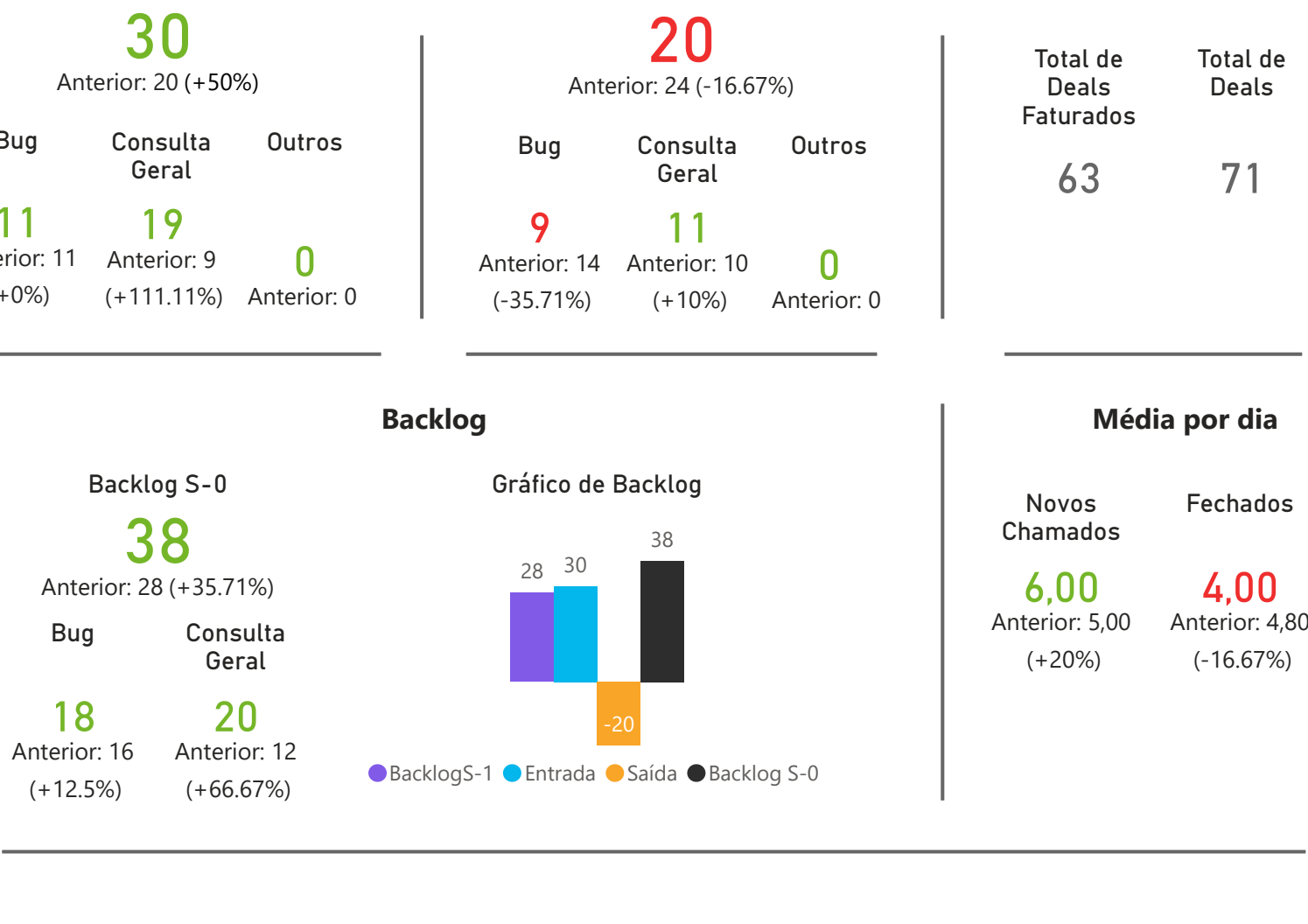


Resumo do Período Semanal

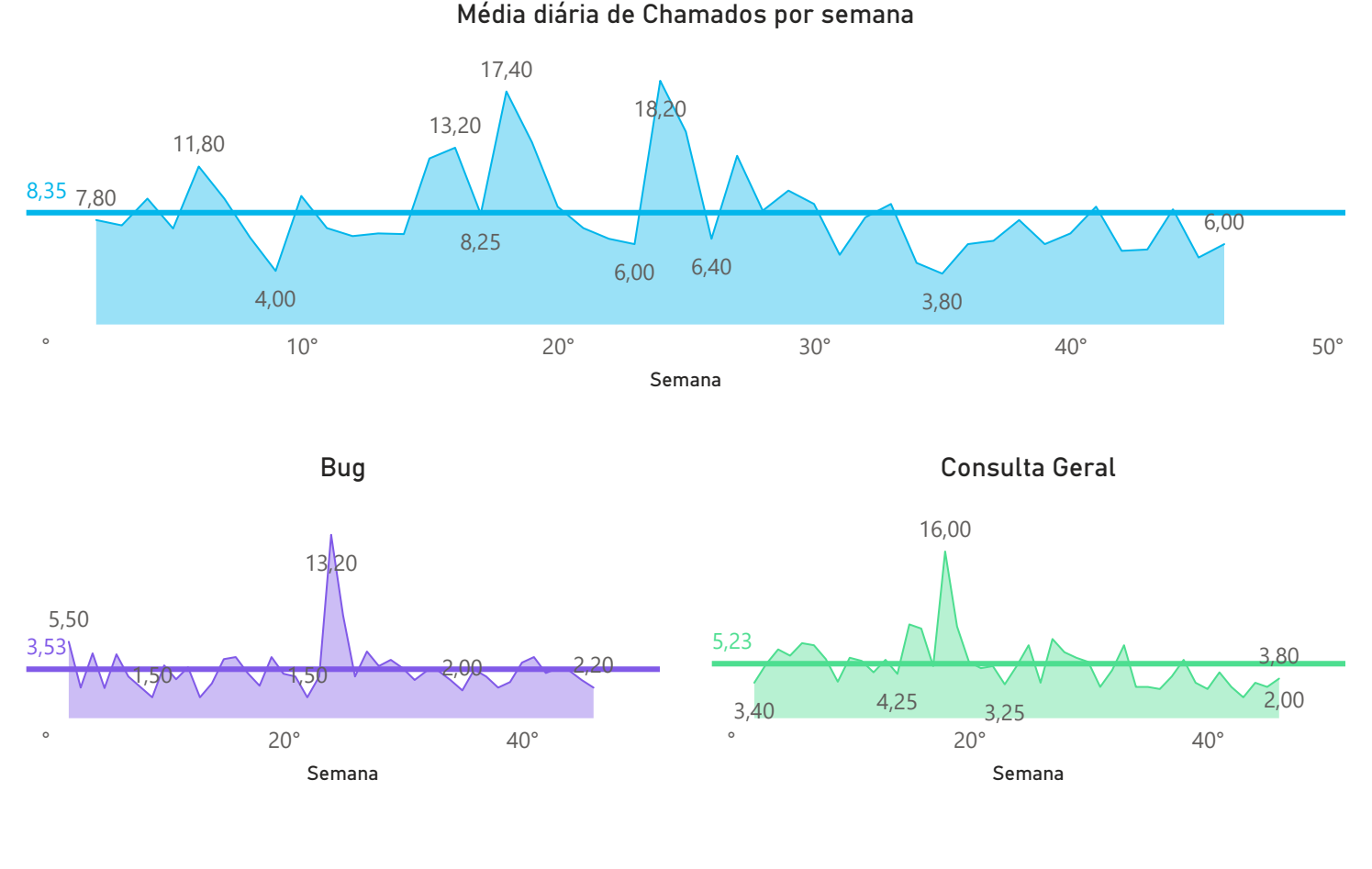


Histórico

O registro de chamados teve início em **01/09/2020**, desde então, contabilizamos **2160** 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.

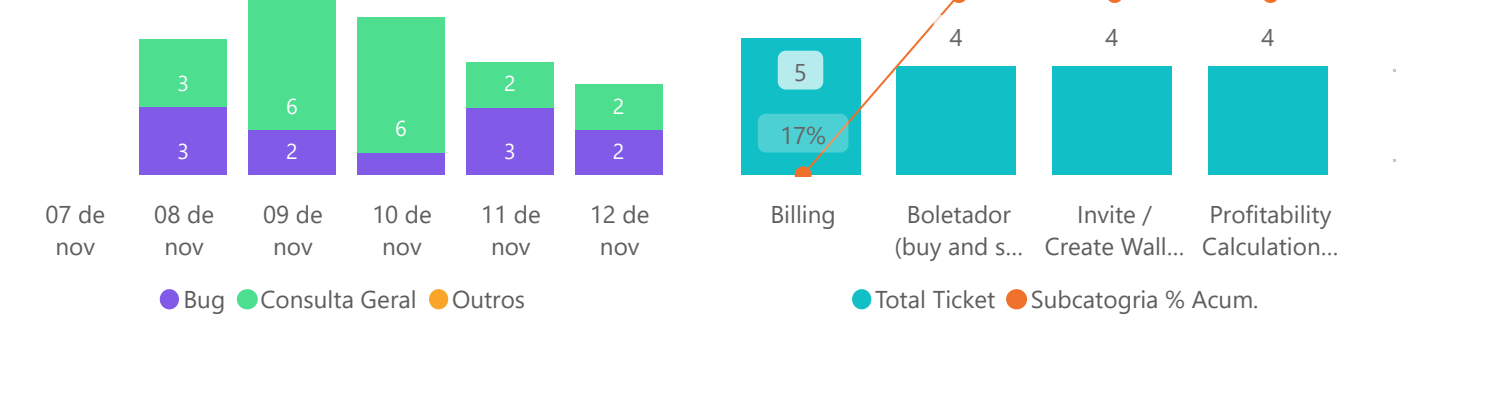
Analisando o ano vigente nota-se uma tendência de queda, devido principalmente por chamados do tipo Consulta Geral. A média da última semana (dias úteis) são de **6,00** chamados por dia no período, inferior a média do ano indicada no gráfico. Abaixo a relação média semanal do ano e o período selecionado.



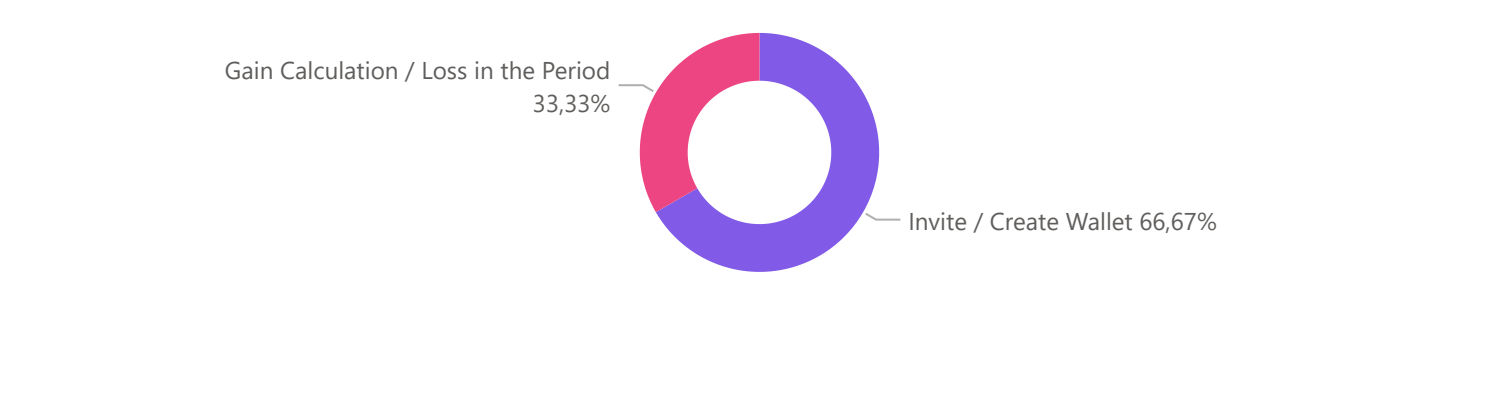
Visão Geral

Dos **30** chamados **abertos** no período, tivemos **36,7 %** Bug, **63,3 %** General Inquiry e **0,0 %** de Outros (Key Feature). Foram fechados no mesmo período **56,7 %** deles. O aumento no período se dão aos chamdos lançandos de melhorias, **4**, cobranças de fatura em atraso, **5** e dúvidas de navegação, **3**.

- Os Destaque foram:
- 4 erros de reprocesso de carteira;
 - 2 erros de envio do convite para hotmail;
 - 1 erros na emissão do relatório xls;
 - 1 erro no cálculo de desdobramento do ativo ITUB4
 - 1 erro na rota de serviço de emissores;
 - 1 erro para boletar venda de poupança;
 - 1 transação indevida na carteira.
 - 3 cadastros de ativos.

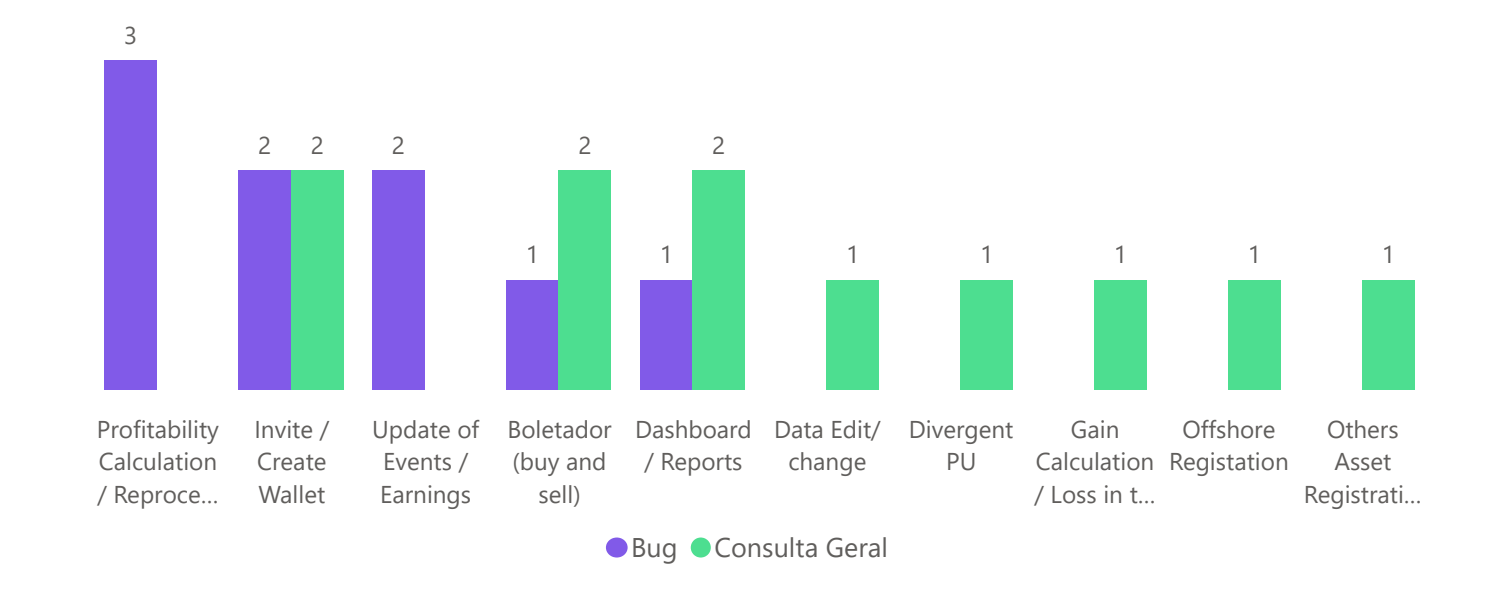


As **dúvidas de navegação** representaram **10,0 %** do total de acionamentos, ressaltando que o time de suporte faz a concientização do uso dos guias, no entanto há uma resistência dos clientes em substituir o canal de suporte pelos guias, esse tipo de comportamento independe do tempo de uso da plataforma. Destaque para dúvidas sobre funcionamento de caixa e orientação para boletar buscar fundo por CNPJ.



Dos **20** chamados **fechados** no período, tivemos **45,0 %** Bug, **55,0 %** General Inquiry e **0,0 %** de Outros. As principais entregas por squad:

- Kong: Reprocesso de carteiras, falhas de convite e dúvidas;
- Murphy: Cadastros de ativos, erro de desdobramento ITUB4, erro na rota serviços de emissor e atualização em cota de fundo;
- Winston: Erro de desdobramento e fusão CSAN3;
- Ape: Erro na composição do relatório xls.

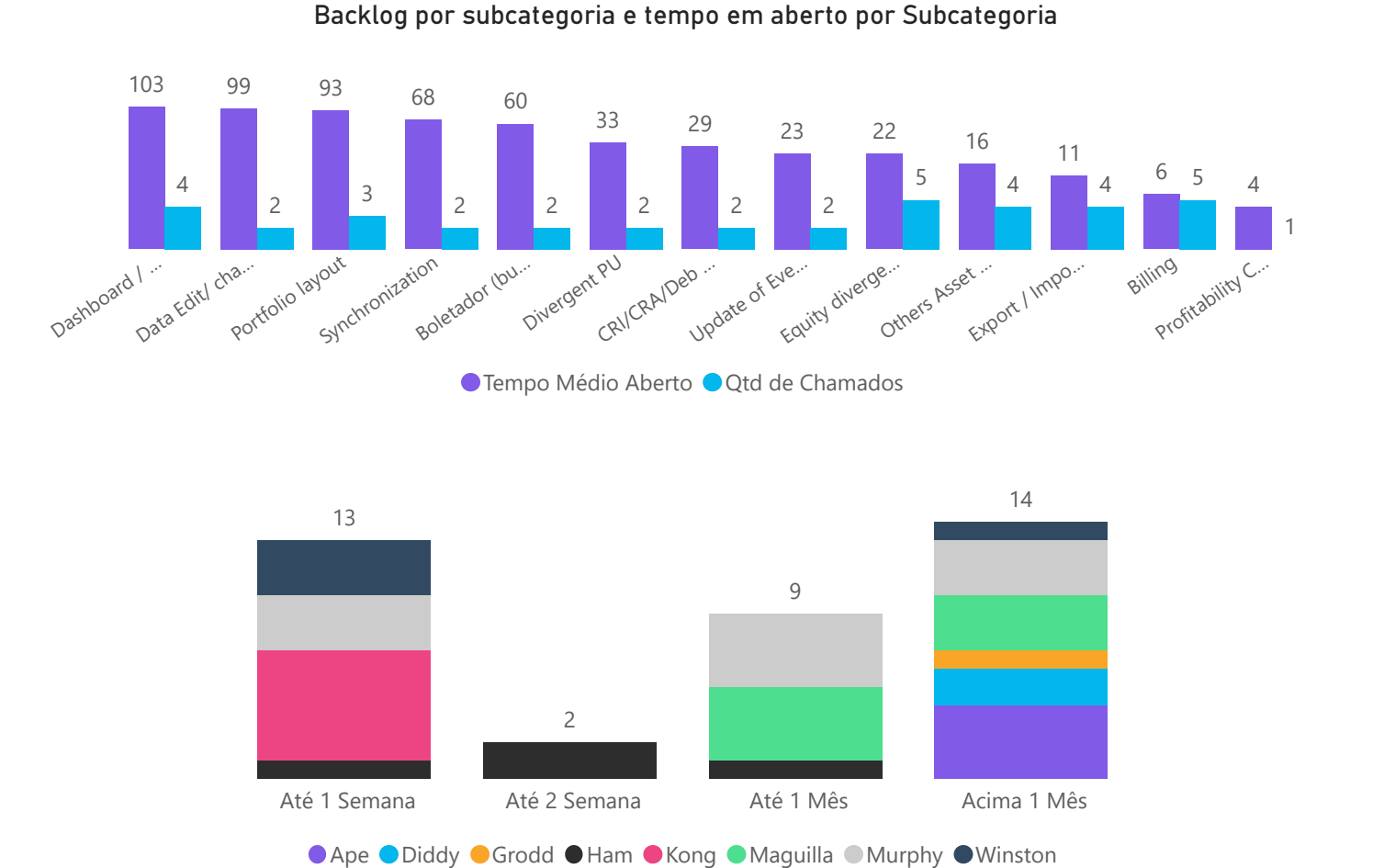


Backlog

Estamos com um Backlog de **38** 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:

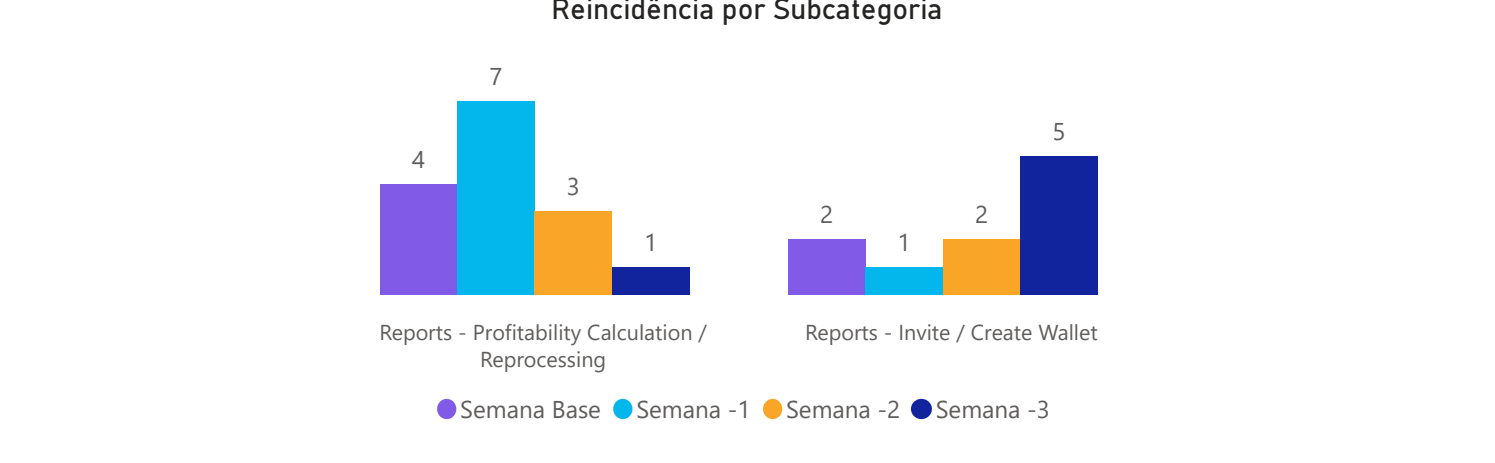
- até 1 semana **13** chamados, (cobranças, cadastro de ativo e falhas em transações; presença indevida de ativos na carteira);
- até 2 semanas **2** chamados;
- até 1 mês **9** chamados;
- acima de 1 mês **14** chamados.

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



Reincidência

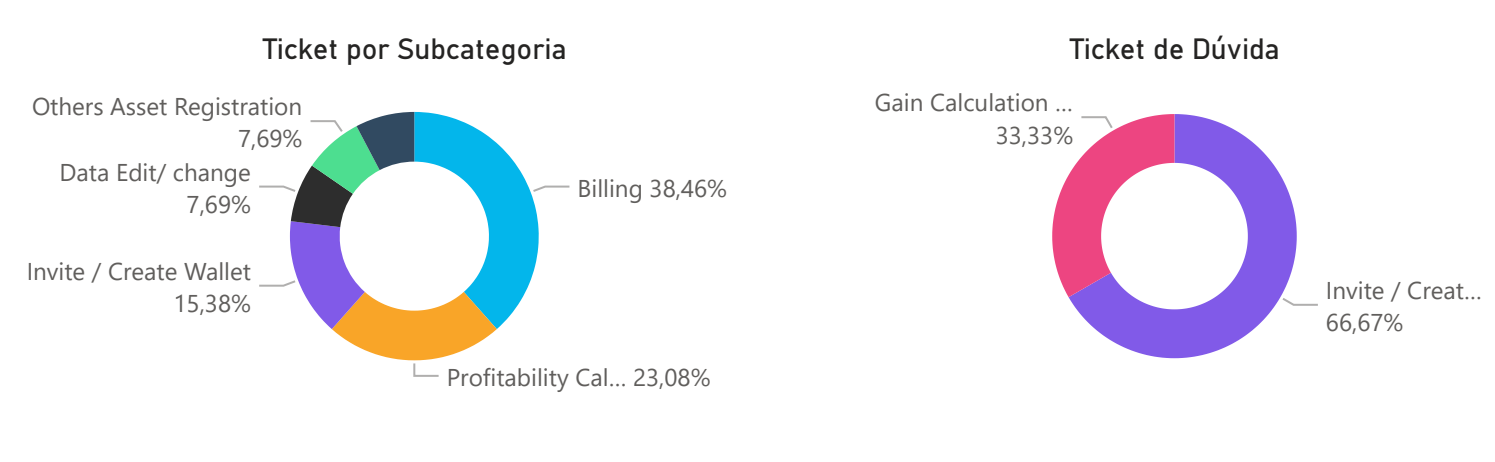
Analisando a reincidência por categoria e subcategoria, separamos as que tiveram aberturas seguidas nas últimas 4 semanas, para isso consideramos somente Bugs. São bugs de reprocesso de carteira, falhas no convite.



Customer Success

O squad de suporte no período recebeu **53,3 %** dos chamados e tendo o tempo médio de resolução de **1,40** 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 por Subcategoria (Bug e Consulta Geral) e Dúvidas.



Clientes

Estamos com um total de **71** 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 **3** na semana, com Churn **0** e Won **3**. Nossa base de clientes representam **1878** carteiras na plataforma.

