Atualizado em:



Chamados Abertos

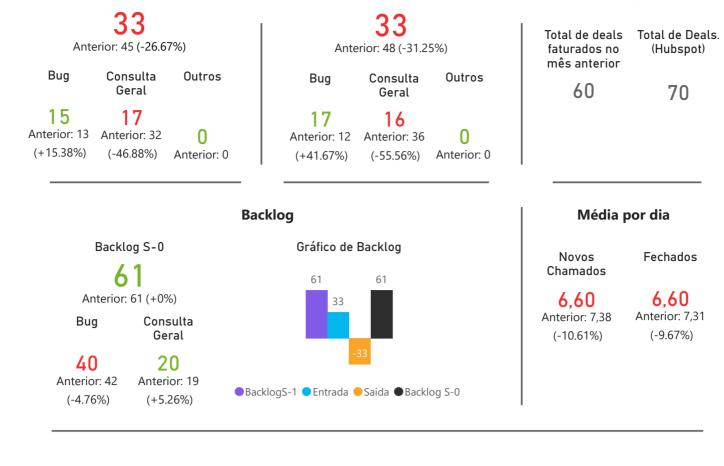
Data de Fechamento Data de Criação





Chamados por Deals

Chamados Fechados



acompanhamento e cobrança de prazos junto as equipes técnicas.

Histórico

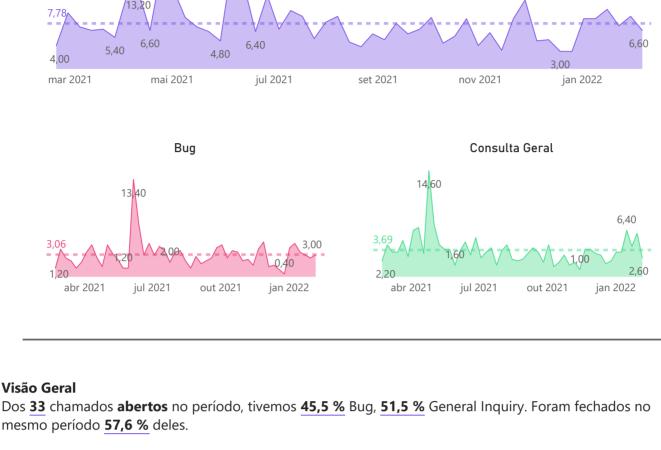
Obs.: As métricas de interações ainda não temos como medir, devido as limitações da ferramentas usadas. Analisando o ano vigente, nota-se uma tendência de queda, devido principalmente por chamados do tipo Consulta Geral. A média da última semana (dias úteis) são de 6,60 chamados por dia no período,

O registro de chamados teve início em 01/09/2020, desde então, contabilizamos 2608 chamados, além dos

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

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 18.20 11,80



Reprocessamento de carteira via backoffice;

· Atualizações de eventos e proventos (divergências de rendimentos); · Ajuste de carteiras sincronizadas, CEI, (consequências da janela de 18 meses ser excluída após reconexão);

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.

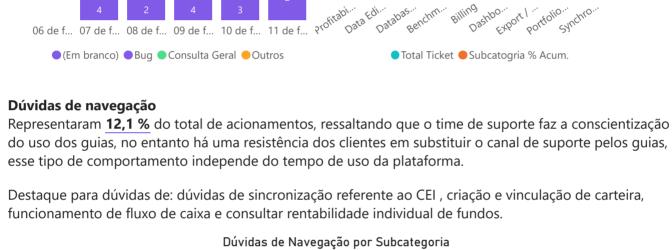
 Falha no convite; Ativos boletados de renda fixas não aparecem na wallet.

Diagrama de Pareto por Subcategoria

79%

- Quantidade de Bug e Consulta Geral

Synchronization 25%

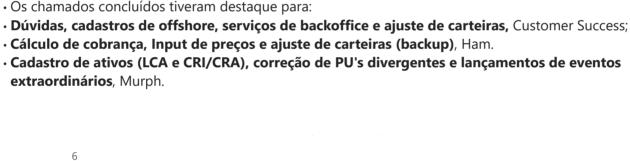


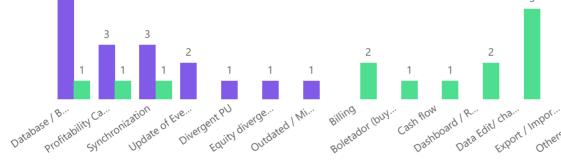
Fechados

Export / Import File 25%

Dos 33 chamados fechados no período, tivemos 51,5 % Bug, 48,5 % General Inquiry e 0,0 % de Outros.

Benchmark 25%





Backlog

● Tempo Médio Aberto ● Qtd de Chamados Backlog por Squad

Diddy

Maguilla

Ham

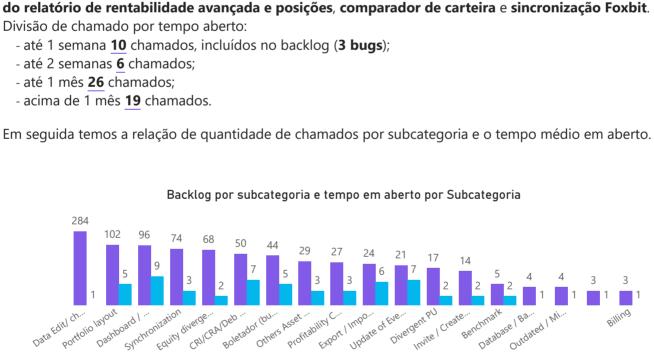
Kong; Ham

8

Grodd Winston

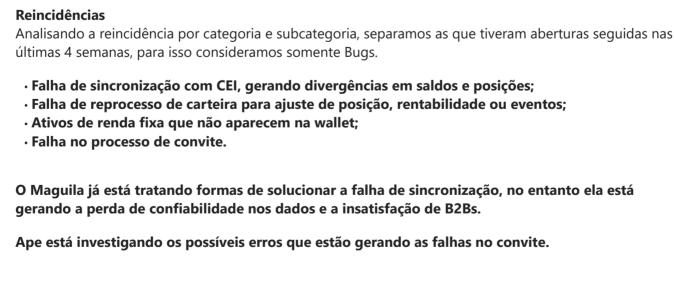
Murphy

Ape



BugConsulta Geral

Estamos com um Backlog de 61 chamados em aberto, os chamados mais longos são referentes a correções



login, melhorias, feedbacks e serviços de backoffice. Os gráficos a seguir são de chamados por Subcategoria (Bug e Consulta Geral) e Dúvidas.

Clientes

Customer Success

Billing 7,69% Profitability Calculation / Repr... 23,08%

Estamos com um total de 70 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

Synchronization 7,69%

Others Asset Registration 7,69% Database / Backup 7,69%

Dashboard / Reports 7,69%

teve saldo **0** na semana, com Churn **0** e Won **0**.

O squad de suporte no período recebeu 48,5 % dos chamados e tendo o tempo médio de resolução de 1,62 dias, esses chamados são majoritariamente referentes a dúvidas de navegação, edição de dados de

Ticket por Subcategoria

Data Edit/ change 38,46%

