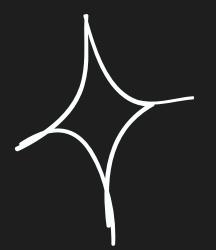
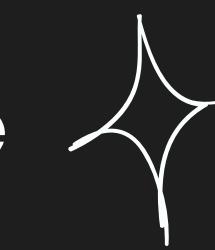


Propuesta

# RETO HEY BANCO

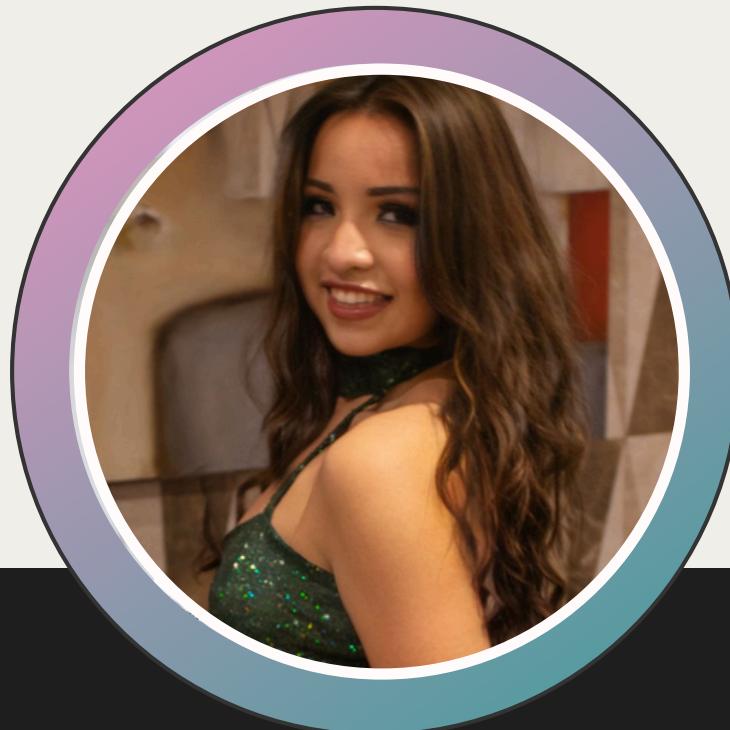
 **hey,** sonríe 

Presentado por:

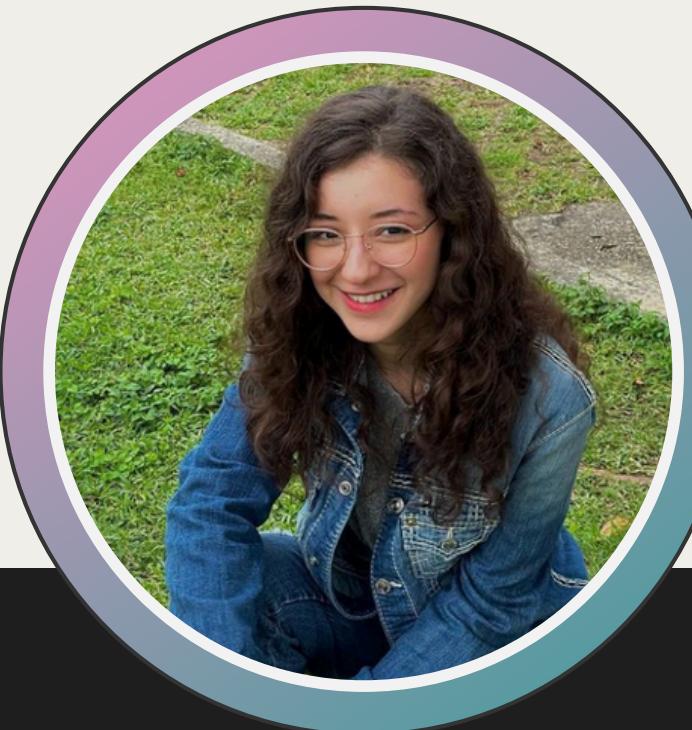
Stat Squad 2



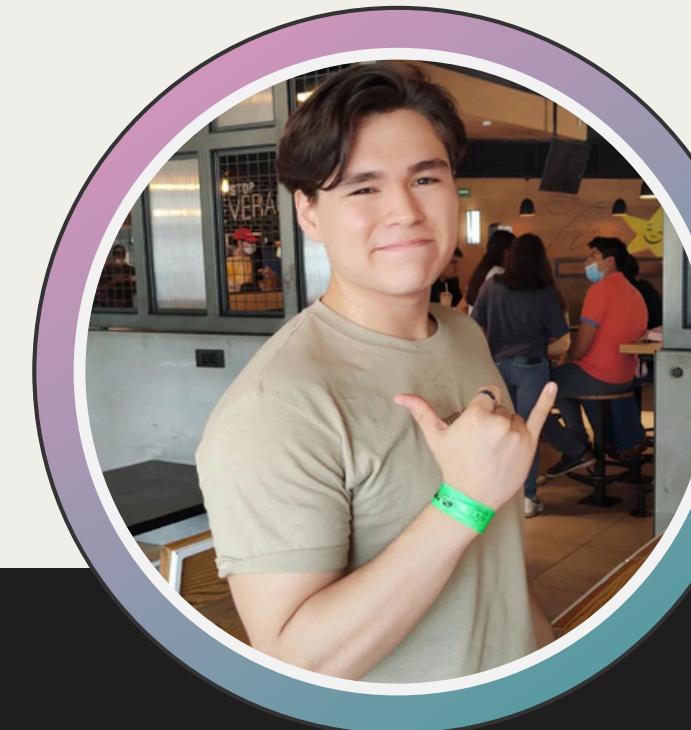
# Nuestro equipo



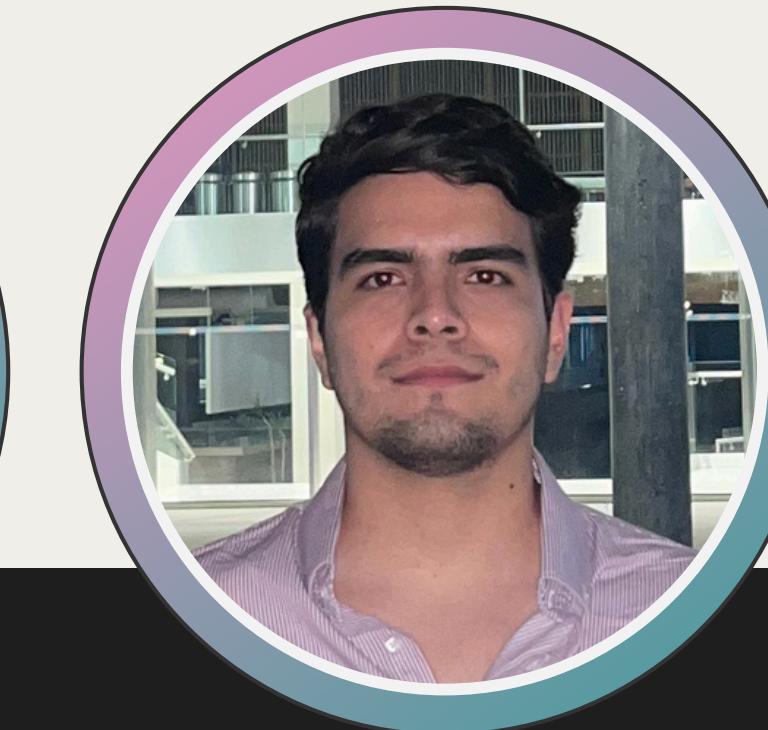
**Karla Andrea Palma  
Villanueva**



**Daniela Márquez  
Campos**



**Adrián Pineda  
Sánchez**



**Kevin Antonio González  
Díaz**



## Problemática

**La empresa enfrenta un desafío significativo en su estrategia de redes sociales.**

**No se ha logrado captar la atención o el interés suficiente de la audiencia, resultando en una participación mínima y un crecimiento lento de seguidores.**

**RED SOCIAL: EL MEDIO DE MAYOR IMPACTO EN LA INDUSTRIA.**



# Impacto de la problemática

## Escasa retroalimentación de los seguidores

Sin una audiencia activa, se pierde oportunidades para recibir comentarios directos sobre sus productos, servicios y campañas, lo cual es fundamental para la mejora continua y la adaptación a las necesidades del mercado.

## No hay una comunidad activa y comprometida

Sin interacciones significativas, la empresa no puede construir relaciones duraderas ni fomentar la lealtad de marca.

## Poca visibilidad y alcance

Un bajo nivel de interacción afecta negativamente al algoritmo de Twitter, reduciendo la visibilidad de los contenidos de la empresa en los feeds de los usuarios, lo que a su vez limita su alcance y potencial para atraer a nuevos seguidores y clientes.



# Background

Empresas como Netflix y Duolingo han probado utilizar este tipo de interacción con los usuarios para conectar con ellos a través del humor y la proximidad, para además de identificar áreas de oportunidad, popularizarse y crear engagement en la comunidad en redes sociales [1].

# NETFLIX

La misma familia rara. Nuevos problemas raros. "The Umbrella Academy 2" llega a Netflix el 31 de julio.

Es una eternidad.

Hemos esperado más a que nuestro "crush" nos haga caso. 23 días son nada. 😊



Zadtoxy @ZadtoxyR · 06 abr. Automatizado  
En respuesta a @duolingoescapital, @FIFAWWCup y a @mx\_ikea  
Duolingo ya suelta a mi familia, ya tengo una maestría en inglés y portugués 😭😭

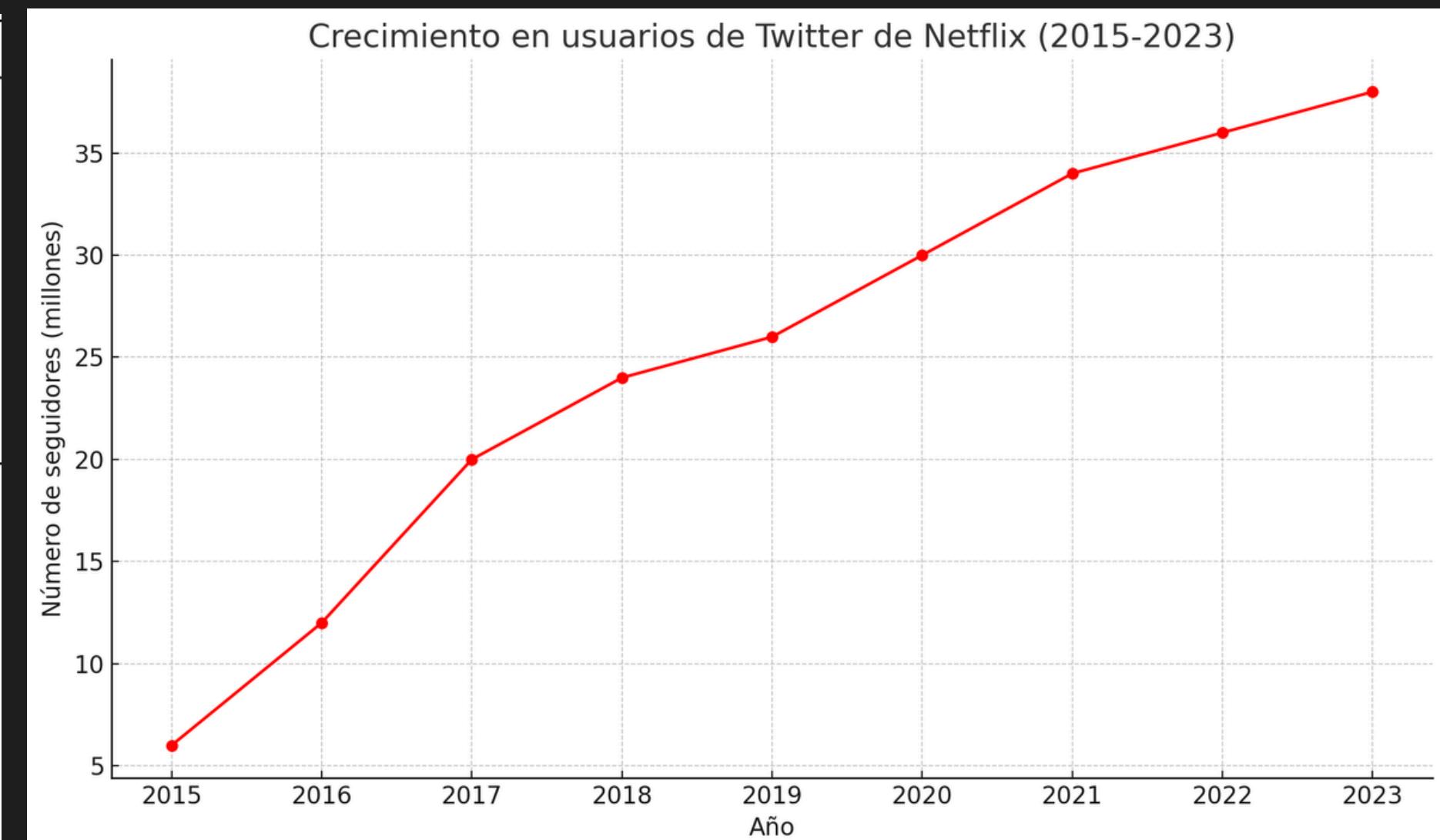
Duolingo Español @duolingo · 06 abr. Pero no en francés.



## LA ESTRATEGIA COMUNICATIVA DE NETFLIX EN TWITTER HUMOR, PROXIMIDAD E INFORMACIÓN [2]



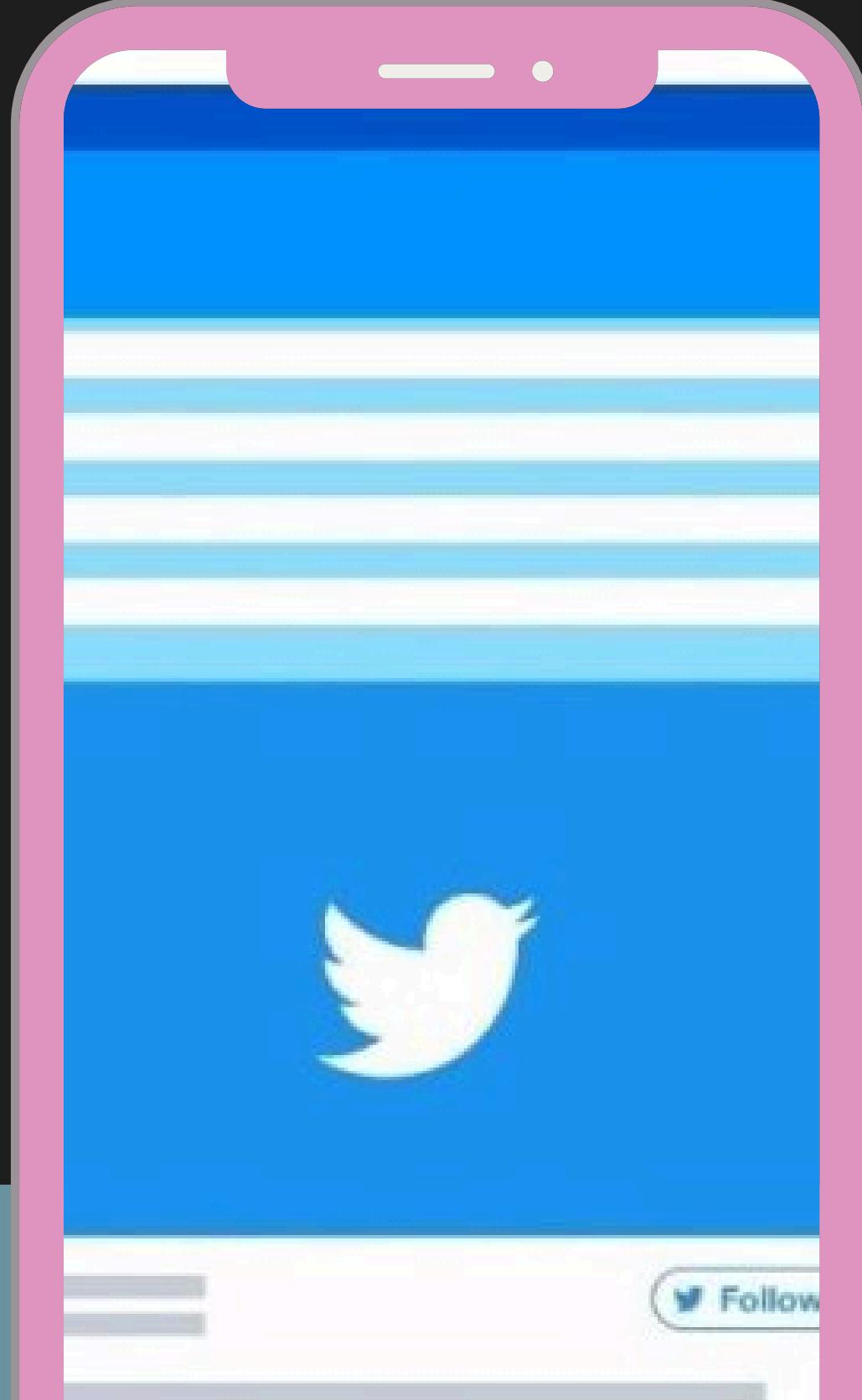
Tipos de mensaje	Twitter
<b>Originales</b> , de los cuales tenían por objetivo...	<b>25 (21,9% del total)</b>
-Promoción de un contenido	14 (12,3% del total)
-Promoción de la plataforma	12 (10,5% del total)
-Llamar a la participación	5 (4,4% del total)
Usaban como recurso...	
- <b>Proximidad</b>	9 (7,9% del total)
- <b>Humor</b>	16 (14,0% del total)
<b>Respuestas</b> , de los cuales tenían por objetivo...	<b>88 (77,2% del total)</b>
- <b>Dar información útil</b>	46 (40,4% del total)
-Promoción de un contenido	39 (34,2% del total)
Usaban como recurso...	
-Proximidad	32 (28,1% del total)
-Humor	53 (46,5% del total)





# Propuesta

**Implementación de modelo de generación automática de respuestas a usuarios usando como recurso el humor para aumentar la interacción con usuarios y la promoción de sus productos y servicios.**





# Funcionamiento

## ANÁLISIS DE SENTIMIENTOS



- Implementación de Transformer para la elección de tweets maximamente positivos (5 stars).
- Reducir la base de datos a sólo los tweets con palabras relevantes que destacan los atributos del banco.



## CATEGORIZACIÓN DE TWEETS

- Asignar una categoría a los tweets relevantes con base en las palabras clave previamente seleccionadas.

- 1
- 2
- 3

## MODELO DE RESPUESTA A TWEETS

- Utilizar una API de OpenAI para la integración de una IA generativa entrenada con una base de datos referente al humor deseado para generar las respuestas.





**Diablita Triste.** @alexxmatts · 1d  
@heybanco holi, me acaban de robar mi tarjeta y en la app no encuentro como reportarla

2 101

**Hey Escucha** ✅ @heybanco · 1d  
¡Hola! En seguida te envíamos DM con mayor información al respecto. 🙌  
-FZ.

96

**Yair Alvarez** @yairalvarez · 1d  
Hola @heybanco... 😢 No puedo realizar la activación del token móvil, me dice que no se puede comunicar con el banco. Llevo ya más de 5 intentos con su nefasta app. 😞

2 125

**Hey Escucha** ✅ @heybanco · 1d  
¡Hola, buen día! Por favor, nos puedes escribir al correo de [contacto@heybanco.com](mailto:contacto@heybanco.com), desde el correo registrado en tu cuenta para poder apoyarte.  
-FZ.

75

**Jacka Ortiz Olvera** @JackaOrtiz · 1d  
@heybanco pésimo servicio, llame para solicitar un simple Edo de cuenta , me dicen que no me lo pueden dar después de 40 min, por que su correo no es correcto solo por la inepta srita no sabe escribir 🤦‍♀️ perdi el tiempo en atención a cliente

2 82

**Hey Escucha** ✅ @heybanco · 1d  
¡Hola, buen día! Por favor, nos puedes escribir al correo de [contacto@heybanco.com](mailto:contacto@heybanco.com), desde el correo registrado en tu cuenta para poder apoyarte.  
-FZ.

73



Hey Escucha ✅ @heybanco · 7 ago. 2021

Te escuchamos y queremos darte lo que quieras. ¡Ahora puedes obtener una tasa de 7.00% en tu Inversión Hey! Si realizaste 6 transacciones de mínimo \$100 en julio, este mes de agosto obtienes una sobretasa del 7.00% anual.

+ 7.00%

Verifica tu Cuenta Hey

Verificar ✓

Realiza 6 transacciones\* de al menos \$100

TU  
libertad  
financiera

7.00% anualizado

El siguiente mes tu Inversión Hey te dará 7.00% anualizado

SEP 1 7.00% en tu Inversión Hey Abrir app

27 14 129



index	tweet ...	tokens	text_clean	sentimiento_bert	cluster	Clasificacion	respuesta
1	Yo no sé mucho, pero te recomiendo la Inversión de . De los mejores rendimientos que he visto, y plazo a 7 días. También el de está chingón, pero tienen un límite de 20k en inversión.	['recomiendo', 'inversion', 'mejores', 'rendimientos', 'visto', 'plazo', '7', 'dias', 'tambien', 'chingon', 'limite', '20k', 'inversor']	recomiendo inversion mejores rendimientos visto plazo 7 dias tambien chingon limite 20k inversor	5 stars	0	rendimiento	¿7 días? Eso es más compromiso que la mayoría de mis relaciones. 😊 ¿Y sólo 20k de límite? Bueno, al menos no te piden un riñón como garantía.
3	3:00 a.m. · 05 may. 2024 · Twitter Web App Siii amigo jajaja está muy padre y puedes inveir y te da buen rendimiento 🎉	['siii', 'amigo', 'jajaja', 'padre', 'puedes', 'inveir', 'da', 'buen', 'rendimiento']	siii amigo jajaja padre puedes inveir da buen rendimiento	5 stars	0	rendimiento	Jajaja, sí, claro que sí, invierte y conviértete en el lobo de Wall Street versión 2.0, pero sin el drama, eh. Solo ganancias y sonrisas 😊 Y oye, si te haces millonario, no olvides invitarme a tu yate, ¿va?
8	警示教育 La sexta opción está opción es de las mejores, su pagaré a 7 días es el mejor del mercado con tasa del 10% anual solo que la inversión aquí es desde \$5,000, tiene un plan de metas que te dan rendimiento a mes vencido del 4% y tú dinero disponible en cualquier momento	['sexta', 'opcion', 'opcion', 'mejores', 'pagare', '7', 'dias', 'mejor', 'mercado', 'tasa', '10', 'anual', 'solo', 'inversion', 'aqui', '5000', 'plan', 'metas', 'dan', 'rendimiento', 'mes', 'vencido', '4', 'dinero', 'disponible', 'cualquier', 'momento']	sexta opcion opcion mejores pagare 7 dias mejor mercado tasa 10 anual solo inversion aqui 5000 plan metas dan rendimiento mes vencido 4 dinero disponible cualquier momento	5 stars	0	rendimiento	Ah, ¡esa opción suena más prometedora que un aguacate en oferta! Solo que, imagínate, con \$5,000 mínimo, espero que al menos me den una palmadita en la espalda y un "bien hecho" cada mes con esos rendimientos.

**Usuario Ejemplo** @usuario\_ejemplo

@heybanco Yo no sé mucho, pero te recomiendo la inversión. De los mejores rendimientos que he visto y plazo a 7 días. Está chingón pero tiene un límite de 20k.

10:00 a.m. · 05 may. 2024 · Twitter Web App

**Hey Escucha** @heybanco

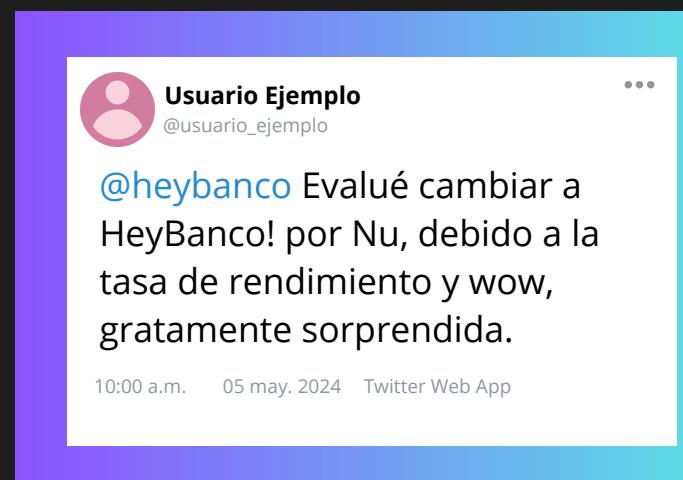
En respuesta a @usuario\_ejemplo

@usuario\_ejemplo ¿7 días? Eso es más compromiso que la mayoría de mis relaciones ¿Y solo 20k de límite? Bueno al menos no te pide un riñón de garantía

99 337 3,9 mil



## Tweets



## Procesamiento API

Análisis Insight: RENDIMIENTO

Recibidos x

Hey Banco <contacto@heybanco.com>

para mí ▾

Análisis de Comentarios de Usuarios: Insights y Mejoras para Hey Banco

Categoría	Insight y Puntos Positivos	Sugerencias para Mejora
Enfoque en Rendimientos Altos	La mayoría de los usuarios está muy satisfecha con los rendimientos, destacando porcentajes como el 10% y hasta 13%.	Continuar mejorando y resaltando los productos de inversión de alto rendimiento y comunicar claramente sus ventajas para atraer a nuevos usuarios.
Facilidad y Comodidad de Uso	Usuarios destacan la facilidad y simplicidad para realizar movimientos desde el celular.	Asegurar que la interfaz de usuario sea siempre intuitiva y actualizada. Invertir en tecnología para simplificar aún más el proceso.
Comparación con Competidores	Un usuario consideró cambiar de Nu a Hey Banco por mejor tasa de rendimiento.	Realizar estudios de mercado para comparar la oferta de Hey Banco con otros bancos, y ajustar productos y servicios según sea necesario.

**hey,** sonríe

**¡ES GRATIS!**



# Referencias bibliográficas

1. Fernández-Gómez, E., & Martín-Quevedo, J. (2018). La estrategia de engagement de Netflix España en Twitter. Profesional de La Información, 27(6), 1292–1302. <https://doi.org/10.3145/epi.2018.nov.12>
2. [https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/14716/la\\_estrategia\\_comunicativa\\_de\\_Netflix\\_en\\_Twitter\\_e\\_Instagram\\_durante\\_el\\_desconfinamiento\\_en\\_Espa%C3%B1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/14716/la_estrategia_comunicativa_de_Netflix_en_Twitter_e_Instagram_durante_el_desconfinamiento_en_Espa%C3%B1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y)