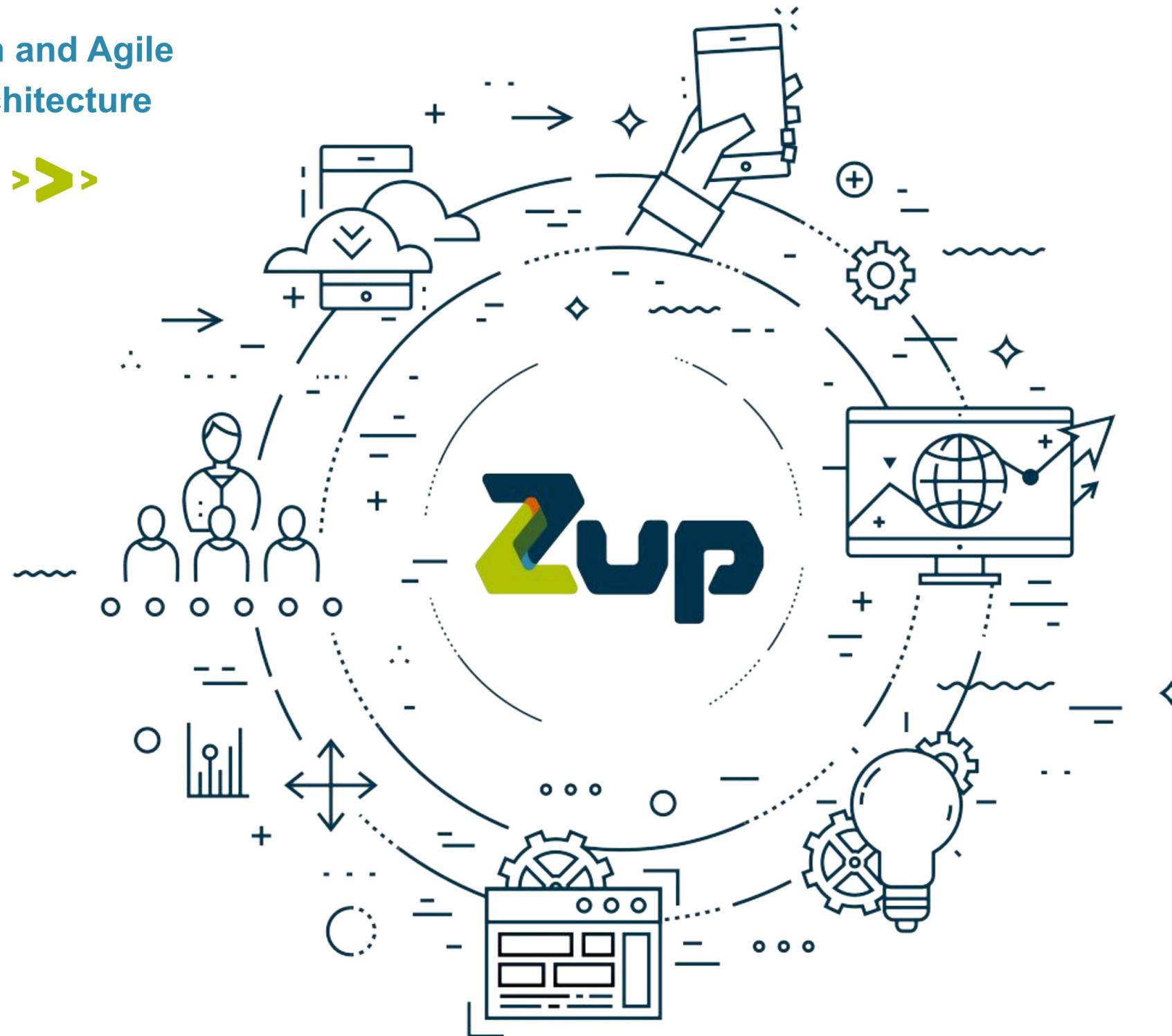




zup

The logo consists of the lowercase letters 'zup' in a bold, sans-serif font. The letter 'z' is rendered in a 3D style with a light green front face, a dark green side face, and a blue top face. The letters 'u' and 'p' are solid dark blue. The 'z' is positioned to the left of the 'u' and 'p', which are connected to each other.

Lean and Agile
architecture



Fast time
to market

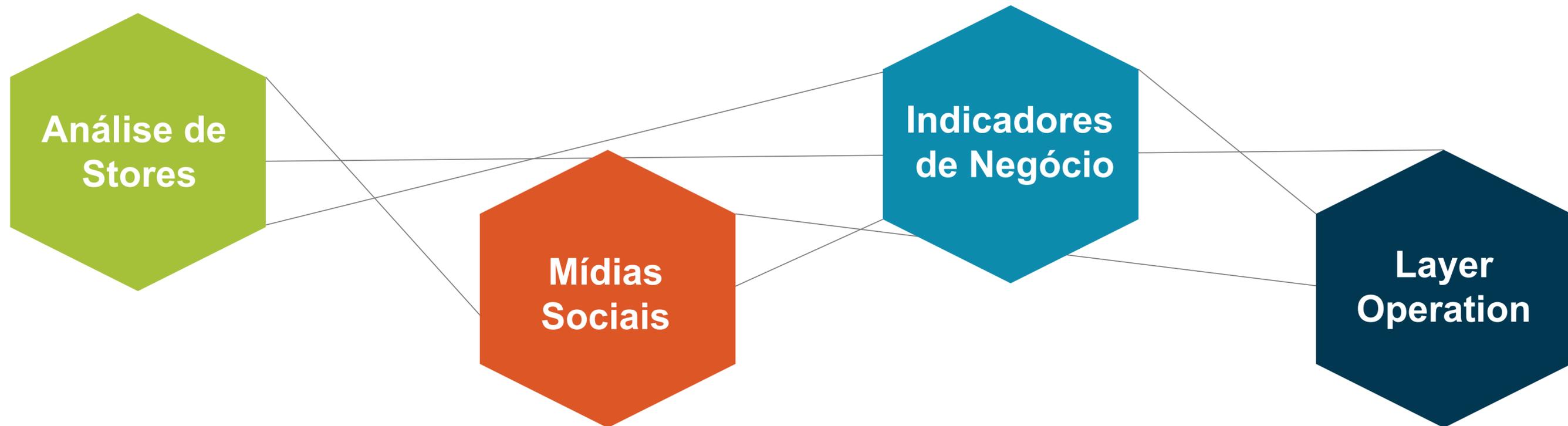


Business Review

JULHO



VIVO EASY



Highlights

JULHO



VIVO EASY

• Análise de Stores

EVOLUÇÃO IOS



- -0,3 NOTA, COM RELAÇÃO A JUNHO
- 10x MAIS NOTAS NEGATIVAS DO QUE POSITIVAS(jul)
- DIAS 23/24, PICO 136 NOTAS NEGATIVAS. x 22 POSITIVAS.
- RECLAMAÇÕES: BUGS, INTERNET, LOGIN e PREÇO
- NOTAS 1 e 2: PALAVRA ATUALIZAÇÃO MAIOR DESTAQUE

EVOLUÇÃO ANDROID



- -0,1 NOTA, COM RELAÇÃO A JUNHO
- 12x MAIS NOTAS NEGATIVAS DO QUE POSITIVAS (jul)
- DIA 23/24, PICO 94 NOTAS NEGATIVAS. x 3 POSITIVAS.
- RECLAMAÇÕES: BUGS, LOGIN, DESIGN e UX e ATUALIZAÇÃO
- NOTAS 1 e 2: PALAVRA ATUALIZAÇÃO MAIOR DESTAQUE

Highlights JULHO



VIVO EASY

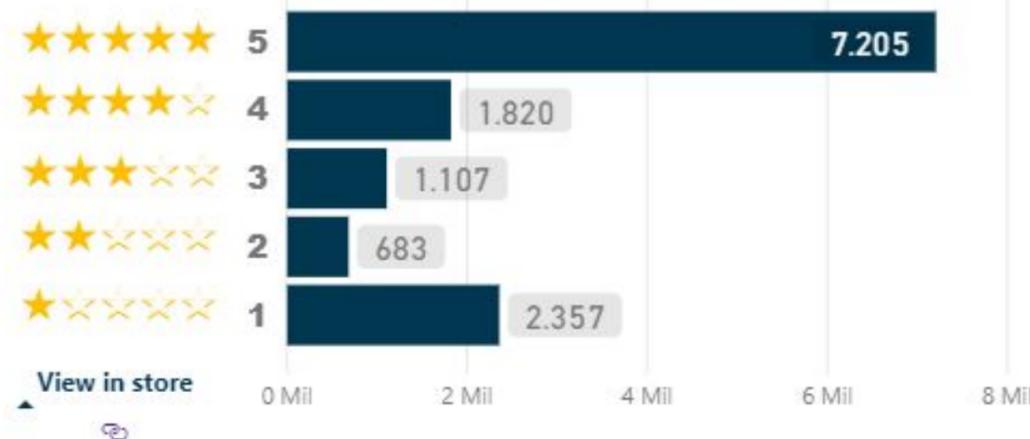
• Análise de Stores



3,8

13.172

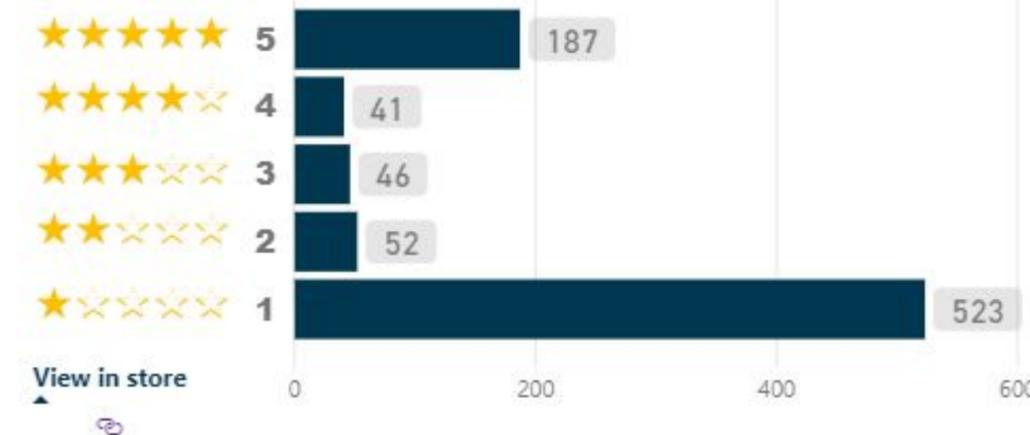
Total



2,2

849

Total



Highlights

JULHO



VIVO EASY

- **Mídias Sociais**

- 70% MENÇÕES ADVINDAS TWITTER

- REPERCUSSÃO POSITIVA IMPRENSA: INFOMONEY, EXAME, OLHAR DIGITAL, TECNOBLOG

- RECLAME AQUI: 17 RECLAMAÇÕES NÃO RESPONDIDAS DESDE A ATUALIZAÇÃO

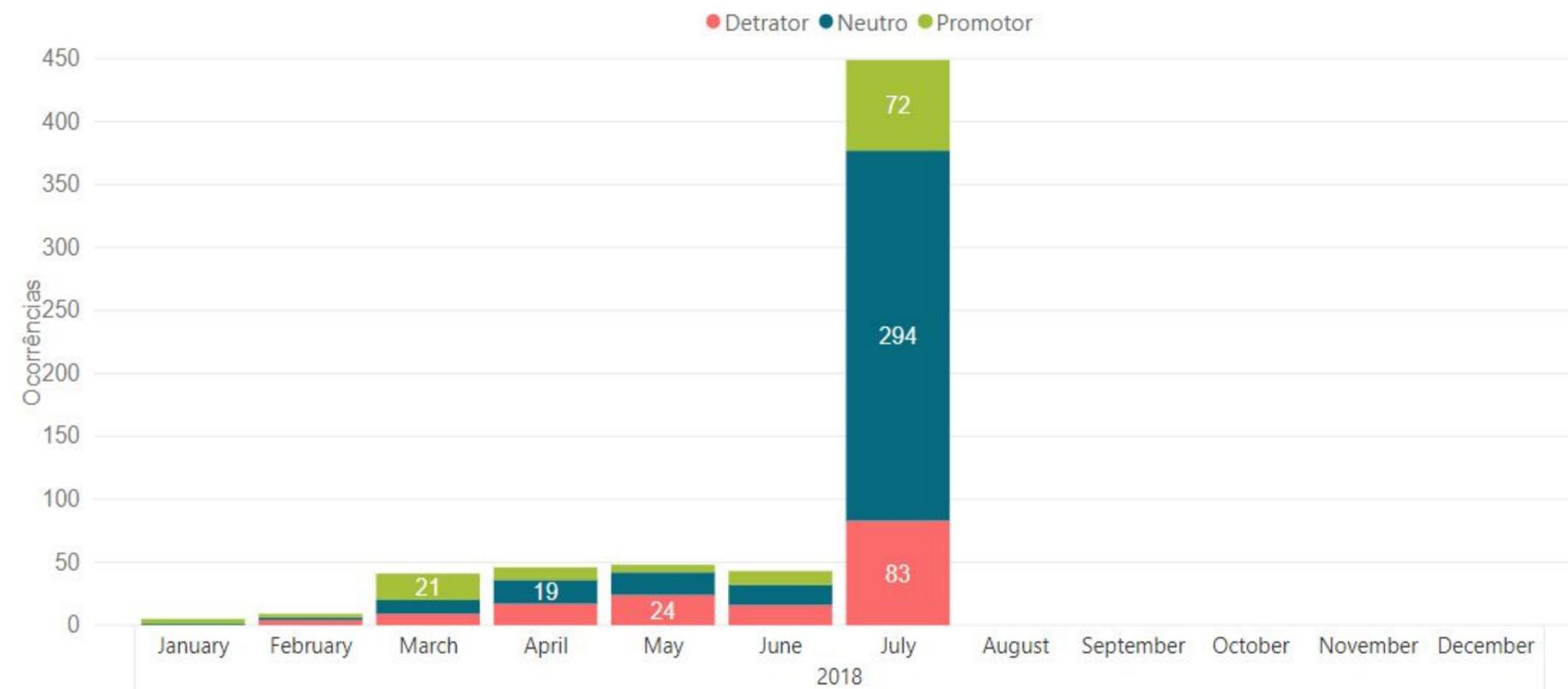
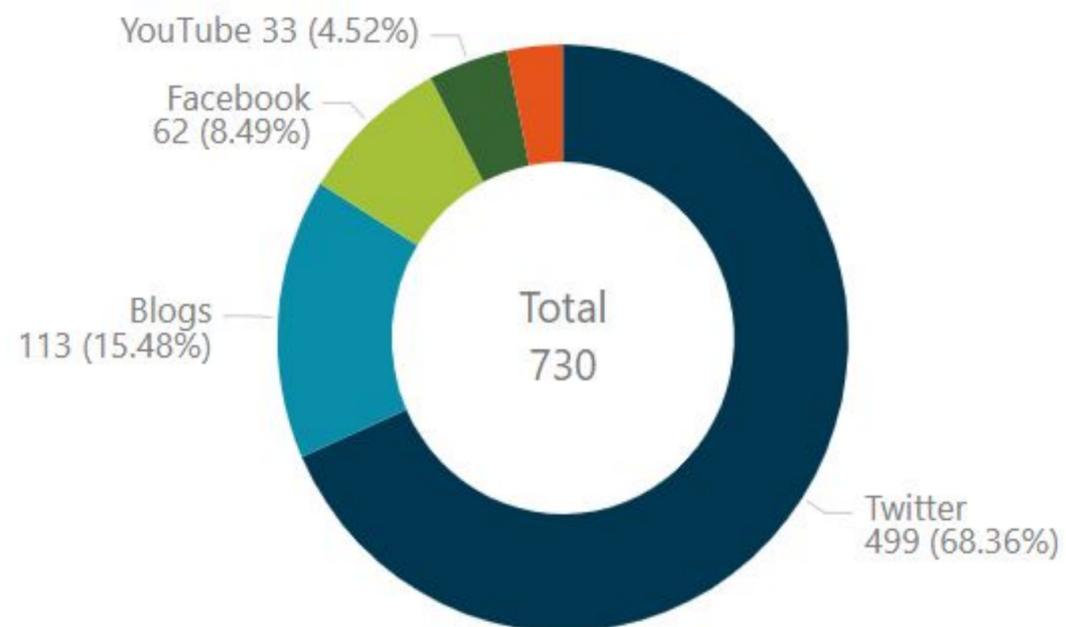
- COMENTÁRIOS DETRATORES > PROMOTORES

Highlights JULHO



- **Mídias Sociais**

SHARE DAS MÍDIAS SOCIAIS



Highlights JULHO



VIVO EASY

• Mídias Sociais



Promotor

Mídia	Usuário	Alcance
	vivobr	3.199.736
	Vivo India	1.264.611
	infomoney	163.282
	GordoGeek	64.079
	TelefonicaBr	16.130



Detrator

Mídia	Usuário	Alcance
	RobertBorlini	35.083
	oRogerioLima	18.981
	amandscreta	13.076
	ericarrache	11.825
	angelopublico	9.934

Highlights

JULHO



VIVO EASY

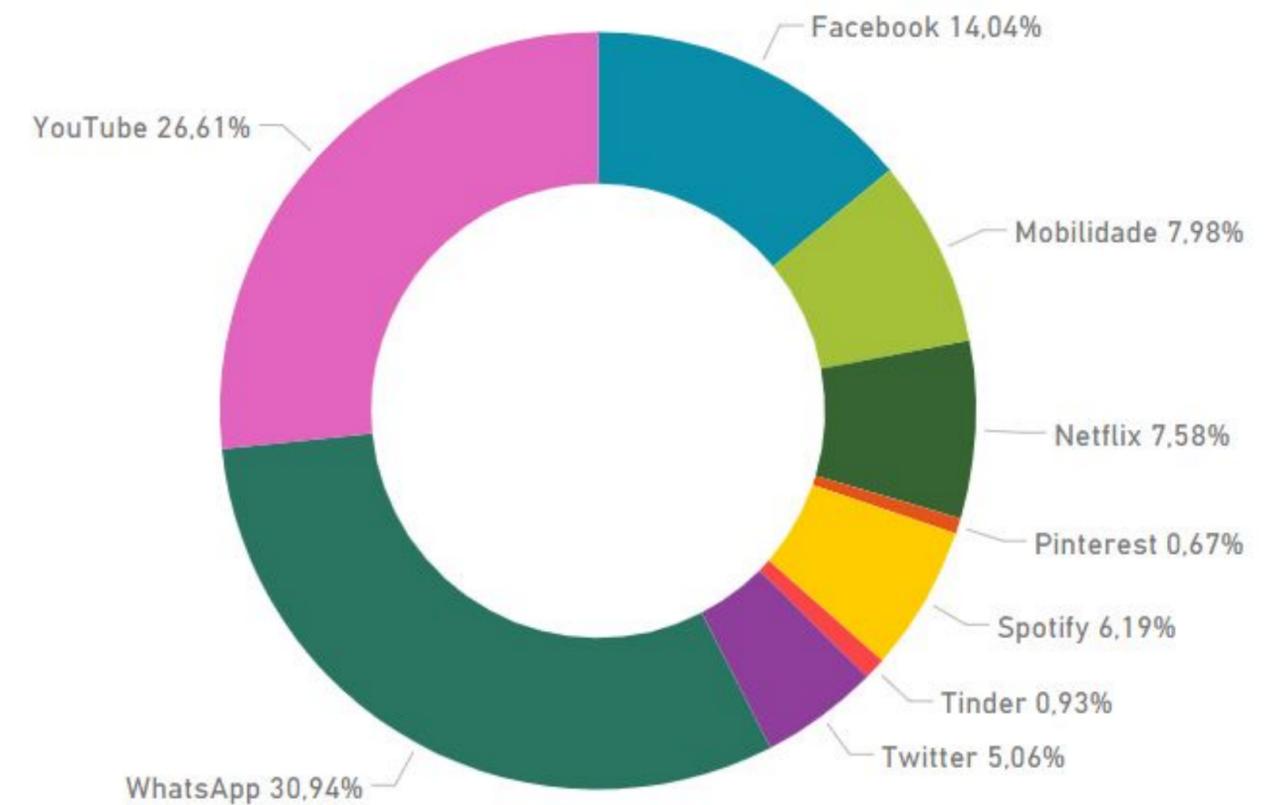
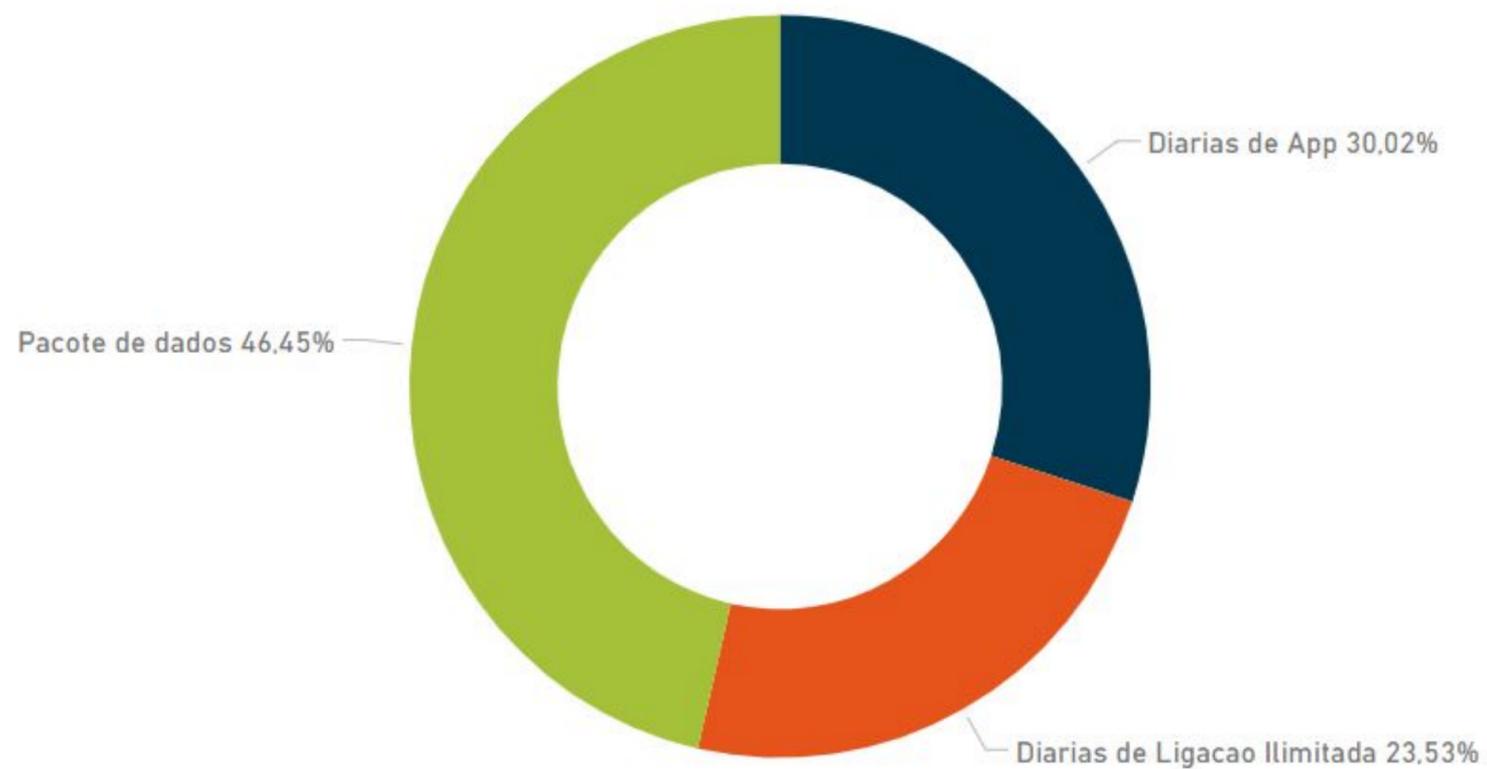
- **Indicadores de Negócios**

- PACOTE MAIS VENDIDO: INTERNET 3GB À 5GB
- PACOTE DE DADOS REPRESENTA 47% VENDAS
- MIX DIÁRIA: 10 DIAS + MAIOR VENDA
- DIÁRIAS APP: YOUTUBE WHATS 57%
- 79K MIGRAÇÕES PARA V3

Highlights JULHO



- **Indicadores de Negócios**



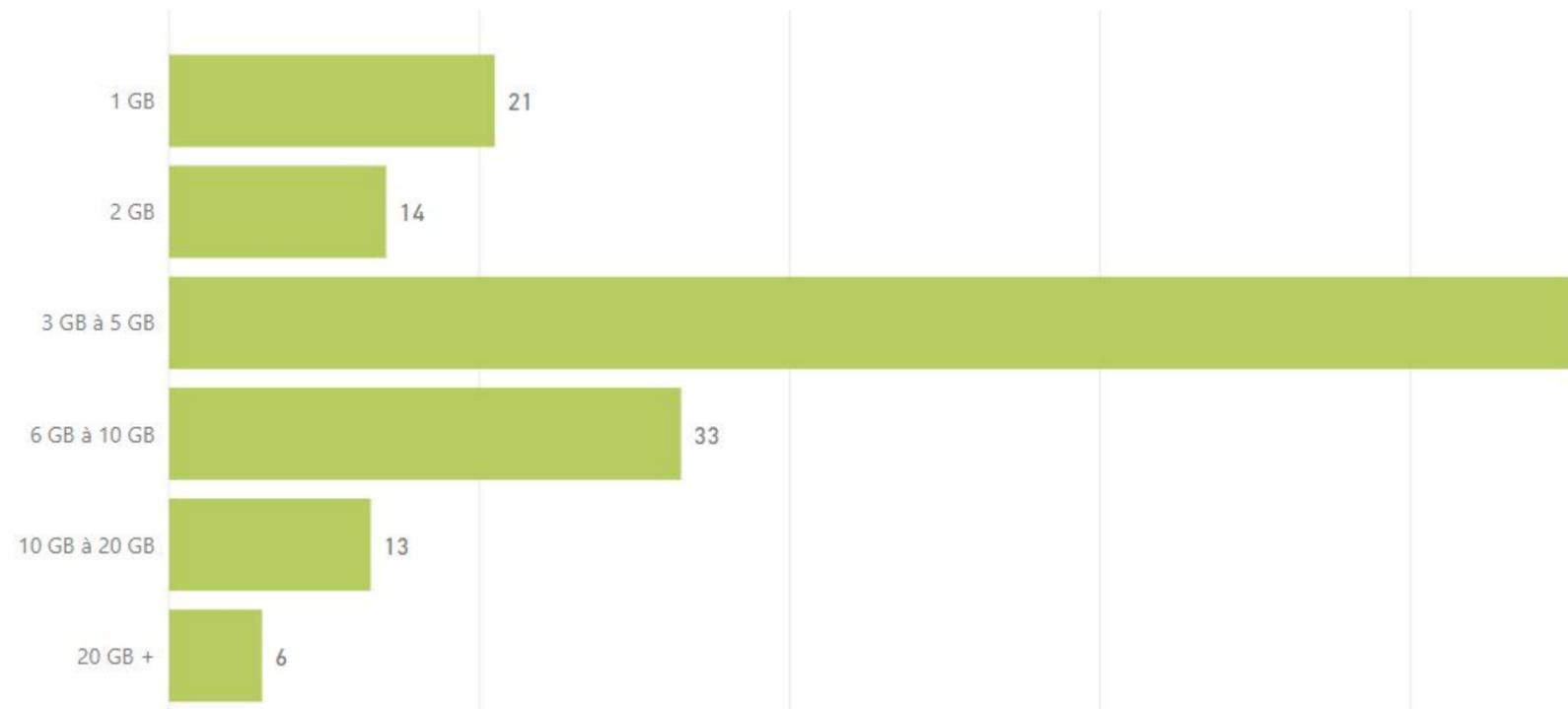
Highlights

JULHO

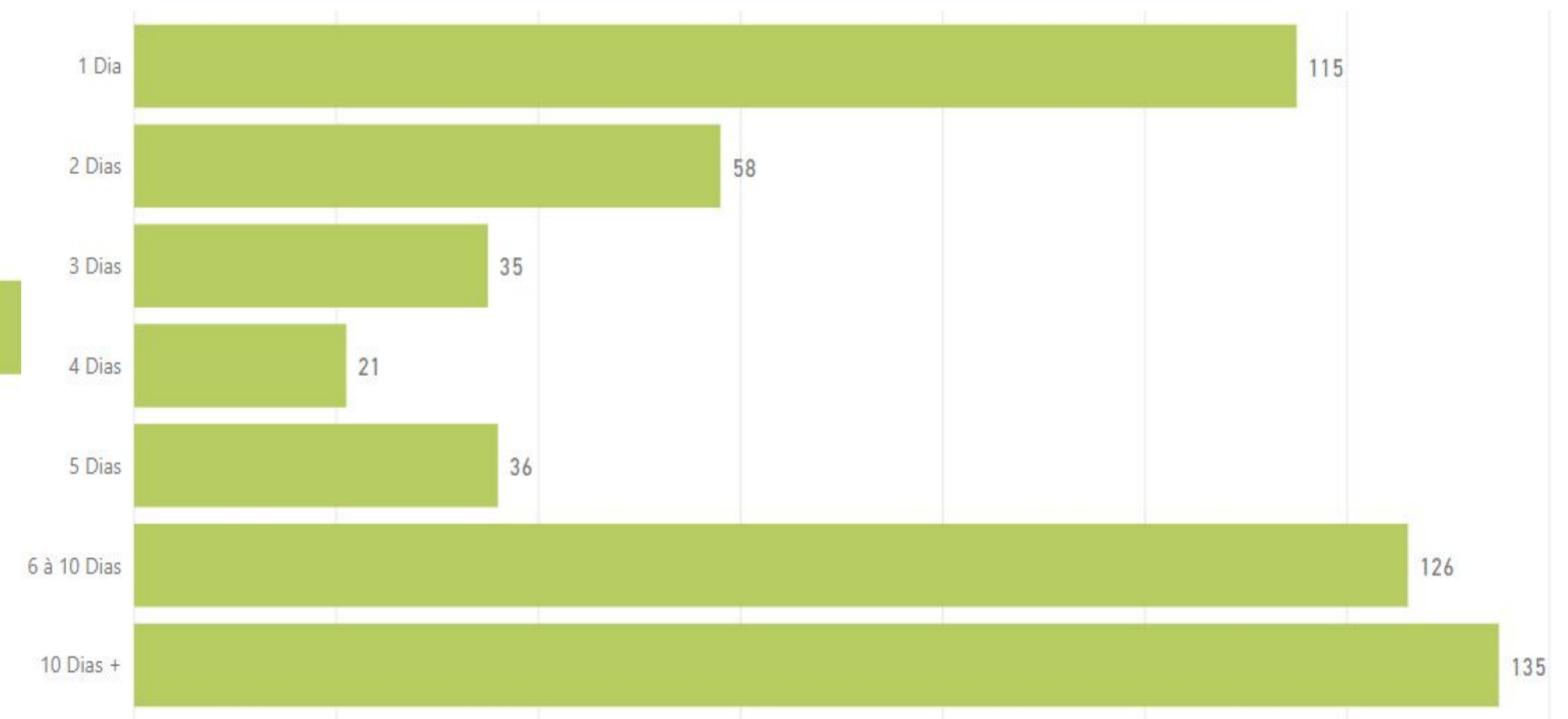


- Indicadores de Negócios

Vendas Internet



Vendas Diárias



Highlights

JULHO



VIVO EASY

- **Layer Operation**

- 52 CHAMADOS EM BACKLOG
- 23 CHAMADOS CLIENTE LINHA 999903377 CPF: 811.869.910-20
- 39% AUMENTO DOS INCIDENTES JUN x JUL

Highlights

JULHO



VIVO EASY

- Layer Operation

RECURSOS COM MENOR SAÚDE

Adesão - Solicitar Token SMS	422 - "code": "LINE_ANOTHER_COMPANY"	4619	
	422 - "code": "GENERAL_ERROR"	1375	
	500: Erro desconhecido	158	
Adesão - Validar linha	422 - "code": "GENERAL_ERROR"	3487	
	500: Erro desconhecido	577	
	422 - "code": "CUSTOMER_IS_EASY"	300	
	422 - "code": "LINE_INACTIVE"	221	
	422 - "code": "LINE_ANOTHER_COMPANY"	209	
	422 - "code": "CUSTOMER_OPEN_INVOICE"	146	
	422 - "code": "LINE_ALREADY_IN_PORTABILITY"	86	
	422 - "code": "MAX_NUMBER_OF_LINES_REACHED"	33	
	422 - "code": "CLIENT_NOT_PERSON"	16	
	422 - "code": "CUSTOMER_LOYALTY_FINE"	12	
	422 - "code": "LINE_IS_FUNCTIONAL"	10	
	422 - "code": "CLIENT_REGISTER_NOT_FOUND"	4	
	Adesão - Compra	422 - "code": "GENERAL_ERROR"	536
		422 - "code": "SERVICE"	181
422 - "code": "CREDIT_ANALYSIS_ADHERENCE_FAIL"		153	
500: Erro desconhecido		92	
422 - "code": "CLIENT_FIELD_ERROR_PLAN"		88	
422 - "code": "CLIENT_MIGRATION_ALREADY_STARTED"		9	
422 - "code": "CREDIT_CARD_INVALID_CVV"		2	

MAIORES RETORNO DE ERROS

422 - "code": "SYSTEM_MAINTENANCE"	39851
422 - "code": "GENERAL_ERROR"	11303
422 - "code": "LINE_ANOTHER_COMPANY"	4828
422 - "code": "INVALID_TOKEN"	3180
500: Erro desconhecido	1602
401 - "Unauthorized"	1057
422 - "code": "CREDIT_CARD_CREATION_"	851
503 - "Service Unavailable"	716

Obrigado!

