

Filtro Inicial

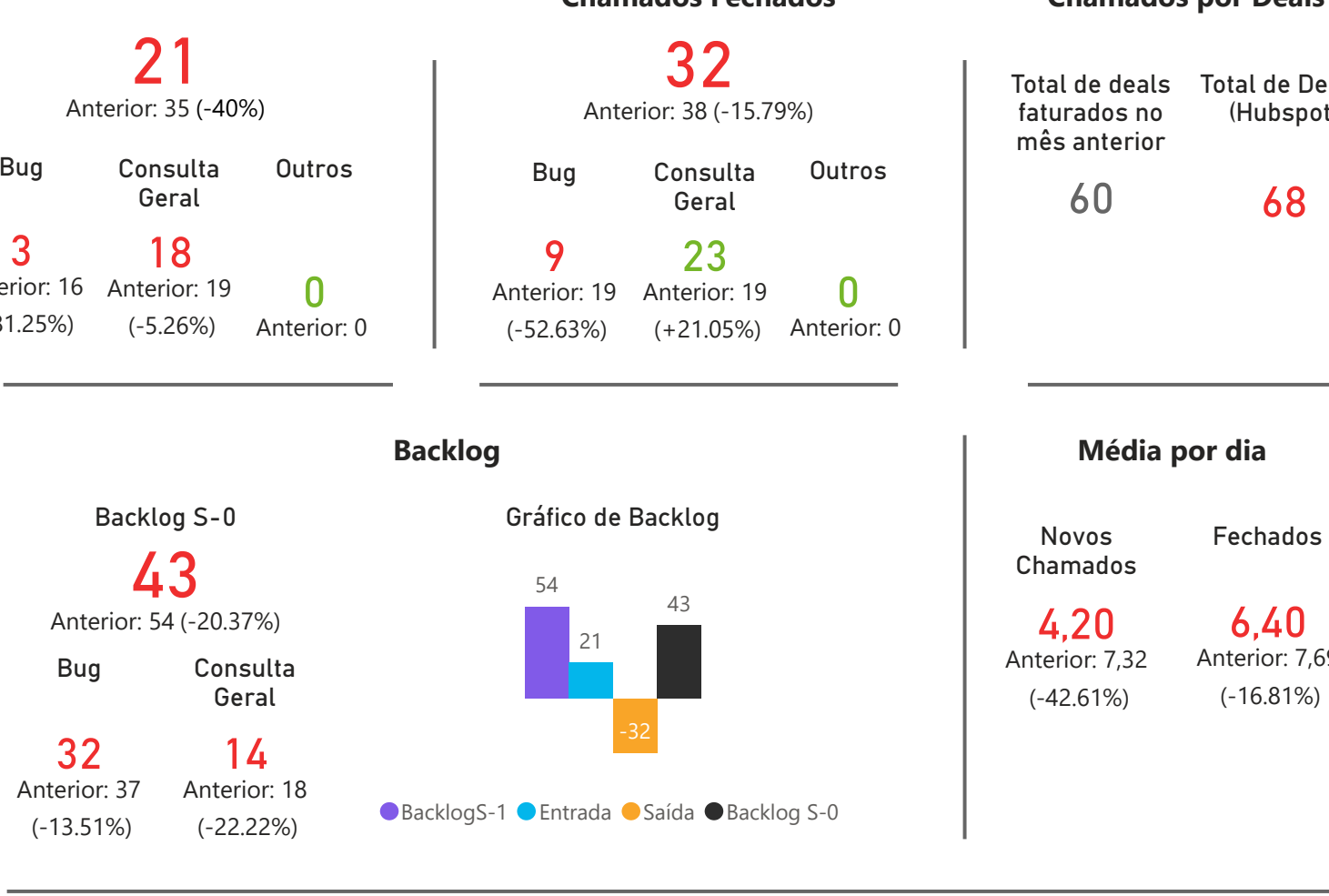
Data de Criação

Úl... 1 Semanas... 20/02/2022 - 26/02/2022

Data de Fechamento

Úl... 1 Semanas... 20/02/2022 - 26/02/2022

## Resumo do Período Semanal

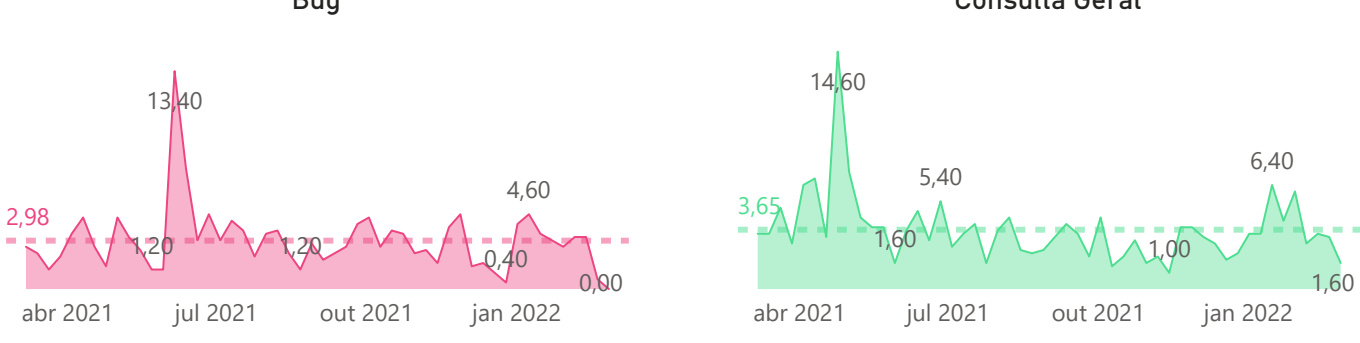
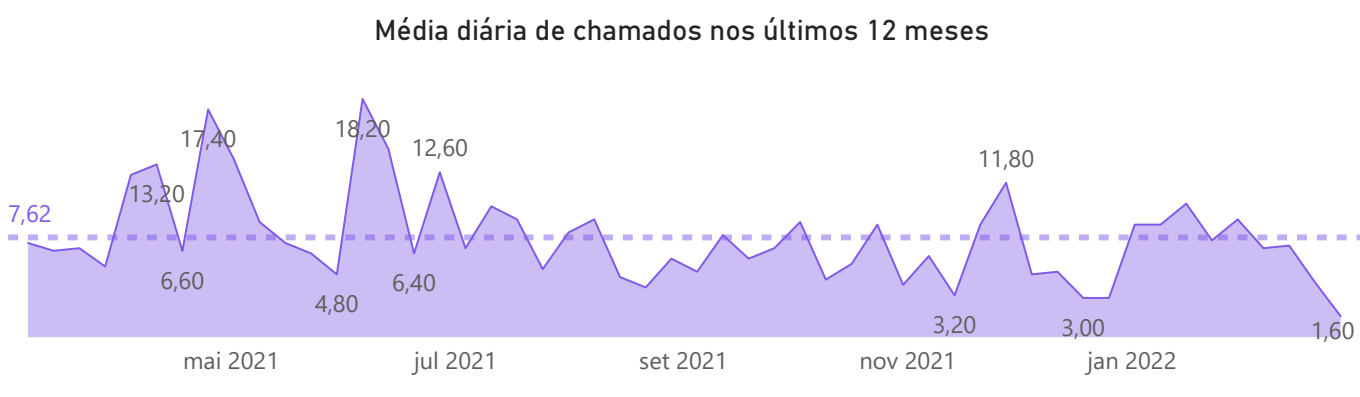


### Histórico

O registro de chamados teve início em **01/09/2020**, desde então, contabilizamos **2673** 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 4,20 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.

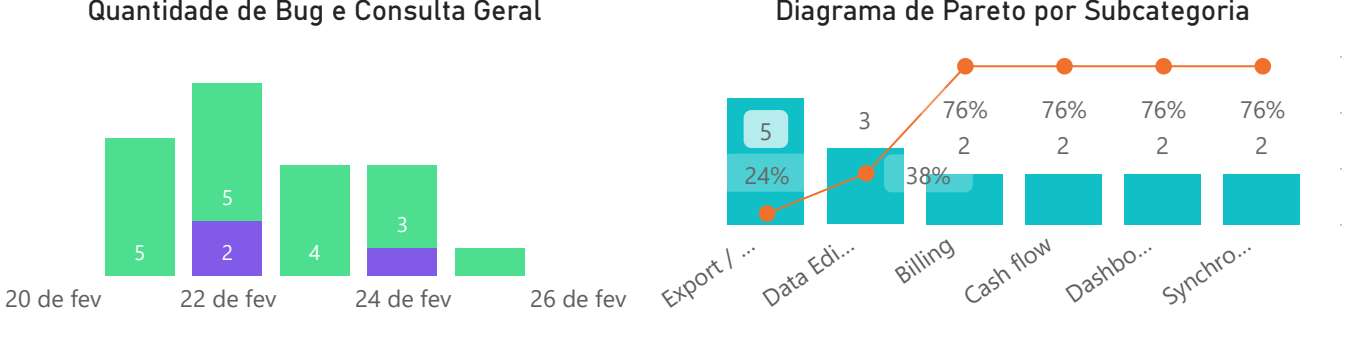


### Visão Geral

Dos **21** chamados **abertos** no período, tivemos **14,3 %** Bug, **85,7 %** General Inquiry. Foram fechados no mesmo período **95,2 %** deles.

Analisando os novos chamados pelo **Diagrama de Pareto, 80-20**, é possível identificar as subcategorias que mais demandaram esforço, levando em consideração todos os chamados.

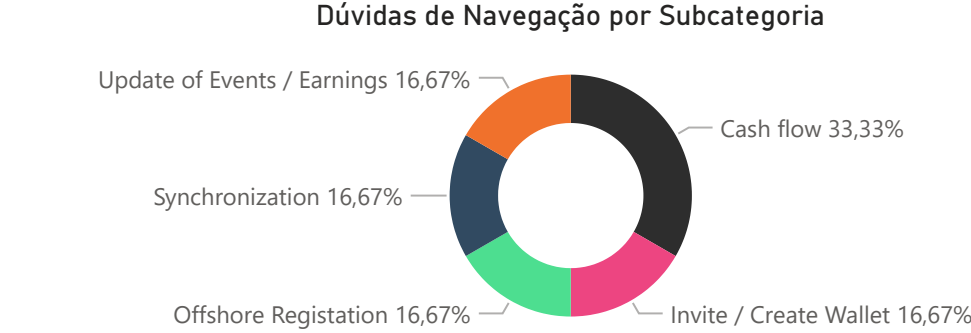
- **Reprocessamento de carteira via backoffice;**
- **Atualizações de eventos e proventos (troca de ticker);**
- **Ajuste de carteiras sincronizadas, CEI, (consequências da janela de 18 meses ser excluída após reconexão);**
- **Vinculação de carteira;**
- **Ativos boletados de renda fixas não aparecem na wallet.**



### Dúvidas de navegação

Representaram **28,6 %** 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.

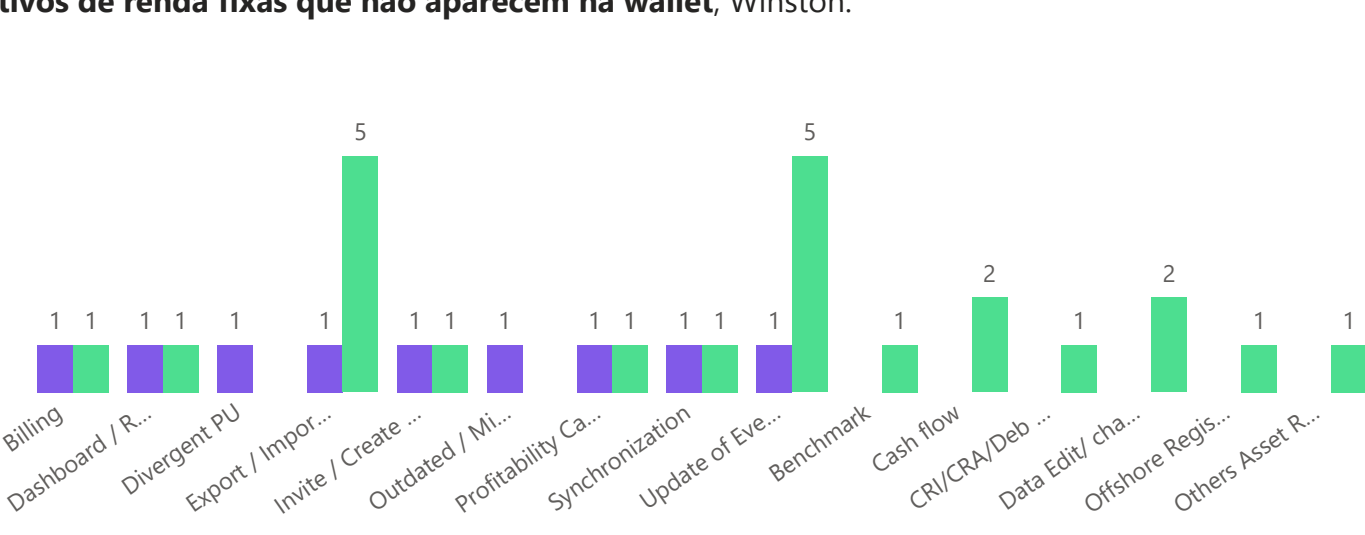
Destaque para dúvidas de: dúvidas de sincronização referente ao CEI , criação e vinculação de carteira, funcionamento de fluxo de caixa e consultar rentabilidade individual de fundos.



### Fechados

Dos **32** chamados fechados no período, tivemos **28,1 %** Bug, **71,9 %** General Inquiry e **0,0 %** de Outros.

- Os chamados concluídos tiveram destaque para:
- **Dúvidas, serviços de backoffice e ajuste de carteiras**, Customer Success;
- **Cálculo de cobrança, Input de preços e ajuste de carteiras (backup)**, Ham.
- **Cadastro de ativos (LCA e CRI/CRA), correção de PU's divergentes e lançamentos de eventos extraordinários**, Murph.
- **Ativos de renda fixas que não aparecem na wallet**, Winston.



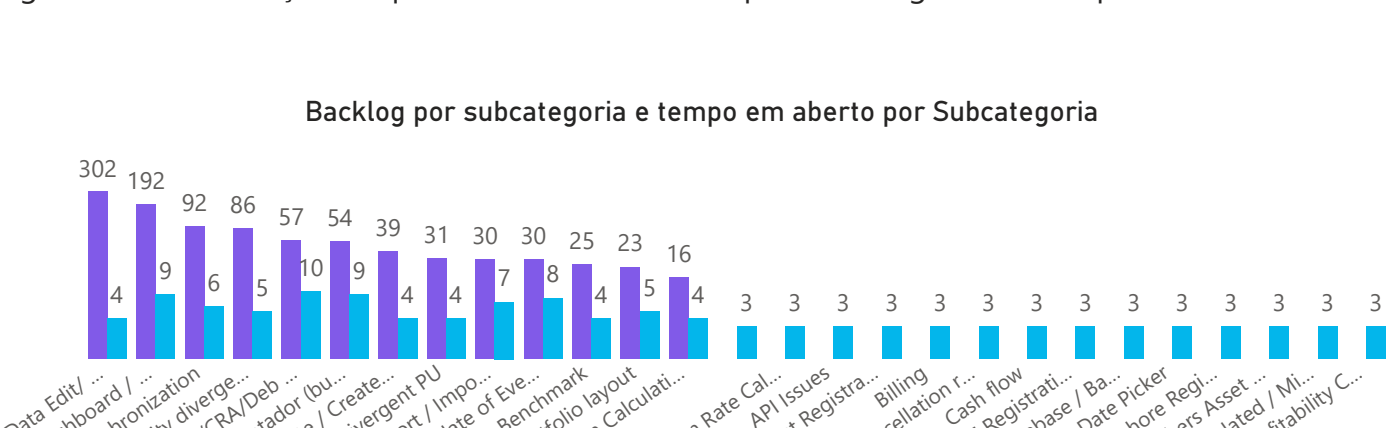
### Backlog

Estamos com um Backlog de **43** 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 **13** chamados;
- acima de 1 mês **14** 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 reconexão com Órama, falha na conexão e trazer os fundos;**
- **Falha de processamento de carteira para ajuste de posição, rentabilidade ou eventos;**
- **Ativos de renda fixa que não aparecem na wallet;**

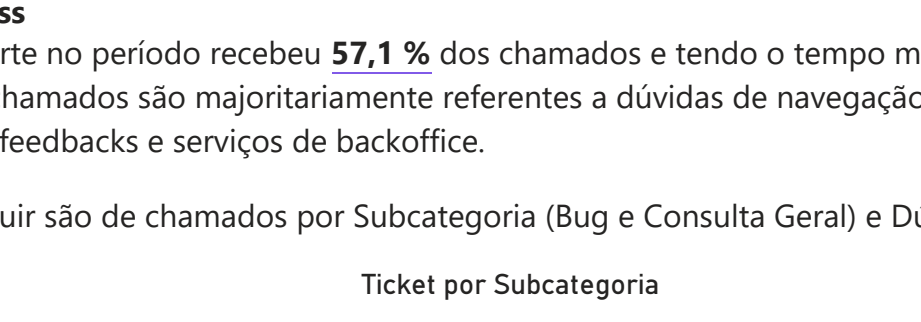
**O Maguila já está tratando formas de solucionar a falha de sincronização, no entanto ela está gerando a perda de confiabilidade nos dados e a insatisfação de B2Bs.**

**A equipe de Winston está analisando os logs para encontrar o erro de ativos de renda fixa não estarem aparecendo na wallet, somente na lista de transação.**

### Customer Success

O squad de suporte no período recebeu **57,1 %** dos chamados e tendo o tempo médio de resolução de **2,00** 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 **68** clintes ativos, destes **11** entraram em contato no período. Nosso principal canal de comunicação é Whatsapp com **95,2 %** dos contatos. A posição de entrada e saída de contratos teve saldo **0** na semana, com Churn **3** e Won **0**.

### Churn:

- **Marco Aurélio:** Não está utilizando a plataforma.
- **MNG9:** Serviços de sincronização não funciona e há diversas falhas no acompanhamento de carteiras.
- **GW9:** Não está utilizando a plataforma, devido a falta de mão de obra, mas pensam retornar futuramente.

