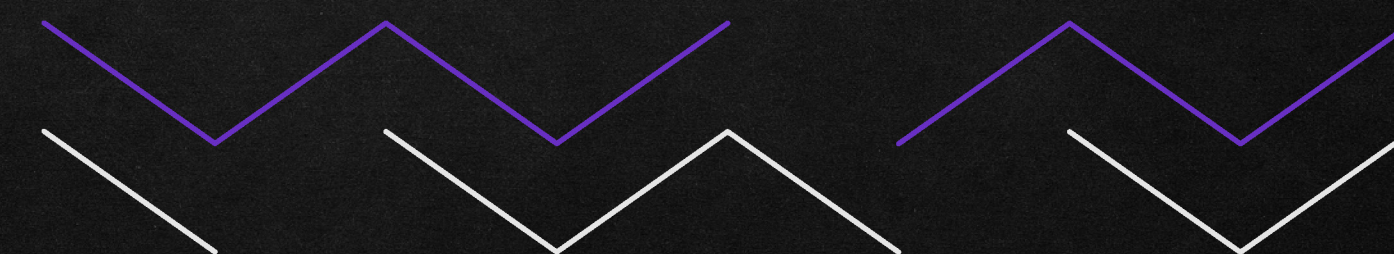
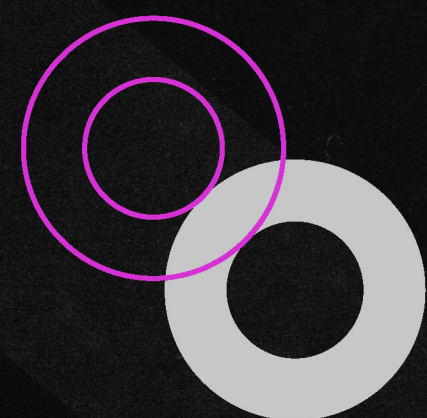
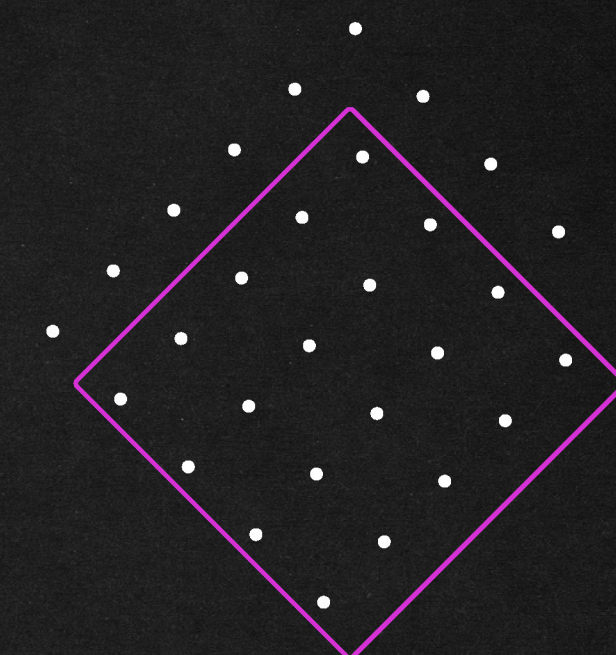


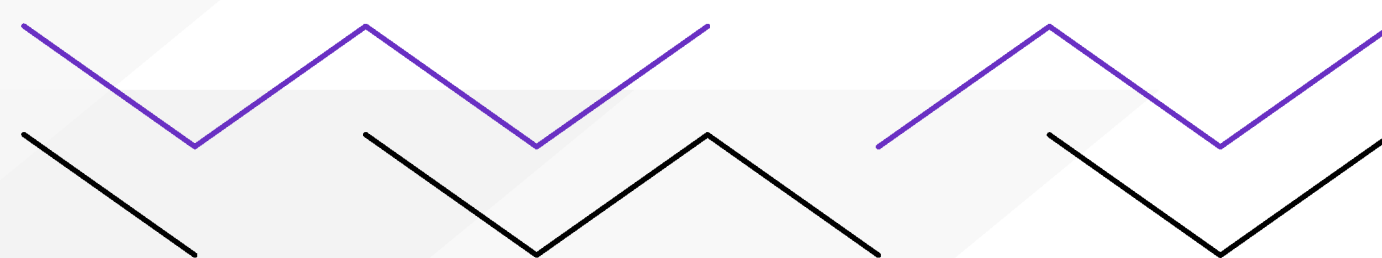
Manual de Utilização

feel2go

Sentiment Analysis



Sumário



1. Login na plataforma.....03

2. Dashboard.....04

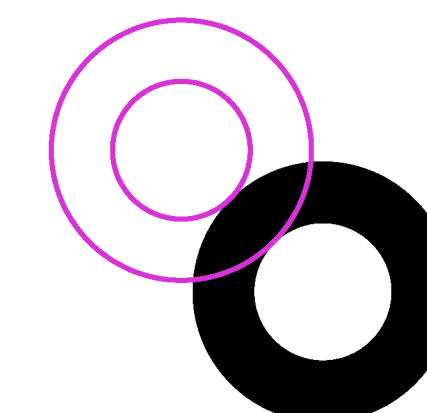
3. Lote.....05

4. Contextos.....07

5. Análises.....10

6. Transcrições.....14

7. Adicionar Usuário.....17



Login na plataforma

O acesso ao Feel2go é realizado por meio do link abaixo:

<https://feel2go.azurewebsites.net/#/>

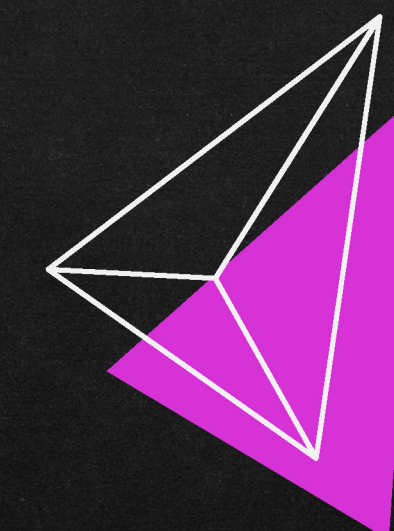


diego

.....

Login

A equipe do link2go fornecerá o Usuário e Senha inicial por e-mail.



Dashboard

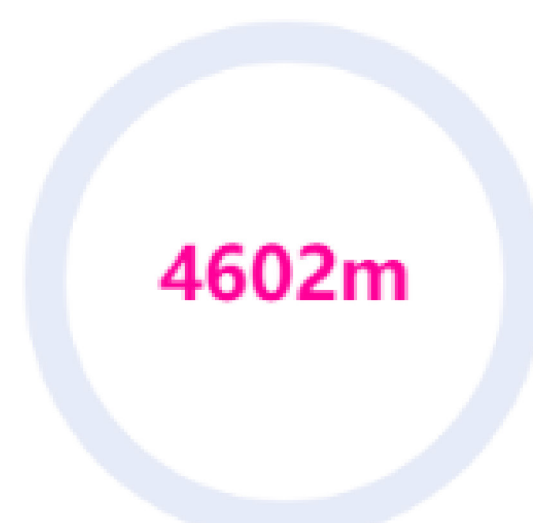
Tempo médio de atendimento
no mês



Atualizado hoje às 15:04

Soma de todas as minutagens
de atendimento por mês

Tempo total de atendimento no
mês



Atualizado hoje às 15:04

Duração média dos
atendimentos por mês.

Tempo médio de silêncio



Atualizado hoje às 15:04

Duração média sem fala de
nenhuma das partes

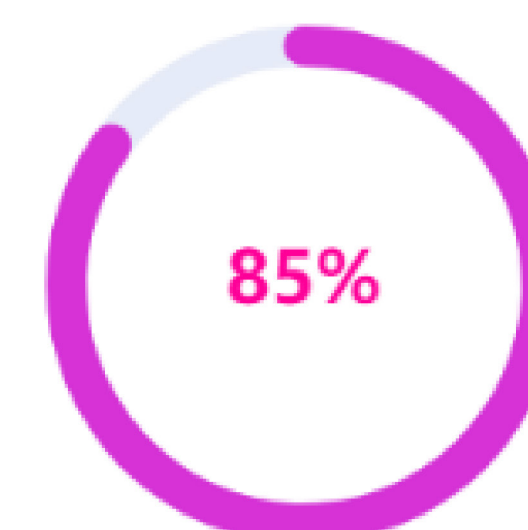
Tempo médio de crossover



Atualizado hoje às 15:04

Tempo médio com ambas
as partes falando

Confiança média das
transcrições

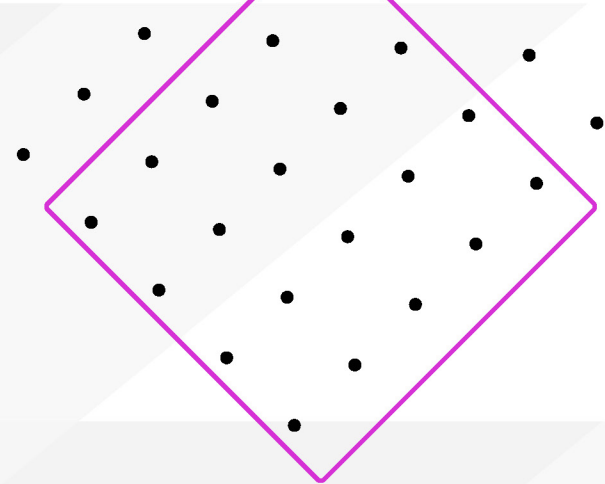


Atualizado hoje às 15:07

Fidelidade das transcrições
com relação aos áudios



Lote



Conjunto de arquivos de áudio onde o usuário importa a fim de analisar informações

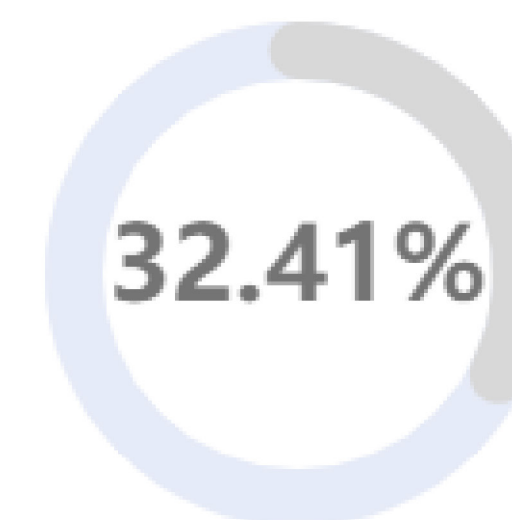
Lista de lote de arquivos

Novo lote

NOME	ARQUIVOS	criação	ID	STATUS	
Lote Automático / 08-04-2022 12:38:15	3	08/04/2022	9783	concluído	 
teste 23423	1	30/03/2022	9197	concluído	 
teste 11	3	30/03/2022	9195	concluído	 
teste 10	4	30/03/2022	9193	concluído	 
teste 5	2	30/03/2022	9192	concluído	 

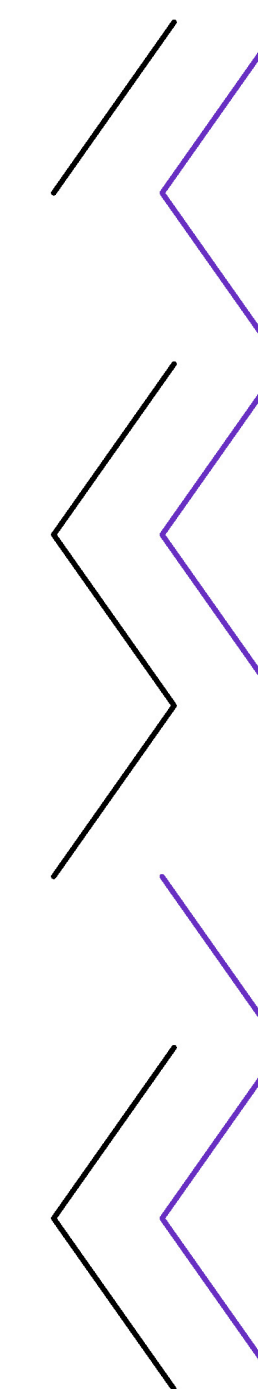
« Anterior **1** 2 3 4 5 ... 10 Próximo »

Percentual de lotes em processamento



OBSERVAÇÃO

Aqui o cliente pode fazer o upload dos metadados detalhando as informações que achar necessário.
*Deixamos um modelo a ser seguido para download.



Lote

Upload de novo lote

X

NOME

Arraste seu arquivo aqui



Concluir

Para criar um lote o usuário deve:

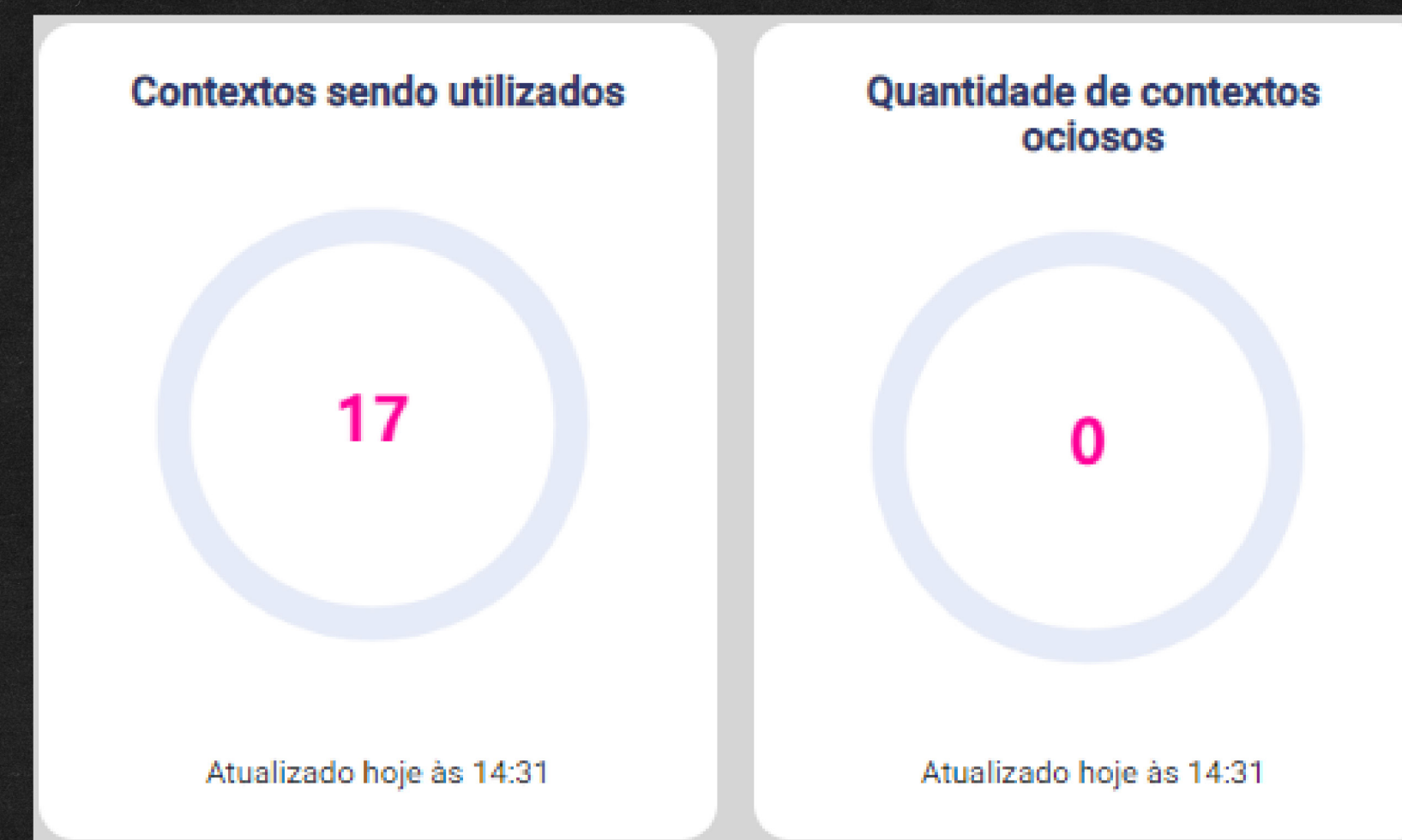
Clicar em **NOVO LOTE**;

Nomea-lo;

Importar seus arquivos de áudio arrastando até o espaço indicado.

Contextos

Conjunto de **palavras/expressões** que o usuário pode cadastrar afim de analisar arquivos de áudio posteriormente (filtro)



Contextos

Novo Contexto

ID	NOME	QUANT. PALAVRAS	DATA CRIAÇÃO	ATIVO?	
1	Teste Ricardo	2	15/09/2021	✓	⋮
29	fl ativo	6	14/10/2021	✓	⋮
30	fl INativo - alt	2	14/10/2021	✓	⋮
87	teste	0	22/10/2021	✓	⋮
91	teste 3	0	22/10/2021	✓	⋮
96	teste	18	22/10/2021	✓	⋮

TEMPO ENVIO E-MAILS (min)

720

Adicionar contextos

- 1º Nomeie o Contexto e ative-o
- 2º Defina o tipo de busca entre palavras não encontradas e encontradas
- 3º Defina as Intenções para busca
- 4º Coloque os e-mails que serão enviados os relatórios
- 5º Coloque as palavras e expressões que deseja analisar
- 6º Tenha a opção de ativar a SIMILARIDADE e analisar palavras e expressões similares das que foram definidas

Adicionar contexto
X

NOME*

ATIVO?

TIPO DE BUSCA DAS PALAVRAS-CHAVE

INTENÇÕES

PALAVRAS CHAVES*

E-MAILS*

Adicionar

Intenções



Score de intenções^x

dúvidas: 79%

problema: 14.000000000000000002%

teste: 8%

As intenções são o propósito ou a finalidade da ligação.

Por exemplo, se o cliente importa ligações que podem ser separadas em dúvidas ou problemas sobre um determinado produto, podemos cadastrar as intenções "dúvida" e "problema" e a IA tentará classificar a ligação de acordo com as intenções cadastradas.

Análises

Busca de contextos em cima de um lote, e informa uma leitura detalhada do que o usuário buscou nos áudios. A sua visualização pode ser feita pela própria plataforma apenas clicando na análise desejada ou também será enviada aos emails cadastrados no contextos

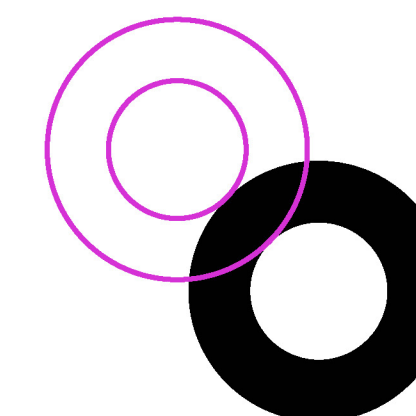
Lista de Análises

Pesquisa por metadados

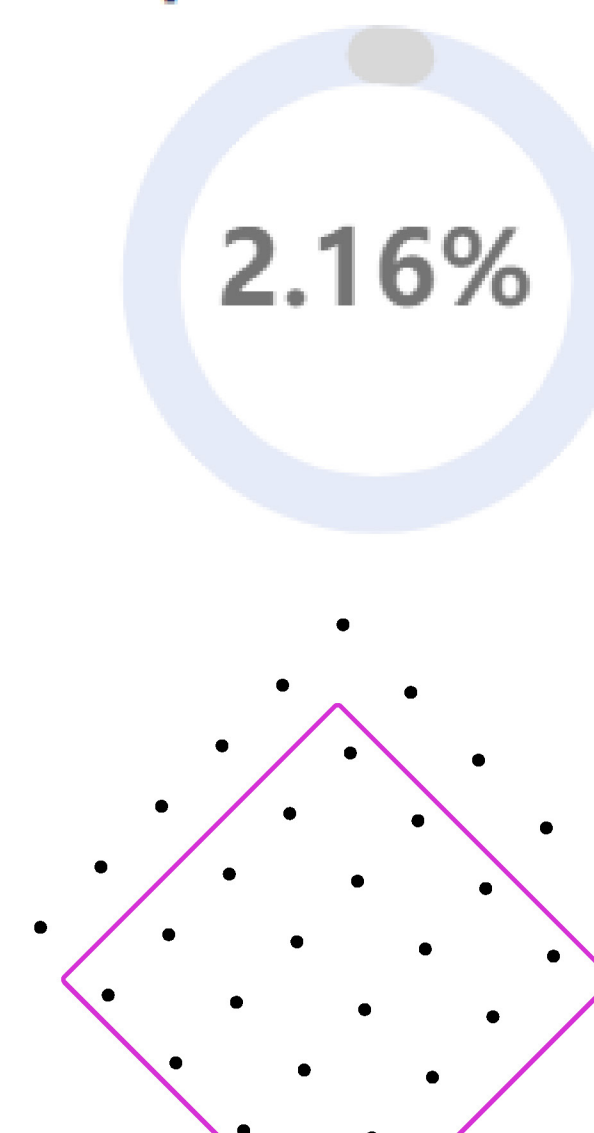
[Nova análise](#)

NOME	ARQUIVOS	criação	ID	STATUS	
Teste - Lote Automático / 08-04-2022 12:	3	08/04/2022	13693	concluído	
asfsaf - Lote Automático / 08-04-2022 12:	3	08/04/2022	13692	concluído	
Diego - Lote Automático / 08-04-2022 12:	3	08/04/2022	13691	concluído	
teste diego2 - Lote Automático / 08-04-2	3	08/04/2022	13690	concluído	
dt - Lote Automático / 08-04-2022 12:38:	3	08/04/2022	13689	concluído	
Diego - Lote Automático / 08-04-2022 12:	3	08/04/2022	13688	concluído	
contexto diego teste - Lote Automático /	3	08/04/2022	13687	concluído	

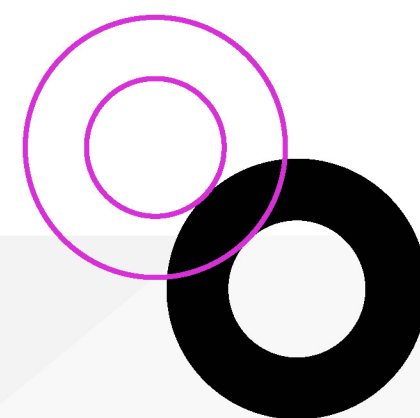
« Anterior **1** 2 3 4 5 ... 19 Próximo »



Percentual de análises em procedimento



Criar análise



Nova análise

x

SELECIONE UM LOTE OU FAÇA O UPLOAD DE ARQUIVOS CLICANDO NO BOTÃO PRÓXIMO

NOME

TAGS

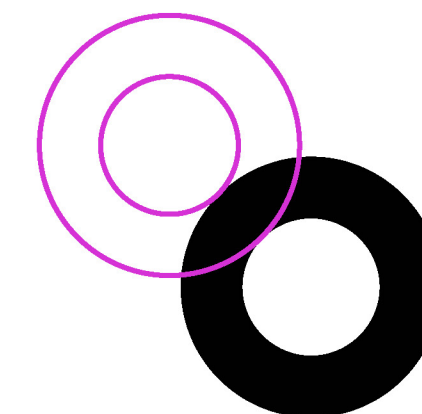
CONTEXTOS

E-MAILS

PALAVRAS CHAVES

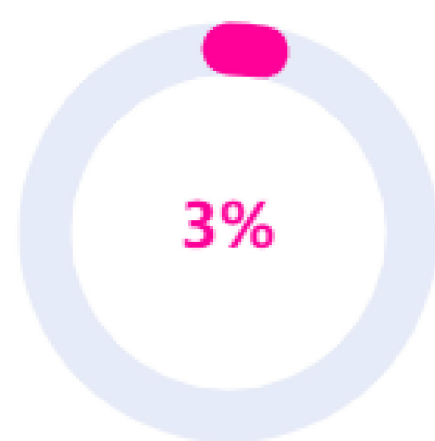
- 1º Selecione o lote que deseja analisar
- 2º Nomeie a análise e defina suas tags para auxiliar a busca futuramente
- 3º Selecione o contexto salvo a ser usado na análise
- 4º Caso tenha algum email para ser enviado a análise ou alguma outra palavra/frase que não esteja salvo no contexto, você pode adicionar agora.

Visualizar análise

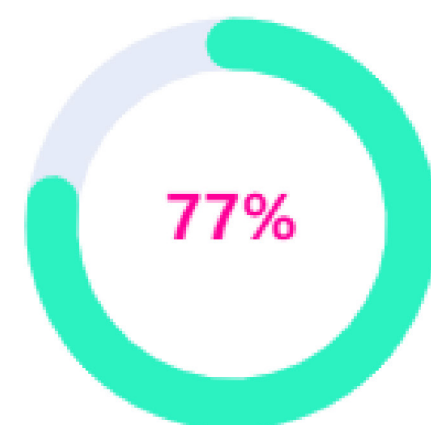


Análise sentimental dos áudios no geral divididos em 3 setores: negativo, positivo e neutro.

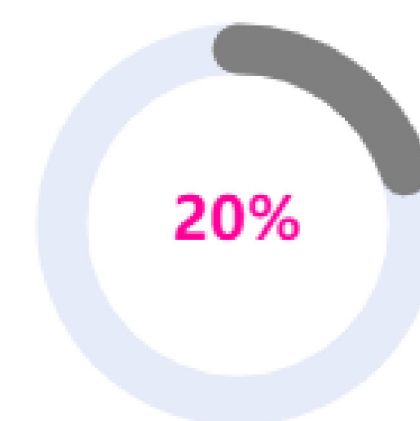
Sentimento negativo geral



Sentimento positivo geral



Sentimento neutro geral



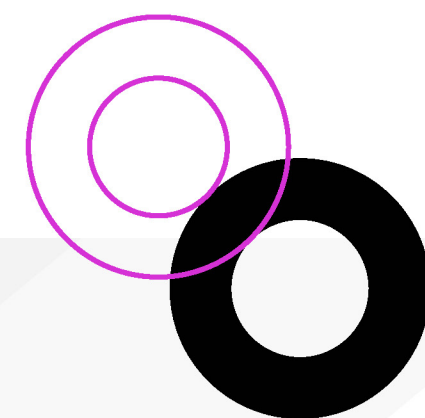
Percentual de sentimentos



97%

Percentual total dos sentimentos em toda análise dos áudios

Transcrições



Com a análise sentimental e a transcrição são feitas separadamente a cada áudio importado, e essa análise pode ser visualizada separadamente no guia de busca abaixo.

< Arquivos da análise do Teste - Lote Automático / 08-04-2022 12:38:15 (auto)

3 ligações

PALAVRAS CHAVES

CONTEXTOS

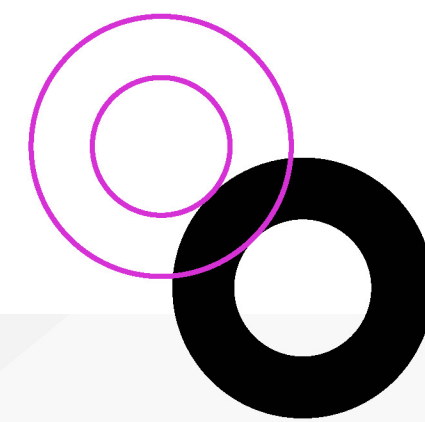
Buscar

NOME	N. DE TRANSIÇÕES	MIN. TRANSCRITOS	ID	STATUS	
11972119210 15-09.w	19	1.23	212095	concluído	resumo
11972119210 15-09.w	19	1.23	212096	concluído	resumo
11972119210 15-09.w	19	1.23	212172	concluído	resumo

OBSERVAÇÃO

Aqui é mostrado um resumo da transcrição da ligação

Transcrições



Transcrição atual

O QUE VOCÊ DESEJA SABER?

buscar

😊 **Cliente:** falo. Tamires, bom dia, fala com o Silvio
😊 **Atendente:** nem que possa
😊 **Cliente:** e Silvio. Eh eu fiz a aquisição de um emissor de nota fiscal e aí na hora que eu fiz perguntar uma coisa que tem limite de emissão de notas tem algum número que eu posso emitir por mês ou isso não acontece
😊 **Atendente:** Senhor Silvia eu vou passar pro senhor o telefone diretamente lá da central de emissor de notas fiscais tá? Que eles vão poder passar pro senhor se tem limite, se não tem, se tiver qual limite máximo
😊 **Cliente:** tá bom? Certo, tá bom. Cê pode
😊 **Atendente:** o telefone
😊 **Cliente:** pode dizer.
😊 **Atendente:** é o
😊 **Cliente:** DDD onze
😊 **Atendente:** nove
😊 **Cliente:** nove
😊 **Atendente:** quatro quatro quatro nove
😊 **Cliente:** quatro quatro quatro nove
😊 **Atendente:** três cinco meia
😊 **Cliente:** nove quatro quatro quatro quatro nove três cinco meia nove
Atendente: (Não Reconhecido)
😊 **Cliente:** Não, só isso. Obrigado, viu?
😊 **Atendente:** nada se ele disser ele agradece o contato. Tenha um bom dia. Tchau tchau.

Geral Cliente Atendente

😊
POSITIVO
77%

😐
NEUTRO
17%

😞
NEGATIVO
6%

Todas as transcrições são analisadas e descritas a cada frase e ficam disponíveis para serem exportadas. Aqui também pode-se localizar diretamente as palavras que desejar na conversa através de "perguntas", por exemplo:

- "Qual o nome da pessoa"
- Resposta "Silvio" e marca no texto onde aparece.

Aqui pode se ver melhor visto a análise sentimental, geral, pelo cliente e pelo atendente.

Transcrições

A identificação e a avaliação dos áudio ficam disponíveis para consulta, além do áudio completo com consulta segundo a segundo com a análise sentimental.

Nome do arquivo: 11972119210 15-09

Formato: wav

Duração: 00:01:14

Tempo de silêncio: 00:00:04

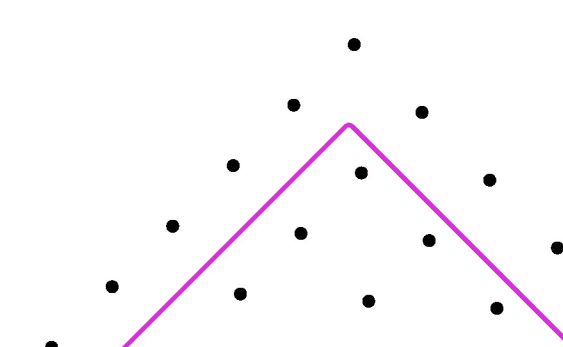
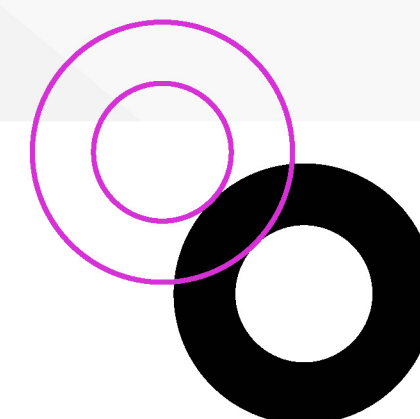
Tempo de crossover: 00:00:00

Data Criação: 8/4/2022

Palavras Encontradas:



Sentimentos gerais das interações



Adicionar Usuário

Para adicionar novos usuários vá até CONFIGURAÇÕES > USUÁRIOS > NOVOS USUÁRIOS

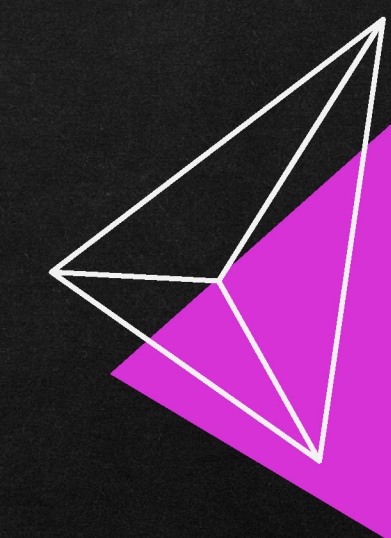
Adicionar usuário ✕

NOME
kattson

EMAIL

LOGIN **SENHA** **CONFIRMAR SENHA**

Password not match



Obrigado!

link2go

