

# Análise e Feedback Automatizados com Inteligência Artificial

---

**Integrantes do Projeto:** Bruno Antunes, Gabriel Henrique, Gabriel Jesus, Pedro Henrique e Rafael Lino

**Instituição:** FIAP

**Professor:** Hellynson Cassio Lana



## Sumário

1. Introdução
2. Objetivos Específicos
3. Autocrítica
4. Planos para o Futuro do Projeto
5. Conclusão

## 1. Introdução

Sobre o projeto Expi, destacando sua relevância para a análise de atendimento automatizado em chatbots e canais de voz, com foco na aplicação de inteligência artificial para aprimorar a qualidade do atendimento e gerar feedbacks automatizados.

## 2. Objetivos Específicos

Analisar conversas e gerar feedbacks automatizados utilizando inteligência artificial, visando monitorar e melhorar chatbots e atendimentos por voz. O projeto propõe-se a identificar pontos de aprimoramento e tendências de comunicação eficazes, oferecendo insights para equipes que atuam diretamente no suporte ao cliente.

## 3. Autocrítica

Após um longo período de planejamento e desenvolvimento, estamos satisfeitos com os resultados alcançados, especialmente pela oportunidade de apresentar o Expi no Next. Contudo, enfrentamos desafios, como a dificuldade na implementação da transcrição de áudio para o Expi Voice, o que nos levou a desenvolver uma solução alternativa que exibia a captura de voz na tela, embora sem som.

Além disso, percebemos que, ao concentrarmos nossos esforços no Expi Chat, deixamos de explorar outras funcionalidades do sistema, o que poderia ter sido um diferencial importante. Talvez, com mais diversidade de funcionalidades, poderíamos ter alcançado o pódio no Next, mas estamos satisfeitos com o reconhecimento e as conquistas obtidas.

## 4. Planos para o Futuro do Projeto

Para o futuro, nossa visão é automatizar e consolidar o Expi como um produto comercializável, oferecendo-o como uma ferramenta de CRM integrada para empresas de diferentes portes. A ideia é expandir o Expi, tornando-o compatível com diversas plataformas de comunicação, ajudando empresas a monitorar e melhorar o atendimento ao cliente com maior precisão e eficácia.

## 5. Conclusão

Esse projeto fortaleceu nosso compromisso com a melhoria contínua, e acreditamos que o Expi tem grande potencial para se destacar como uma ferramenta de CRM. Estamos animados para seguir aprimorando nossa solução, trazendo cada vez mais valor para empresas que buscam monitorar e elevar a experiência de atendimento ao cliente.