

Filtro Inicial

Data de Criação

Úl...

1

Semanas...

09/01/2022 - 15/01/2022

Data de Fechamento

Úl...

1

Semanas...

09/01/2022 - 15/01/2022

Resumo do Período Semanal

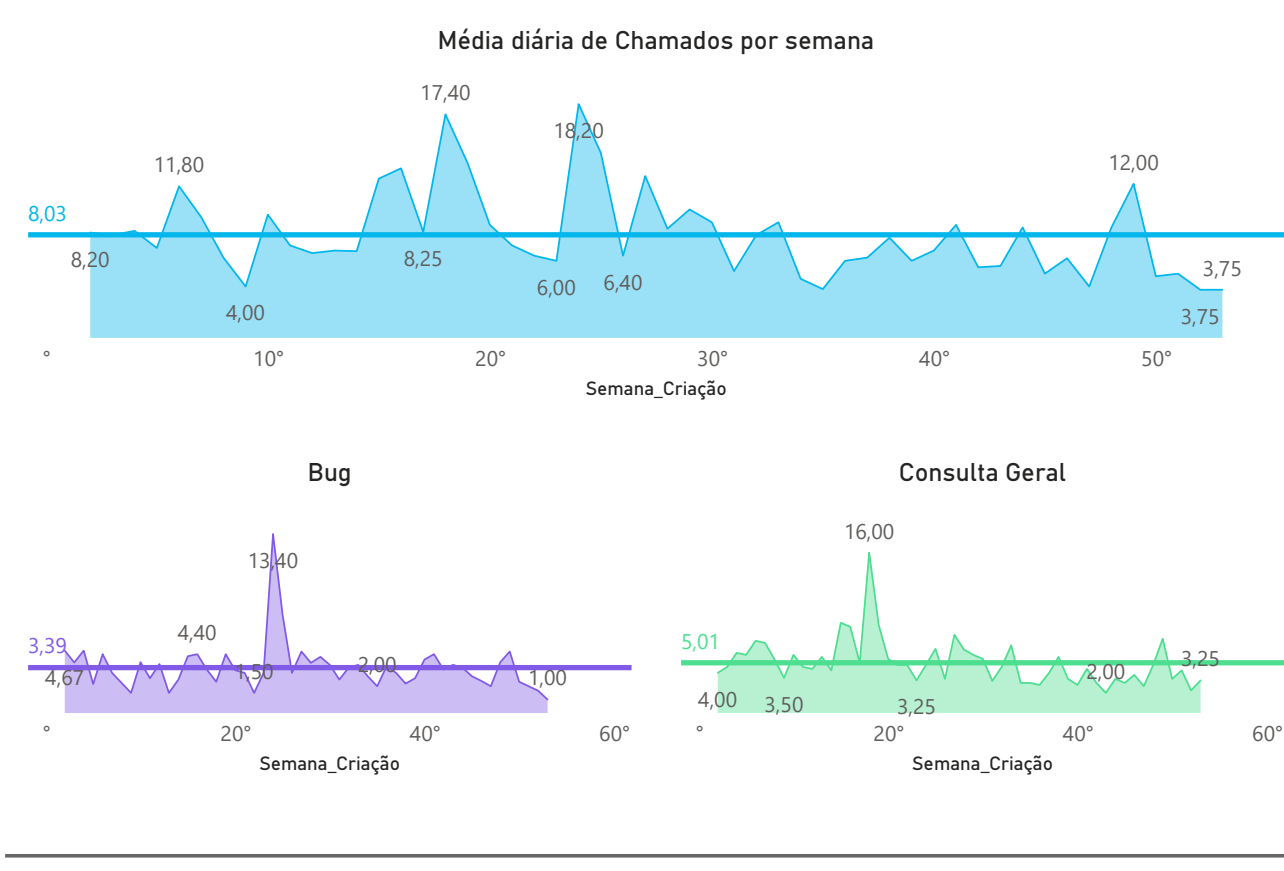


Histórico

O registro de chamados teve início em **01/09/2020**, desde então, contabilizamos **2446** chamados, **além dos novos chamados a rotina de suporte B2B faz a gestão dos chamados em aberto, realizando o acompanhamento e cobrança de prazos junto as equipes técnicas.**

Obs.: As métricas de interações ainda não temos como medir, devido as limitações da ferramentas usadas.

Analisando o ano vigente, nota-se uma tendência de queda, devido principalmente por chamados do tipo Consulta Geral. **A média da última semana (dias úteis) são de 8,60 chamados por dia no período, superior a média do ano indicada no gráfico.** Abaixo a relação média semanal do ano e o período selecionado.

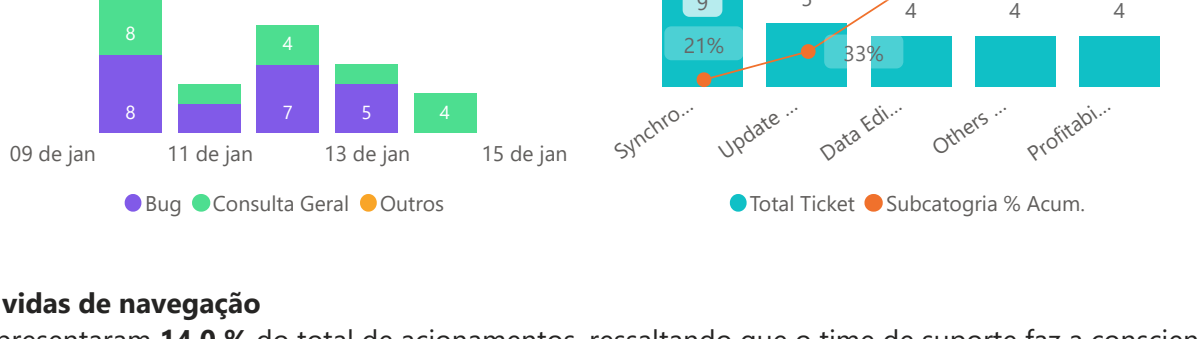


Visão Geral

Dos **43** chamados **abertos** no período, tivemos **53,5 %** Bug, **46,5 %** General Inquiry. Foram fechados no mesmo período **55,8 %** deles.

Analisando os novos chamados pelo **Diagrama de Pareto, 80-20**, é possível identificar as subcategorias que mais demandaram esforços, levando em consideração todos os chamados. Já entre os bugs, as principais falhas foram:

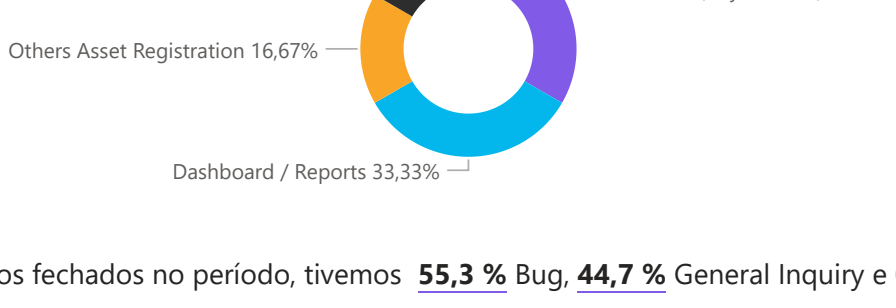
- **Falha ao realizar sincronização com Órama;**
- **Aparecimento de novo erro nas integrações com o CEI (Error_Unix);**
- **Falha na atualização de eventos;**
- **Os Fundos de Investimentos continuam apresentando saldo residual após resgate total;**
- **Divergência na metodologia do cálculo de rentabilidade percentual do Donut (Dashboard) vs Total do portfólio.**



Dúvidas de navegação

Representaram **14,0 %** do total de acionamentos, ressaltando que o time de suporte faz a conscientização do uso dos guias, no entanto há uma resistência dos clientes em substituir o canal de suporte pelos guias, esse tipo de comportamento independe do tempo de uso da plataforma.

Destaque para dúvidas de: como cadastrar um ativo genérico, como a plataforma considera os eventos na rentabilidade do ativo, dúvidas sobre visualização do relatório, de como utilizar o boletador.

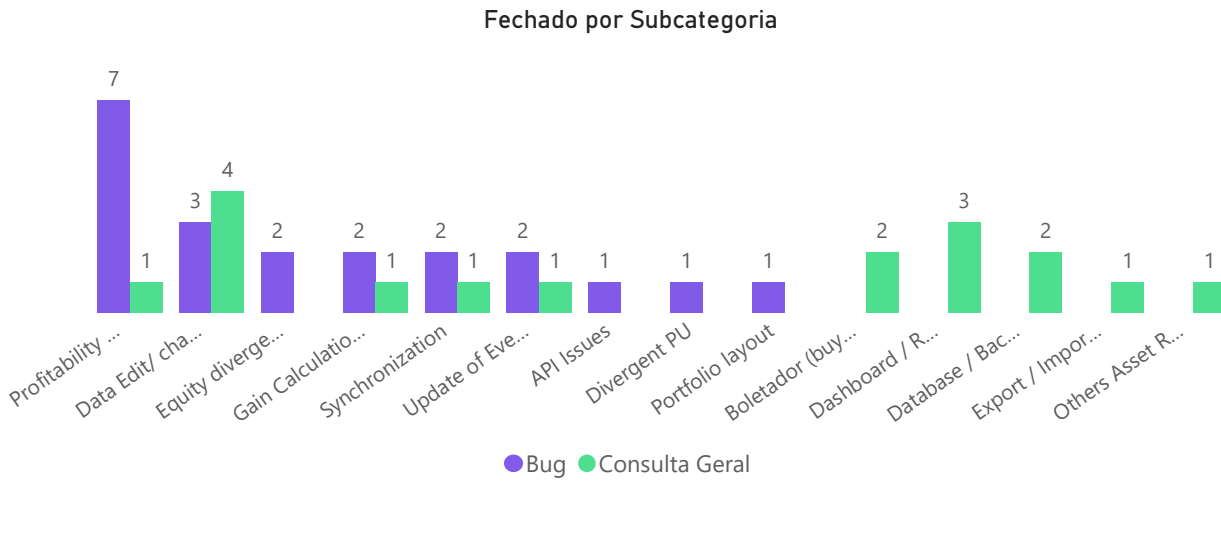


Fechados

Dos **38** chamados fechados no período, tivemos **55,3 %** Bug, **44,7 %** General Inquiry e **0,0 %** de Outros.

Os chamados concluídos tiveram destaque para:

- **Integração XP, Maguila;**
- **As operações manuais foram excluídas após a sincronização CEI, Maguila;**
- **Atualização de Eventos, Murphy;**
- **Reprocessamento de Carteiras, Kong.**



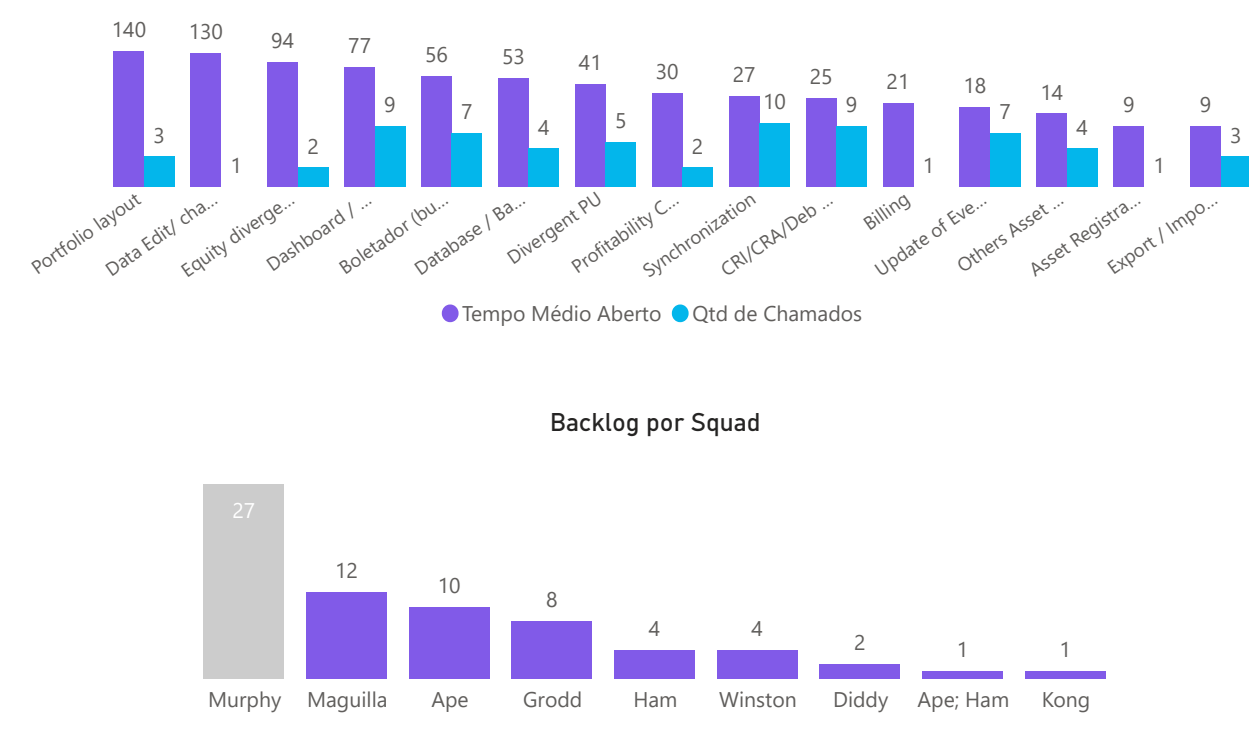
Backlog

Estamos com um Backlog de **68** chamados em aberto, os chamados mais longos são referentes a **correções do relatório de rentabilidade avançada e posições, comparador de carteira e sincronização Foxbit.**

Divisão de chamado por tempo aberto:

- até 1 semana **0** chamados, incluídos no backlog (**3 bugs**);
- até 2 semanas **0** chamados;
- até 1 mês **35** chamados;
- acima de 1 mês **33** chamados.

Em seguida temos a relação de quantidade de chamados por subcategoria e o tempo médio em aberto.



Reincidências

Analisando a reincidência por categoria e subcategoria, separamos as que tiveram aberturas seguidas nas últimas 4 semanas, para isso consideramos somente Bugs.

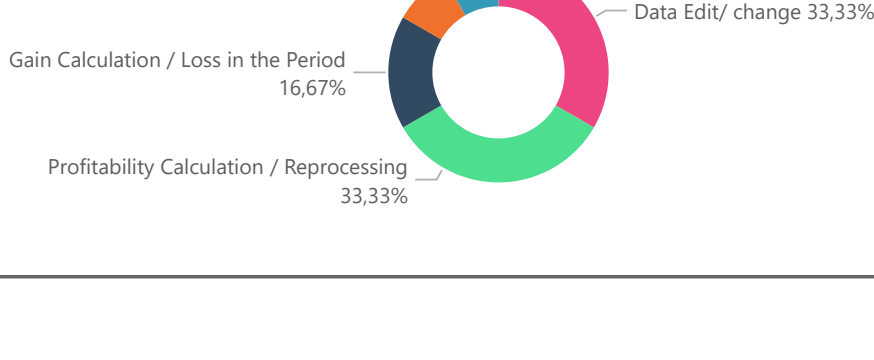
- **Falha de sincronização com CEI, gerando divergências em saldos e posições;**
- **Falha de reprocesso de carteira para ajuste de posição, rentabilidade ou eventos;**
- **Os Fundos de Investimentos continuam apresentando saldo residual após resgate total;**

Obs.: O Maguila já está tratando formas de solucionar a falha de sincronização, no entanto ela está gerando a perda de confiabilidade nos dados e a insatisfação de B2Bs.

Customer Success

O squad de suporte no período recebeu **41,9 %** dos chamados e tendo o tempo médio de resolução de **1,00** dias, esses chamados são majoritariamente referentes a dúvidas de navegação, edição de dados de login, melhorias, feedbacks e serviços de backoffice.

Os gráficos a seguir são de chamados por Subcategoria (Bug e Consulta Geral) e Dúvidas.



Clientes

Estamos com um total de **74** clintes ativos, destes **14** entraram em contato no período. Nosso principal canal de comunicação é Whatsapp com **100,0 %** dos contatos. A posição de entrada e saída de contratos teve saldo **0** na semana, com Churn **0** e Won **0**.

