

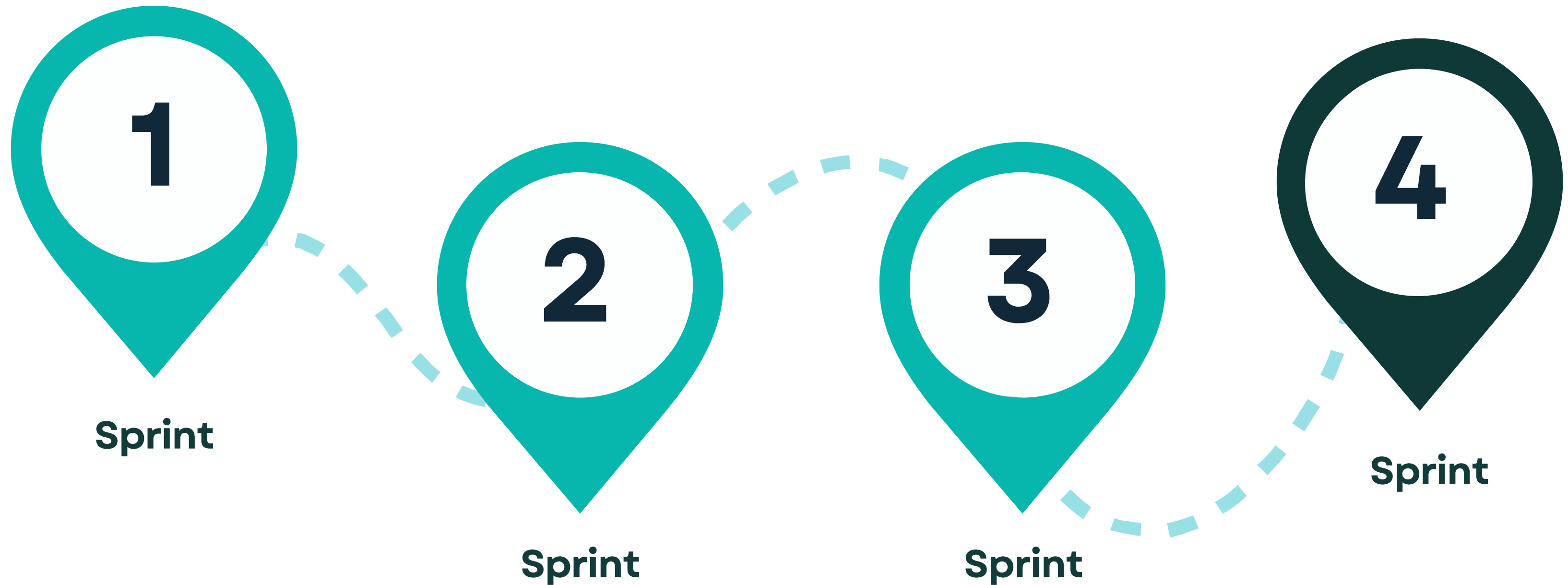
ECHO SCRIPT

Alcançando o sucesso, juntos

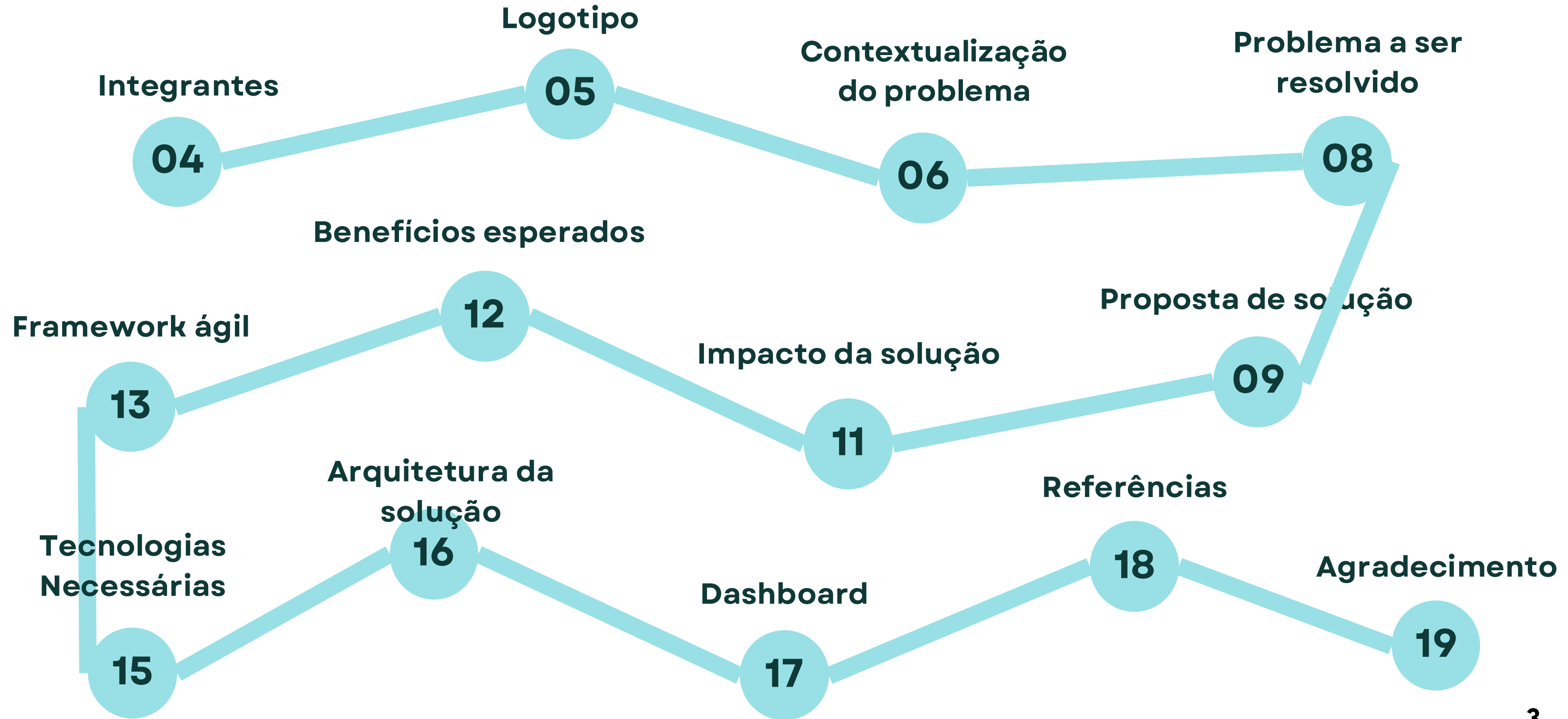


Presented by: ProMinds

ITINERÁRIO



CONTEÚDO



INTEGRANTES

Turma 2TSCF



Lucas Pinheiro
RM99061



**Isabela
Novais**
RM550234



**Caiky
Ávila**
RM99274



**Giovanna
Barbosa**
RM99105



Yann Dantas
RM550783



CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA

Referente a essa experiência, em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você indicar a TOTVS para um amigo?



Net Promoter Score (NPS):

- Apresentada em 2003 por Fred Reichheld na Universidade de Harvard.
- Tornou-se um dos principais métodos para obter feedback e mensurar a lealdade do cliente.

Atualmente a TOTVS enfrenta o desafio de aprimorar a análise das pesquisas NPS dos clientes. A baixa qualidade das transcrições de áudios, impede a extração eficiente de insights. O objetivo é desenvolver um sistema de transcrição com alta qualidade.





$$\text{NPS} = \% \text{Promotores} - \% \text{Detratores}$$

Com o NPS, empresas identificam pontos fortes e fracos, entendem as prioridades de clientes e colaboradores, elevando a qualidade de produtos e serviços.



PROPOSTA DE SOLUÇÃO



Propomos integrar a API do Speechmatics para transcrever áudios com alta precisão muitas vezes alcançando taxas de precisão superiores a 90% de forma rápida e eficiente, melhorando a qualidade e agilidade na conversão para texto.

O algoritmo do Speechmatics funciona através de um processo chamado de reconhecimento automático de fala (ASR - Automatic Speech Recognition). O Pré-processamento do áudio, extração de características, uso de modelos acústicos e de linguagem, decodificação da sequência de palavras mais provável e pós-processamento para correção de erros. Essas etapas envolvem o uso de técnicas como redes neurais profundas e algoritmos de busca para alcançar uma transcrição precisa e compreensível.

PROPOSTA DE SOLUÇÃO

Após a transcrição, o conteúdo será armazenado de forma persistente em um repositório e depois disso irá gerar insights para os usuários.



O projeto final será um dashboard a partir das transcrições realizadas de forma eficiente e precisa. A visualização dos dados terá informações extraídas dos áudios e de metadados inseridos para compor o cenário do cliente.

A partir do comportamento dos consumidores, será possível identificar quais são os futuros clientes a agir da mesma forma, gerando valor ao negócio para prevenir insatisfação com clientes.

IMPACTOS DA SOLUÇÃO

- Redução de custos;
- Melhoria na tomada de decisões;
- Escalabilidade para grandes volumes de dados;
- Qualidade na transcrição e análise de sentimento;
- Aumento do nível de satisfação e fidelidade do cliente;
- Aumento da produtividade da equipe de atendimento ao cliente;
- Maior representatividade de diferentes dialetos e sotaques na análise das pesquisas NPS;
- Estímulo à criação de empregos na área de tecnologia e inteligência artificial.



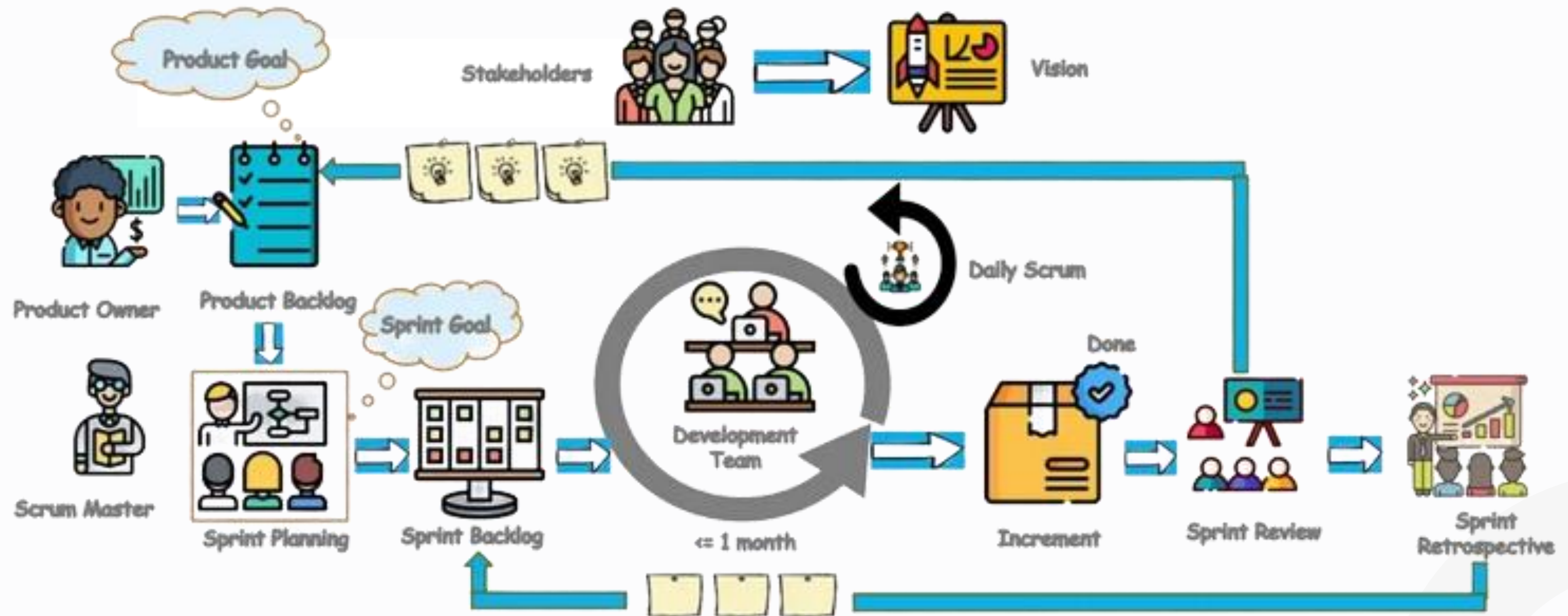
BENEFÍCIOS ESPERADOS

Espera-se que o sistema de transcrição de áudio para pesquisa NPS da TOTVS ofereça uma redução significativa na probabilidade de cancelamento de serviços devido à falta de resolução de problemas, ao mesmo tempo em que proporciona uma categorização mais precisa dos clientes. Além disso, a transcrição será realizada de forma precisa e eficiente, com ganho de tempo para a empresa e consumidores.

Implementações futuras: Transcrição realizada em Inglês e Espanhol.

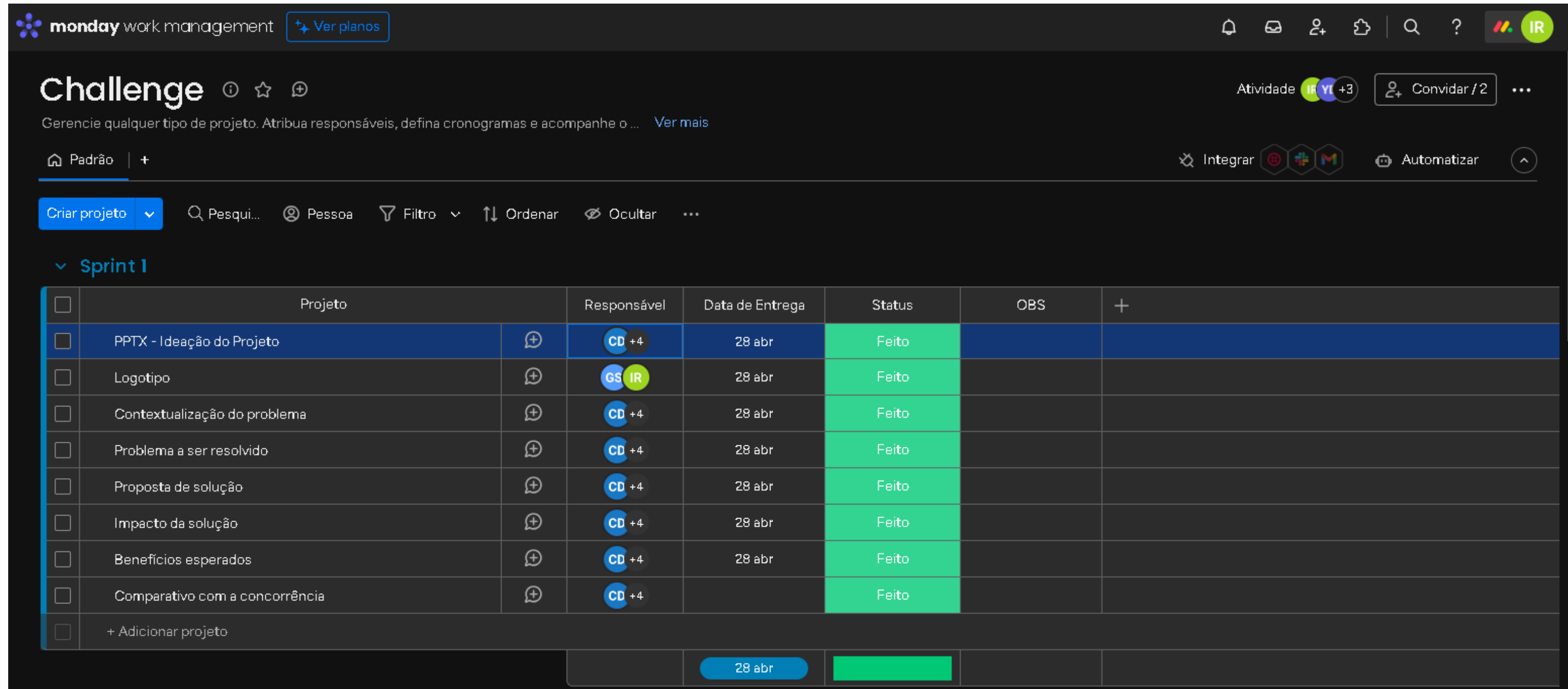


FRAMEWORK ÁGIL



Modelo de trabalho

FRAMEWORK ÁGIL








The screenshot displays the Monday.com interface for a project titled "Challenge". The interface includes a top navigation bar with the Monday logo, a "Ver planos" button, and various utility icons. Below the header, the project name "Challenge" is prominently displayed, followed by a brief description and a "Ver mais" link. A secondary bar contains options like "Padrão", "Integrar", and "Automatizar". The main section features a filter bar with options like "Criar projeto", "Pesqui...", "Pessoa", "Filtro", "Ordenar", and "Ocultar". The primary data is presented in a table for "Sprint 1", which lists tasks, their responsible parties, due dates, and status. The tasks are: "PPTX - Ideação do Projeto", "Logotipo", "Contextualização do problema", "Problema a ser resolvido", "Proposta de solução", "Impacto da solução", "Benefícios esperados", and "Comparativo com a concorrência". Each task has a checkbox, a plus icon for details, a responsible person icon, a due date of "28 abr", and a status of "Feito". A summary row at the bottom shows a total of 8 tasks, a due date of "28 abr", and a green progress bar.

<input type="checkbox"/>	Projeto		Responsável	Data de Entrega	Status	OBS	+
<input type="checkbox"/>	PPTX - Ideação do Projeto	+	CD +4	28 abr	Feito		
<input type="checkbox"/>	Logotipo	+	GS IR	28 abr	Feito		
<input type="checkbox"/>	Contextualização do problema	+	CD +4	28 abr	Feito		
<input type="checkbox"/>	Problema a ser resolvido	+	CD +4	28 abr	Feito		
<input type="checkbox"/>	Proposta de solução	+	CD +4	28 abr	Feito		
<input type="checkbox"/>	Impacto da solução	+	CD +4	28 abr	Feito		
<input type="checkbox"/>	Benefícios esperados	+	CD +4	28 abr	Feito		
<input type="checkbox"/>	Comparativo com a concorrência	+	CD +4		Feito		
<input type="checkbox"/>	+ Adicionar projeto			28 abr			

Utilizamos o Monday para gerenciar o cronograma do nosso projeto e organizar a entrega das sprints. Essa ferramenta nos permite ter uma visão clara das tarefas, prazos e responsabilidades, facilitando a colaboração da equipe e garantindo que estamos sempre alinhados com nossos objetivos.

TECNOLOGIAS NECESSÁRIAS

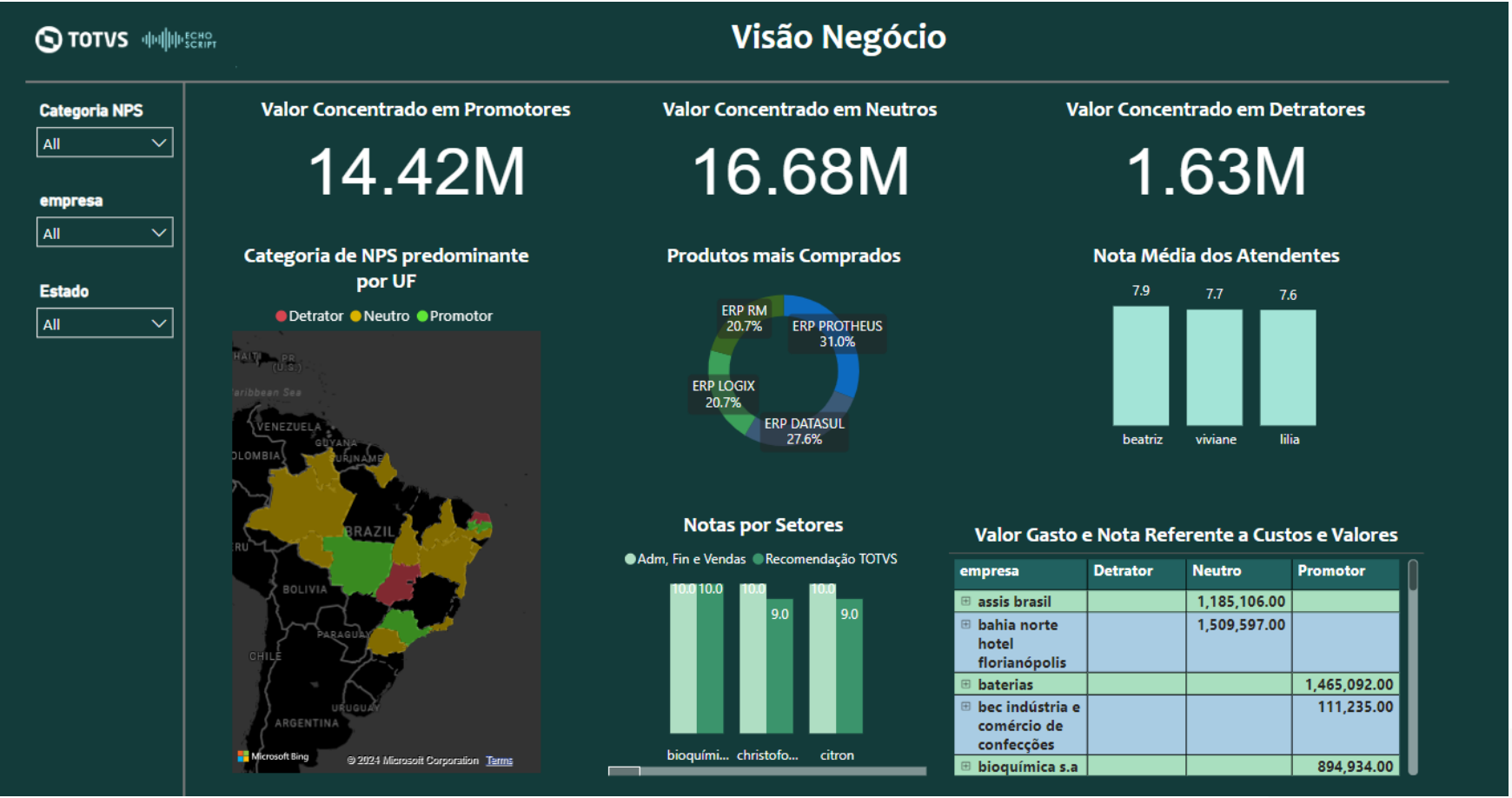
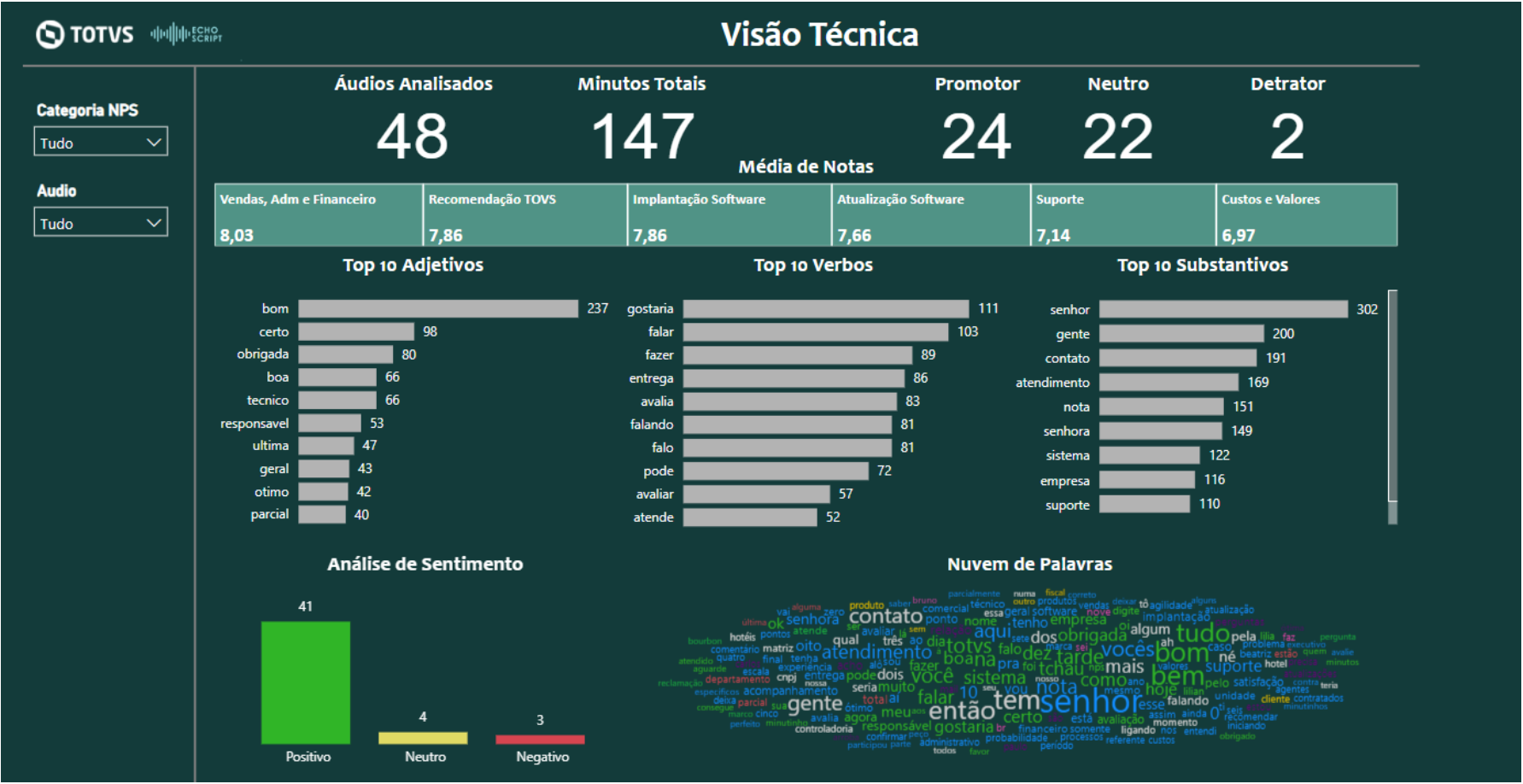
Tecnologia utilizada	Descrição do Uso da Tecnologia na solução definida
	Ferramenta para gestão de projetos, auxiliando no controle das atividades em equipe.
	Linguagem de programação onde serão integradas as APIs de transcrição e consulta utilizadas em nosso projeto, possibilitando também a análise acerca com resultados.
	Ferramenta que irá realizar as transcrições de áudio de maneira rápida e eficaz, tendo como diferencial o processo de ASR (Automatic Speech Recognition), processo este que permite a a decodificação da sequência de palavras mais prováveis.
	Banco de dados NoSQL para armazenar os arquivos JSON (contendo as transcrições).
	Ferramenta de visualização de dados que irá gerar de maneira mais ilustrativa e direta, insights sobre a análise de sentimento feita em relação as transcrições.

ARQUITETURA DA SOLUÇÃO



DASHBOARD

[ACESSE AQUI O DASHBOARD!](#)



[ACESSE AQUI A DOCUMENTAÇÃO!](#)

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

O que é NPS: Net Promoter Score, o indicador de lealdade de clientes. SoluCX.
Disponível em: <https://solucx.com.br/blog/o-que-e-nps-net-promoter-score/>.
Acesso em: 21 de abril de 2024.

NPS: o método que nasceu em Harvard e se tornou indispensável no varejo. SoluCX.
Disponível em: <https://solucx.com.br/blog/nps-o-metodo-que-nasceu-em-harvard-e-se-tornou-indispensavel-no-varejo/>. Acesso em: 21 de abril de 2024.

Speechmatics. Disponível em: <https://www.speechmatics.com/>. Acesso em: 30 de abril de 2024.

OBRIGADO
PELA SUA ATENÇÃO