Dashboard Customer Success







Resumo do Período Semanal

Chamados Abertos	Chamados Fe	Chamados Fechados		Chamados por Deals	
35 Anterior: 34 (+2.94%)	38 Anterior: 27 (+-	38 Anterior: 27 (+40.74%)		Total de Deals. (Hubspot)	
Bug Consulta Ou Geral	tros Bug Consul Geral	a Outros	60	71	
17 18 Anterior: 17 Anterior: 17 (+0%) (+5.88%) Ante	19 19 Anterior: 12 Anterior: (+58.33%) (+26.67) Backlog		Média p	oor dia	
Backlog S-0	Gráfico de Backlog 62 59		Novos Chamados	Fechados	
Anterior: 62 (-4.84%) Bug Consulta Geral	35		7,00 Anterior: 7,38 (-5.16%)	9,50 Anterior: 7,34 (+29.51%)	

●BacklogS-1 ●Entrada ●Saída ●Backlog S-0

novos chamados a rotina de suporte B2B faz a gestão dos chamados em aberto, realizando o

Histórico

40

Anterior: 42

(-4.76%)

19

Anterior: 20

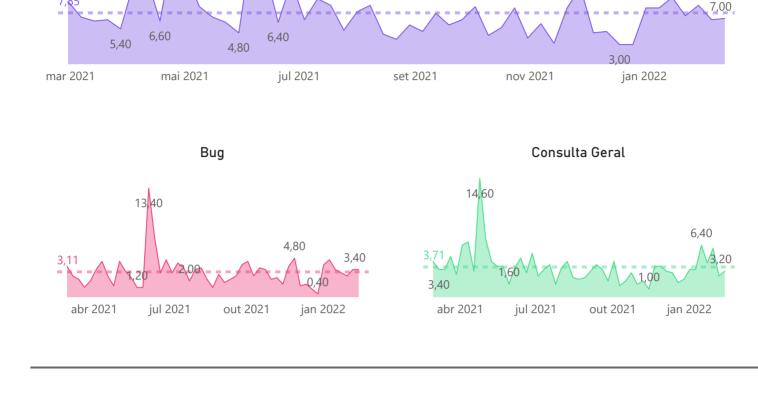
(-5%)

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

O registro de chamados teve início em 01/09/2020, desde então, contabilizamos 2644 chamados, além dos

Consulta Geral. A média da última semana (dias úteis) são de 7,00 chamados por dia no período, inferior dos últimos 12 meses, como indicado no gráfico. Abaixo a relação média semanal do ano e o período selecionado.

Média diária de chamados nos últimos 12 meses 11,80



que mais demandaram esforço, levando em consideração todos os chamados.

Visão Geral

mesmo período 77,1 % deles.

 Reprocessamento de carteira via backoffice; Atualizações de eventos e proventos (troca de ticker);

Dos 35 chamados abertos no período, tivemos 48,6 % Bug, 51,4 % General Inquiry. Foram fechados no

Analisando os novos chamados pelo **Diagrama de Pareto**, **80-20**, é possível identificar as subcategorias

 Ajuste de carteiras sincronizadas, CEI, (consequências da janela de 18 meses ser excluída após reconexão); · Vinculação de carteira;

Ativos boletados de renda fixas não aparecem na wallet.

Quantidade de Bug e Consulta Geral Diagrama de Pareto por Subcategoria

10

69%

3

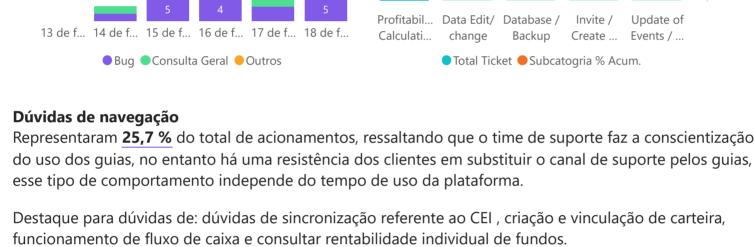
Invite | Cleate ..

Others Asset R.

69% 3

69%

3



Synchronization 11,11%

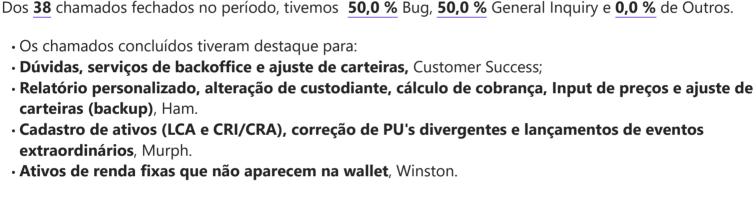
Data Edit/ change 11,11%

10

Outdated / Missing PU 11,11% Invite / Create Wallet 33,33% Divergent PU 11,11%

Dúvidas de Navegação por Subcategoria

Boletador (buy and sell) 22,22% **Fechados**



Dashboard | R... BugConsulta Geral

Portfolio layout

Equity diverge...

Murphy

login, melhorias, feedbacks e serviços de backoffice.

CRI/CRA/Deb ...

Boletador Ibu...

Grodd

Others Asset ...

Export / Impo...

Tempo Médio AbertoQtd de Chamados

Backlog por Squad

Winston

Profitability C...

Synchronization

Ape

Backlog Estamos com um Backlog de **59** 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 10 chamados, incluídos no backlog (3 bugs); - até 2 semanas 6 chamados; - até 1 mês **25** chamados; - acima de 1 mês **18** chamados. Em seguida temos a relação de quantidade de chamados por subcategoria e o tempo médio em aberto. Backlog por subcategoria e tempo em aberto por Subcategoria 292 115 110

12 8 4

Divergent PU

Diddy

Update of Eve...

Invite | Create...

Kong

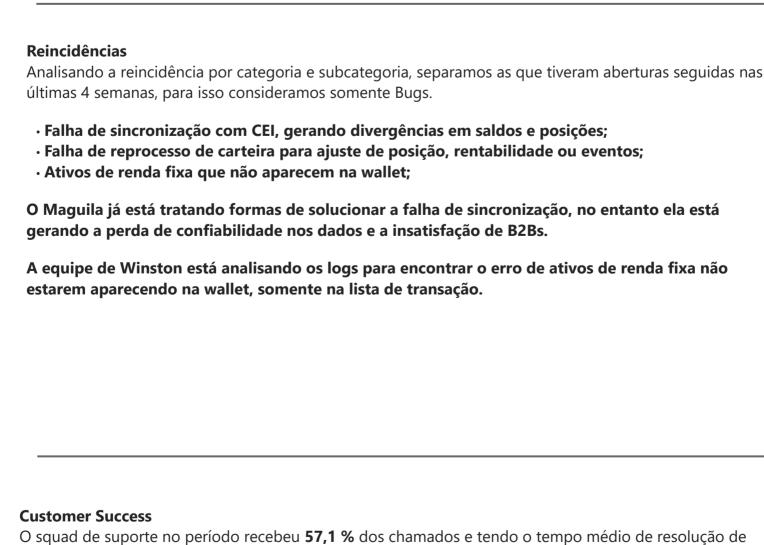
Profitability Calculation / Reprocessing

Outdated | Mi...

Benchmark

Maguilla

Gain Calculati.



Clientes

Churn:

54,55% Data Edit/ change 27,27%

1,16 dias, esses chamados são majoritariamente referentes a dúvidas de navegação, edição de dados de

Ticket por Subcategoria

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

Synchronization 9,09% Billing 9,09%

Estamos com um total de 71 clintes ativos, destes 15 entraram em contato no período. Nosso principal canal de comunicação é Whatsapp com **97,1** % dos contatos. A posição de entrada e saída de contratos teve saldo **0** na semana, com Churn **2** e Won **2**. BankRio não utilizava mais plataforma;

