Atualizado em:

Chamados Abertos

Data de Criação Data de Fechamento

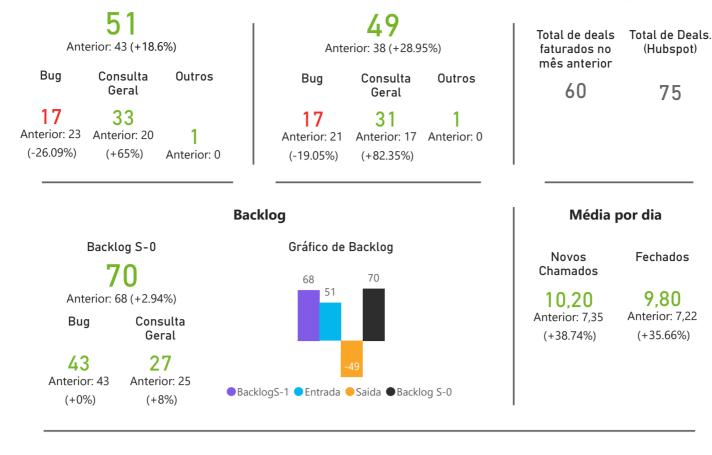




Chamados por Deals

10,20

Chamados Fechados



acompanhamento e cobrança de prazos junto as equipes técnicas.

Histórico

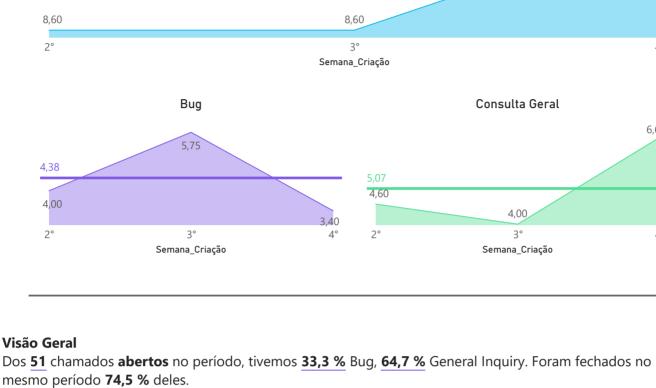
Obs.: As métricas de interações ainda não temos como medir, devido as limitações da ferramentas usadas. Analisando o ano vigente, nota-se uma tendência de queda, devido principalmente por chamados do tipo Consulta Geral. A média da última semana (dias úteis) são de 10,20 chamados por dia no período, superior a média do ano indicada no gráfico. Abaixo a relação média semanal do ano e o período

O registro de chamados teve início em 01/09/2020, desde então, contabilizamos 2494 chamados, além dos

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

selecionado. Média diária de Chamados por semana

9,13 8,60 8,60 2° 3° Semana_Criação Consulta Geral Bug 6,60



principais falhas foram:

Quantidade de Bug e Consulta Geral

 Os Fundos de Investimentos continuam apresentando saldo residual após resgate total; Erro de sincronização CEI; Erro ao gerar Relatório Por Período em PDF;

Analisando os novos chamados pelo Diagrama de Pareto, 80-20, é possível identificar as subcategorias que mais demandaram esforços, levando em consideração todos os chamados. Já entre os bugs, as

Diagrama de Pareto por Subcategoria

10

Gain Calculatio...

Invite | Create.

COE Registrati.

Outdated | Mi.

Export / Impo.

Invite | Create



Update of Events / Earnings 9,09%

Fechados

Backlog

dúvidas gerais sobre a transição do CEI.

Os chamados concluídos tiveram destaque para:

Reprocessamento de Carteiras, Kong.

Equity diverge.

25

Dashboard

Divergent

10

últimas 4 semanas, para isso consideramos somente Bugs.

login, melhorias, feedbacks e serviços de backoffice.

Boletador (bu.

10

Database | Ba.

· Erro para gerar o relatório de posição detalhada, Ape;

Invite / Create Wallet 9,09% Dashboard / Reports 54,55% Gain Calculation / Loss in the Period Boletador (buy and sell) 9,09%

Dos 49 chamados fechados no período, tivemos 34,7 % Bug, 63,3 % General Inquiry e 2,0 % de Outros.

Destaque para dúvidas de: como cadastrar um um cliente, como excluir todas as movimentações da carteira,

Dúvidas de Navegação por Subcategoria

Fechado por Subcategoria

 As operações manuais foram excluídas após a sincronização CEI, Maguila; Acrescentar e desconectar novas contas ao acesso do consultor, Kong;

esse tipo de comportamento independe do tempo de uso da plataforma.

Synchronization 9,09%

- Data Editl cha..
- Estamos com um Backlog de 70 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 **0** chamados; - até 1 mês **36** chamados; - acima de 1 mês **34** chamados. Em seguida temos a relação de quantidade de chamados por subcategoria e o tempo médio em aberto. Backlog por subcategoria e tempo em aberto por Subcategoria 264 146

BugConsulta Geral

Murphy Ham Grodd Maguilla Winston Kong Diddy Ape; Ham

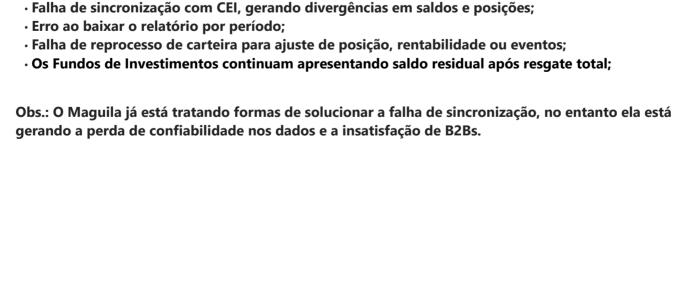
Analisando a reincidência por categoria e subcategoria, separamos as que tiveram aberturas seguidas nas

CRICRAIDeb

● Tempo Médio Aberto ● Qtd de Chamados

Backlog por Squad

Update of Eve.



O squad de suporte no período recebeu 62,7 % dos chamados e tendo o tempo médio de resolução de **1,38** dias, esses chamados são majoritariamente referentes a dúvidas de navegação, edição de dados de

Ticket por Subcategoria

Data Edit/ change 45,45%

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

Export / Import File 4,55% Dashboard / Reports 4,55% COE Registration 4,55%

Boletador (buy and sell) 4,55%

teve saldo 2 na semana, com Churn 0 e Won 2.

Customer Success

Reincidências

Update of Events / Earnings 9.09% Profitability Calculation / Rep... 13,64%

Estamos com um total de 75 clintes ativos, destes 18 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

Tickets por empresas Empresa

