

Filtro Inicial

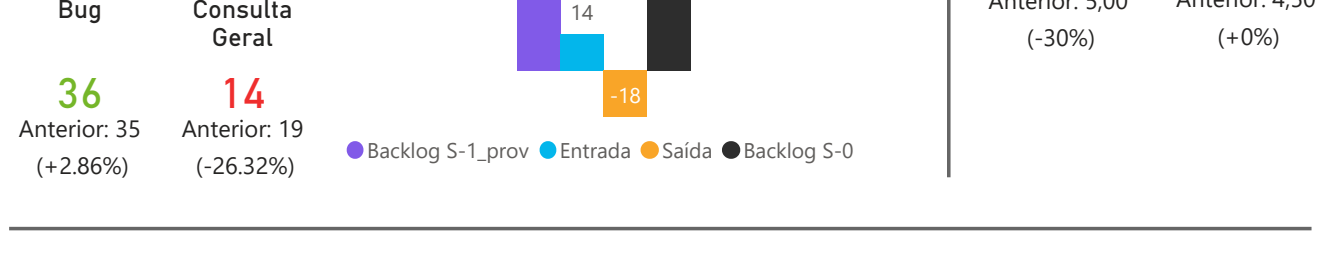
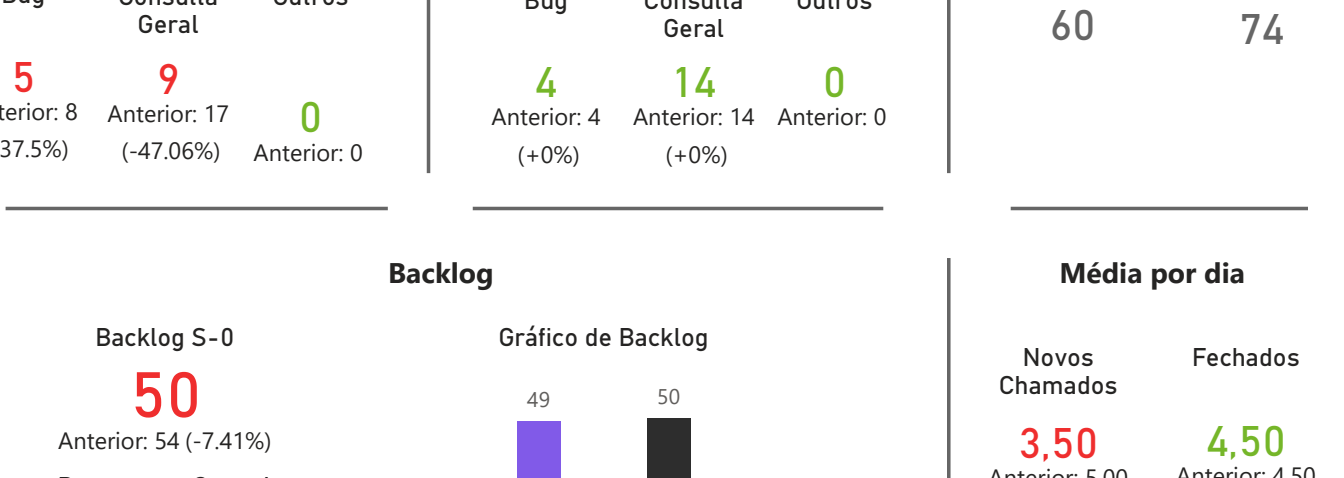
Data de Criação

Úl... 1 Semanas... 19/12/2021 - 25/12/2021

Data de Fechamento

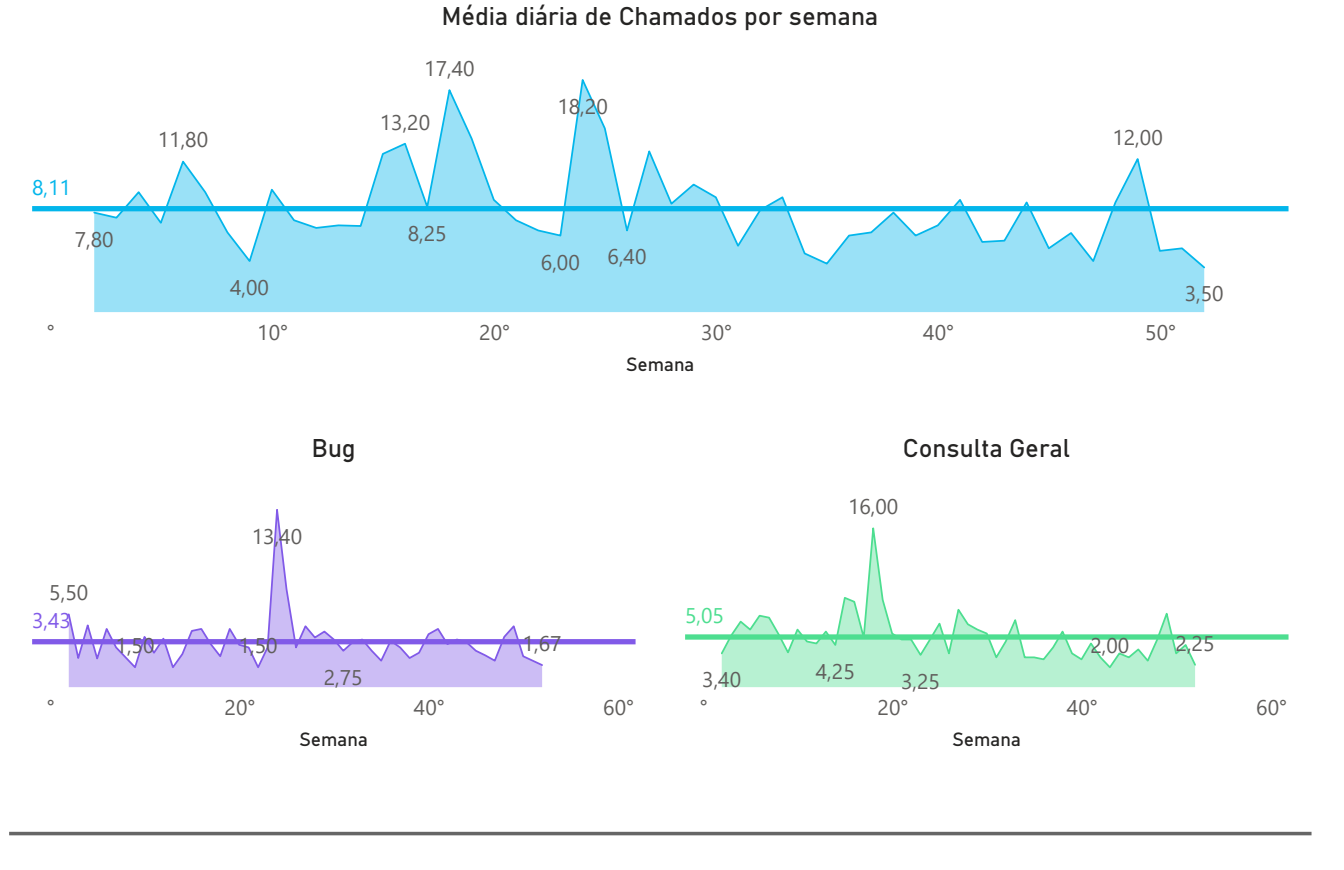
Úl... 1 Semanas... 19/12/2021 - 25/12/2021

Resumo do Período Semanal



Histórico
O registro de chamados teve início em **01/09/2020**, desde então, contabilizamos **2341** 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.

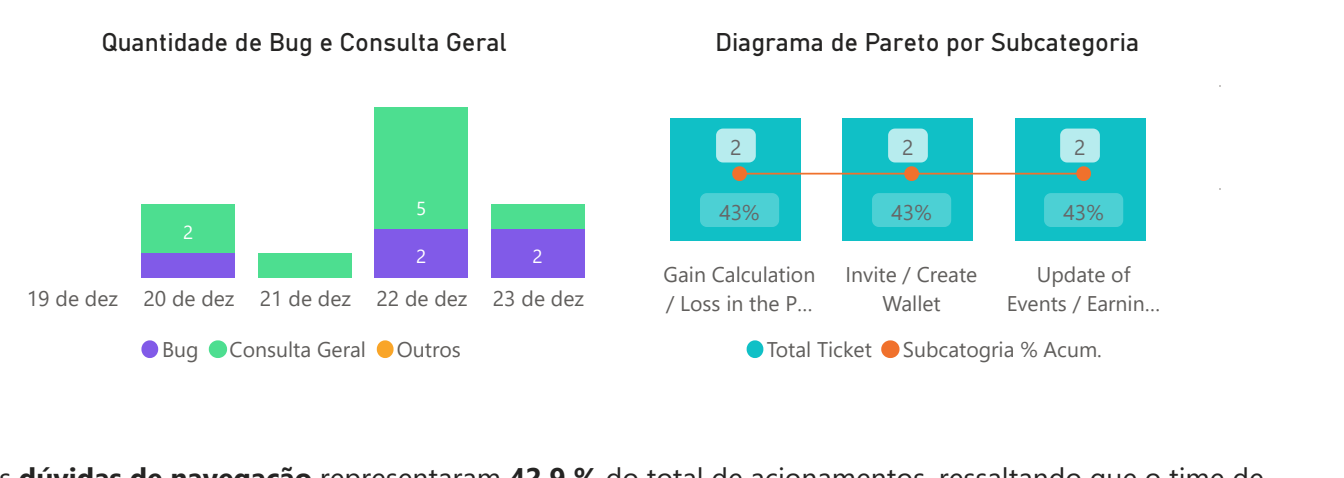
Analisando o ano vigente nota-se uma tendência de queda, devido principalmente por chamados do tipo Consulta Geral. A **média da última semana (dias úteis) são de 3,50 chamados por dia no período, inferior a média do ano indicada no gráfico.** Abaixo a relação média semanal do ano e o período selecionado.



Visão Geral
Dos **14** chamados **abertos** no período, tivemos **35,7 %** Bug, **64,3 %** General Inquiry e **0,0 %** de Key Feature. Foram fechados no mesmo período **64,3 %** deles.

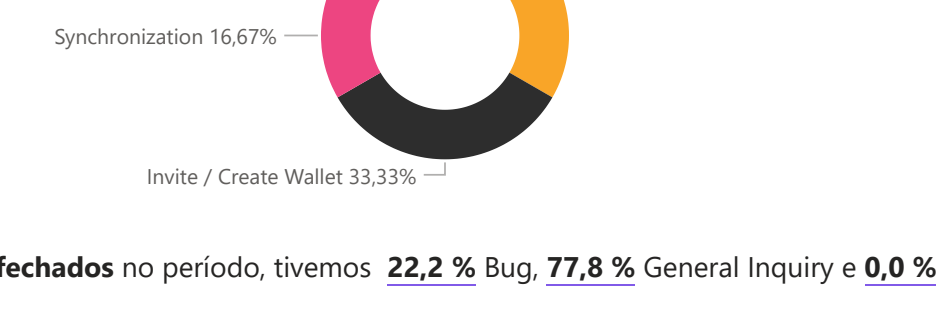
Os números de novas solicitações está em queda nas últimas semanas, ficando abaixo da média anual de chamados diários **8,09**. Além disso, **o período de fim de ano contribui para a baixa nas solicitações.**

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. Já entre os bugs, as principais falhas foram: **divergências em posições e saldos vindos da sincronização CEI, intermitência na exportação do relatório por período, boletagens de RF que não aparecem na carteira.**



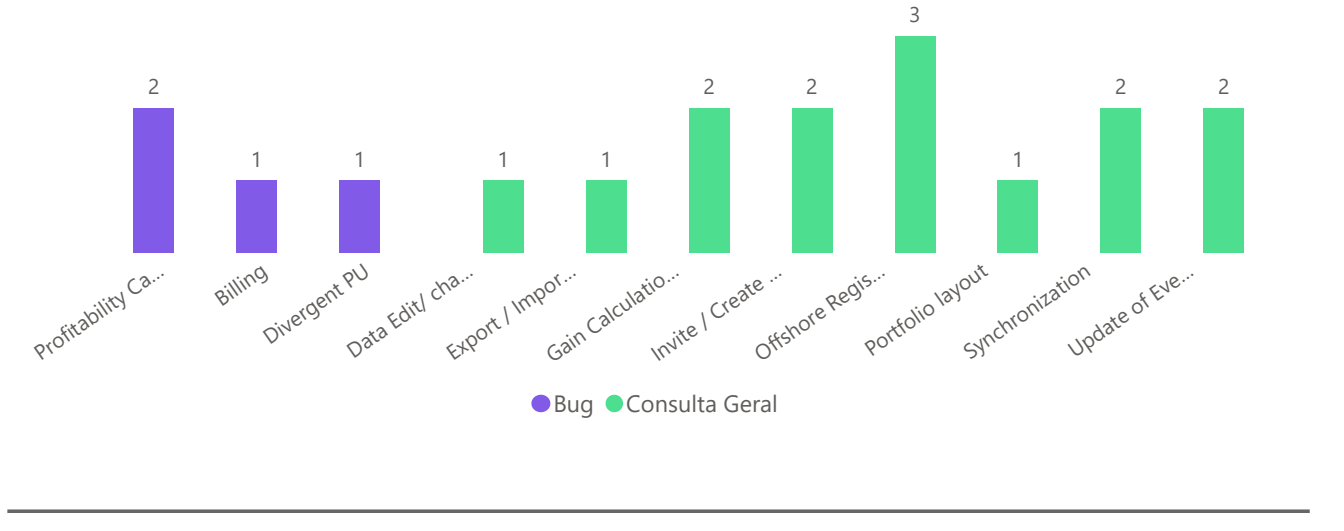
As **dúvidas de navegação** representaram **42,9 %** do total de acionamentos, ressaltando que o time de suporte faz a conscientização do uso dos guias, no entanto há uma resistência dos clientes em substituir o canal de suporte pelos guias, esse tipo de comportamento independe do tempo de uso da plataforma.

Destaque para dúvidas de: **Como funciona a rentabilidade por cotização, Conexão com a nova página de sincronização com a B3, Criar e compartilhar carteira para B2B.**



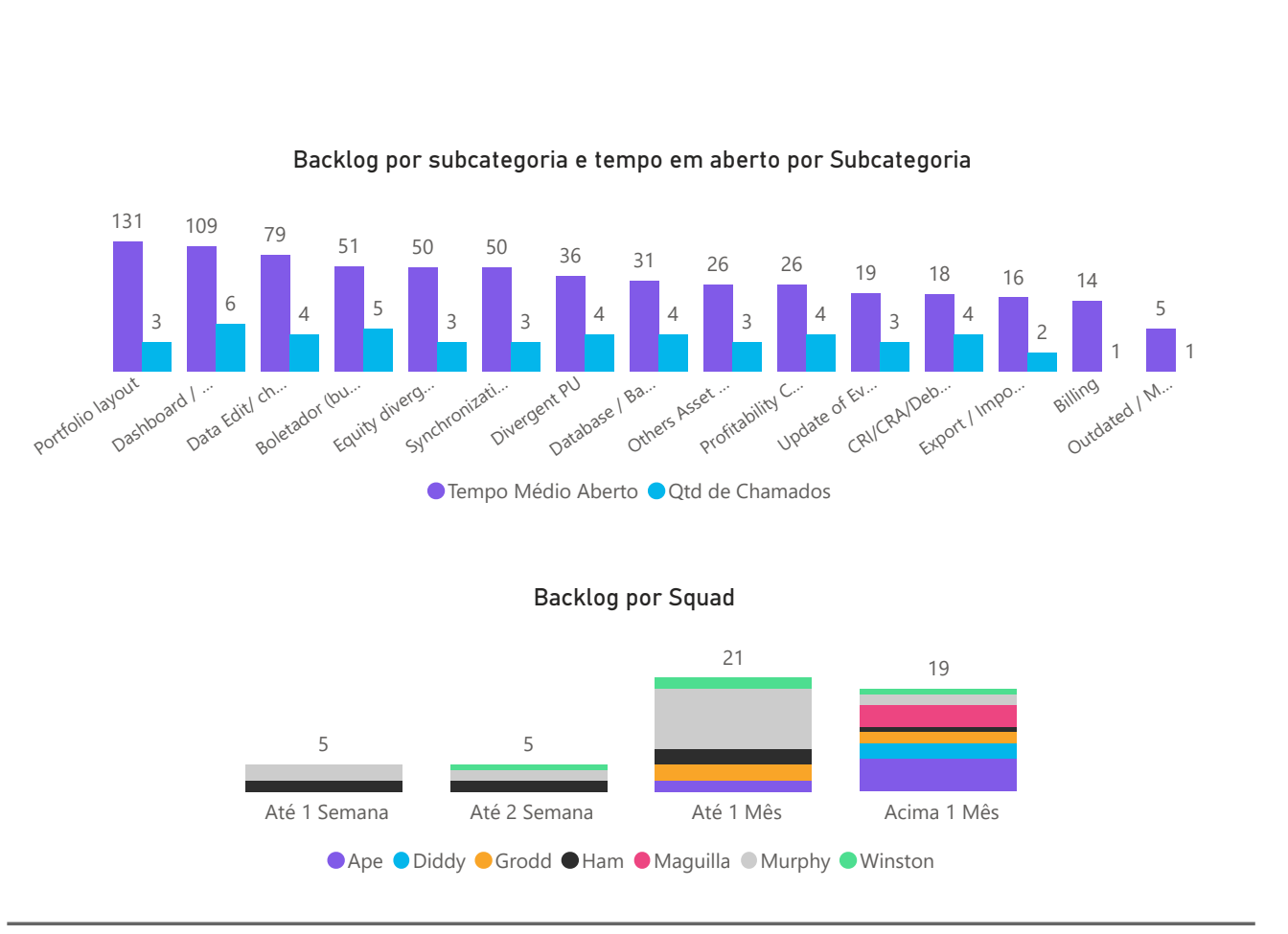
Dos **18** chamados **fechados** no período, tivemos **22,2 %** Bug, **77,8 %** General Inquiry e **0,0 %** de Outros.

Diante disso, as conclusões foram em maioria: **dúvidas e serviços de backoffice** feitos pelo Kong, **resgate de logs de trades e histórico de cobrança** pelo Ham e Murph **atualizações em eventos corporativos e correção de PU em debêntures.**



Backlog
Estamos com um Backlog de **50** 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, incluídos no backlog (**3 bugs**);
- até 2 semanas **5** chamados;
- até 1 mês **21** chamados;
- acima de 1 mês **19** chamados.

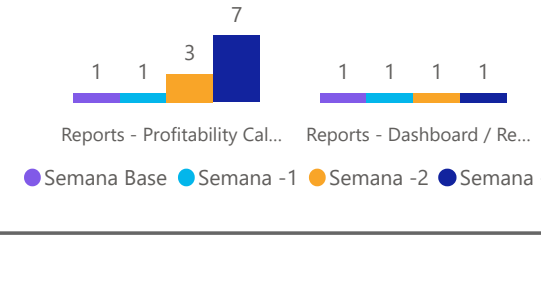
Em seguida temos a relação de quantidade de chamados por subcategoria e o tempo médio em aberto.



Reincidência
Analisando a reincidência por categoria e subcategoria, separamos as que tiveram aberturas seguidas nas últimas 4 semanas, para isso consideramos somente Bugs.

- **Falha de reprocesso de carteira para ajuste de posição, rentabilidade ou eventos;**
- **Falha de instabilidade para exportar o relatório de posições.**
- **Falha de sincronização com CEI, gerando divergências em saldos e posições.**

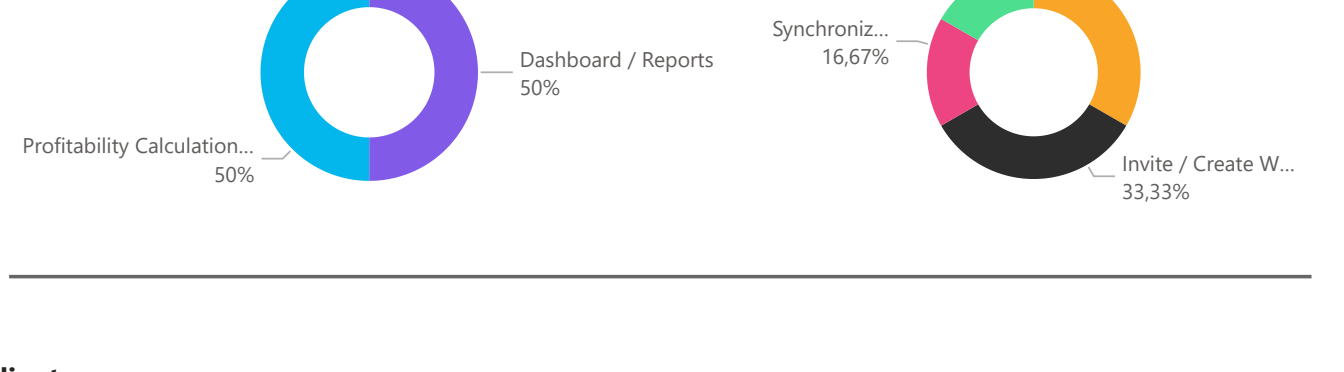
Obs.: O Maguilla já está tratando formas de solucionar a falha de sincronização, no entanto ela está gerando a perda de confiabilidade nos dados e a insatisfação de B2Bs.



Customer Success

O squad de suporte no período recebeu **57,1 %** dos chamados e tendo o tempo médio de resolução de **1,88** 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 **7** 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 teve saldo **0** na semana, com Churn **0** e Won **0**.

