

Filtro Inicial

Data de Criação

Es...

-

Semana

27/02/2022 - 05/03/2022

Data de Fechamento

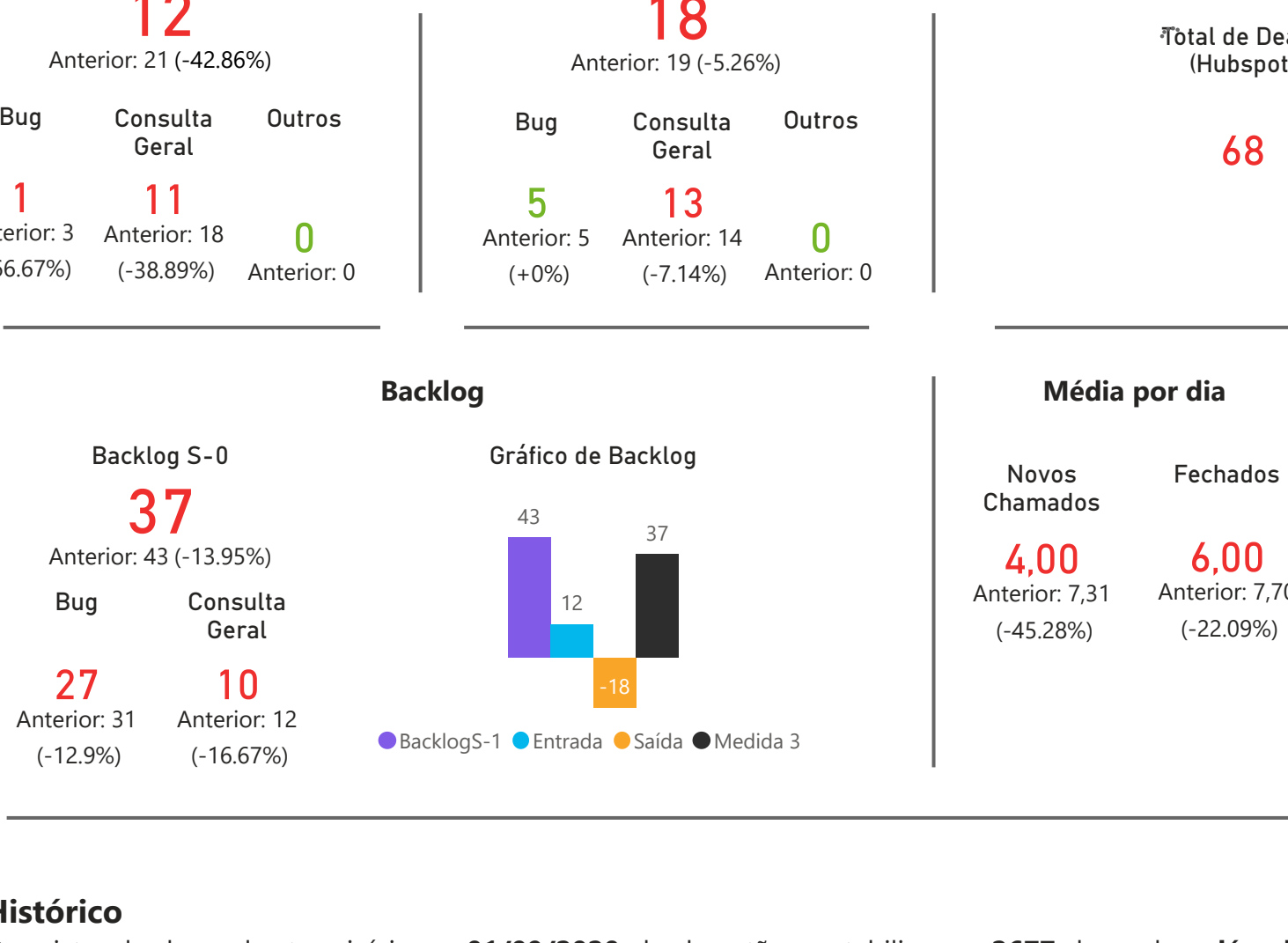
Es...

-

Semana

27/02/2022 - 05/03/2022

Resumo do Período Semanal

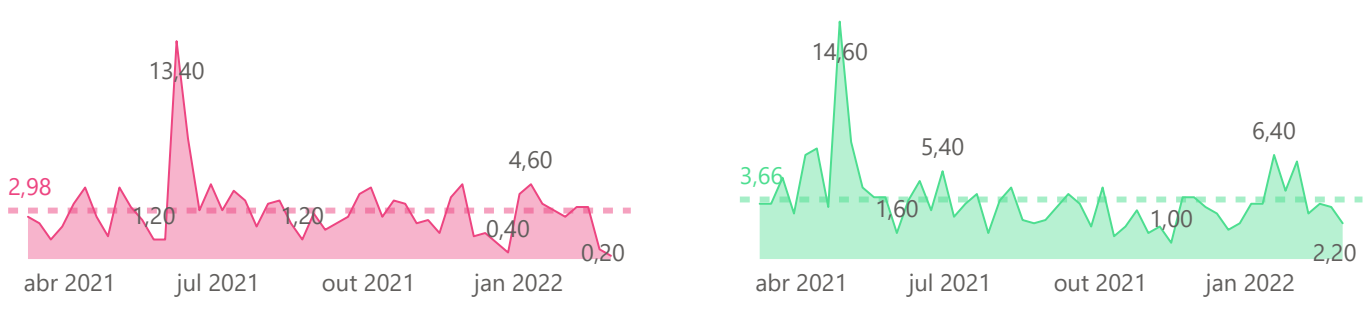
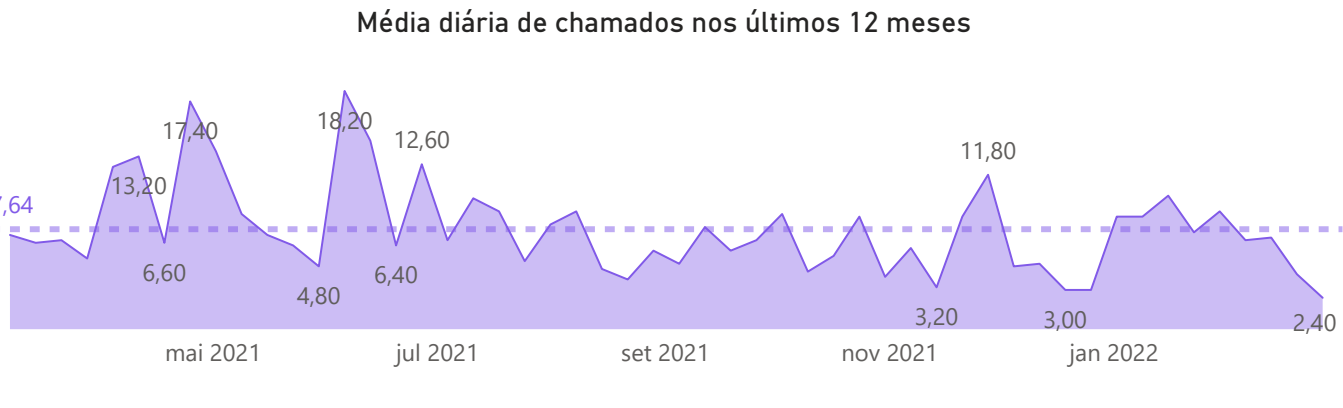


Histórico

O registro de chamados teve início em **01/09/2020**, desde então, contabilizamos **2677** 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 4,00 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.

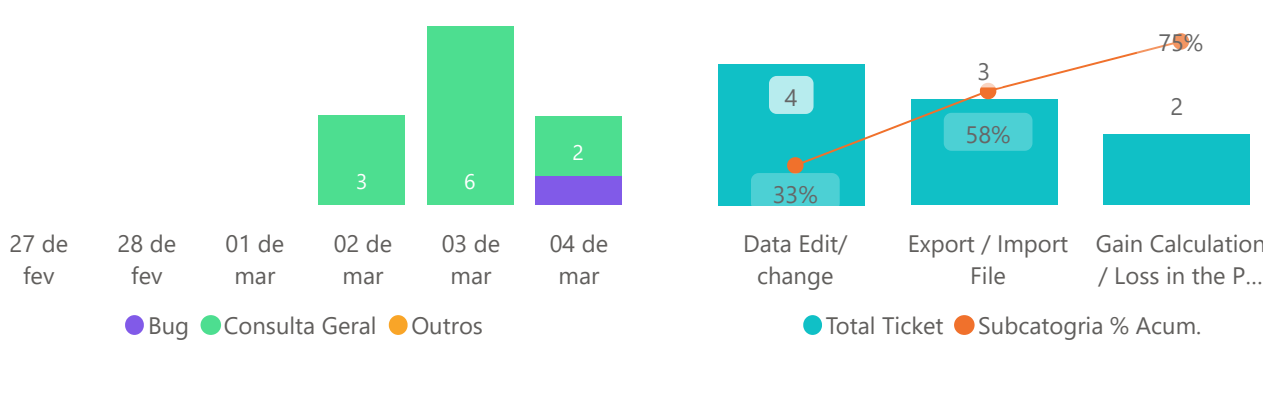


Visão Geral

Dos **12** chamados **abertos** no período, tivemos **8,3 %** Bug, **91,7 %** General Inquiry. Foram fechados no mesmo período **83,3 %** 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.

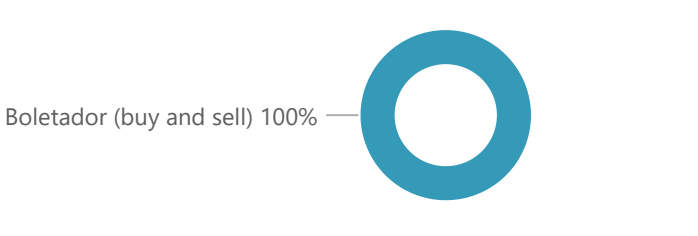
- **Atividades de backoffice(vinculação de carteira, inclusão de preço, reprocessamento de carteira e transferência de vinculações entre carteira;**
- **Dúvidas de navegação: boletagem de fundo e lançamento de amortização em fundos;**
- **Input de preços em ativos genéricos e input de trade em lote.**



Dúvidas de navegação

Representaram **8,3 %** 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: Sobre o lançamento ser automático de amortizações e come-cotas e orientação para input correto no boletador. Lembrando que todos essas dúvidas têm guias e já foram esclarecidas em outros momentos.

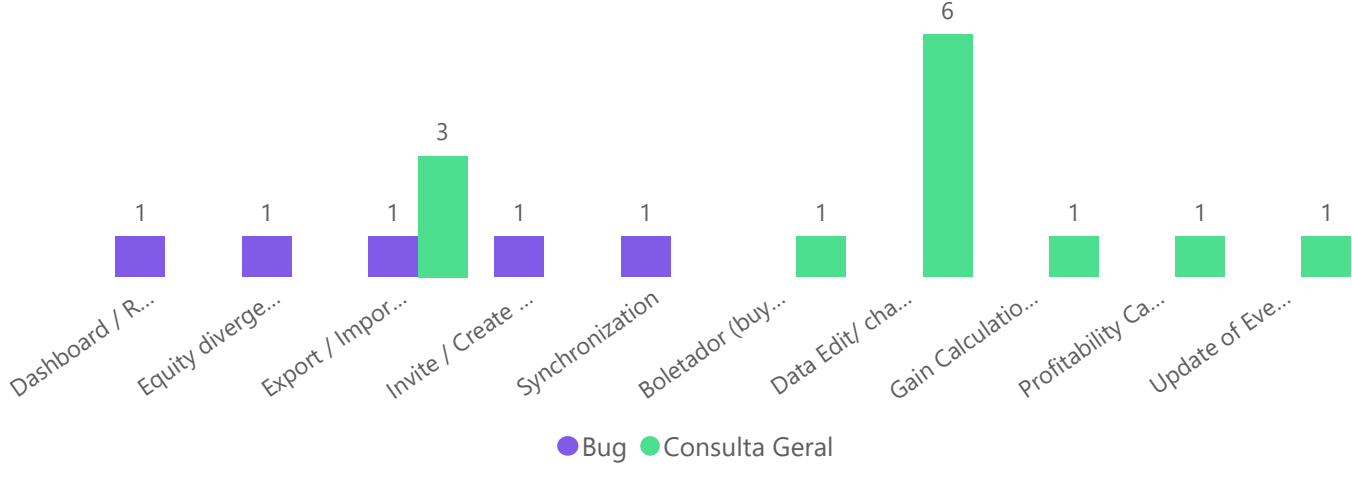


Fechados

Dos **18** chamados fechados no período, tivemos **27,8 %** Bug, **72,2 %** General Inquiry e **0,0 %** de Outros.

Os chamados concluídos tiveram destaque para:

- **Dúvidas, serviços de backoffice e ajuste de carteiras**, Customer Success;
- **Input de preços e ajuste de carteiras (backup)**, Ham.
- **Lançamentos de eventos de incorporação**, Murph.
- **Divergência no cálculo de patrimônio do Dash e Relatório**: Cálculo do patrimônio no dash divergia do relatório por período, independente da seleção no date picker e em relatório xls que não estava trazendo todos custodiantes, Ape.



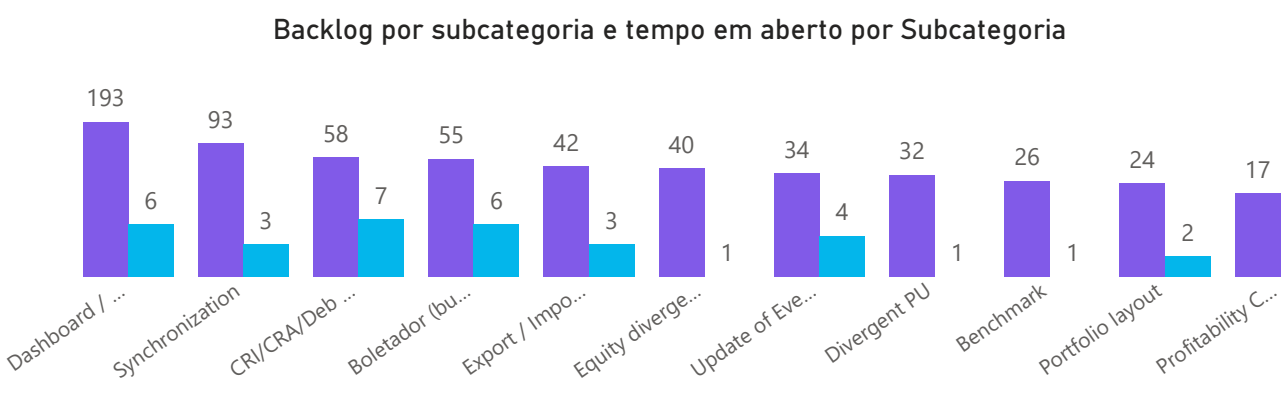
Backlog

Estamos com um Backlog de **35** 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 **7** chamados;
- acima de 1 mês **12** 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 sincronização com Órama, falha na conexão e trazer os fundos;**
- **Falha de reprocesso de carteira para ajuste de posição, rentabilidade ou eventos;**
- **Ativos de renda fixa que não aparecem na wallet;**

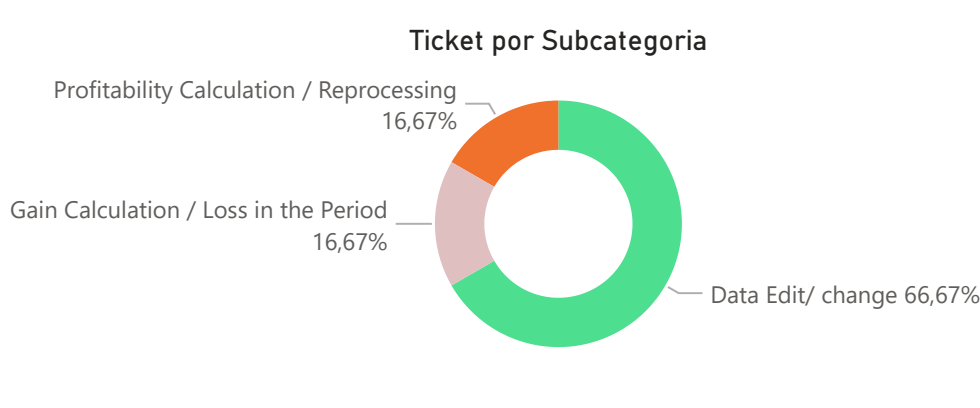
O Maguila já está tratando formas de solucionar a falha de sincronização, no entanto ela está gerando a perda de confiabilidade nos dados e a insatisfação de B2Bs.

A equipe de Winston está analisando os logs para encontrar o erro de ativos de renda fixa não estarem aparecendo na wallet, somente na lista de transação.

Customer Success

O squad de suporte no período recebeu **58,3 %** dos chamados e tendo o tempo médio de resolução de **1,14** 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 **68** clintes ativos, destes **6** 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 **1**.

