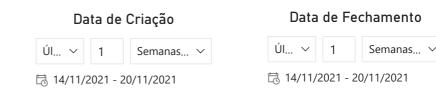
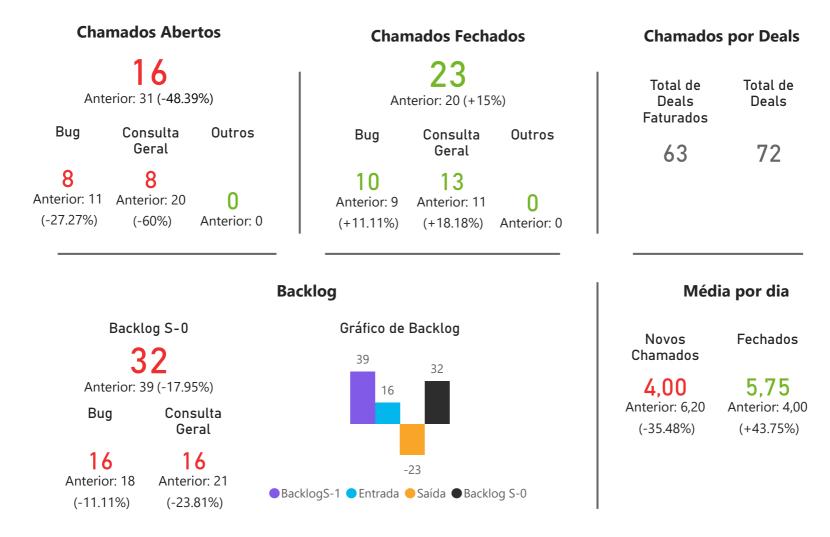


Dashboard Customer Success





Resumo do Período Semanal



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

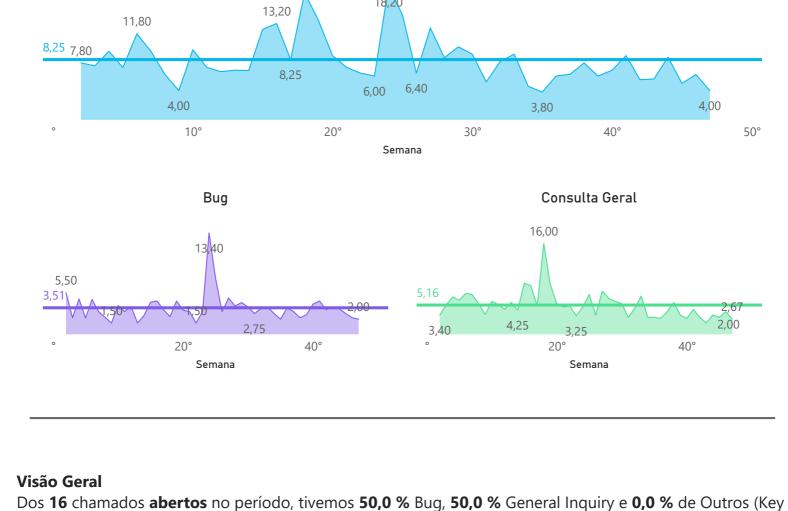
Histórico

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 Consulta Geral. A média da última semana (dias úteis) são de 4,00 chamados por dia no período, inferior a

O registro de chamados teve início em **01/09/2020**, desde então, contabilizamos **2176** chamados, além dos

Média diária de Chamados por semana 17,40

média do ano indicada no gráfico. Abaixo a relação média semanal do ano e o período selecionado.



Os Destaque foram: - 5 Erros de reprocesso de carteira;

- 3 Serviços de backoffice; - 2 Financeiro; - 2 Dúvidas de navegaçãos;

Diagrama de Pareto por Subcategoria

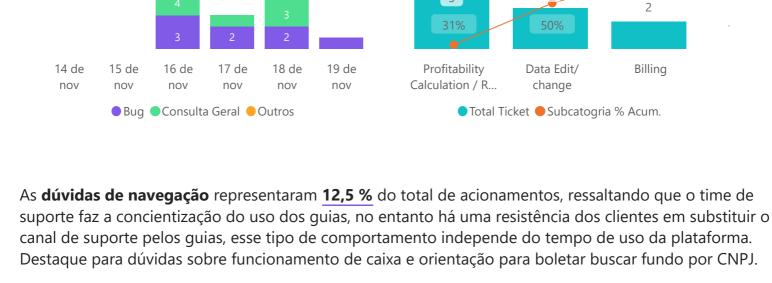
63%

Feature). Foram fechados no mesmo período 81,3 % deles. A diminuição no período se deram ao feriado,

- 1 Falha no relatório por periodo.

15/11, e o menor número acionamentos.

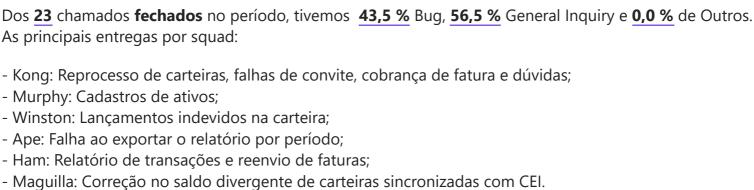
Quantidade de Bug e Consulta Geral



5

Invite / Create Wallet 50% Boletador (buy and sell) 50%

Dúvidas de Navegação por Subcategoria



Fechado por Subcategoria

Boletador Dashboa... Data Edit/

(buy and / Reports change

Invite /

Create

21

Acima 1 Mês

Ticket de Dúvida

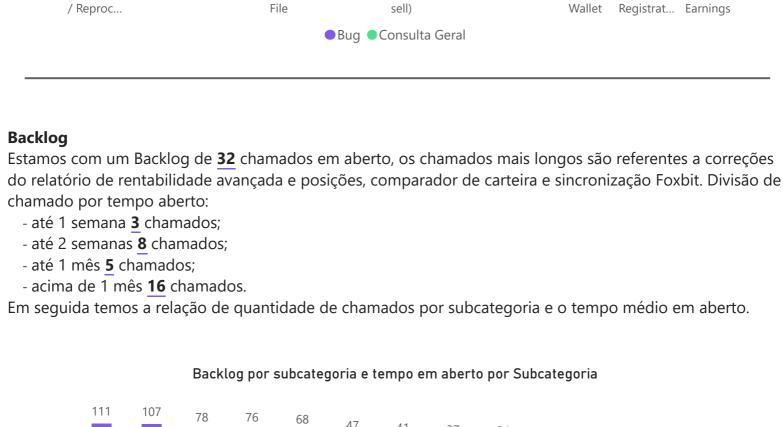
15

12

Others

Asset

Events /



5

Profitabi... Database

Calculati... / Backup divergen...

Equity

Export /

Import

Synchronization Portfolio layout CRICRAIDED ... Boletador Ibu. Update of Eve. Others Asset ... Data Editi cha... Database | Ba.. Equity diverge. Export I Impo. ● Tempo Médio Aberto ● Qtd de Chamados 16

5

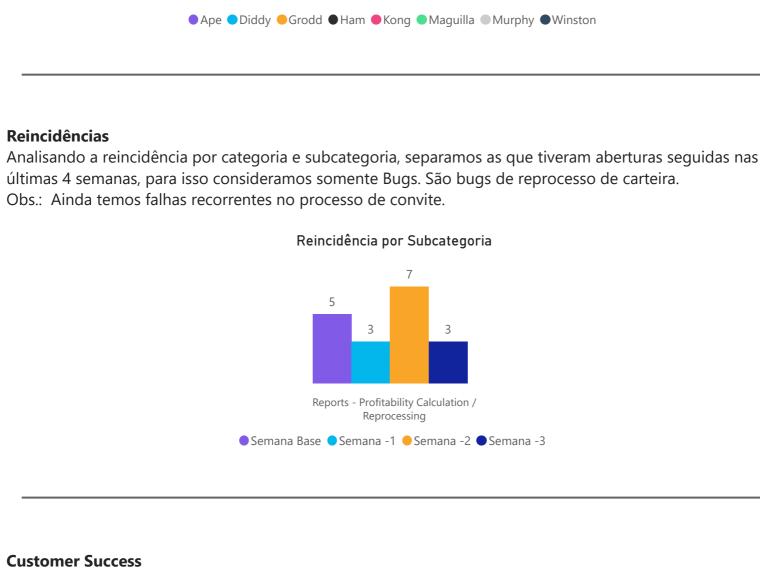
Até 1 Mês

8

Até 2 Semana

Até 1 Semana

Divergent PU



Ticket por Subcategoria Billing 11,11%

Passer

Financeiro

Pessoal

Misael

CEA

Planejam... Investime... Nascimen... Investime... Conti Dias Consultoria

Data Edit/ change 33,33% Boletador (buy... Invite / Create .. Profitability Calculation / ... 50% 50% 55,56%

O squad de suporte no período recebeu 68,8 % dos chamados e tendo o tempo médio de resolução de 1,00 dias, esses chamados são majoritariamente referentes a dúvidas de navegação, edição de dados de

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

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

Clientes Estamos com um total de 72 clintes ativos, destes 10 entraram em contato no periodo. Nosso principal canal de comunicação é Whatsapp com **100,0** % dos contatos. A posição de entrada e saída de contratos teve saldo 1 na semana, com Churn 0 e Won 1. Nossa base de clientes representam 1878 carteiras na plataforma em 10/2021. Tickets por empresas Empresa 2 2

Bruno De

Moreira

Convictta

Geraldo

Assis

Mapearte

Consultoria Investime...

Múltiplos Visionários