

Filtro Inicial

Data de Criação

Es...

-

Semana

06/03/2022 - 12/03/2022

Data de Fechamento

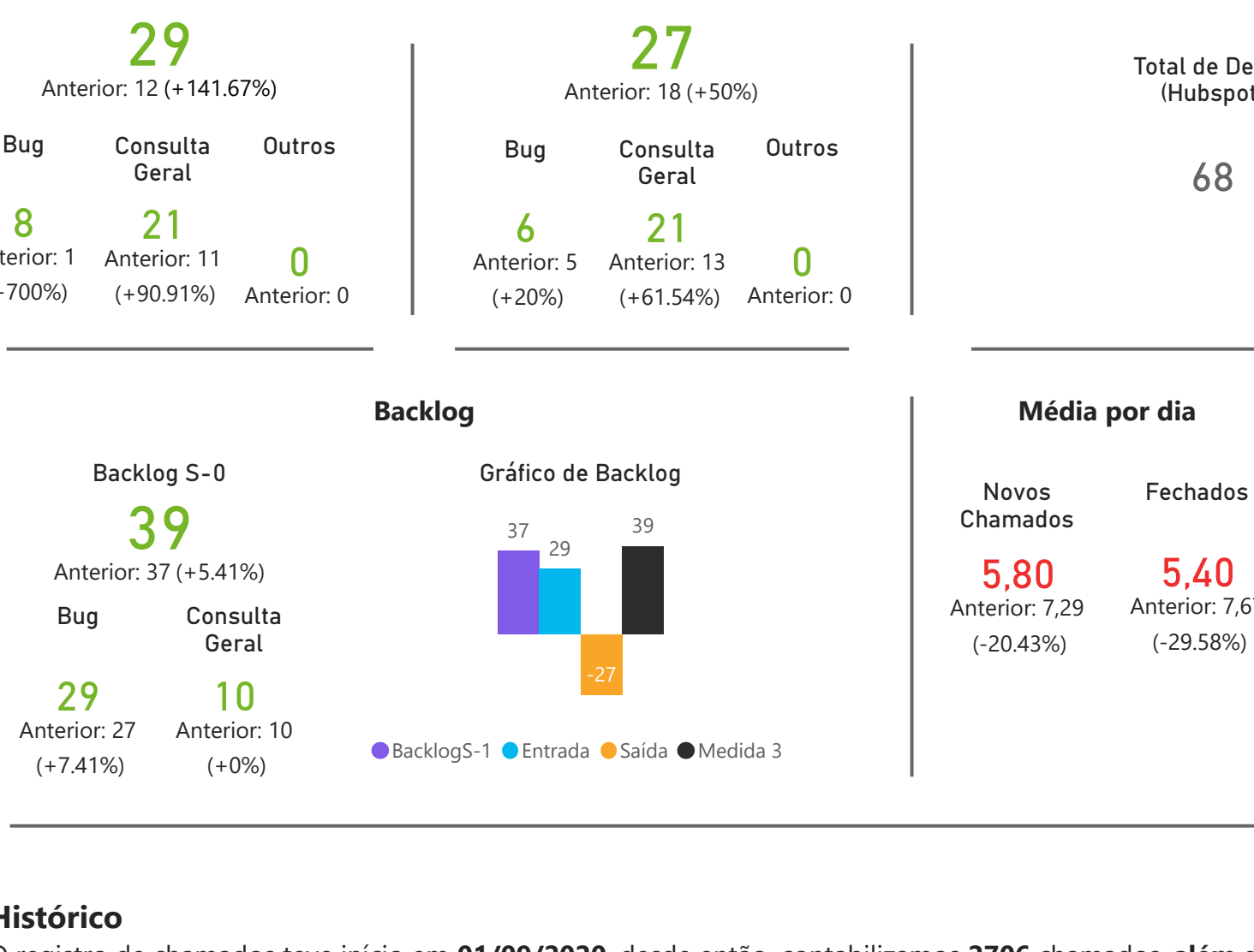
Es...

-

Semana

06/03/2022 - 12/03/2022

Resumo do Período Semanal

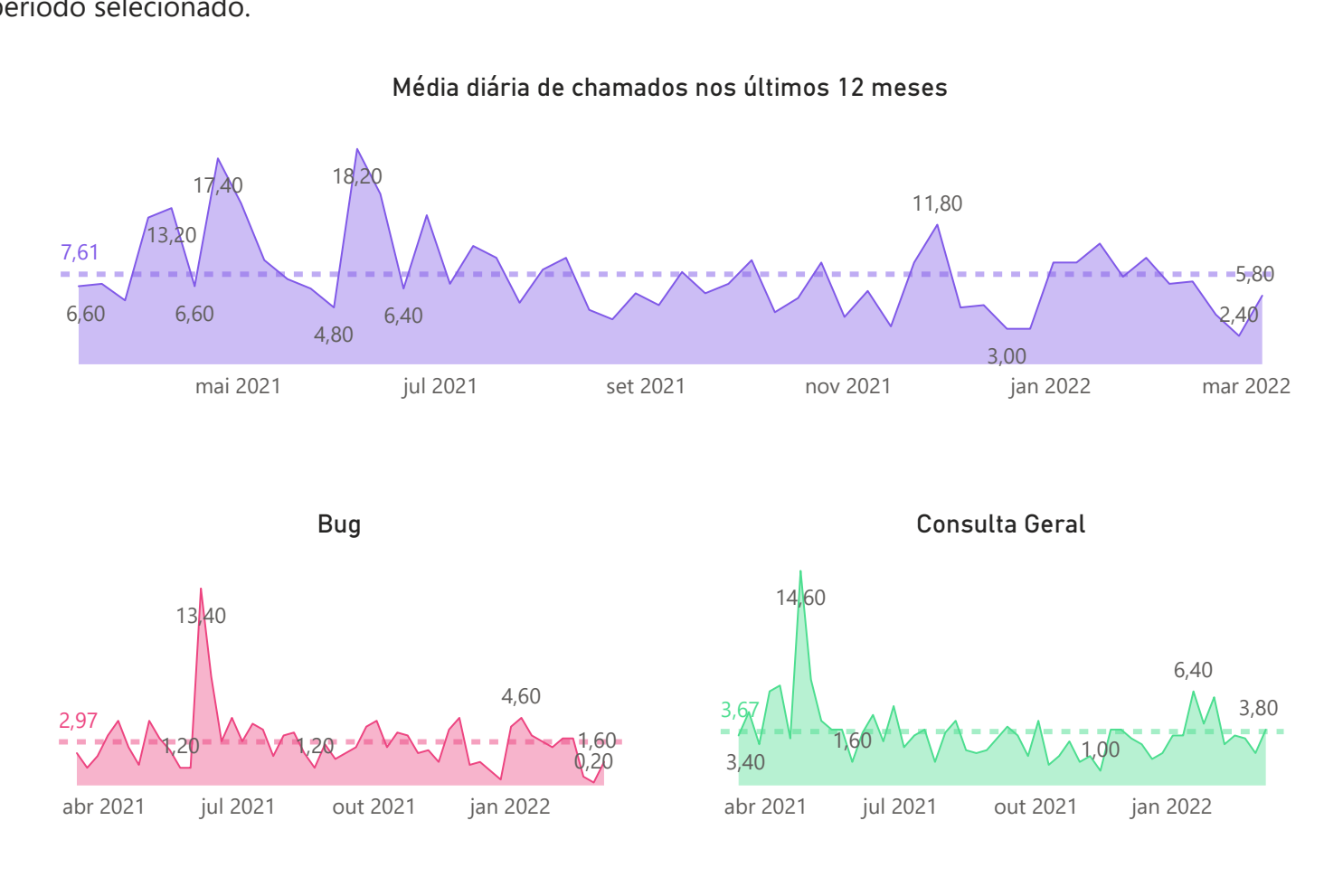


Histórico

O registro de chamados teve início em **01/09/2020**, desde então, contabilizamos **2706** 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 5,80 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.

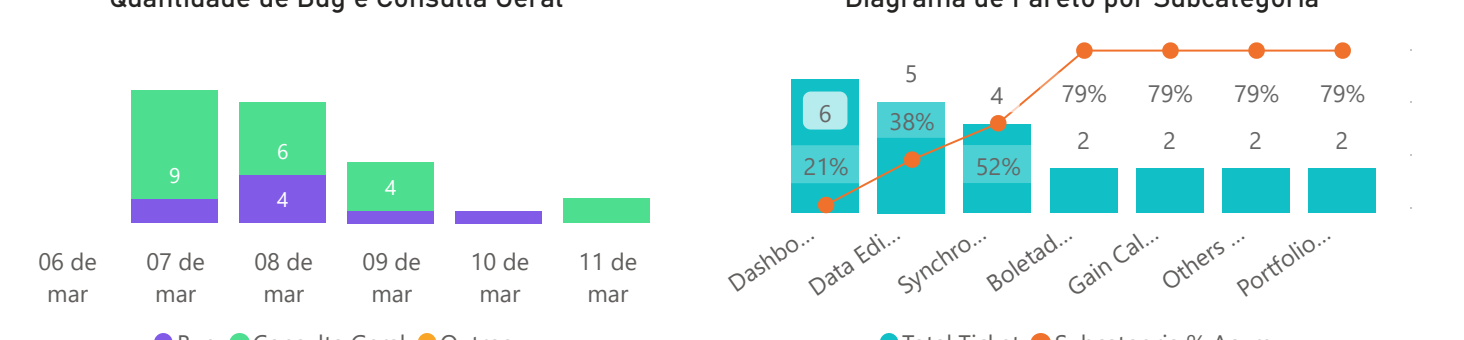


Visão Geral

Dos **29** chamados **abertos** no período, tivemos **27,6 %** Bug, **72,4 %** General Inquiry. Foram fechados no mesmo período **82,8 %** 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.

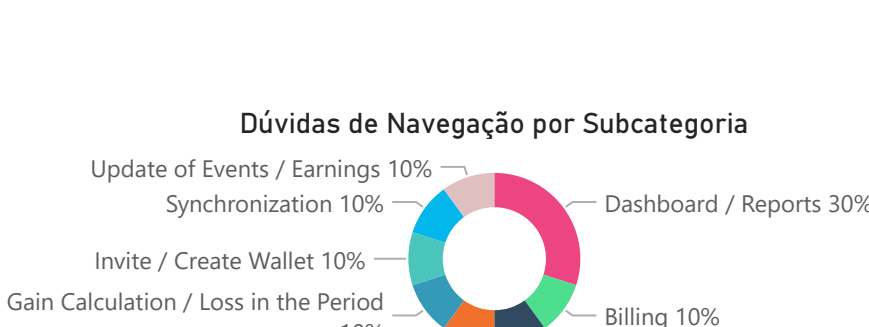
- **Dúvidas:** Quais ativos são importados via sincronização, informações sobre rentabilidade por cotização e opções de input e parceiros para boletagem. Lembrando que todos essas dúvidas têm guias e já foram esclarecidas em outros momentos, *Kong*.
- **Suporte a Conexão:** Acompanhamento a conexão com CEI, com verificação de senha válida e status do processo, *Kong*
- **Serviços de Backoffice:** Vincular carteira ao B2B, transferência de vinculações entre consultores, cadastro de preços e recalculo de carteira para atualização de preços e posições, *Kong*.
- **Divergência em rentabilidade:** Falha na rentabilidade de NTN B após evento de juros, *Winston*.
- **Input de preços e trades:** Atualização de preço de ativos genéricos para todas as carteiras de um B2B, atualmente o consultor só consegue fazer individualmente, e upload de trades para ativos que não estejam em corretoras que possuímos sincronização, *Ham*.
- **Divergência na rentabilidade do relatório xls:** O relatório xls apresenta divergências na rentabilidade comparado ao relatório por período, *Ape*.



Dúvidas de navegação

Representaram **34,5 %** 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: Sobre o lançamento ser automático de amortizações e come-cotas e orientação para input correto no boletador. Lembrando que todos essas dúvidas têm guias e já foram esclarecidas em outros momentos.

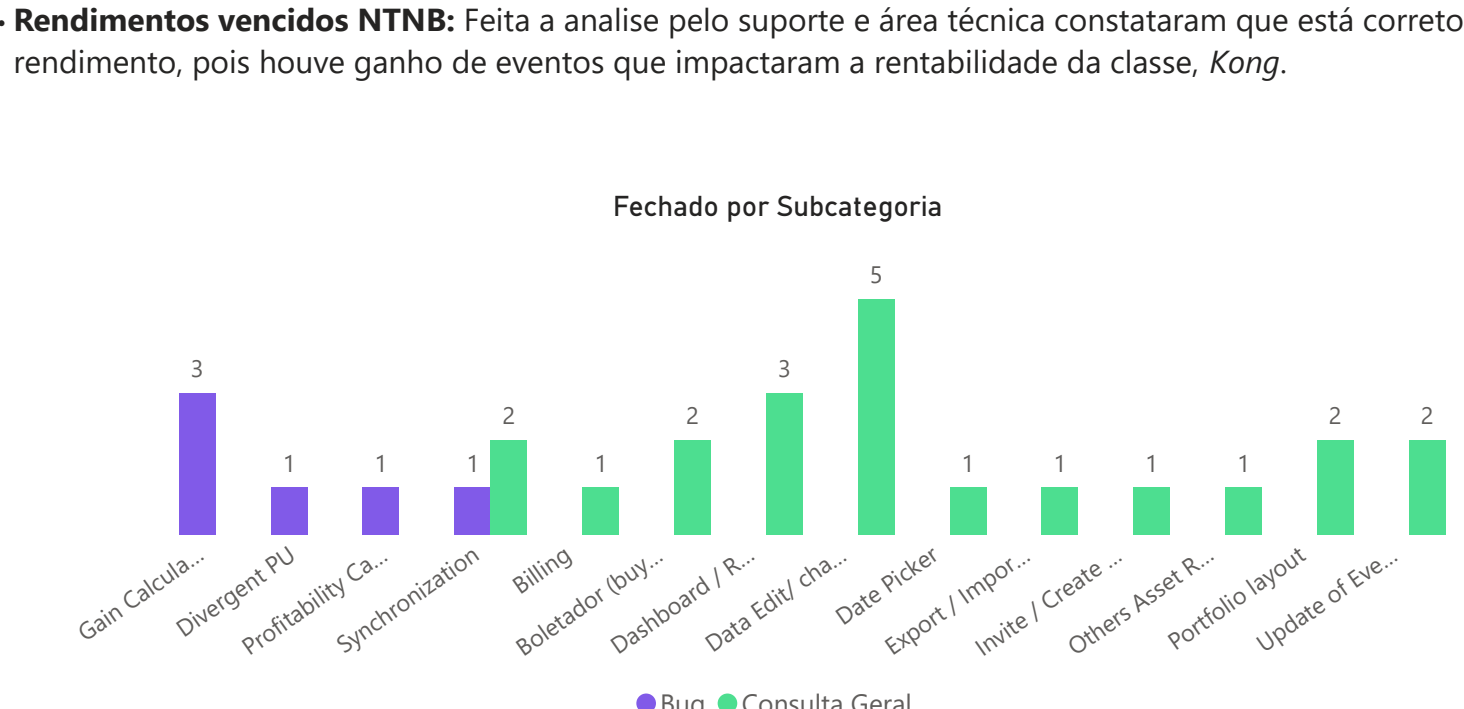


Fechados

Dos **27** chamados fechados no período, tivemos **22,2 %** Bug, **77,8 %** General Inquiry e **0,0 %** de Outros.

Os chamados concluídos tiveram destaque para:

- **Eventos corporativos:** Lançamento de eventos de incorporação, *Murphy*.
- **Rendimentos vencidos NTN B:** Feita a análise pelo suporte e área técnica constataram que está correto o rendimento, pois houve ganho de eventos que impactaram a rentabilidade da classe, *Kong*.



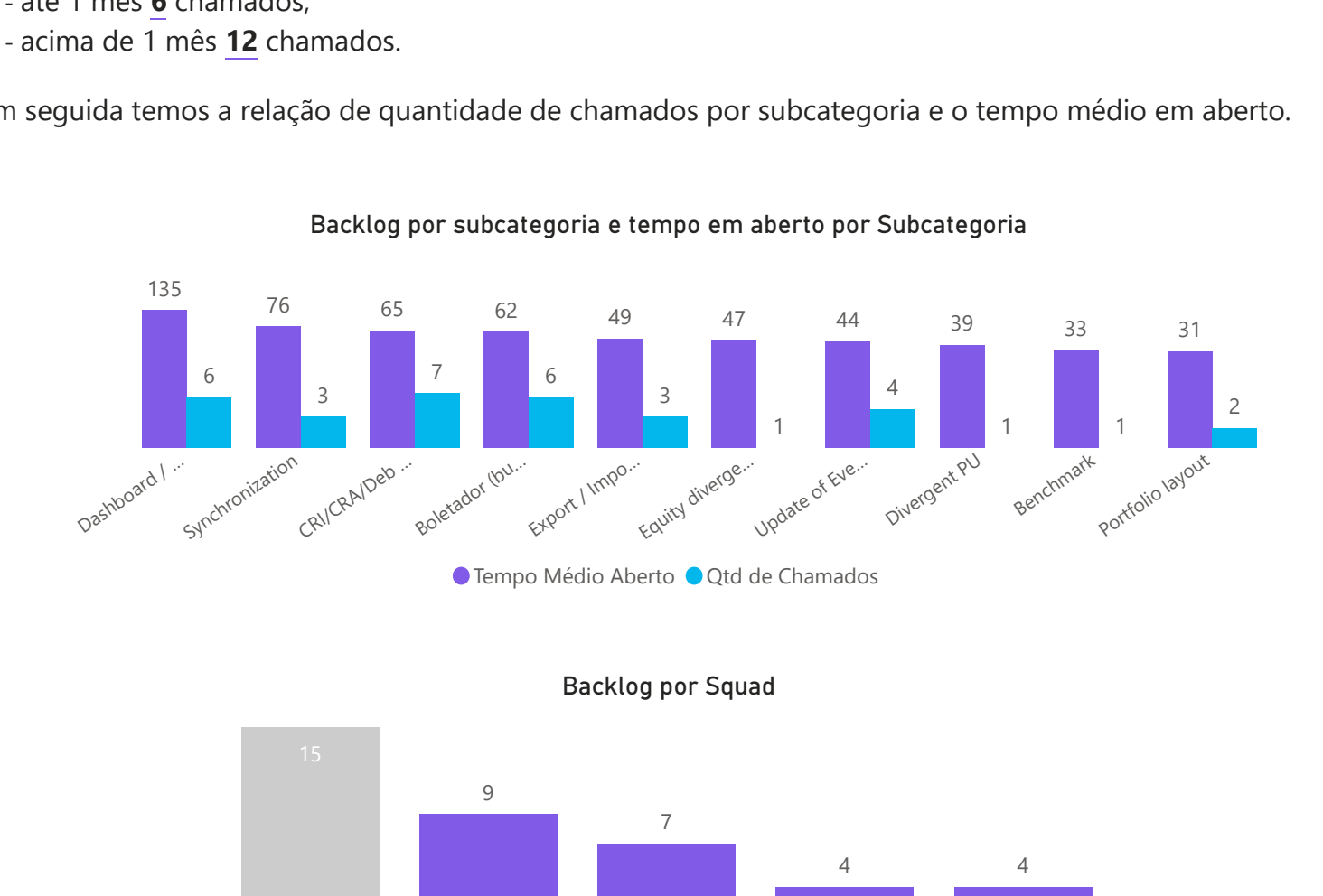
Backlog

Estamos com um Backlog de **34** 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 **6** chamados;
- acima de 1 mês **12** 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.

- **Conexão com CEI:** Divergências em saldo e posições, devido instabilidade da conexão e sobreposição de dados, *Magilla*.
- **Conexão com Órã:** Falha na sincronização, conexão não traz os fundos, *Magilla*.
- **Reprocesso de carteira:** Necessidade de reprocesso para ajuste de eventos e atualização de preço, *Ape*.
- **Falha na rentabilidade de títulos públicos com juros:** Juros e eventos das NTN B's não estão sendo considerados na rentabilidade do ativo, *Winston*.

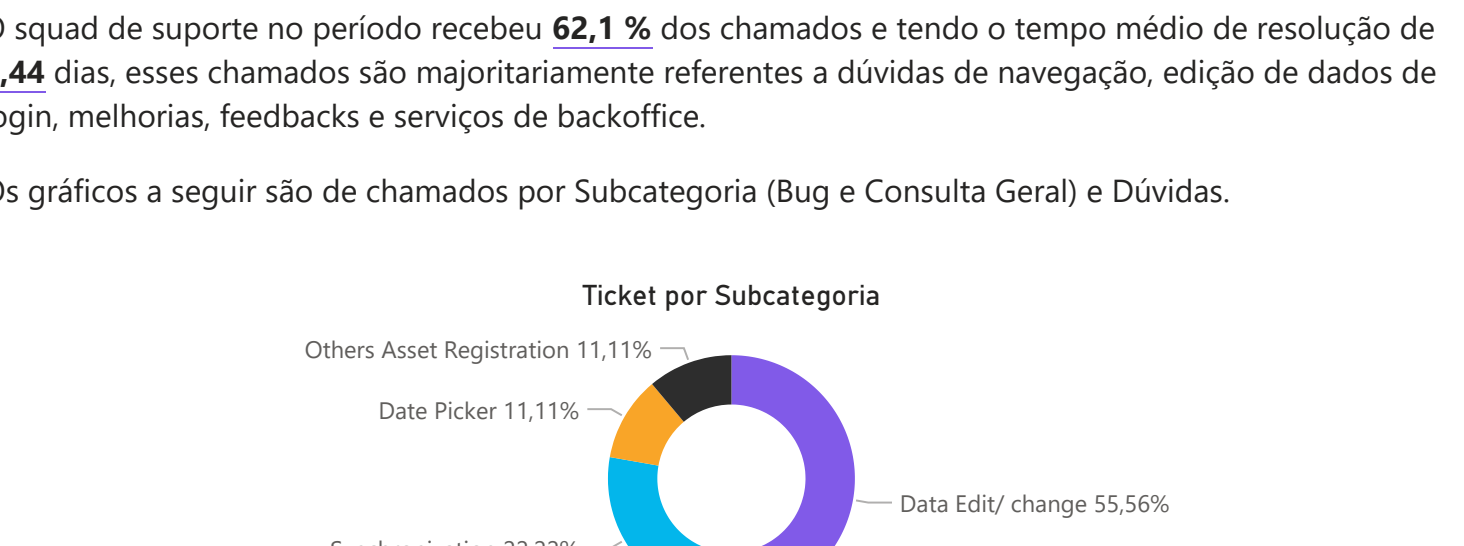
O Maguilla já está tratando formas de solucionar a falha de sincronização, no entanto ela está gerando a perda de confiabilidade nos dados e a insatisfação de B2Bs.

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 **62,1 %** dos chamados e tendo o tempo médio de resolução de **1,44** 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.



Cientes

Estamos com um total de **68** clientes ativos, destes **14** entraram em contato no período. Nosso principal canal de comunicação é Whatsapp com **96,6 %** dos contatos. A posição de entrada e saída de contratos teve saldo **0** na semana, com Churn **1** e Won **1**.

- **Victor Lustosa de Amaral:** Os clientes não conseguiram subir a carteira com facilidade, estava dando muito atrito pra conseguir usar a solução de vocês." Mesmo oferecendo as soluções que temos ele informou que os clientes tentaram fazer e acharam muito complicado.
- **Patrimoney:** Não avançaram da fase de trial, pois estão procurando outras opções de input, preferencialmente por API. No entanto, não descartaram possibilidade de conversas futuras.

