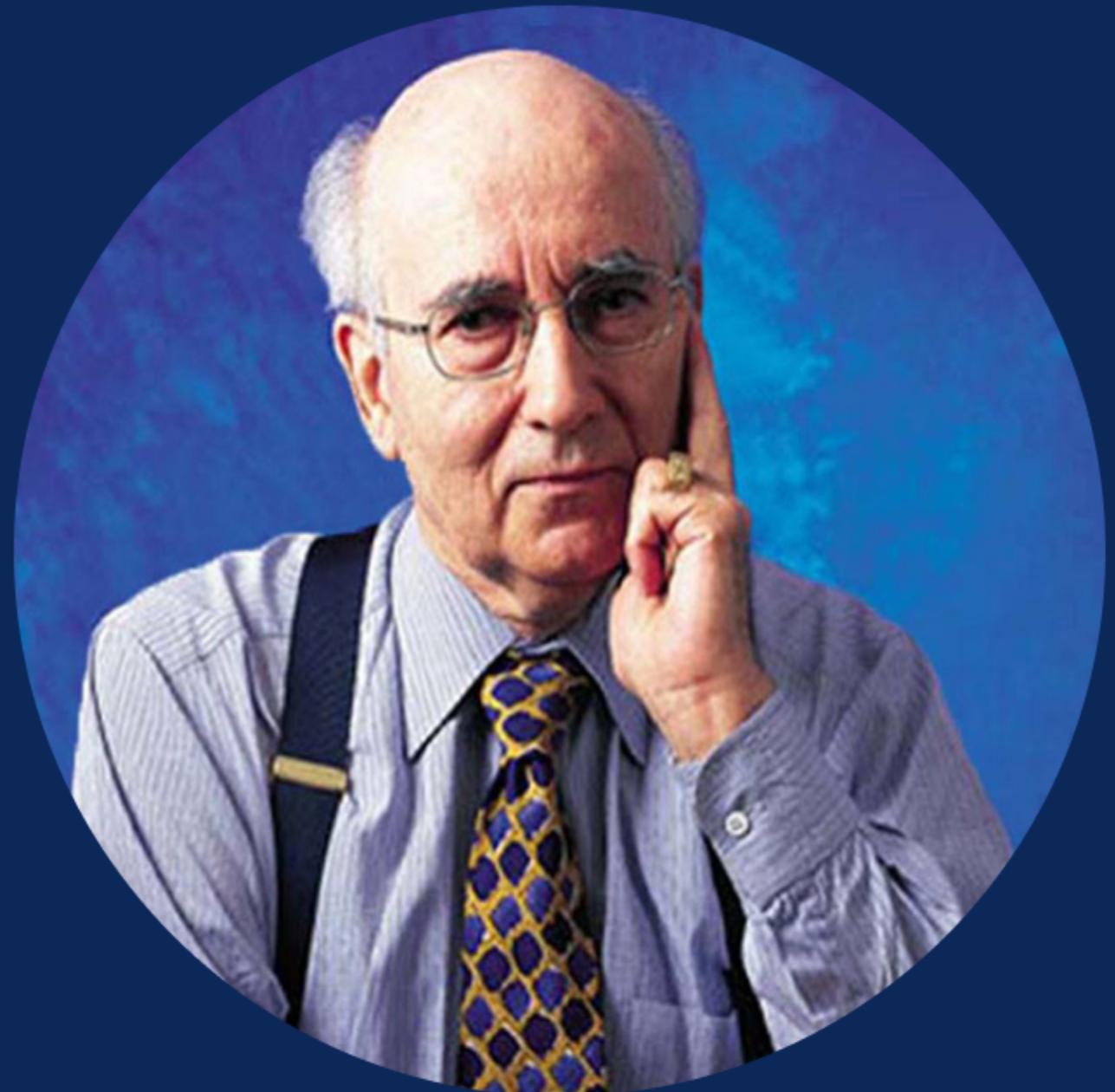




Decifre sentimentos.
**Transforme palavras
em insights poderosos**



“O marketing não pode ser visto apenas como um setor . Na verdade, esse setor deve funcionar como uma força de papel decisivo para o sucesso de um negócio”

Philip Kotler



Marketing

força orientadora

Quando o marketing entrega valor ao cliente e satisfaz suas necessidades, a empresa **atrai, retém e aumenta** o número de clientes

Consumidor 4.0



Sabe exatamente o que quer e onde quer chegar



Negocia, contesta e muda de decisão a todo momento



Muito engajado nas redes sociais

Marketing 4.0



Presença nas redes sociais
(agilidade no atendimento)



Cuidar da imagem da empresa
(identificação com a marca)



Otimizar o atendimento ao cliente



Marketing

força orientadora

• Seguir

Ver respostas (2)

Quando é que vocês vão dar uma satisfação sobre as compras que deram erro e foram debitadas das nossas contas????!!! Quero meu dinheiro!!!!!!

6 h 17 curtidas Responder Ver tradução

Ver respostas (3)

• Seguir

Pior aplicativo de banco que usei, cancelei já

3 d 1 curtida Responder Ver tradução

Ver respostas (1)

App do Itaú é muito ruim

7 sem 4 curtidas Responder Ver tradução

Ver respostas (1)

ades, a empresa

4.0

es sociais
ndimento)

• Seguir

Áudio original

Bom patrocinar Lolla e deixar os correntistas sem saldo bancário e sem cartão durante o final de semana.Pessima relacionamento com o cliente e desinformação de vcs

12 sem 21 curtidas Responder Ver tradução

Ver respostas (6)

• Seguir

Áudio original

Oii! Não estou conseguindo entrar na minha conta depois que coloquei uma nova senha. Conseguem me ajudar? Preciso muito pegar um comprovante de pagamento

23 h Responder Ver tradução

Ver respostas (1)

Negocia, co
a todo mom

Muito engaj



Marketing

força orientadora

Quando o marketing entrega valor ao cliente e satisfaz suas necessidades, a empresa **atrai, retém e aumenta** o número de clientes

Consumidor 4.0



Sabe exatamente o que quer e onde quer chegar



Negocia, contesta e muda de decisão a todo momento



Muito engajado nas redes sociais

Marketing 4.0



Presença nas redes sociais
(agilidade no atendimento)



Cuidar da imagem da empresa
(identificação com a marca)



Otimizar o atendimento ao cliente



Marketing orientado a dados

Data driven: decisões e ações são feitas em números e dados, não em 'achismo'

O que as empresas estão fazendo?

76% afirmam que tomam decisões com base na análise de dados

30% empresas orientadas a dados crescem 30% a mais ao ano

69% afirmam que ajuda a concentrar os conteúdos e mensagens



melhora a experiência e satisfação geral dos consumidores

63% aumentaram seus gastos para ter publicidade mais direcionada



aumenta a fidelidade dos clientes à marca



**“A melhor maneira de
persuadir as pessoas é com
os ouvidos – ouvindo a elas”**

Dean Rusk



Como ouvi-las?

“A melhor maneira de
persuadir as pessoas é com
os ouvidos – ouvindo a elas”

Dean Rusk

Dados



Tecnologia



Tecnologia no atendimento

Criar uma **experiência omnichannel** de atendimento automatizando processos

55%

das equipes de atendimento ao cliente relatam um aumento da preferência dos clientes por interagir nos canais digitais



Chatbots e automação de respostas



Direcionamento de posts



Envio automático de emails



Marketing

força orientadora

• Seguir

Ver respostas (2)

Quando é que vocês vão dar uma satisfação sobre as compras que deram erro e foram debitadas das nossas contas????!!! Quero meu dinheiro!!!!!!

6 h 17 curtidas Responder Ver tradução

Ver respostas (3)

• Seguir

Pior aplicativo de banco que usei, cancelei já

3 d 1 curtida Responder Ver tradução

Ver respostas (1)

App do Itaú é muito ruim

7 sem 4 curtidas Responder Ver tradução

Ver respostas (1)

ades, a empresa

4.0

es sociais
ndimento)

• Seguir

Áudio original

Bom patrocinar Lolla e deixar os correntistas sem saldo bancário e sem cartão durante o final de semana.Pessima relacionamento com o cliente e desinformação de vcs

12 sem 21 curtidas Responder Ver tradução

Ver respostas (6)

• Seguir

Áudio original

Oii! Não estou conseguindo entrar na minha conta depois que coloquei uma nova senha. Conseguem me ajudar? Preciso muito pegar um comprovante de pagamento

23 h Responder Ver tradução

Ver respostas (1)

Negocia, co
a todo mom

Muito engaj



Como saber o que o consumidor **profundamente deseja**? Como ele se **sente**? Como torná-lo **fiel**?



AdTrack

transforme palavras em insights poderosos

Ranking de palavras mais comentadas



Ranking de perfis que mais comentam

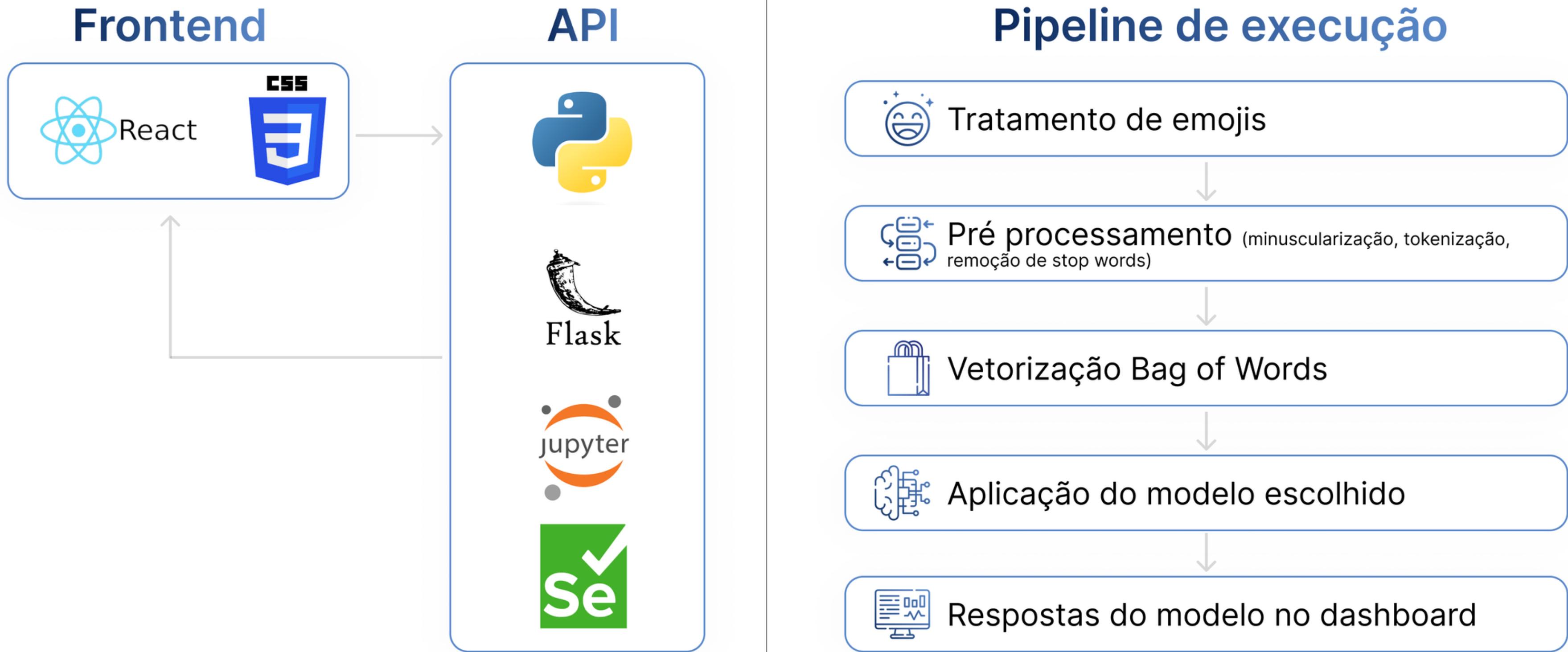
Webscraping do post a ser analisado

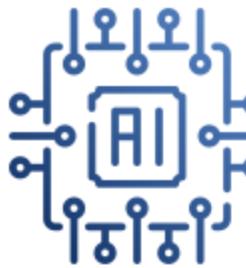
Nuvem de palavras relevantes

Gráfico de proporção de sentimentos



Como tudo funciona?





Inteligência artificial



Processamento de
Linguagem Natural (textos)

+20

Modelos testados (Redes neurais,
baseados em teoremas, ensemble entre
outros)

+5mil

Comentários reclassificados
à mão

+3

Tipos de vetorização e pré
processamentos testados

Modelo final escolhido



Naive Bayes Simples

		Verdadeiro	
Previsto	Verdadeiro	314	45
	Falso	93	315
		39	56
			205

0.18s

de resposta
em tempo
real

73%

de recall e
acurácia



Benefícios e demais caminhos

Benefícios



Melhor compreensão sobre o consumidor



Feedback direto e mais humano com o cliente



Tomada de decisão mais precisa

Demais oportunidades



Aplicabilidade em demais redes sociais



Diversas possibilidades de insights



Utilização no setor de atendimento ao cliente



Como tudo foi produzido?

Entendimento de negócio	Sprint 1	Finalizado
Entendimento e pré processamento dos dados	Sprint 2	Finalizado
Bag of Words	Sprint 2	Finalizado
Word2Vec	Sprint 3	Finalizado
Análise de métricas	Sprint 4	Finalizado
Escolha do modelo final	Sprint 4	Finalizado
Construção do design dashboard	Sprint 5	Finalizado
Conexão do modelo com interface	Sprint 5	Finalizado



Agradece!



Sophia
Dias



Matheus
Fidelis



Camila
Anacleto



Gabriel
Santos



Eduardo
Porto



Rodrigo
Campos