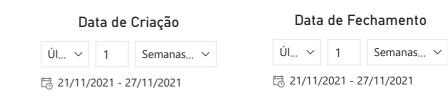
Dashboard Customer Success





Resumo do Período Semanal

Chamados Abertos		Chamados Fechados	Chamados	por Deals
42 Anterior: 16 (+162.5%) Bug Consulta Outros		44 Anterior: 23 (+91.3%)	Total de Deals Faturados	Total de Deals
19	Geral	Geral	63	72
Anterior: 8 (+137.5%)	23 Anterior: 8 0 (+187.5%) Anterio	15 29 Anterior: 10 Anterior: 13 0 (+50%) (+123.08%) Anterior: 0		
Backlog			Média por dia	
		Backlog	Média	por dia
I	Backlog S-0	Gráfico de Backlog	Média Novos Chamados	por dia Fechados
		Gráfico de Backlog	Novos Chamados 8,40	Fechados
	30 erior: 32 (-6.25%)	Gráfico de Backlog	Novos Chamados 8,40	Fechados

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

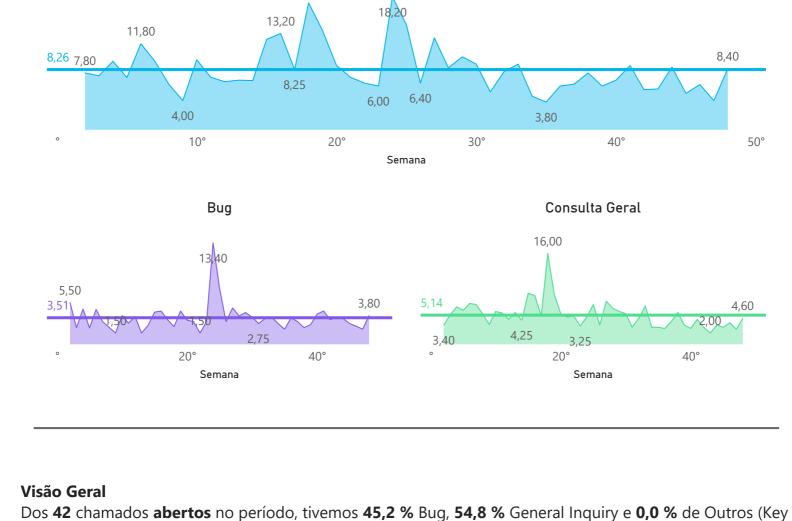
Histórico

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

O registro de chamados teve início em **01/09/2020**, desde então, contabilizamos **2218** chamados, além dos

Consulta Geral. A média da última semana (dias úteis) são de 8,40 chamados por dia no período, inferior a média do ano indicada no gráfico. Abaixo a relação média semanal do ano e o período selecionado.

Média diária de Chamados por semana 17,40



• 6 Falhas de Sincronização (4 CEI e 2 XP);

• 5 Recalculo de Carteira; 4 Erros de exportar ou visualizar relatório; Serviços de backOffice;

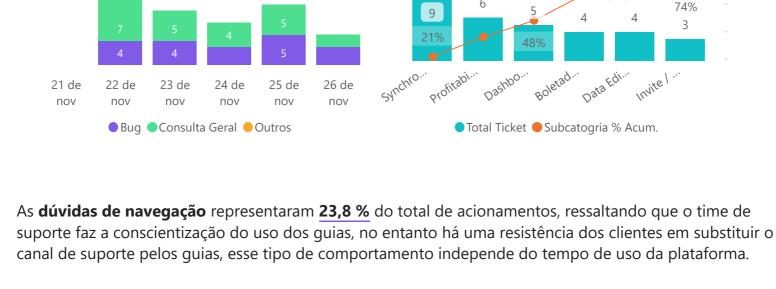
Diagrama de Pareto por Subcategoria

• 2 Erros de convite.

• 9 Dúvidas de Navegação, 3 Feedbacks negativos e 1 Sugestão de melhoria;

Quantidade de Bug e Consulta Geral

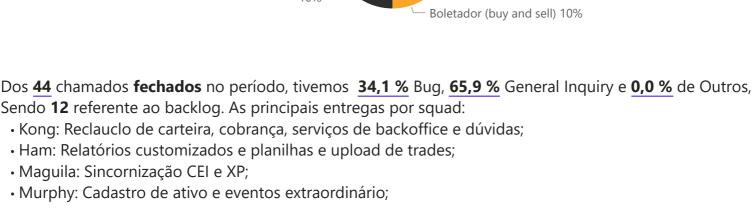
Feature). Foram fechados no mesmo período 76,2 % deles.



Update of Events / Earnings 10% Outdated / Missing PU 10% Synchronization 30%

Dúvidas de Navegação por Subcategoria

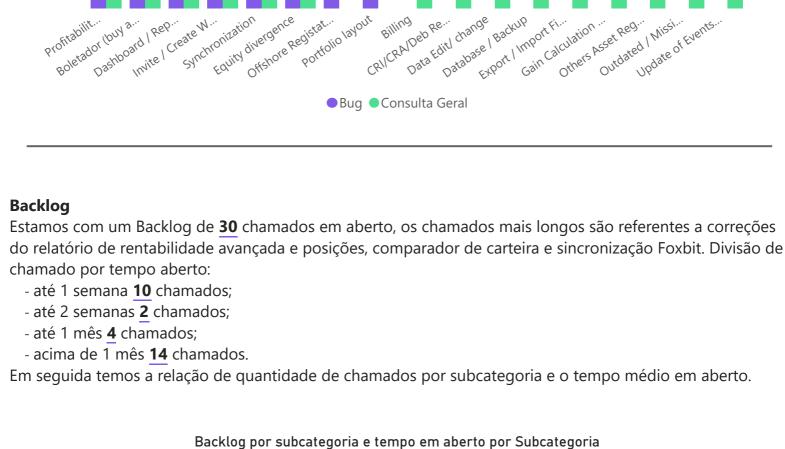
Billing 10%



Invite / Create Wallet 10%

Gain Calculation / Loss in the Period

Fechado por Subcategoria



Divergent PU Boletador Ibu. Database 1 Ba... Outdated | Mi... Portfolio layout Data Editl cha. Equity diverge. Others Asset. ● Tempo Médio Aberto ● Qtd de Chamados

10

36

33

14

Ticket de Dúvida

Outdated / M...

Data Edit/... 11,11% -

Bruno De Conti Di.

Missel Nasciment.

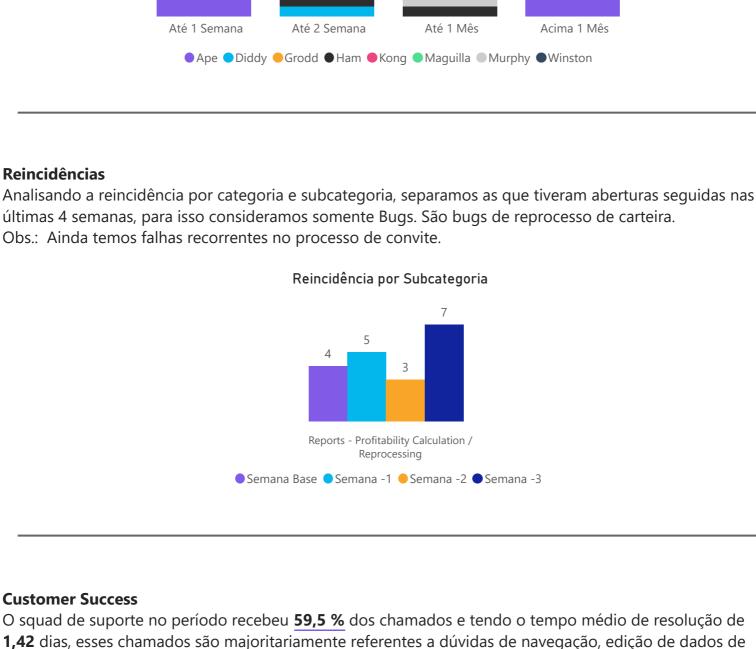
Gorila Invest

Passer Planejame.

Synchronization

22,22%

11,11%



Ticket por Subcategoria

MyGN Consultoria

Mapearte Consult.

Miltiples Investi...

Billing 6,25%

12,5%

11,11% Invite / Create Wallet 12,5% Invite / Cre... Billing Data Edit/ change 12,5% 11,11% 11,11% Gain ... 11,11% Boletador (buy and sell) Synchronization Boletador (buy a...

Profitability Calculation / ...

login, melhorias, feedbacks e possivéis falhas que são resolvidas pelo backoffice.

31,25%

18,75%

Aprender Para Inv...

Geraldo Assis

Nomeno AAI

Inside Research

Banco RNX

Os gráficos a seguir são de chamados por Subcategoria (Bug e Consulta Geral) e Dúvidas.

