



Filtro Inicial

Data de Criação

Úl... 1 Semanas...  
23/01/2022 - 29/01/2022

Data de Fechamento

Úl... 1 Semanas...  
23/01/2022 - 29/01/2022

## Resumo do Período Semanal

### Chamados Abertos

37

Anterior: 51 (-27.45%)

Bug

Consulta Geral

Outros

15

Anterior: 17  
(-11.76%)

22

Anterior: 33  
(-33.33%)

0

Anterior: 1  
(-100%)

### Chamados Fechados

42

Anterior: 49 (-14.29%)

Bug

Consulta Geral

Outros

17

Anterior: 17  
(+0%)

25

Anterior: 31  
(-19.35%)

0

Anterior: 1  
(-100%)

### Chamados por Deals

Total de deals faturados no mês anterior

60

Total de Deals. (Hubspot)

75

### Backlog

Backlog S-0

65

Anterior: 70 (-7.14%)

Bug

Consulta Geral

42

Anterior: 44  
(-4.55%)

23

Anterior: 26  
(-11.54%)

Gráfico de Backlog



Backlog S-1 Entrada Saída Backlog S-0

### Média por dia

Novos Chamados

7,40

Anterior: 10,20  
(-27.45%)

Fechados

14,00

Anterior: 7,29  
(+91.94%)

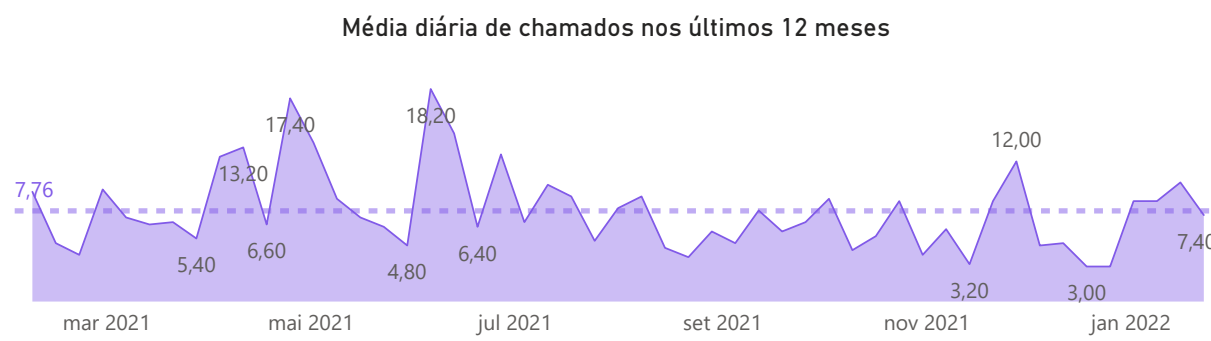
## Histórico

O registro de chamados teve início em **01/09/2020**, desde então, contabilizamos **2531** 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.**

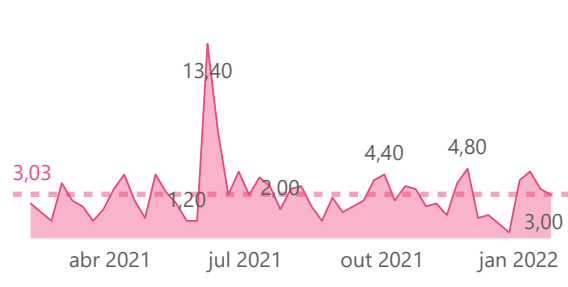
Obs.: As métricas de interações ainda não temos como medir, devido as limitações da ferramentas usadas.

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 7,40 chamados por dia no período, inferior dos últimos 12 meses, como indicado no gráfico.** Abaixo a relação média semanal do ano e o período selecionado.

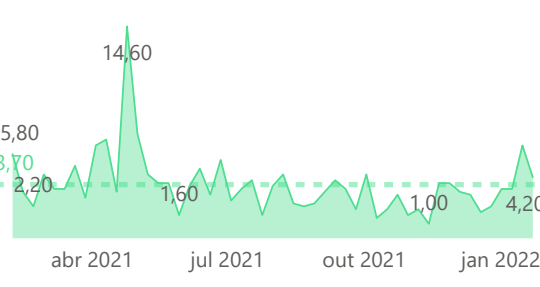
Média diária de chamados nos últimos 12 meses



Bug



Consulta Geral



## Visão Geral

Dos **37** chamados **abertos** no período, tivemos **40,5 %** Bug, **59,5 %** General Inquiry. Foram fechados no mesmo período **73,0 %** 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.

- **Falhas para gerar relatório por período;**
- **Falhas de recebimento de convite;**
- **Atualização de preço de ativos genéricos;**
- **Divergências em ativos de nota e corretagem;**
- **Sincronização com CEI;**
- **Carteiras com saldo divergentes.**

Quantidade de Bug e Consulta Geral

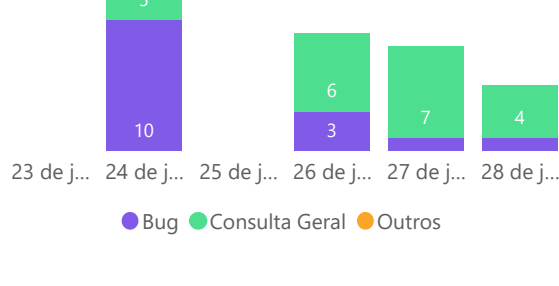
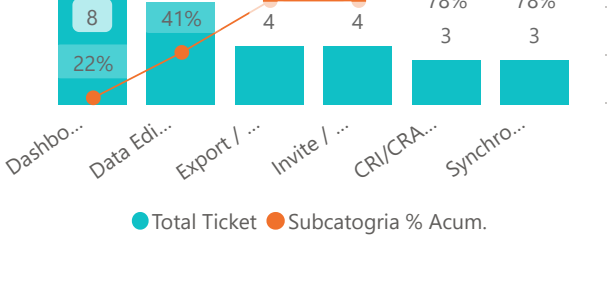


Diagrama de Pareto por Subcategoria

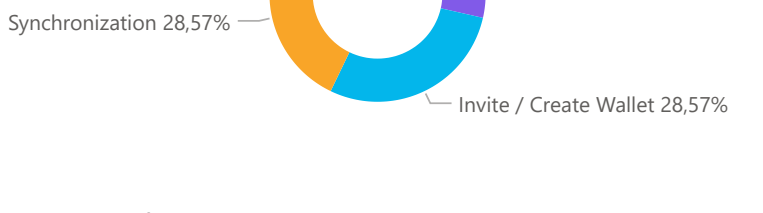


## Dúvidas de navegação

Representaram **18,9 %** 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, criação e vinculação de carteira, funcionamento de fluxo de caixa e consultar rentabilidade individual de fundos.

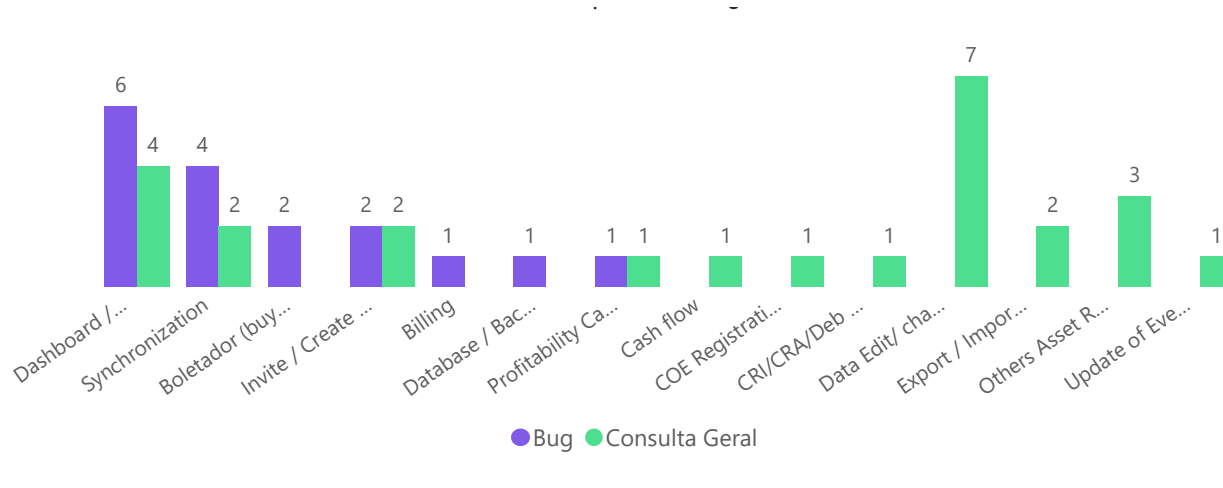
Dúvidas de Navegação por Subcategoria



## Fechados

Dos **42** chamados fechados no período, tivemos **40,5 %** Bug, **59,5 %** General Inquiry e **0,0 %** de Outros.

- Os chamados concluídos tiveram destaque para:
- **Dúvidas e serviços de backoffice**, Kong;
- **Correção ao gerar Relatório por Período**, Ape;
- **Input de preços**, Ham.
- **Cadastro de ativos (LCA)**, Murph



## Backlog

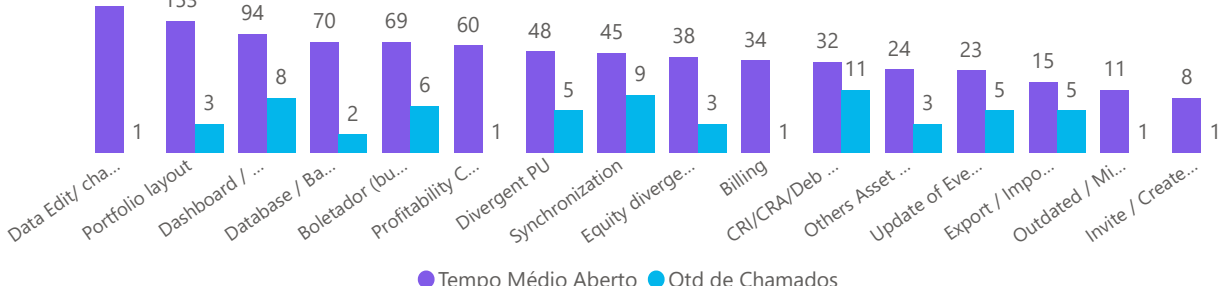
Estamos com um Backlog de **65** chamados em aberto, os chamados mais longos são referentes a **correções do relatório de rentabilidade avançada e posições, comparador de carteira e sincronização Foxbit.**

Divisão de chamado por tempo aberto:

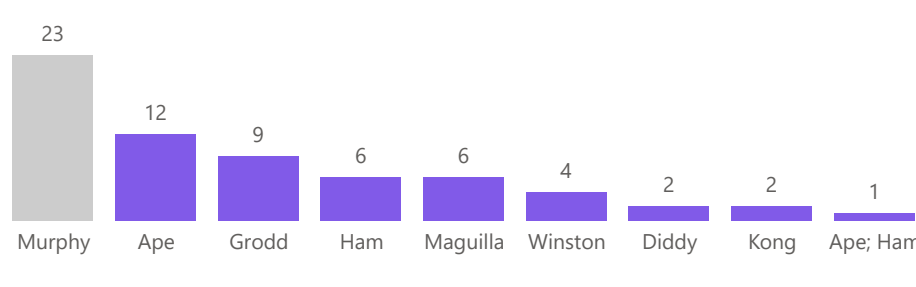
- até 1 semana **10** chamados, incluídos no backlog (**3 bugs**);
- até 2 semanas **6** chamados;
- até 1 mês **19** chamados;
- acima de 1 mês **30** chamados.

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



Backlog por Squad



## Reincidências

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

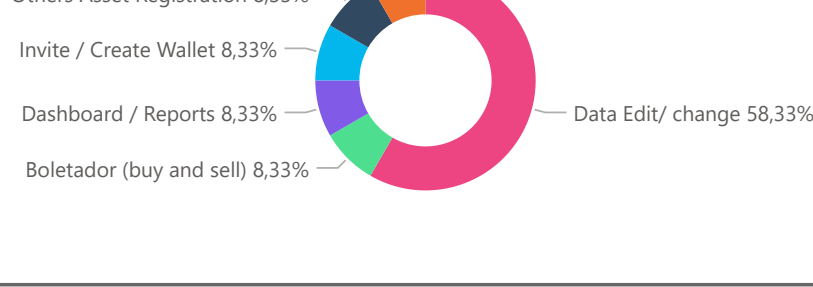
- **Falha de sincronização com CEI, gerando divergências em saldos e posições;**
- **Falha de reprocesso de carteira para ajuste de posição, rentabilidade ou eventos;**
- **Falha na geração de relatório por período**

Obs.: O Maguila 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 **51,4 %** dos chamados e tendo o tempo médio de resolução de **1,28** 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 **75** clintes ativos, destes **13** 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**.

Tickets por empresas Empresa

