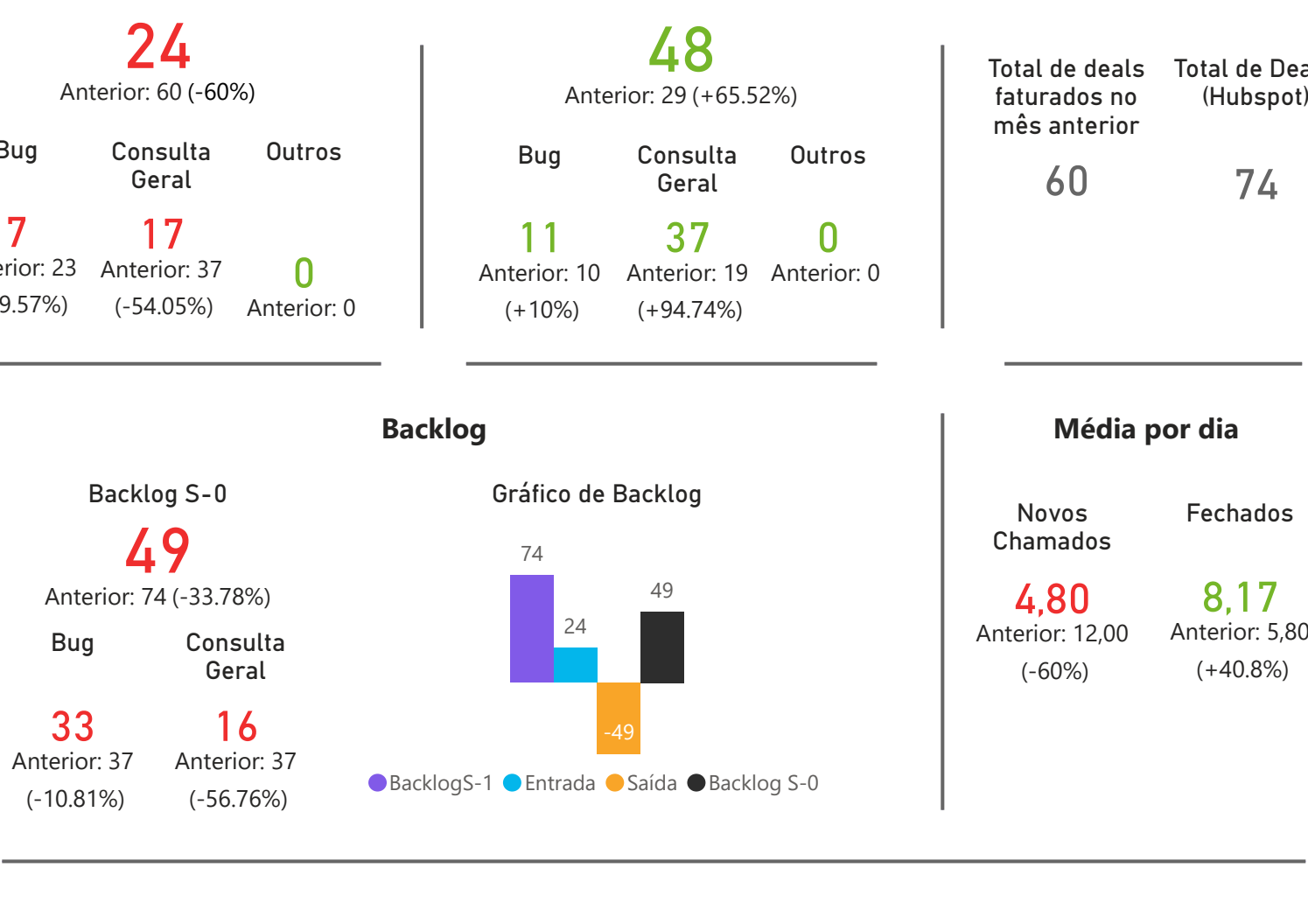
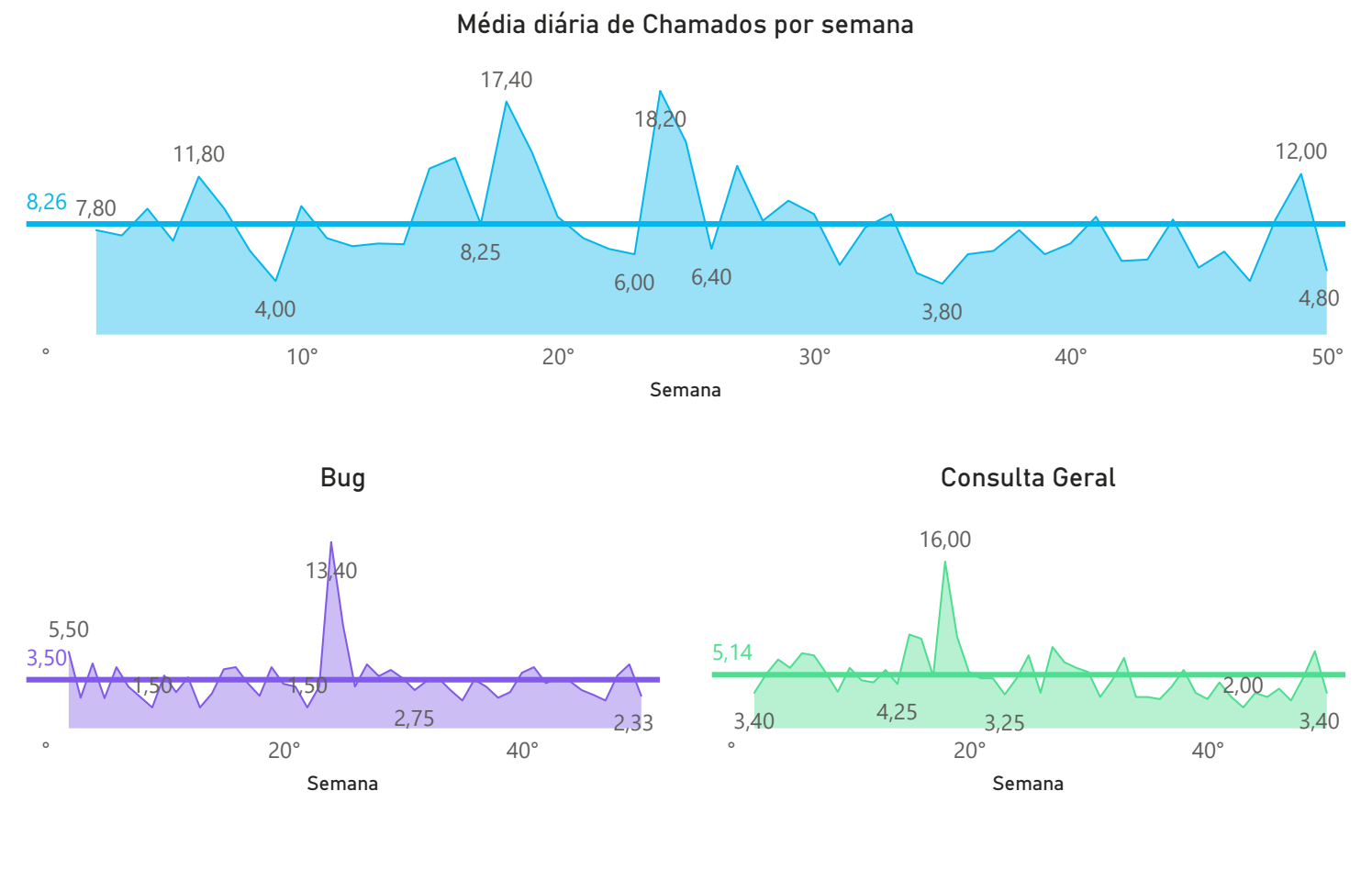


Resumo do Período Semanal



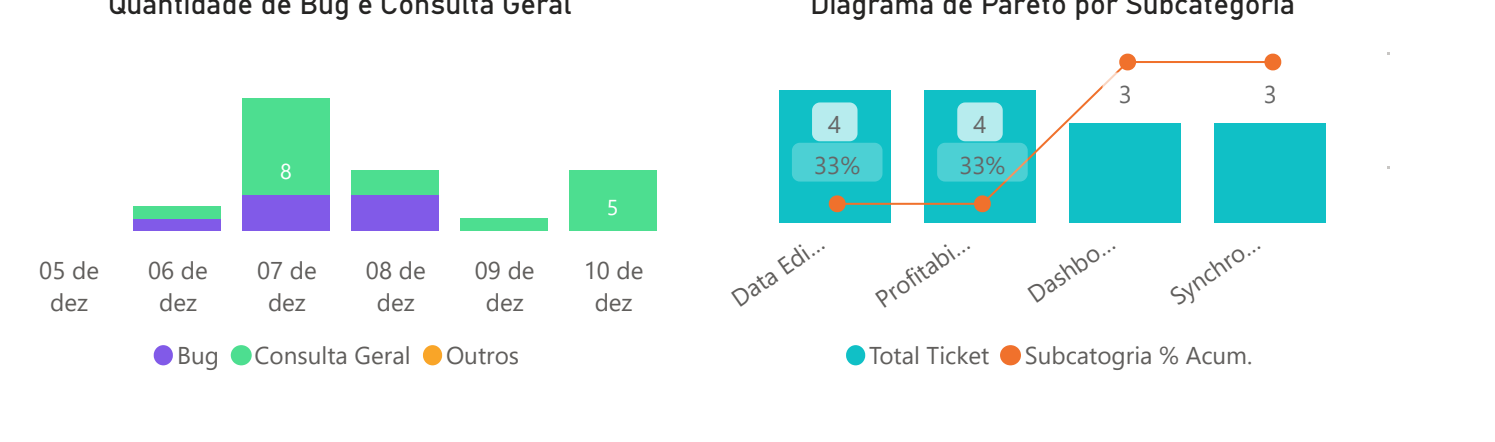
Histórico
O registro de chamados teve início em **01/09/2020**, desde então, contabilizamos **2302** chamados, além dos novos chamados a rotina de suporte B2B faz a gestão dos chamados em aberto, realizando o acompanhamento e cobrança de prazos junto as equipes técnicas.
Obs.: As métricas de interações 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 **4,80** chamados por dia no periodo, inferior a média do ano indicada no gráfico. Abaixo a relação média semanal do ano e o período selecionado.

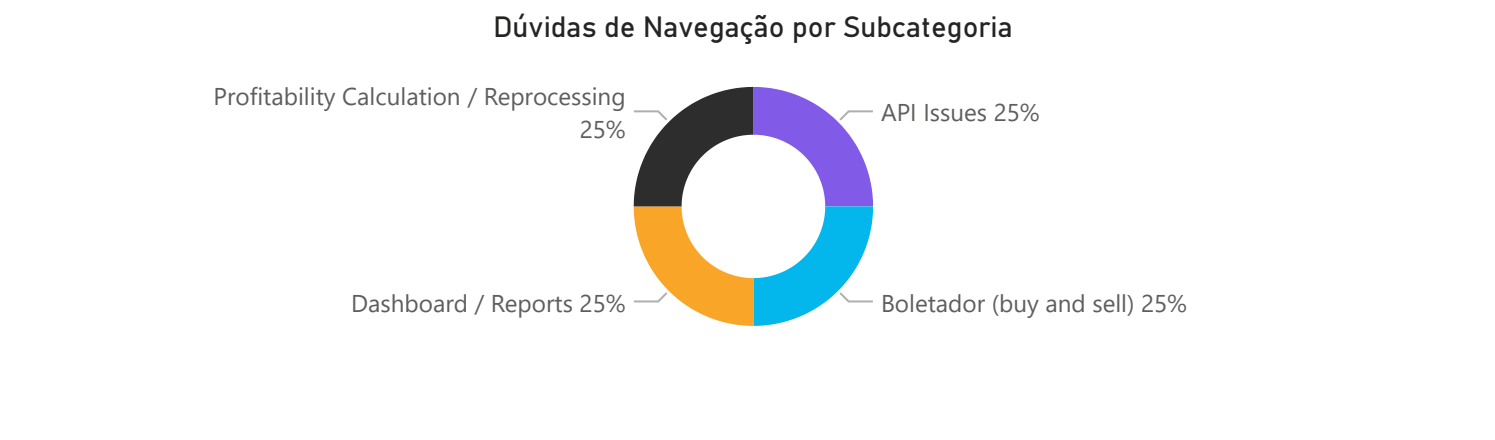


Visão Geral
• Dos **24** chamados **abertos** no período, tivemos **29,2 %** Bug, **70,8 %** General Inquiry e **0,0 %** de Outros (Key Feature). Foram fechados no mesmo período **79,2 %** deles.
• Nesse período a proporção de bugs retornou a média, aproximadamente 30%, e tivemos uma queda no número de aberturas, além um terço dos chamados anteriores serem referentes a reunião com a Vita. A maioria dos chamados de General Inquiry foram de resolução rápida, dúvidas e serviços de backoffice. Segue os principais destaques da semana:

8 Dúvidas de Navegação: Sincronização com CEI, ativo genérico, API da Vita e outros;
2 Cadastro de Ativos: Cadastro de CRAs;
4 Serviços de backoffice: Alteração de dados login, espelhamento e duplicar carteiras;
4 Falhas de reprocesso de carteira.

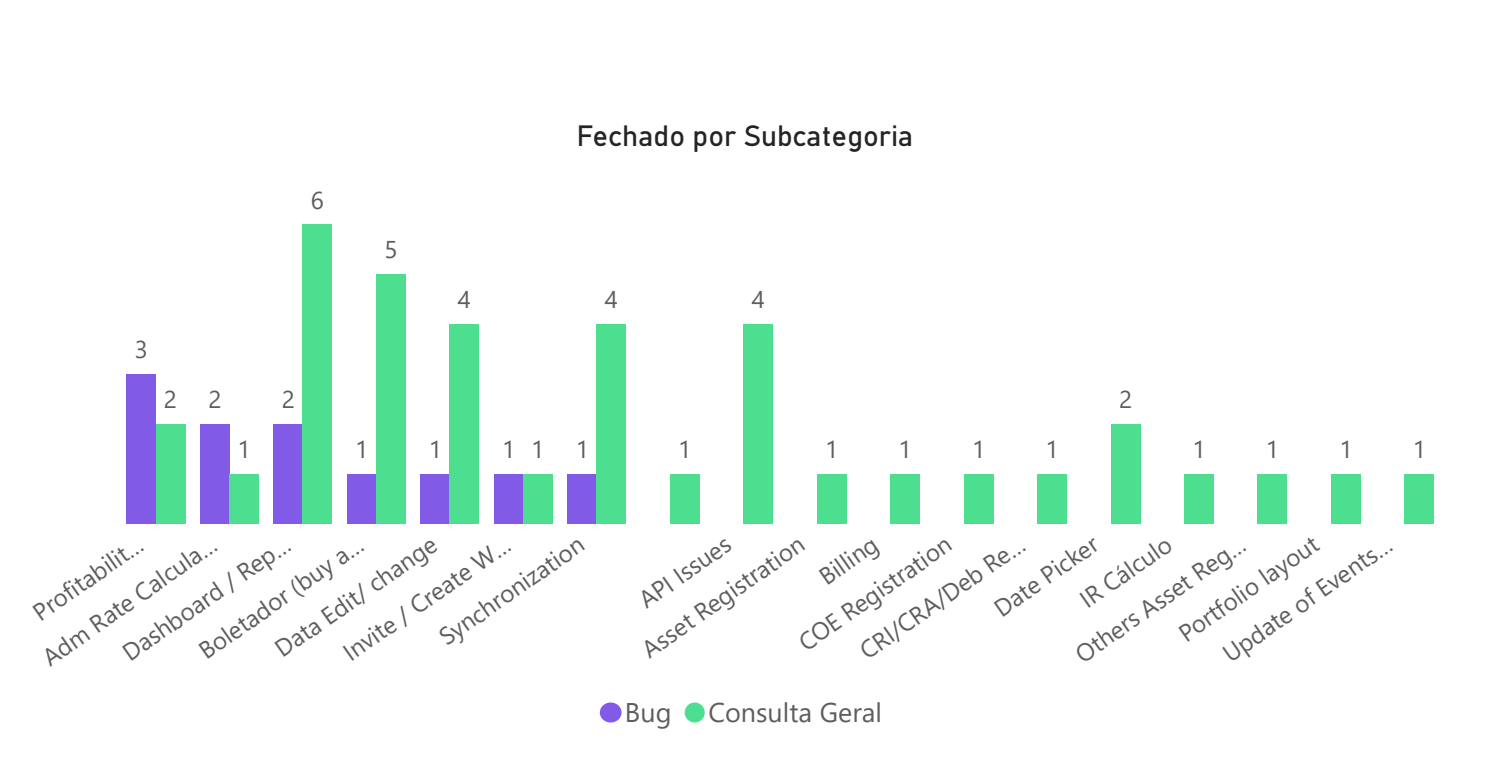


As **dúvidas de navegação** representaram **16,7 %** do total de acionamentos, ressaltando que o time de suporte faz a conscientização do uso dos guias, no entanto há uma resistência dos clientes em substituir o canal de suporte pelos guias, esse tipo de comportamento independe do tempo de uso da plataforma. Destaque para as dúvidas referente a conexão com a nova página da B3



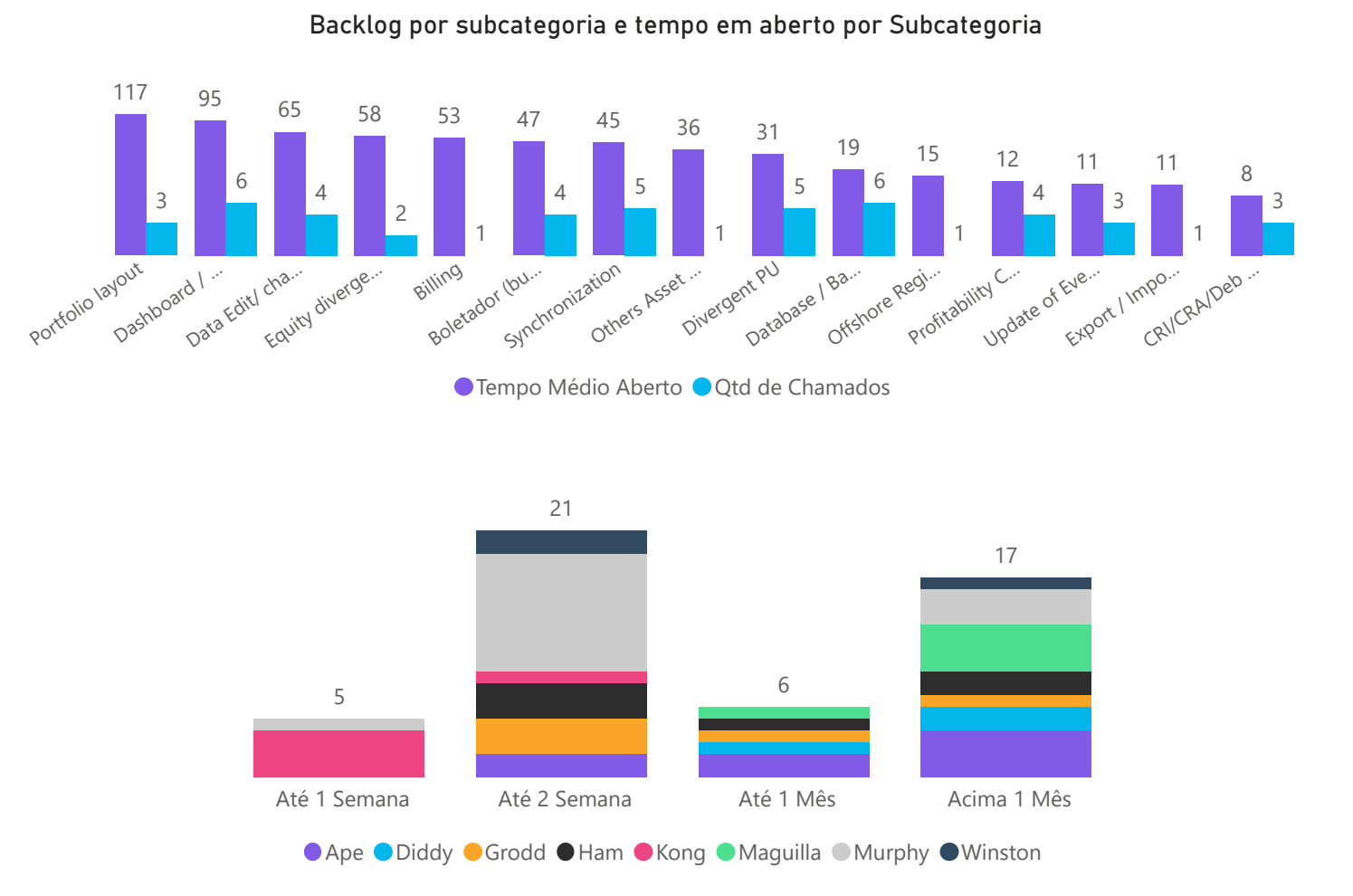
Dos **49** chamados **fechados** no período, tivemos **22,4 %** Bug, **77,6 %** General Inquiry e **0,0 %** de Outros, Sendo **12** referente ao backlog. Além disso, o número elevado de chamados concluídos se dá ao trabalho de tratamento dos chamados de melhorias, que estamos atuando, e a lista de chamados enviada pela Vita recentemente. As principais entregas por squad:

- 23 Kong: Dúvidas, Melhorias, serviços de backoffice e recalculo de carteira;
- 03 Murph: Cadastro de CRA e alteração de PU de COE.

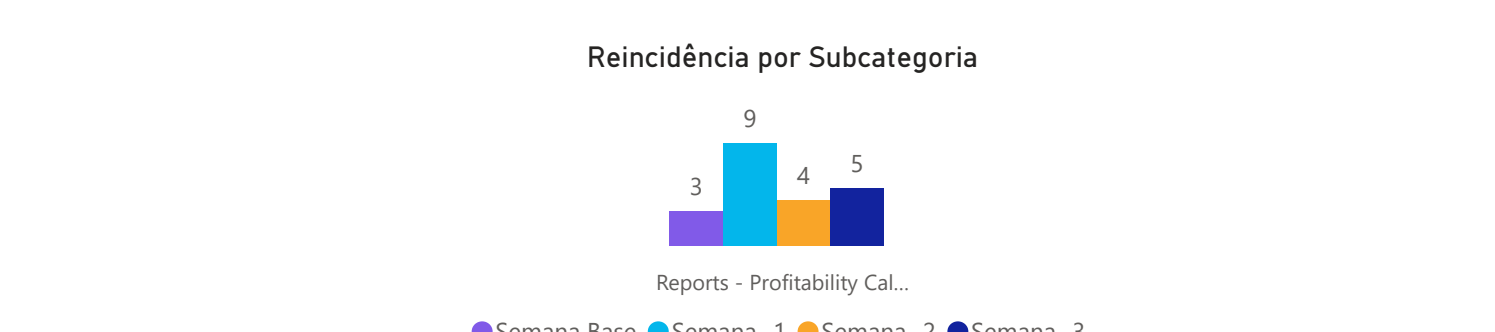


Backlog
Estamos com um Backlog de **49** chamados em aberto, os chamados mais longos são referentes a correções do relatório de rentabilidade avançada e posições, comparador de carteira e sincronização Foxbit. Divisão de chamado por tempo aberto:
- até 1 semana **5** chamados;
- até 2 semanas **21** chamados;
- até 1 mês **6** chamados;
- acima de 1 mês **17** chamados.

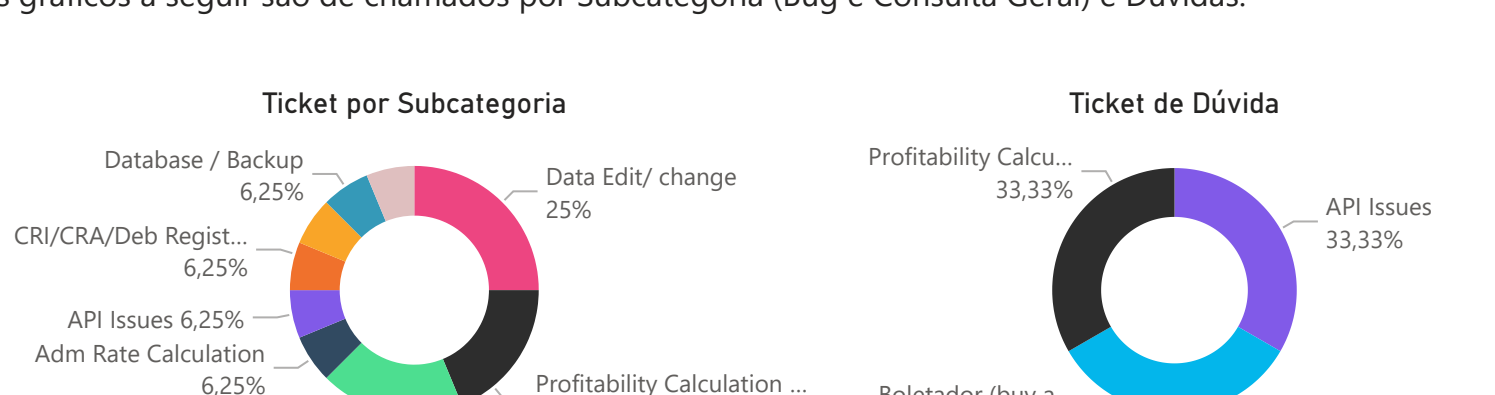
Em seguida temos a relação de quantidade de chamados por subcategoria e o tempo médio em aberto.



Reincidência
Analisando a reincidência por categoria e subcategoria, separamos as que tiveram aberturas seguidas nas últimas 4 semanas, para isso consideramos somente Bugs.
• Falha recorrentes no processo de convíte;
• Falha de reprocesso de carteira para ajuste de posição, rentabilidade ou eventos;
• Falha de dados divergentes na sincronização com CEI.



Customer Success
O **squad** de suporte no período recebeu **79,2 %** dos chamados e tendo o tempo médio de resolução de **1,07** 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 **12** entraram em contato no periodo. Nosso principal canal de comunicação é Whatsapp com **100,0 %** dos contatos. A posição de entrada e saída de contratos teve saldo **1** na semana, com Churn **0** e Won **1**.

