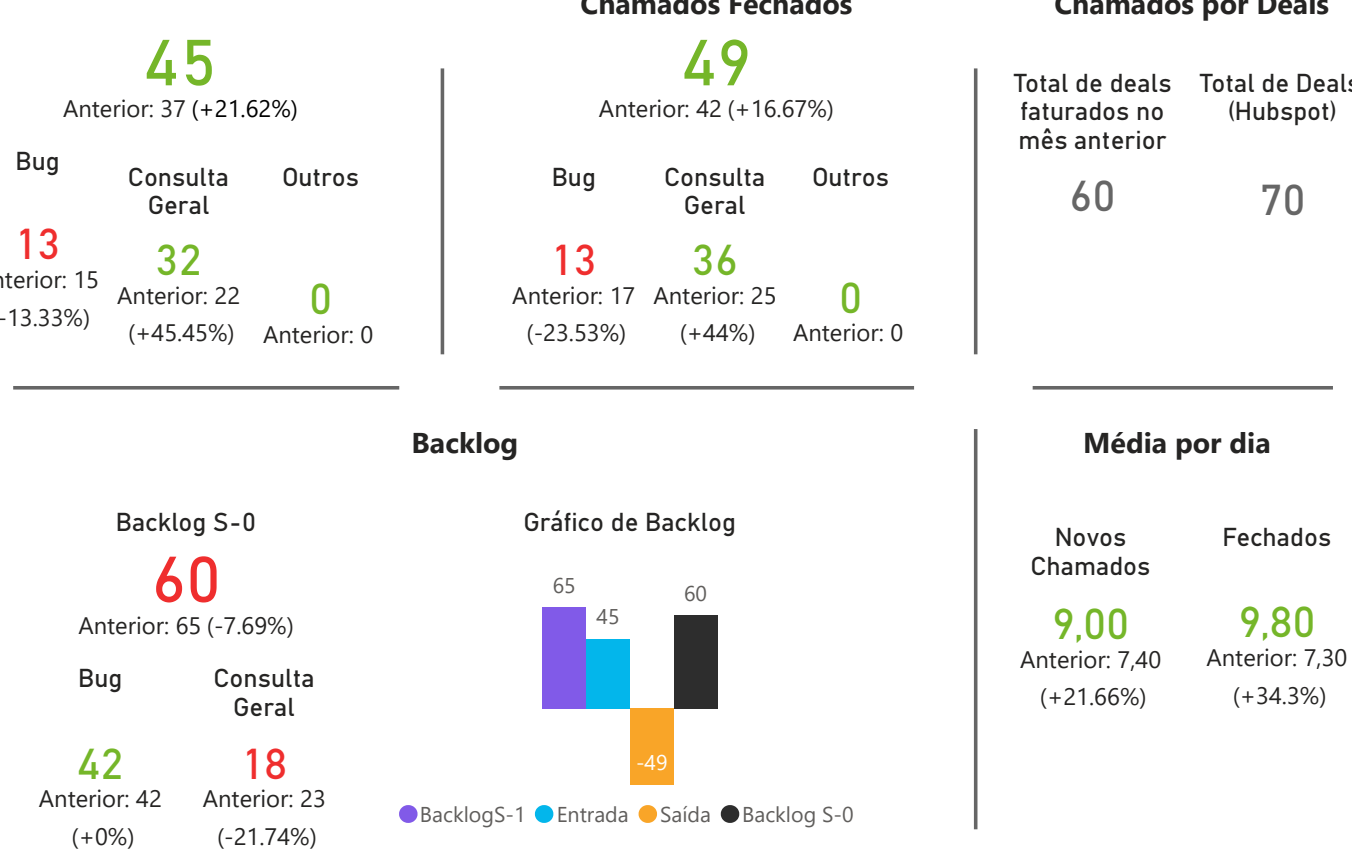
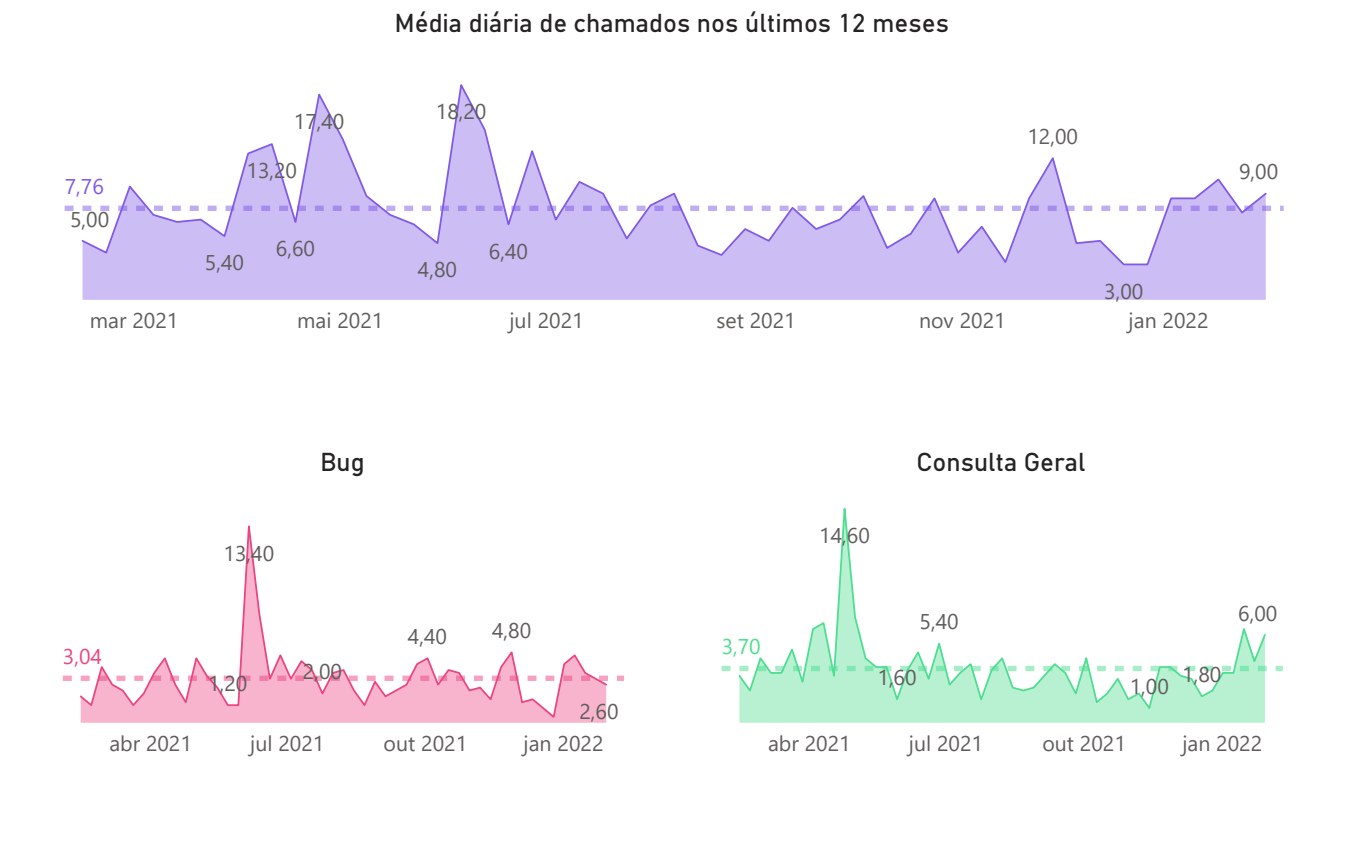


## Resumo do Período Semanal



**Histórico**  
O registro de chamados teve início em **01/09/2020**, desde então, contabilizamos **2576** 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 9,00 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.

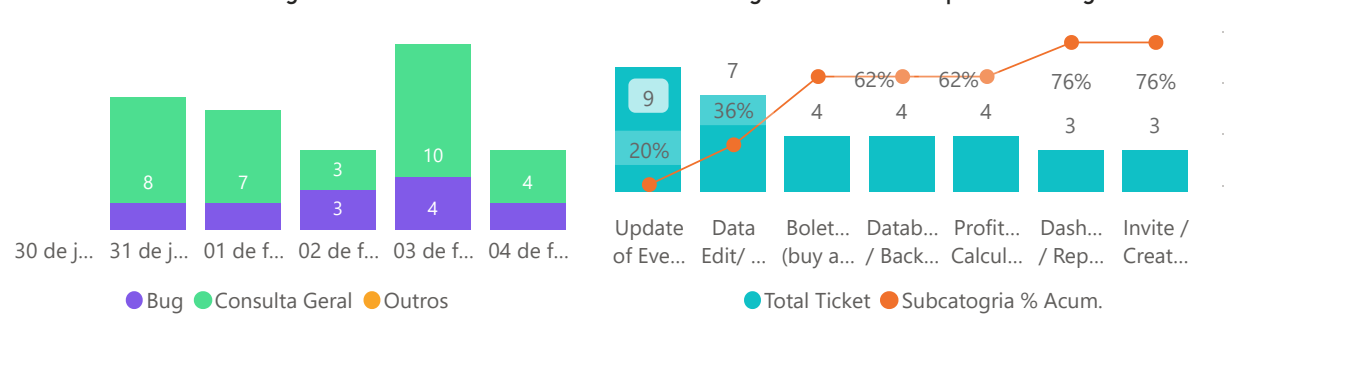


**Visão Geral**  
Dos **45** chamados **abertos** no período, tivemos **28,9 %** Bug, **71,1 %** General Inquiry. Foram fechados no mesmo período **71,1 %** deles.

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.

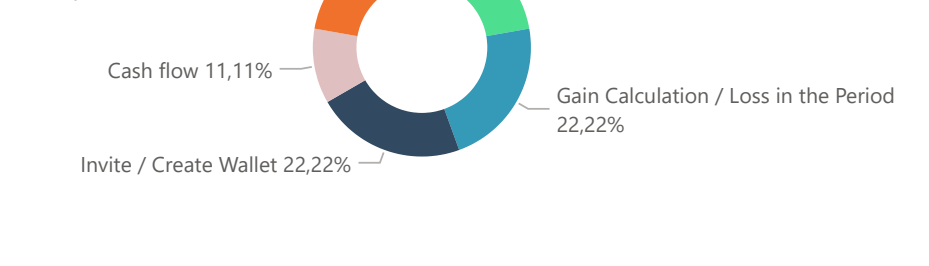
- **Reprocessamento de carteira via backoffice;**
- **Atualizações de eventos e proventos (divergências de rendimentos);**
- **Ajuste de carteiras sincronizadas, CEI, (consequências da janela de 18 meses ser excluída após reconexão).**

**Os b2b's Nomeno e Perfome estão para churnar caso os problemas com a integração com Órama não seja solucionado.**



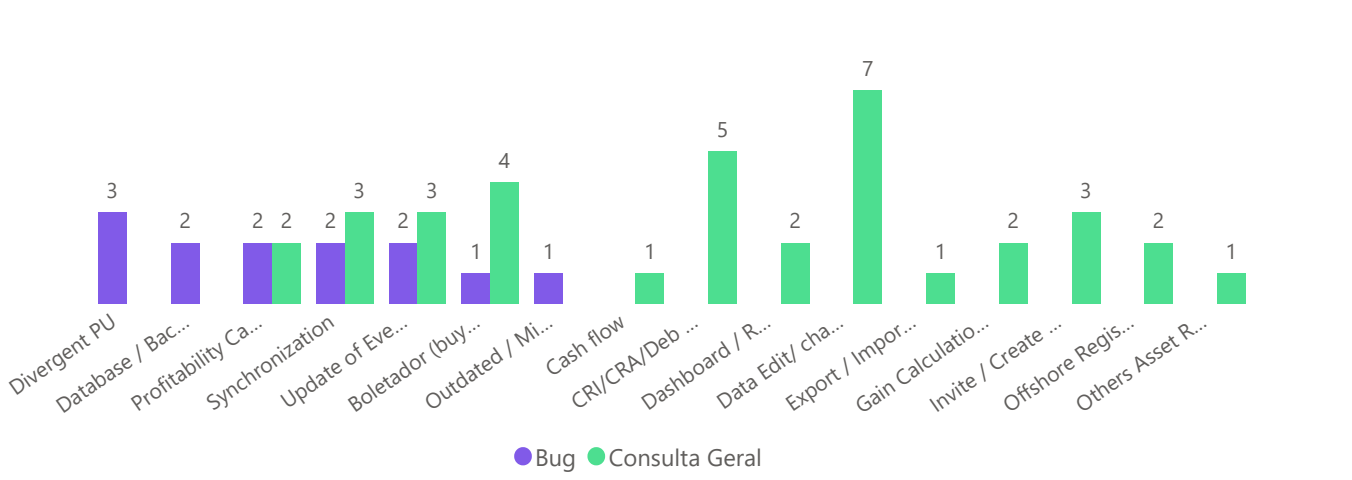
**Dúvidas de navegação**  
Representaram **20,0 %** do total de acionamentos, ressaltando que o time de suporte faz a conscientização do uso dos guias, no entanto há uma resistência dos clientes em substituir o canal de suporte pelos guias, esse tipo de comportamento independe do tempo de uso da plataforma.

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.



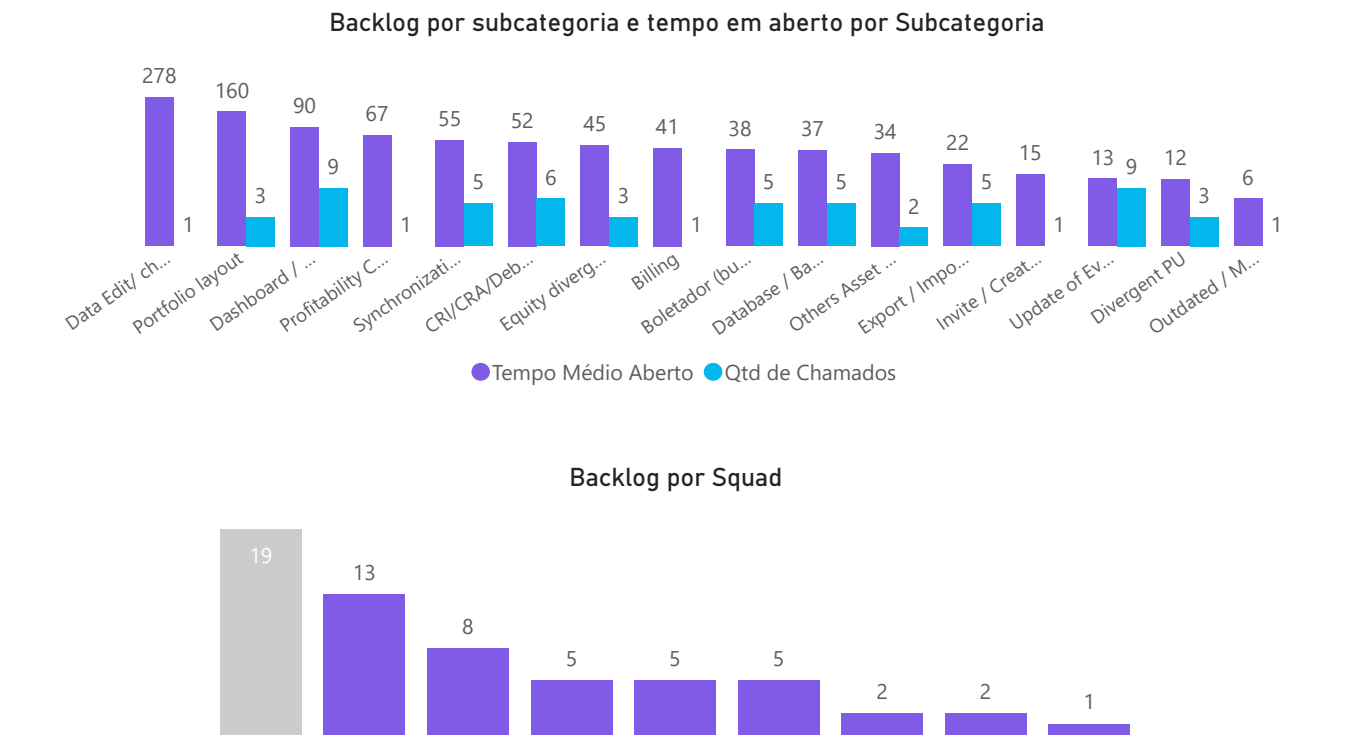
**Fechados**  
Dos **49** chamados fechados no período, tivemos **26,5 %** Bug, **73,5 %** General Inquiry e **0,0 %** de Outros.

- Os chamados concluídos tiveram destaque para:
- **Dúvidas, cadastros de offshore, serviços de backoffice e ajuste de carteiras, Kong;**
- **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;**
- **Editar valores de come-cotas e ajustes de lançamentos vindos de nota de corretagem, Grodd.**



**Backlog**  
Estamos com um Backlog de **60** 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 **21** chamados;  
- acima de 1 mês **23** 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 reprocesso de carteira para ajuste de posição, rentabilidade ou eventos.**

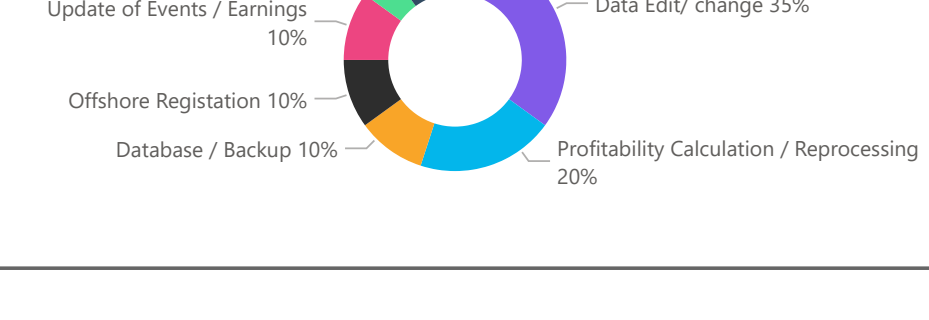
**O Maguilla já está tratando formas de solucionar a falha de sincronização, no entanto ela está gerando a perda de confiabilidade nos dados e a insatisfação de B2Bs.**

**Os b2b's Nomeno e Perfome estão para churnar caso os problemas com a integração com Órama não seja solucionado.**

## Customer Success

O squad de suporte no período recebeu **64,4 %** 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 **70** clintes ativos, destes **15** entraram em contato no período. Nosso principal canal de comunicação é Whatsapp com **97,8 %** dos contatos. A posição de entrada e saída de contratos teve saldo -1 na semana, com Churn **3** e Won **2**.

- **A Bull Capital solicitou o cancelamento, pois estão encerrando o CNPJ (estão se fundindo com um escritório associado a XP);**
- **Allure seguirá somente com a solução GorilaFlow nesse semestre;**
- **AMG encerrou a parceria, pois estão migrando para custódia BTG, desistindo da integração com Genial (sem sucesso nas tentativas de integração).**

