

Filtro Inicial

Data de Criação

Úl...

1

Semanas...

12/12/2021 - 18/12/2021

Data de Fechamento

Úl...

1

Semanas...

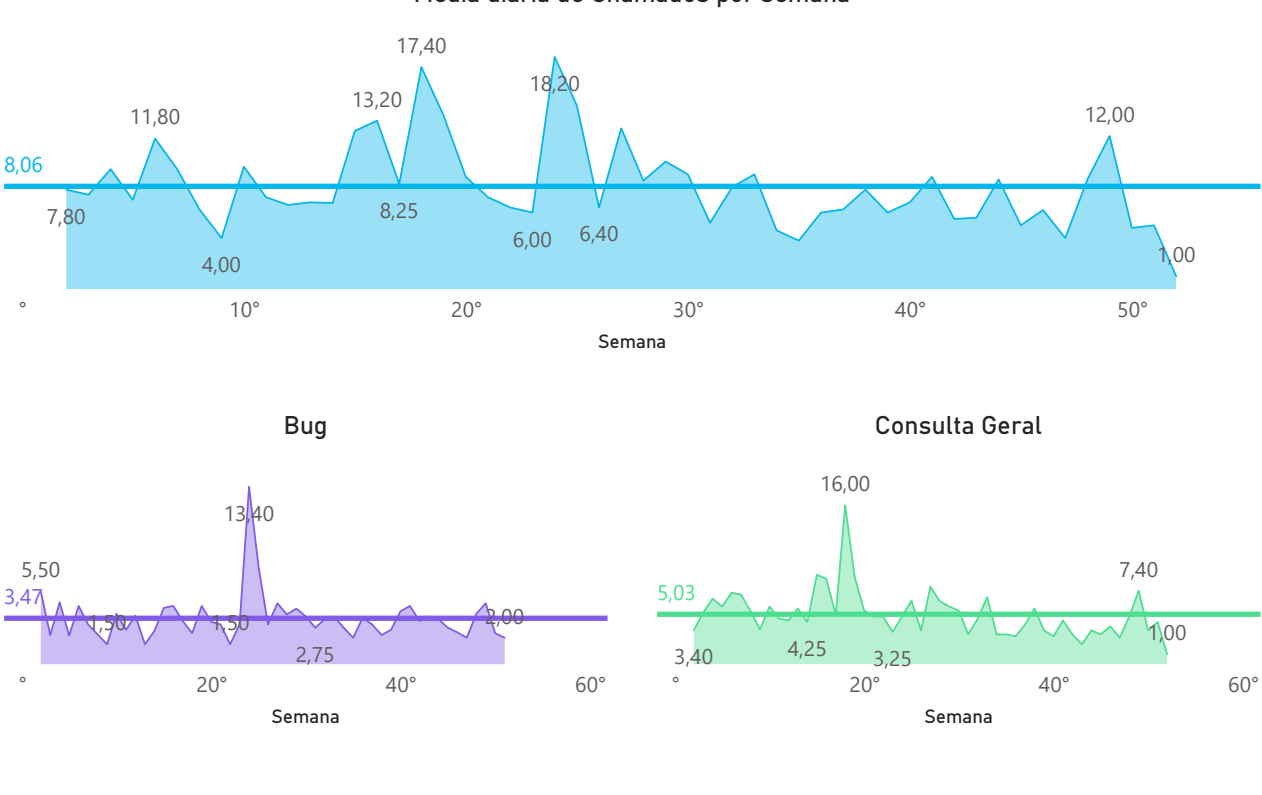
12/12/2021 - 18/12/2021

### Resumo do Período Semanal



**Histórico**  
O registro de chamados teve início em **01/09/2020**, desde então, contabilizamos **2328** 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.

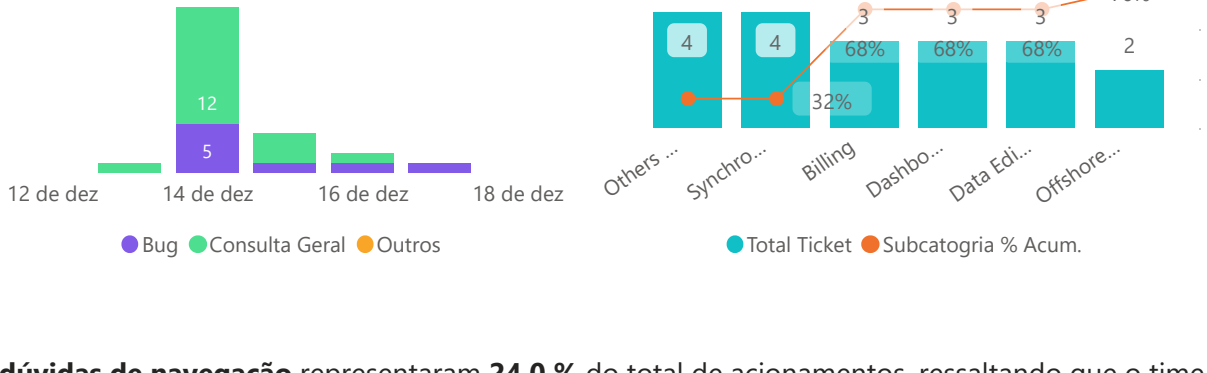
Analisando o ano vigente nota-se uma tendência de queda, devido principalmente por chamados do tipo Consulta Geral. A **média da última semana (dias úteis) são de 5,00 chamados por dia no período, inferior a média do ano indicada no gráfico.** Abaixo a relação média semanal do ano e o período selecionado.



**Visão Geral**  
Dos **25** chamados **abertos** no período, tivemos **32,0 %** Bug, **68,0 %** General Inquiry e **0,0 %** de Key Feature. Foram fechados no mesmo período **72,0 %** deles.

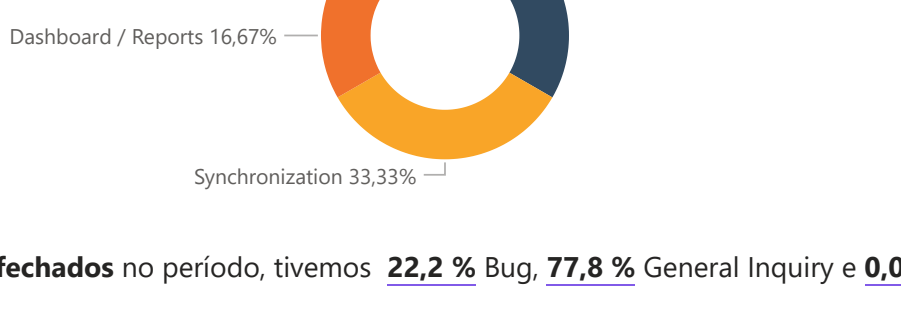
Os números de novas solicitações apresentam quedas desde da semana retrasada, ficando abaixo da média anual de chamados diários em ambos os períodos, **4,8** e **5,0** contra **8,06**. Vale ressaltar que as demandas abertas se deram no início da semana, sendo os últimos dias de baixa movimentação.

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 no valor da fatura, divergências em posições e saldos vindos da sincronização CEI e intermitência na exportação do relatório por período.**



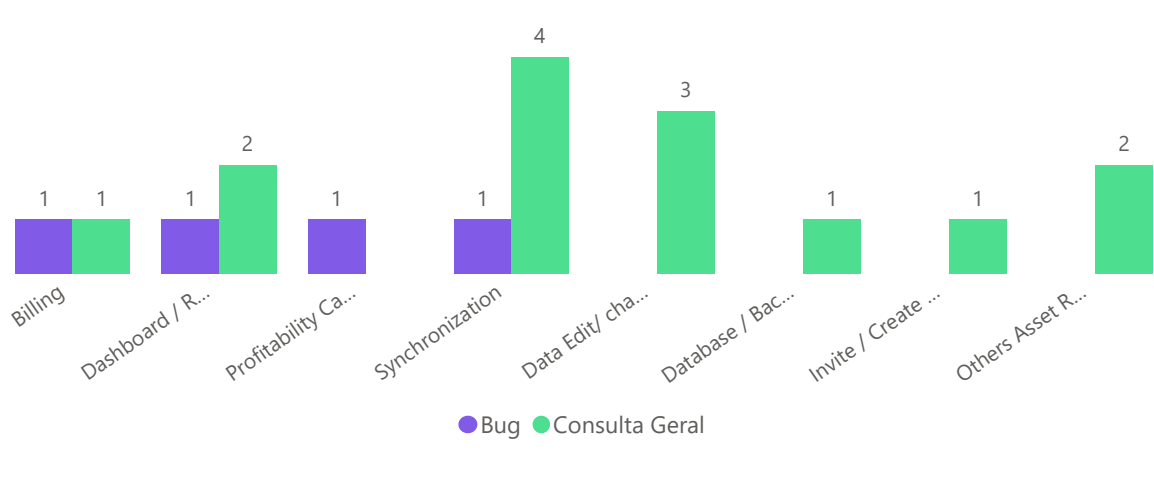
As **dúvidas de navegação** representaram **24,0 %** do total de acionamentos, ressaltando que o time de suporte faz a conscientização do uso dos guias, no entanto há uma resistência dos clientes em substituir o canal de suporte pelos guias, esse tipo de comportamento independe do tempo de uso da plataforma.

Destaque para as dúvidas referente a conexão com a nova página de sincronização com a B3. Exemplo: **redefinir senha**, opção de selecionamento de período **anterior ou posterior a 18 meses** e **escolher a página antiga do CEI** para sincronização.



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

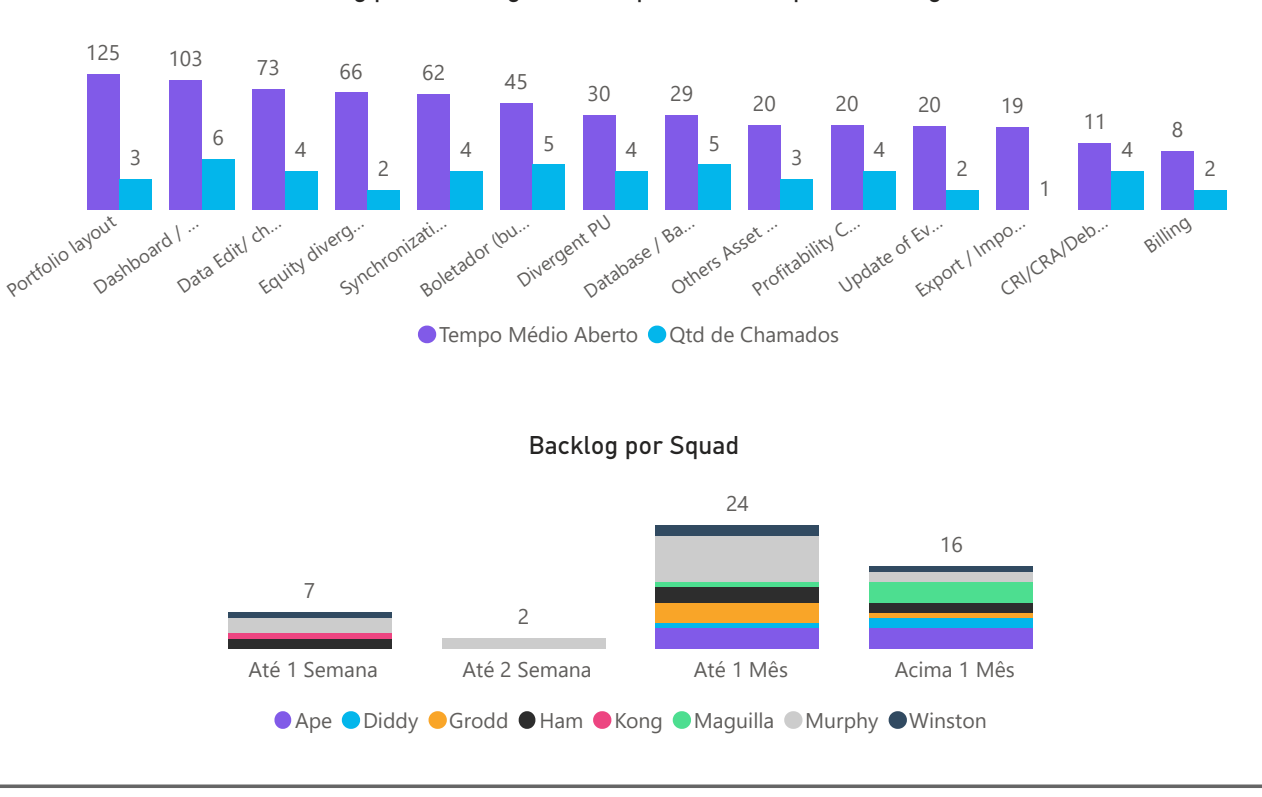
O fechamento de chamados **diminui em 40%**, algumas das explicações são a demora para validação do chamado por parte do B2B e as baixas nos números de conclusões no período. Diante disso, as conclusões foram em maioria: **dúvidas e serviços de backoffice** feitos pelo Kong e **resgate de logs de trades e histórico de cobrança** pelo Ham.



**Backlog**  
Estamos com um Backlog de **49** 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 **7** chamados, incluídos no backlog (**5 bugs**);  
- até 2 semanas **2** chamados;  
- até 1 mês **24** chamados;  
- acima de 1 mês **16** chamados.

Obs.: O backlog S-1 que de acordo ao relatório passado deveria ser **49**, mas foi ajustado para **45**, devido a correção nas datas de fechamento nos chamados de melhorias, feedbacks e key feature, esses chamados recebem uma condição de fechamento automático para a mesma data de abertura, no entanto alguns estavam registrados errados.

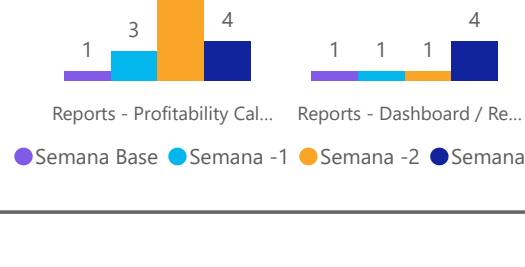
Em seguida temos a relação de quantidade de chamados por subcategoria e o tempo médio em aberto.



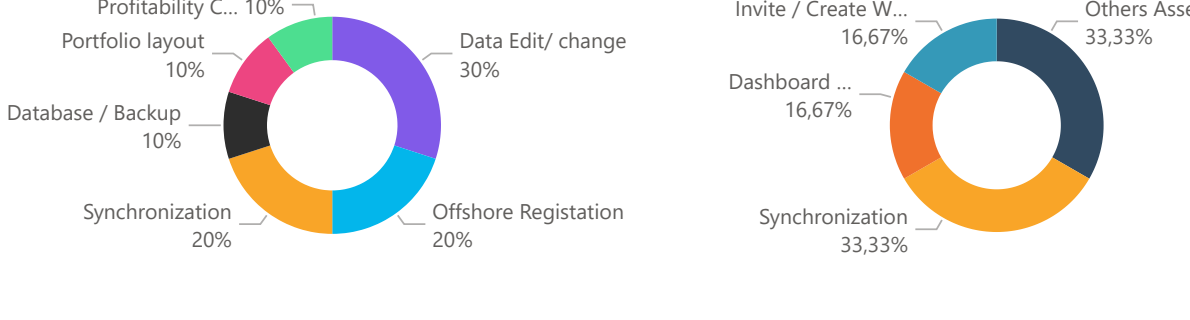
**Reincidência**  
Analisando a reincidência por categoria e subcategoria, separamos as que tiveram aberturas seguidas nas últimas 4 semanas, para isso consideramos somente Bugs.

- Falha de reprocesso de carteira para ajuste de posição, rentabilidade ou eventos;
- Falha de instabilidade para exportar o relatório de posições.

Além dessas, ainda estão apresentando problemas: **o processo de convite para alguns domínio que não sejam "gmail" e as divergências em posições via sincronização com CEI.**



**Customer Success**  
O squad de suporte no período recebeu **64,0 %** dos chamados e tendo o tempo médio de resolução de **2,67** 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 **12** 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**.

