo ao Pipefy University, com trilhas de treinamento de produto.
- Acesso completo ao Pipefy's Help Center
- Acesso completo aos vídeos de treinamento sobre Mindset e Regras de Negocio.

Confidentiality Notice: This document is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Pipefy Inc.

3.2.2. Clientes dentro da régua de 1-10 que pagam menos de US$200,00

- Serviços de modelagem baseado no Nível de Serviço do plano do cliente;
- Acesso completo aos Webinars semanais do Pipefy;
- Acesso completo ao Open Office Hours;
- Acesso completo ao Pipefy University, com trilhas de treinamento de produto.
- Acesso completo ao Pipefy's Help Center
- Acesso completo aos vídeos de treinamento sobre Mindset e Regras de Negocio.

3.2.3. Clientes dentro da régua 11-50 e 50-500:

- Call de Lançamento (1h)
- Serviços de modelagem baseado no Nível de Serviço do plano do cliente;
- Treinamento customizado para administradores (1h)
    - Difere do plano Business/Enterprise para Professional Plan (menos funcionalidades apresentadas)
- Treinamento de validação para todos os membros do time (1h)
    - Exceto se <3 usuarios.
- Acesso completo aos Webinars semanais do Pipefy;
- Acesso completo ao Open Office Hours;
- Acesso completo ao Pipefy University, com trilhas de treinamento de produto.
- Acesso completo ao Pipefy's Help Center
- Acesso completo aos vídeos de treinamento sobre Mindset e Regras de Negocio.

Confidentiality Notice: This document is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Pipefy Inc.

3.2.4. Clientes Enterprise (5.000+)

- Kick off do projeto
- Design Workshop in loco (despesas de viagem pagas pelo cliente)
- Treinamento “Empowering the Change”
- Validação do processo;
- Lançamento in loco (despesas de viagem pagas pelo cliente)
- Acesso completo aos Webinars semanais do Pipefy;
- Acesso completo ao Open Office Hours;
- Acesso completo ao Pipefy University, com trilhas de treinamento de produto.
- Acesso completo ao Pipefy’s Help Center
- Acesso completo aos vídeos de treinamento sobre Mindset e Regras de Negocio.

3.3. Processo de Gerenciamento de Contas (Customer Success Team)

(Vídeo Explicativo sobre o Time de Customer Success)

O Pipefy conta com uma estrutura formada por CSMs (Customer Success Managers), ou Gerentes de Contas, cuja função é gerenciar e prestar suporte as contas de clientes do Pipefy após o período de implementação. Estes são os responsáveis por ajudar o cliente durante toda a utilização da plataforma, bem como de mapear e trabalhar sobre expansões de clientes.

Nem todos os clientes do Pipefy estão elegíveis para receber um Gerente de Contas. Para esta definição, o Pipefy segue a seguinte regra:

1. Empresas de 01-50 funcionários que pagam abaixo de US$200,00 mensais de contrato não recebem um CSM.
2. Empresas de 11-50 funcionários que pagam acima de US$200,00 mensais de contrato recebem um CSM
3. Empresas acima de 50 funcionários sempre recebem um CSM, não importando o valor do contrato.

Confidentiality Notice: This document is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Pipefy Inc.

3.4. Processo de Suporte (Support Team)

O Pipefy conta hoje com um time de suporte que poderá ajuda-lo diretamente de dentro da própria ferramenta. Eles são os responsáveis por:

1. Problemas técnicos na plataforma: Bugs, recuperação de senha, recuperação de ORGs e etc.
2. Duvidas relacionadas a produto: Setup de funcionalidades, dúvidas gerais e etc.

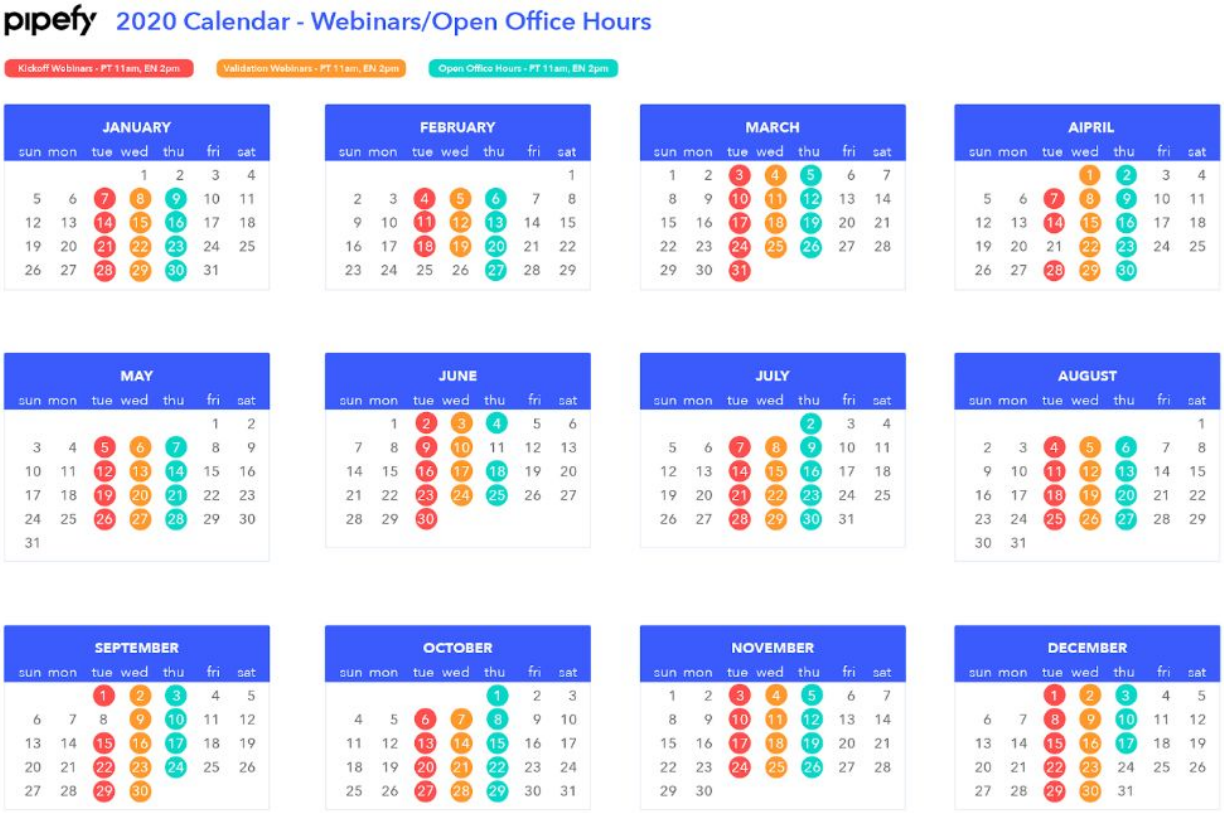
3.5. Processo de Feedbacks de Produto (Time de Engenharia e Produto)

O Parceiro pode realizar feedbacks do produto e comentar sobre nosso Roadmap de Produto através deste link: Roadmap de Produto Pipefy.

Confidentiality Notice: This document is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Pipefy Inc.

4. Agenda de Webinars Pipefy

4.1. Webinars para Clientes:



Kickoff Webinars: PT: 11:00; EN: 14:00
Validation Webinars: PT: 11:00; EN: 14:00
Open Office Hours: PT: 11:00; EN 14:00

Vocês podem se inscrever para qualquer Webinar para clientes, ou acessar o arquivo de Webinars anteriores através deste link: Webinars Pipefy.

Confidentiality Notice: This document is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Pipefy Inc.

4.2. Webinars Para parceiros.

Parceiros podem participar de todos os Webinars para clientes, bem como do especial para Partners, que acontece todas as Quintas feiras 11:00. Nele é abordado temas comerciais e de negócios. Você pode acessar as gravações anteriores aqui: Gravações Webinar para Parceiros.

5. Links e Documentos disponíveis para o parceiro

5.1. Plataforma Teachable: Centro de Conhecimento para parceiros, onde centralizamos todos os nossos treinamentos, gravação de Webinars e lançamentos de produto e materiais.

5.2. Canal do Youtube: Canal do Pipefy no Youtube, onde é possível achar vídeos sobre as funcionalidades, Pipefy para diferentes casos de uso e entrevistas.

5.3. Blog Pipefy: Blog do Pipefy, aonde vocês podem achar diversos antigos sobre Pipefy, processos e notícias.

5.4. Precificação Enterprise Pipefy: Este documento explica a precificação e os diferentes Tiers do Plano Enterprise do Pipefy, bem como suas limitações.

5.5. Documentação Pipefy via API: Documentação do Pipefy para integrar com outras soluções via API.

Confidentiality Notice: This document is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Pipefy Inc.

6. Ferramentas e Comunicação

6.1. Zoom

O Pipefy realiza todas as suas comunicações via videoconferência através do Zoom. Para acessar qualquer reunião ou Webinar, haverá um link para acesso na descrição do evento. Não é necessário nenhum download robusto, só um plugin. Também é possível acessar uma reunião do Zoom pelo celular, mas é necessário o download do aplicativo, disponível na Apple e Play Store.

6.2. Comunicação via Email

Nossos parceiros fazem parte de uma comunicação via email semanal, que contém atualizações do produto, do programa de parceria, novidades internas do Pipefy, a agenda de Webinars e mais. O email utilizado para estas comunicações é sempre: partners@pipefy.com

Confidentiality Notice: This document is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Pipefy Inc.