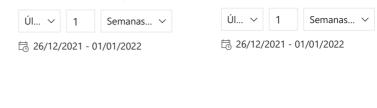
Atualizado em:

Chamados Abertos

Data de Criação Data de Fechamento

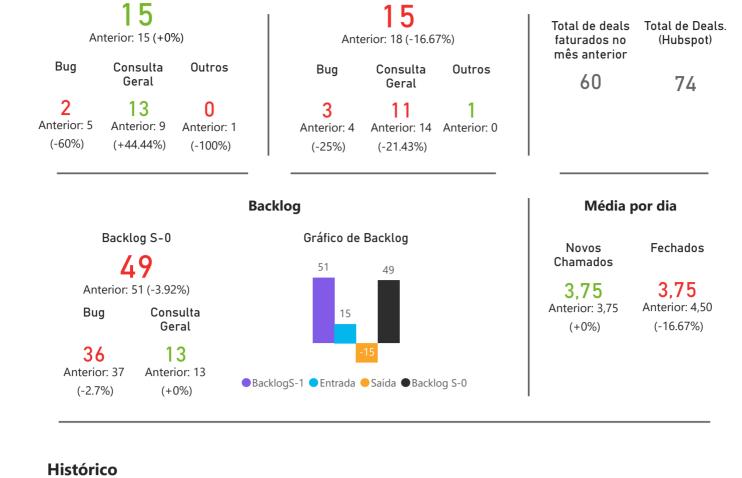




Chamados por Deals

Chamados Fechados

Resumo do Período Semanal



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.

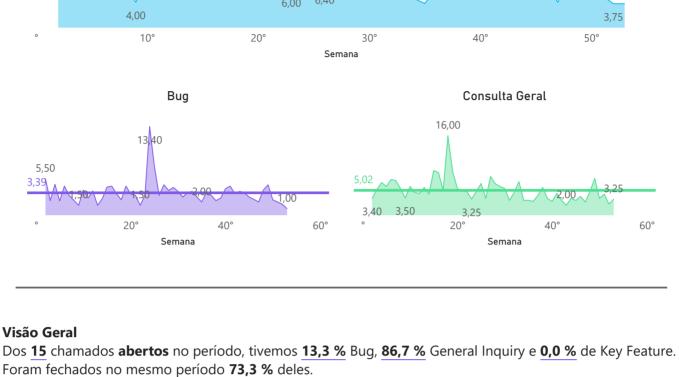
Analisando o ano vigente nota-se uma tendência de queda, devido principalmente por chamados do tipo Consulta Geral. A média da última semana (dias úteis) são de 3,75 chamados por dia no período, inferior a média do ano indicada no gráfico. Abaixo a relação média semanal do ano e o período

O registro de chamados teve início em 01/09/2020, desde então, contabilizamos 2357 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

18,20 12,00 11,80 8,25 7,80 3,75 6,40 6,00 4,00 3,75 10° 20° 30° 40° 50° Semana



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. Já entre os bugs, as principais falhas foram: intermitência na exportação do relatório por período e um caso de cálculo de PU divergente de debênture, quando comparado a corretora.

Os números de novas solicitações está em queda nas últimas semanas, ficando abaixo da média anual de

chamados diários 8,03, tendo o período de fim de ano contribuído para a baixa nas solicitações.

Obs.: Tiveram falhas no lançamento automático dos eventos corporativos, como: distribuição de bônus em ações(BRAP4), incorporação com opções de conversão automática ou voluntária (IGTA3).

Quantidade de Bug e Consulta Geral Diagrama de Pareto por Subcategoria

Dashboa... Data Edit/

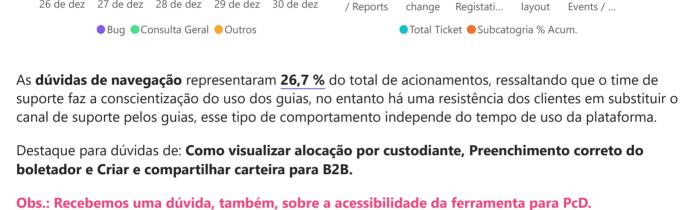
Offshore

Boletador (buy and sell) 25%

Dashboard / Reports 25%

Portfolio

Update of



30 de dez

28 de dez

27 de dez

Dashboard /

Reports

29 de dez

Portfolio layout 25%

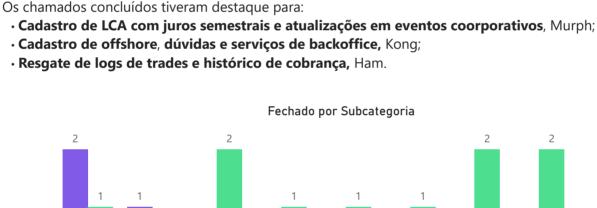
Invite / Create Wallet 25%

Data Edit/

change

Dos 15 chamados fechados no período, tivemos 20,0 % Bug, 73,3 % General Inquiry e 6,7 % de Outros.

Dúvidas de Navegação por Subcategoria



Import File

BugConsulta Geral

divergence

Invite /

Create

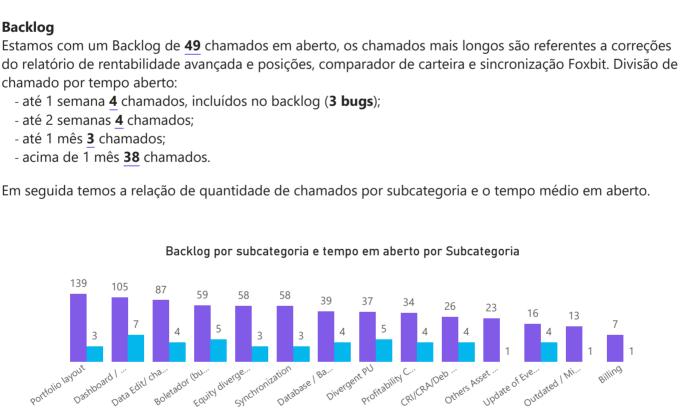
Wallet

Offshore Others Asset

Registation Registration

Portfolio

layout



● Tempo Médio Aberto ● Qtd de Chamados

Backlog por Squad

Maguilla

Winston

Diddy

Kong

Ticket de Dúvida

Boletador (buy...

Dashboard / R...

25%

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 instabilidade para exportar o relatório de posições; · Falha de sincronização com CEI, gerando divergências em saldos e posições; · Falha de reprocesso de carteira para ajuste de posição, rentabilidade ou eventos; 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. Reincidência por Subcategoria

Reports - Dashboard /

● Semana Base ● Semana -1 ● Semana -2 ● Semana -3

O squad de suporte no período recebeu 66,7 % dos chamados e tendo o tempo médio de resolução de 1,78 dias, esses chamados são majoritariamente referentes a dúvidas de navegação, edição de dados de

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

Grodd

Ham

Murphy

Equity divergence 16,67% Data Edit/ change 33,33% Billing 16,67%

Ticket por Subcategoria

login, melhorias, feedbacks e serviços de backoffice.

Customer Success

Offshore Registation

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

Clientes

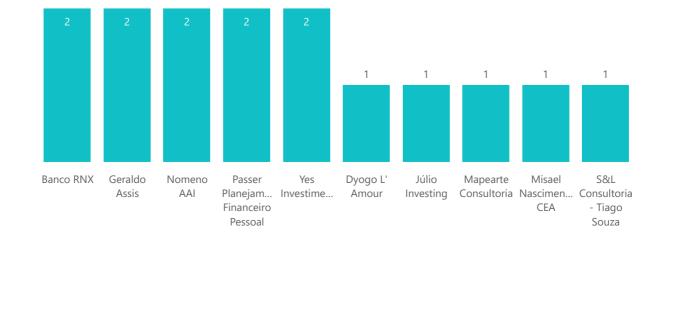
Estamos com um total de 74 clintes ativos, destes 10 entraram em contato no período. Nosso principal canal de comunicação é Whatsapp com **100,0** % dos contatos. A posição de entrada e saída de contratos

Portfolio layout

Invite / Create

25%

25%



Tickets por empresas Empresa