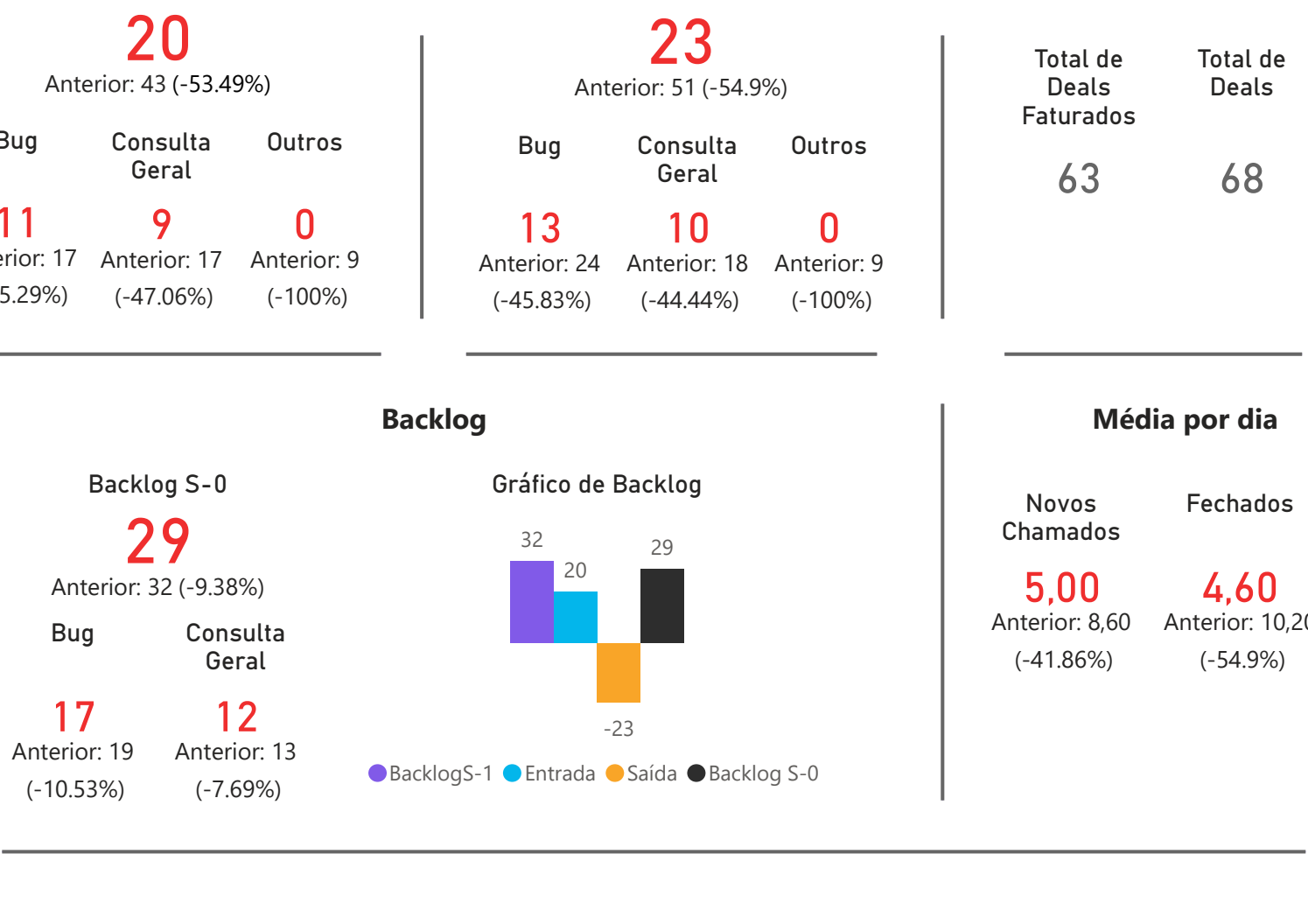


Resumo do Período Semanal

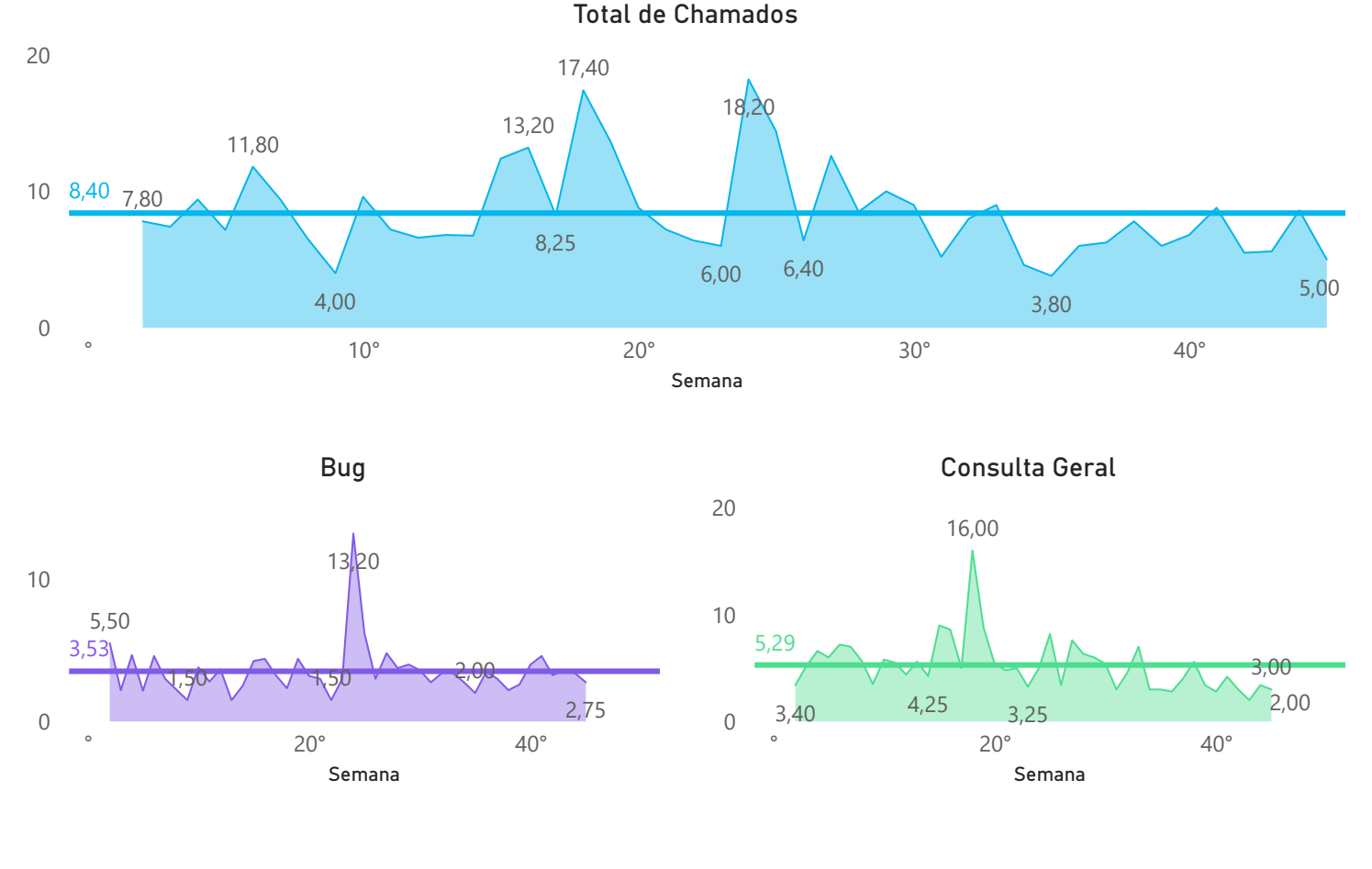


Histórico

O registro de chamados teve início em **01/09/2020**, desde então, contabilizamos **2130** 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 às 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 **5,00** chamados por dia no período, inferior a média do ano de **8,40**. Abaixo a relação média do ano e o período selecionado.



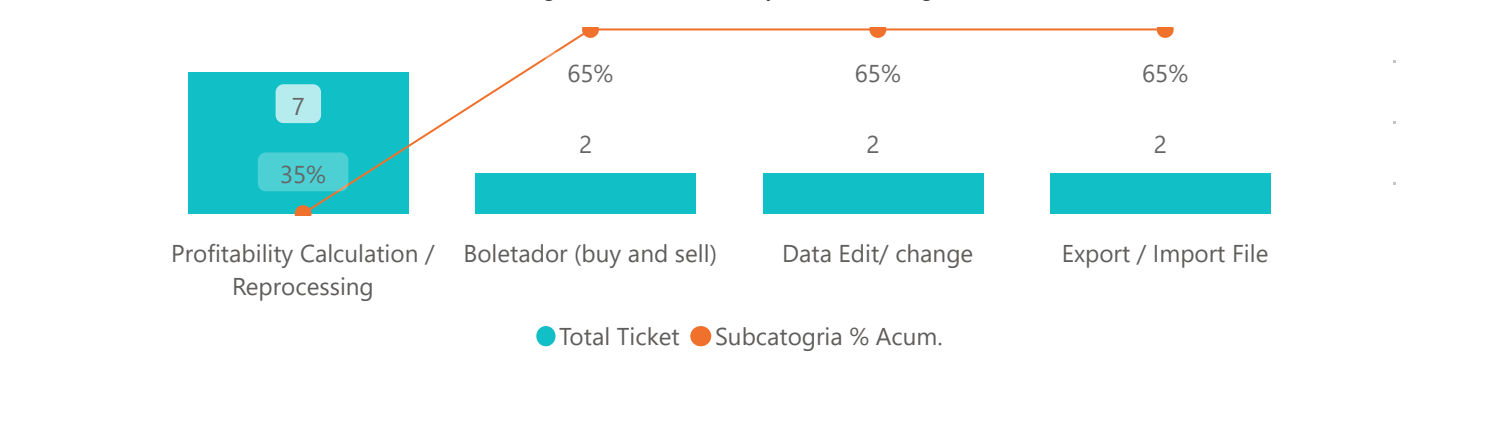
Visão Geral

Dos **20** chamados **abertos** no período, tivemos **55,0 %** Bug, **45,0 %** General Inquiry e **0,0 %** de Outros (Key Feature). Foram fechados no mesmo período **80,0 %** deles.

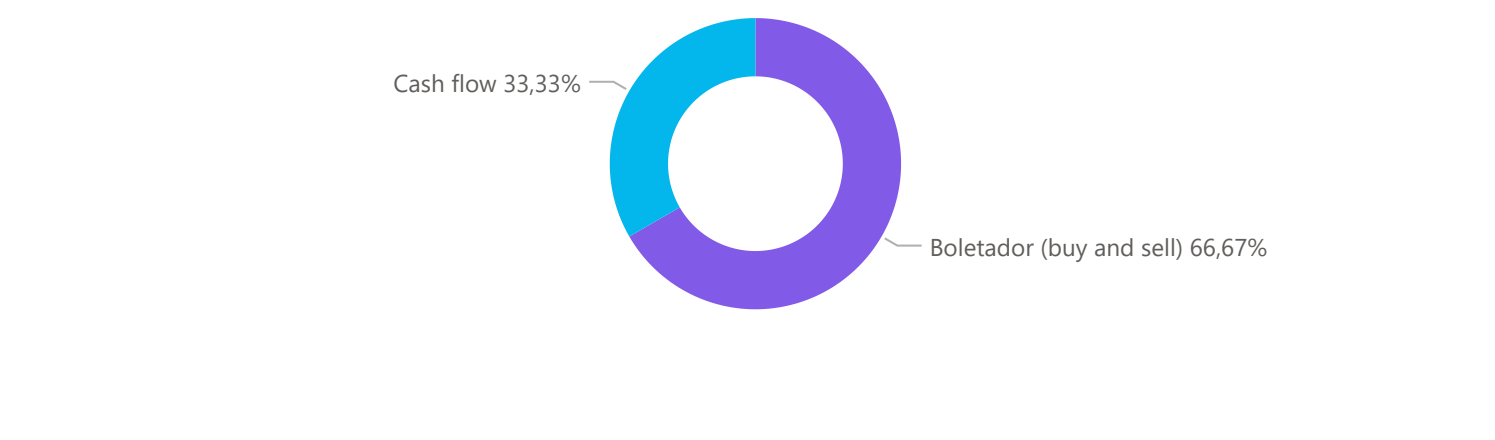
Devido ao feriado o número de novos chamados diminuíram.

O Destaque continua para falhas de reprocesso de carteira, seja para atualizar posições e valores, seja devido a boletagem de ativos de renda fixa não entrarem na carteira.

Quantidade de Bug e Consulta Geral

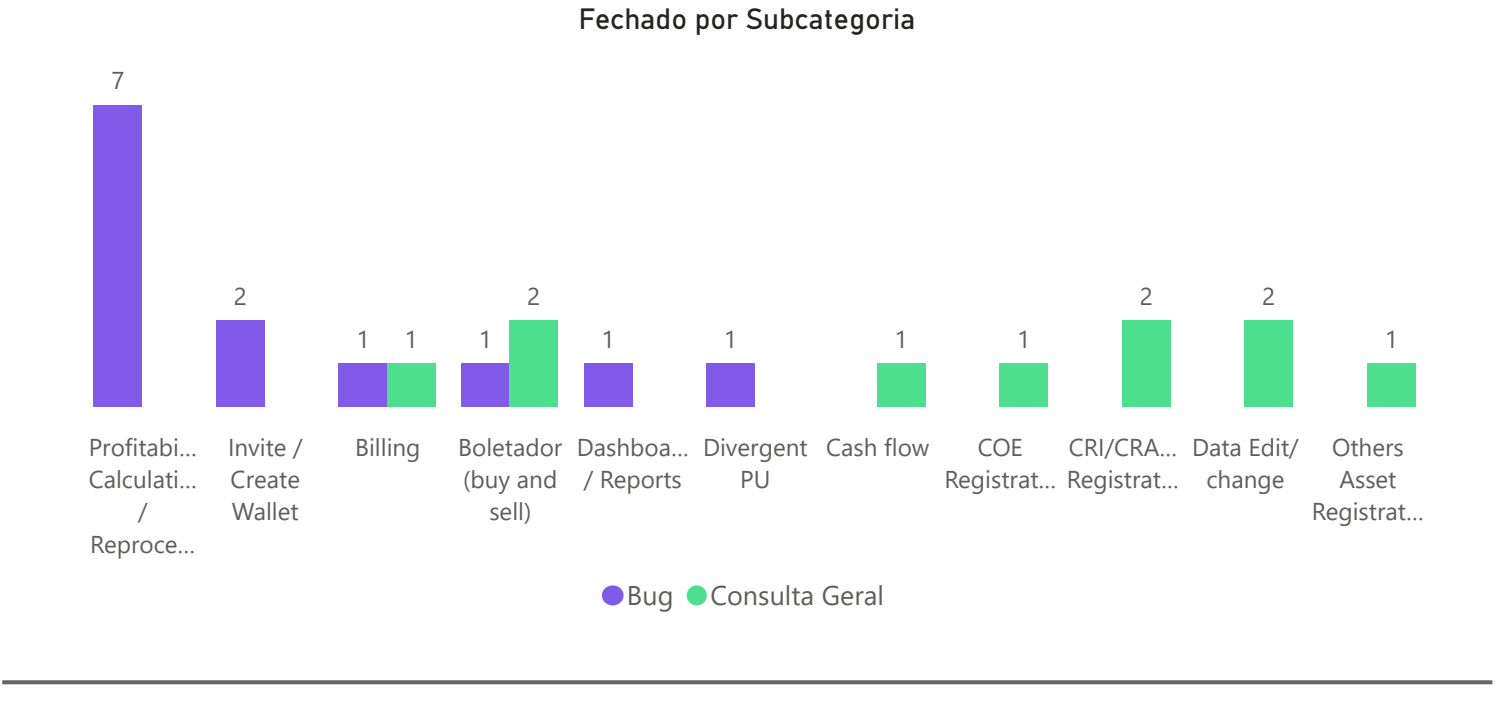


As **dúvidas de navegação** representaram **15,0 %** do total de acionamentos, ressaltando que o time de suporte faz a concientização do uso dos guias, no entanto há uma resistência dos clientes em substituir o canal de suporte pelos guias, esse tipo de comportamento independe do tempo de uso da plataforma. Destaque para dúvidas sobre funcionamento de caixa e orientação para boletar buscar fundo por CNPJ.



Dos **23** chamados **fechados** no período, tivemos **56,5 %** Bug, **43,5 %** General Inquiry e **0,0 %** de Outros. As principais entregas por squad:

- Kong: Reprocesso de carteiras, falhas de convite e dúvidas.
- Murphy: Cadastros de CRA/CRI e LCA, alteração de PU de COE.
- Maguilla: Saldo divergente devido a exercicios de opções em carteira sincronizada.
- Ham: Detalhamento de cobrança.



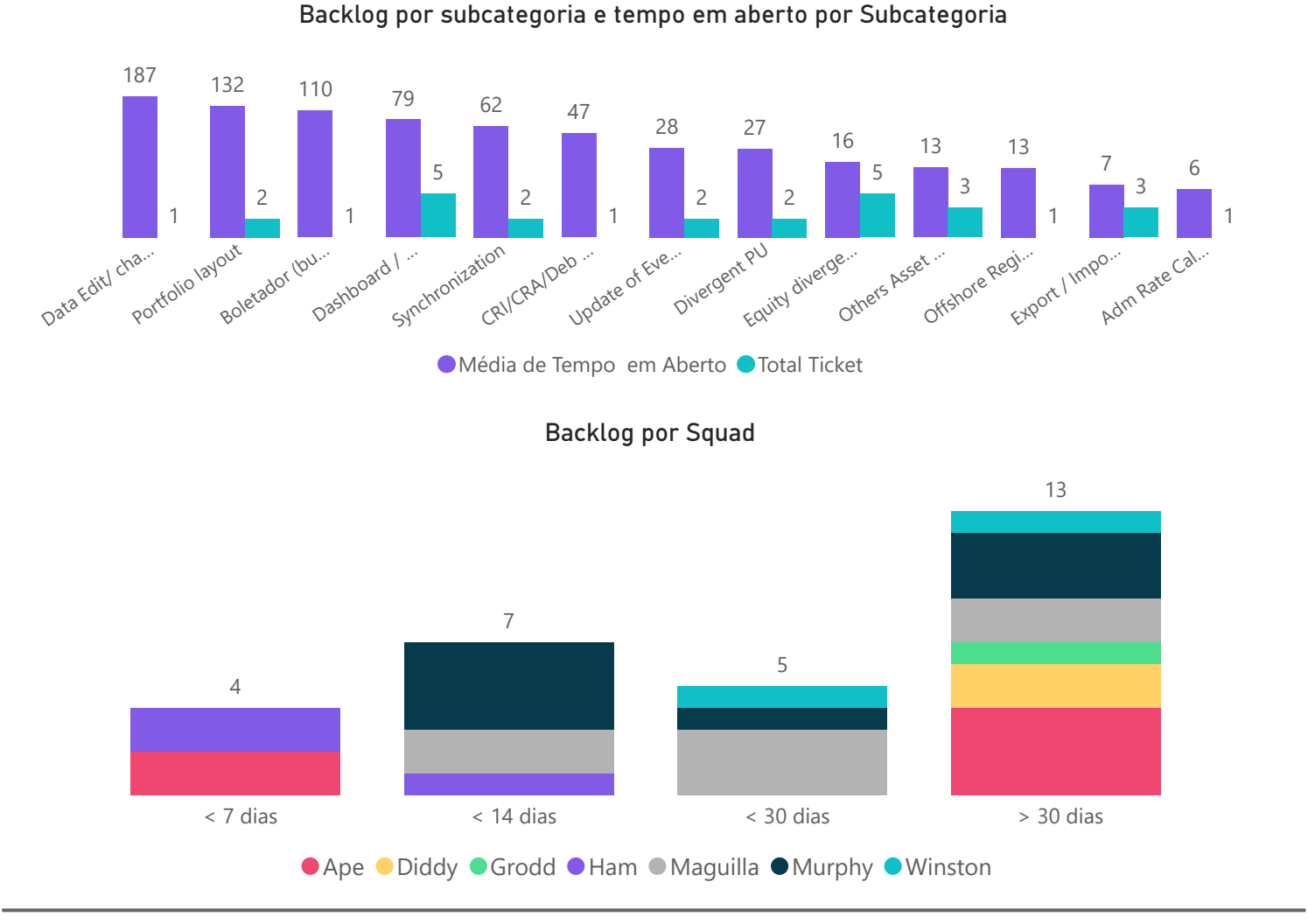
Backlog

Estamos com um Backlog de **29 (25 do BS-1 e 4 novos)**, os chamados mais longos são referentes a correções do relatório de rentabilidade avançada, comparador de carteira e sincronização Foxbit.

Divisão de chamado por tempo aberto:

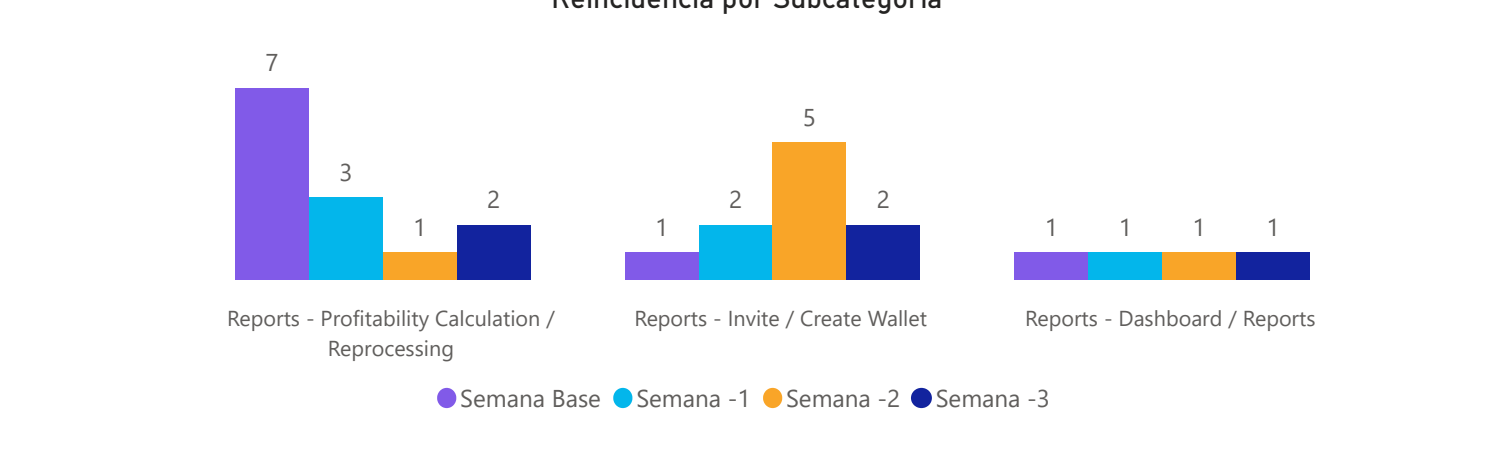
- até 1 semana **4** chamados
- até 2 semanas **7** chamados
- até 1 mês **5** chamados
- acima de 1 mês **13** chamados.

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



Reincidência

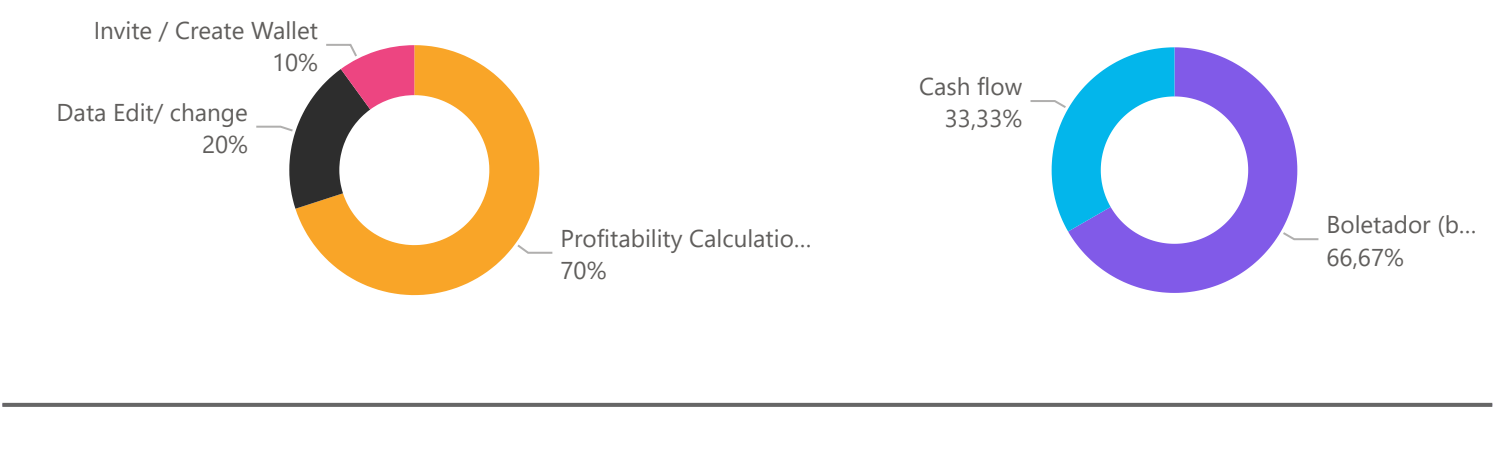
Analisando a reincidência por categoria e subcategoria, separamos as que tiveram aberturas seguidas nas últimas 4 semanas, para isso consideramos somente Bugs. São bugs de reprocesso de carteira, falhas no convite e falha na emissão de relatório.



Customer Success

O squad de suporte no período recebeu **65,0 %** dos chamados e o tempo médio de resolução foi de **1,46** dias, esses chamados são majoritariamente referentes a dúvidas de navegação, edição de dados de login, melhorias, feedbacks e possíveis falhas que são resolvidas pelo backoffice.

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



Clientes

Estamos com um total de **68** clintes ativos, destes **11** entraram em contato no período. Nosso principal canal de comunicação é Whatsapp com **100,0 %** dos contatos da semana. A posição de entrada e saída de contratos teve saldo **0** no mês, com Churn **0** e Won **0**. Nossa base de clientes representam **1878** carteiras na plataforma.

