

Filtro Inicial

Data de Criação

Úl...

1

Semanas...

02/01/2022 - 08/01/2022

Data de Fechamento

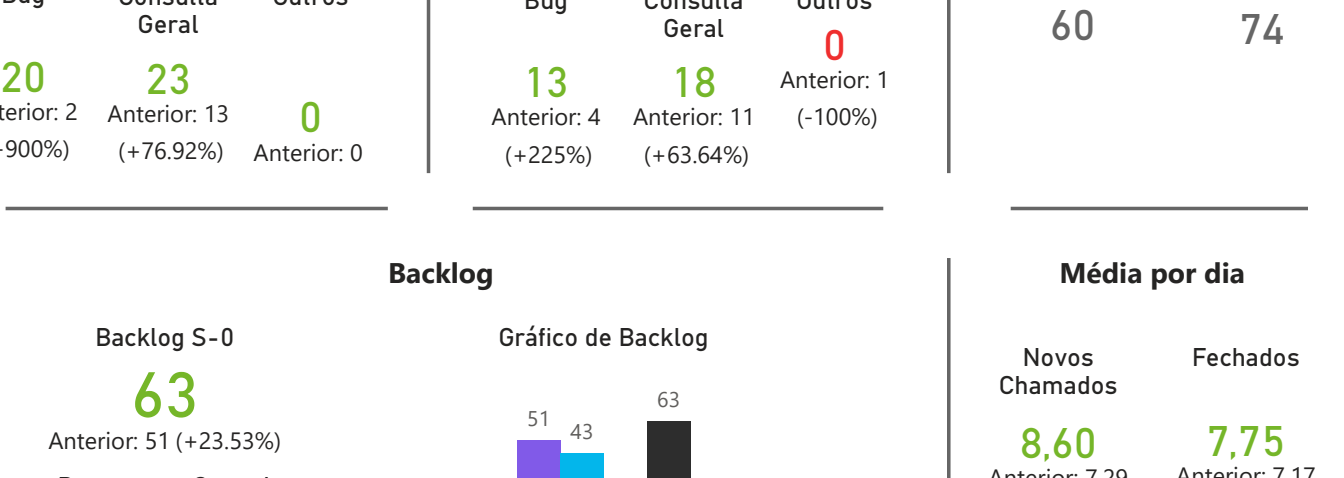
Úl...

1

Semanas...

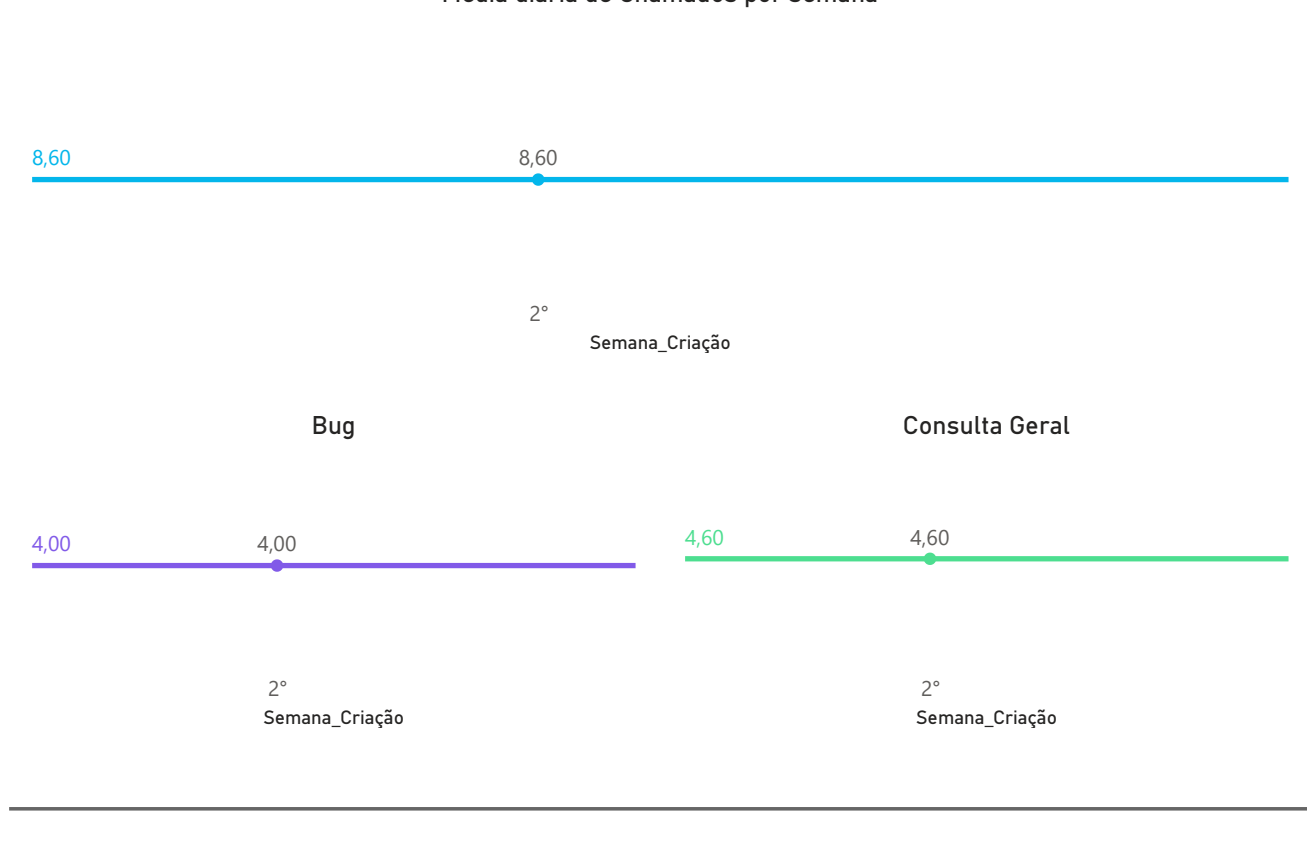
02/01/2022 - 08/01/2022

Resumo do Período Semanal



Histórico
O registro de chamados teve início em **01/09/2020**, desde então, contabilizamos **2400** 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.

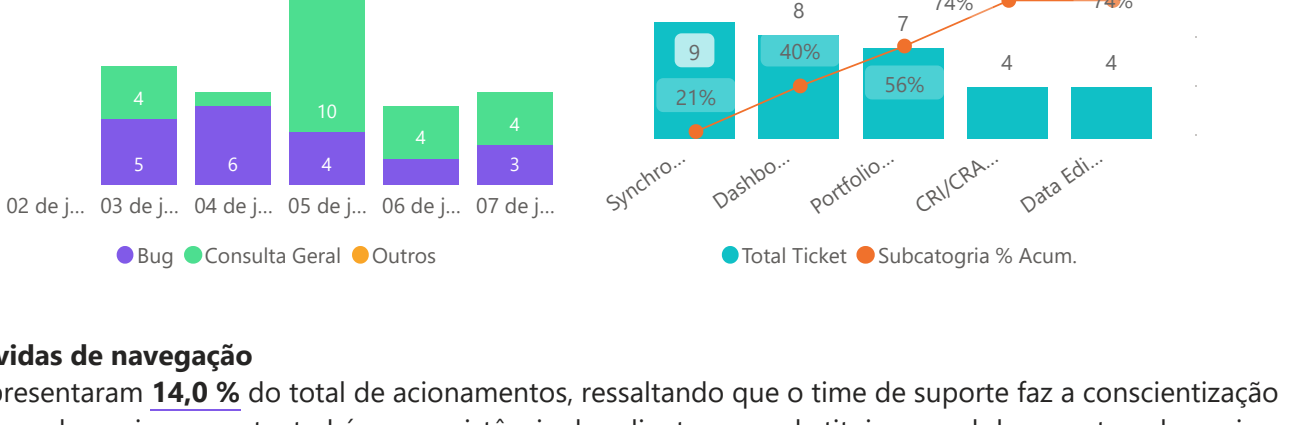
Analisando o ano vigente, nota-se uma tendência de queda, devido principalmente por chamados do tipo Consulta Geral. **A média da última semana (dias úteis) são de 8,60 chamados por dia no período, superior a média do ano indicada no gráfico.** Abaixo a relação média semanal do ano e o período selecionado.



Visão Geral
Dos **43** chamados **abertos** no período, tivemos **46,5 %** Bug, **53,5 %** General Inquiry. Foram fechados no mesmo período **58,1 %** deles.

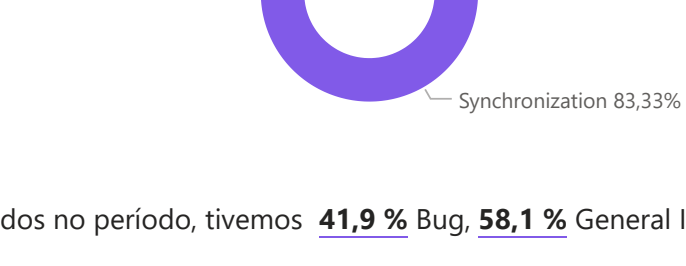
Analisando os novos chamados pelo **Diagrama de Pareto, 80-20**, é possível identificar as subcategorias que mais demandaram esforço, levando em consideração todos os chamados. Já entre os bugs, as principais falhas foram: **interrupção do App para dispositivos móveis**, erro na exportação do relatório por período e geração do arquivo XLS.

- Os Fundos de Investimentos continuam apresentando saldo residual após resgate total;
- Falha ao realizar sincronização com Órama;
- Divergência na metodologia do cálculo de rentabilidade percentual do Donut (Dashboard) vs Total do portfólio.



Dúvidas de navegação
Representaram **14,0 %** 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.

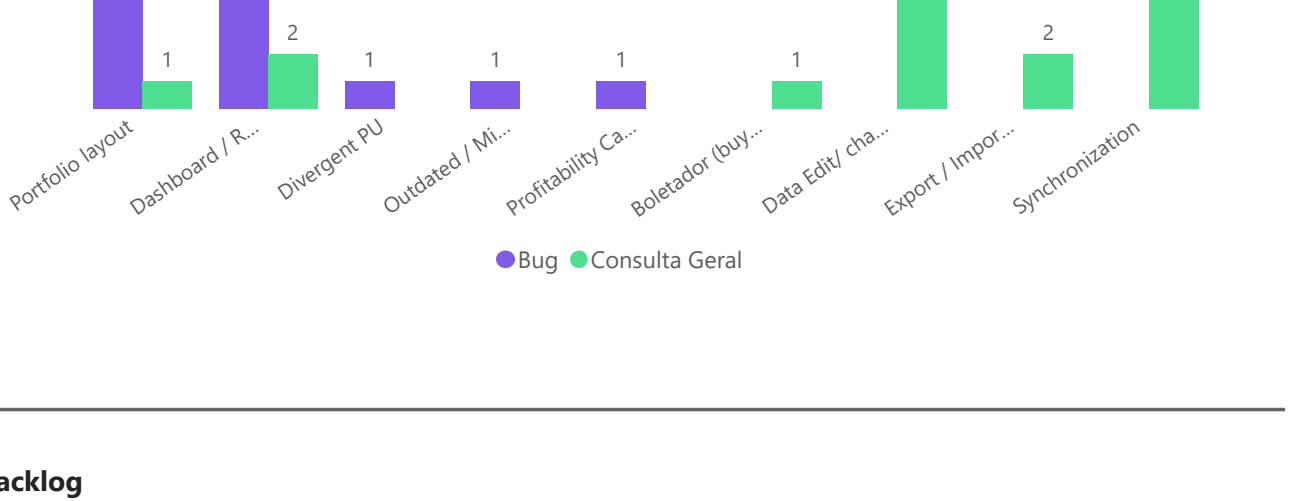
Destaque para dúvidas de: dúvidas de sincronização referente ao CEI e Órama.



Fechados
Dos **31** chamados fechados no período, tivemos **41,9 %** Bug, **58,1 %** General Inquiry e **0,0 %** de Outros.

Os chamados concluídos tiveram destaque para:

- Correção da interrupção do App em dispositivos móveis, Diddy;
- Dúvidas e serviços de backoffice, Kong;
- Correção ao gerar Relatório por Período, Ape;
- Input de preços, Ham.

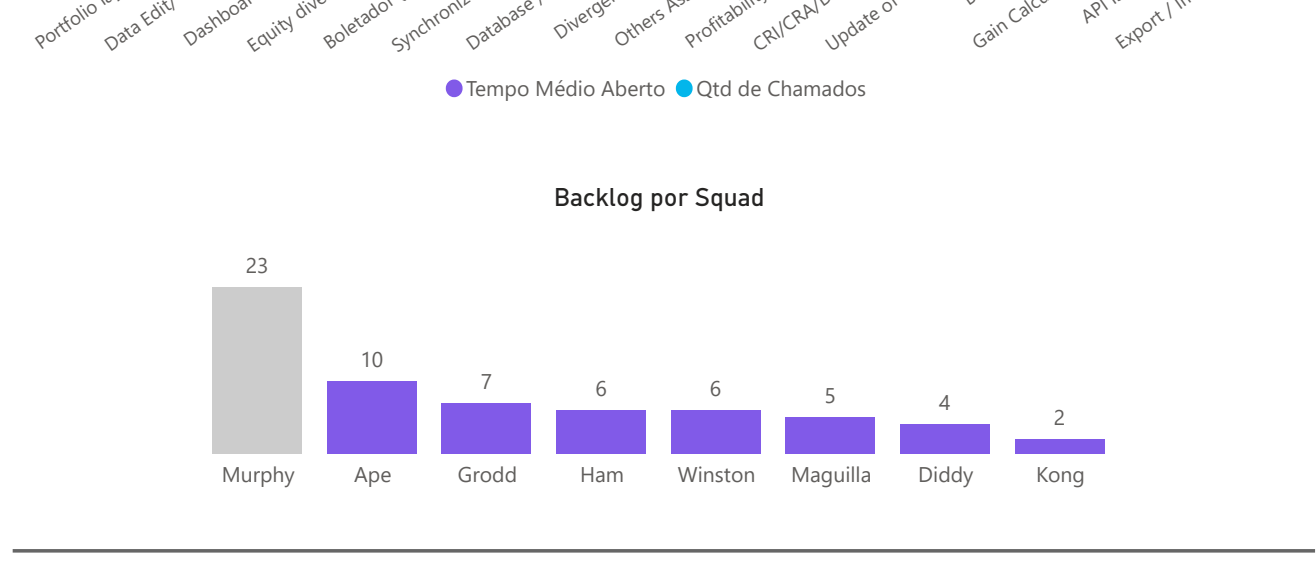


Backlog
Estamos com um Backlog de **63** chamados em aberto, os chamados mais longos são referentes a **correções do relatório de rentabilidade avançada e posições, comparador de carteira e sincronização Foxbit.**

Divisão de chamado por tempo aberto:

- até 1 semana **0** chamados, incluídos no backlog (**3 bugs**);
- até 2 semanas **4** chamados;
- até 1 mês **20** chamados;
- acima de 1 mês **39** chamados.

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



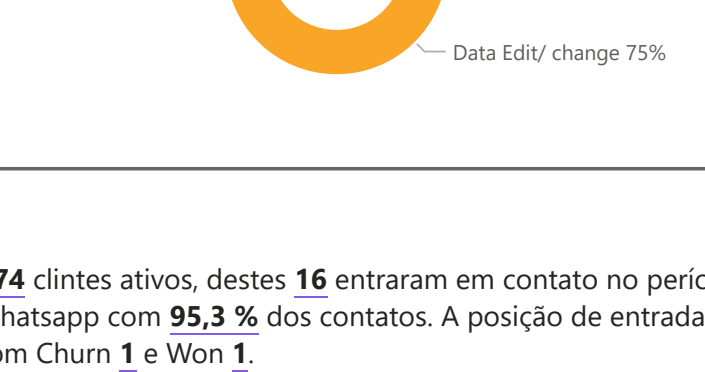
Reincidências
Analisando a reincidência por categoria e subcategoria, separamos as que tiveram aberturas seguidas nas últimas 4 semanas, para isso consideramos somente Bugs.

- Falha de sincronização com CEI, gerando divergências em saldos e posições;
- Falha de reprocesso de carteira para ajuste de posição, rentabilidade ou eventos;

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 **23,3 %** dos chamados e tendo o tempo médio de resolução de **2,00** 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 **16** entraram em contato no período. Nosso principal canal de comunicação é Whatsapp com **95,3 %** dos contatos. A posição de entrada e saída de contratos teve saldo **0** na semana, com Churn **1** e Won **1**.

