

hey,
Hey
Banco

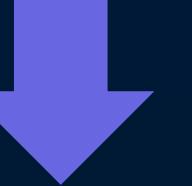
HEY H.R.

404's



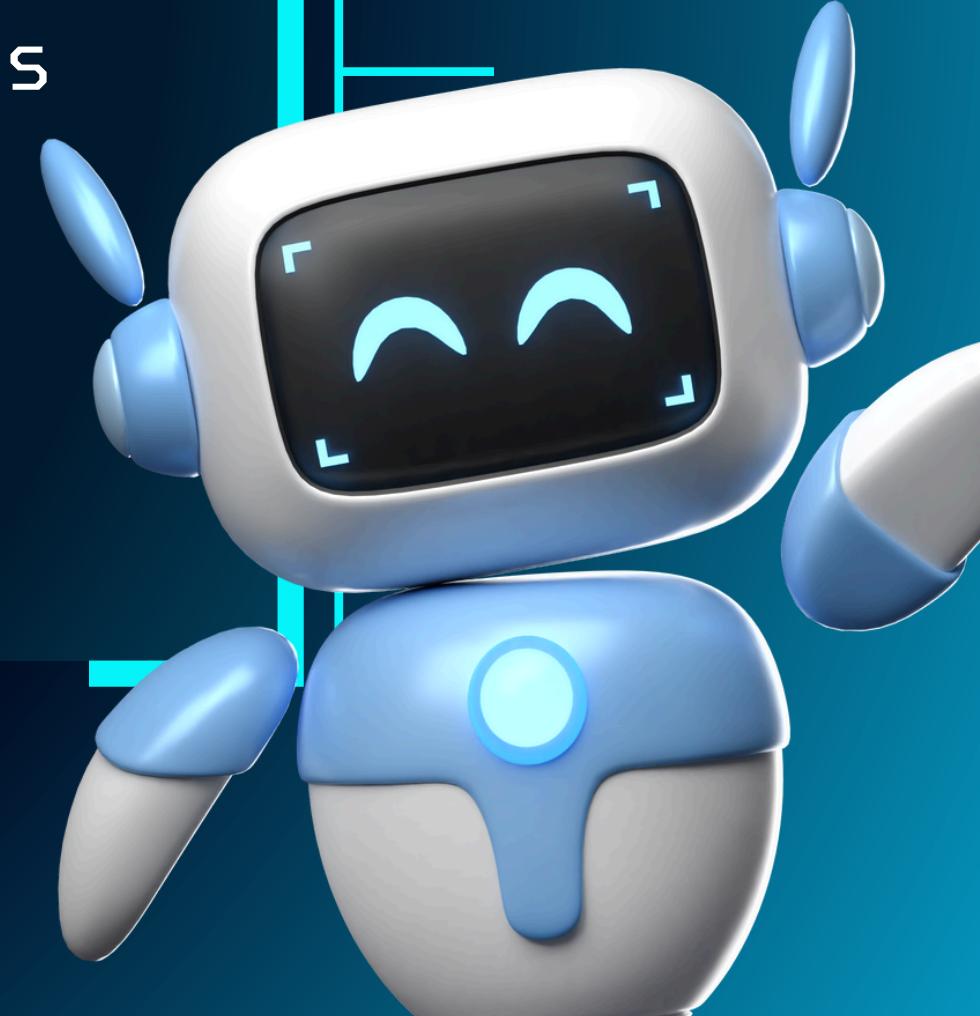
CONTEXUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

- Desafíos en atención al cliente en redes sociales
- Gran cantidad de menciones y etiquetas en Twitter
- Necesidad de respuestas rápidas y personalizadas



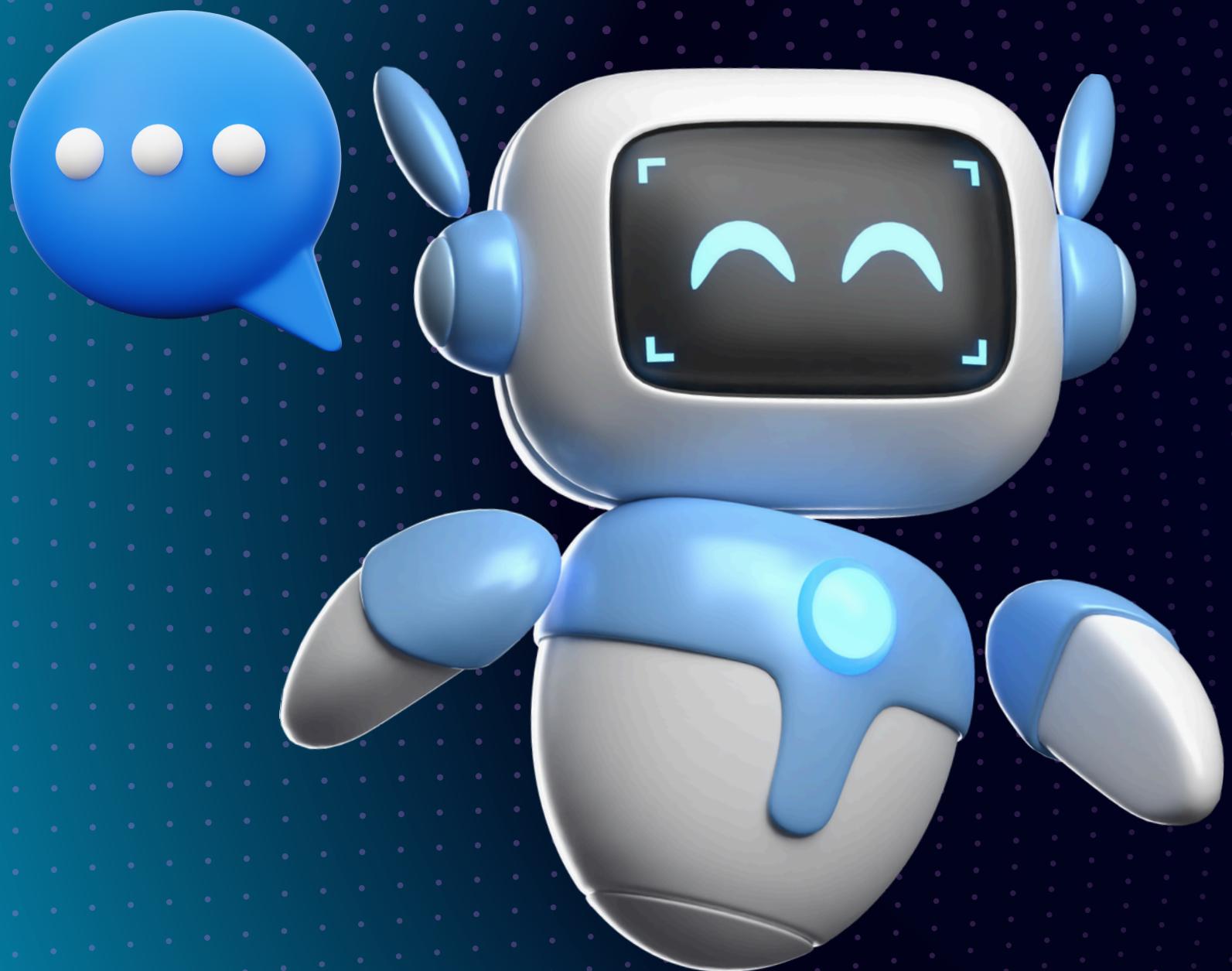
Combinación bot-agente humano

hey, Hey
Banco



2

EXPLORACIÓN DE DATOS



hey, Hey
Banco

TWEETS RECOPILADOS
@HEYBANCO Y #HEYBANCO

ANÁLISIS DE SIGNIFICADO
CONNATIVO

TENDENCIAS TEMPORALES Y
SEMÁNTICAS

ÁREAS DE OPORTUNIDAD - PROPUESTAS



OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE BOT-HUMAN

- Segmentación de tweets de acuerdo a su significado connotativo
- Facilitación de la resolución de problemáticas al iniciar la conversación con la IA.



AUMENTO DE ALCANCE

- Relación entre creación de contenido educativo e interacción del público en redes sociales
- Diferencia de proporción entre comentarios positivos y negativos



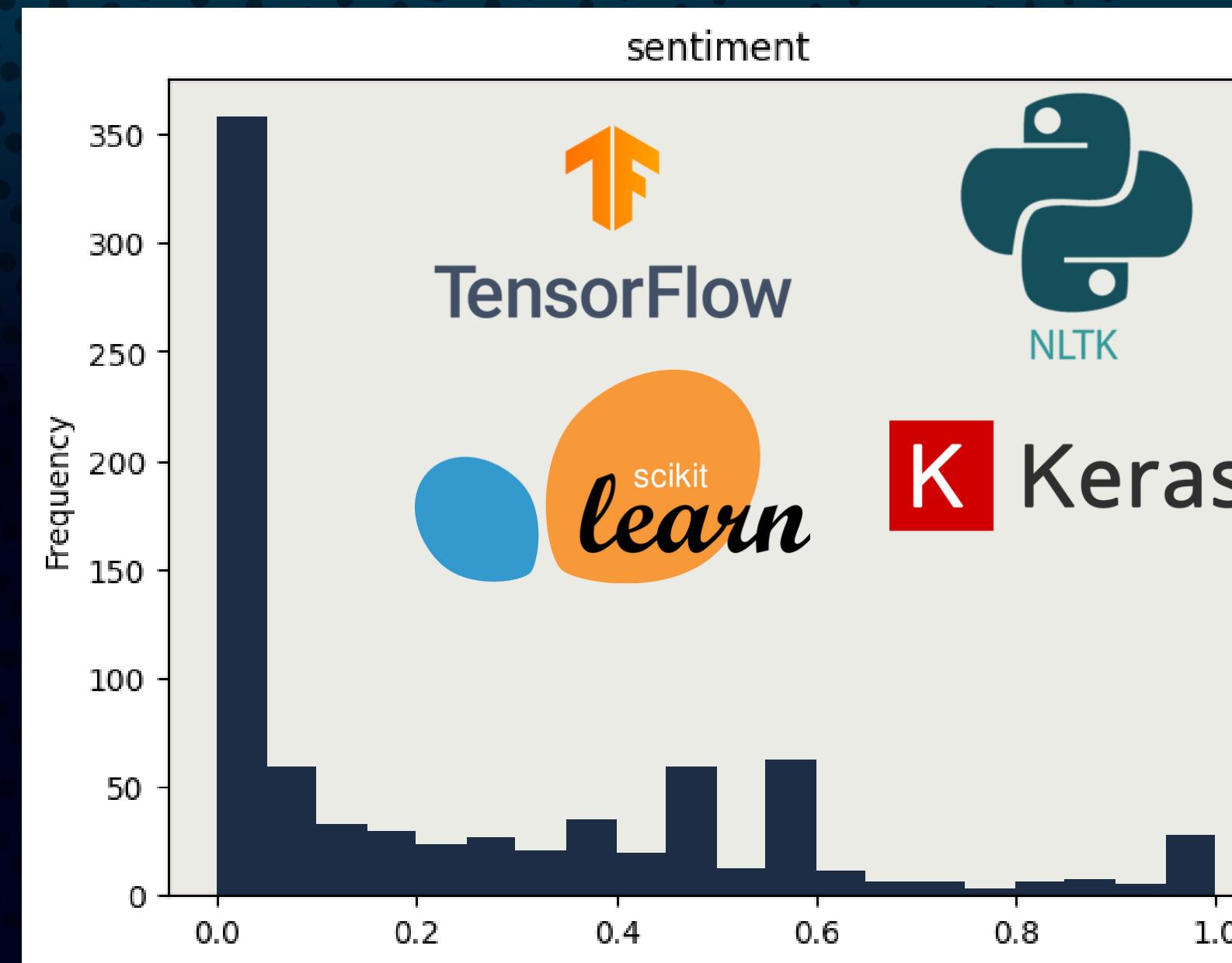
IDENTIFICACIÓN DE TÓPICOS RECURRENTES

- Identificación de problemáticas comunes
- Eficientización y mejora del servicio al cliente

hey,

3

RESULTADOS



hey,
Hey
Banco

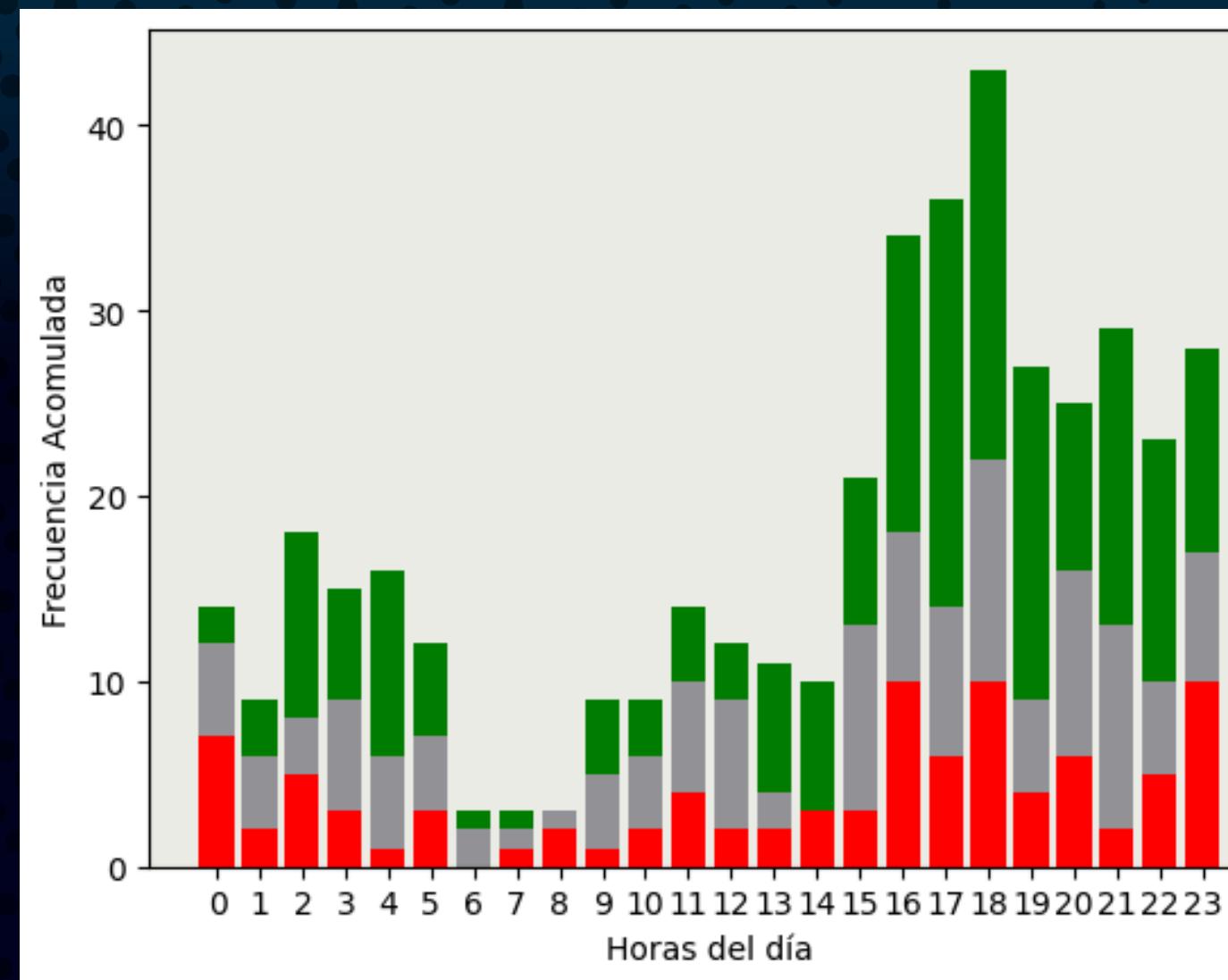
ANÁLISIS DE SENTIMIENTO

Histograma que muestra la frecuencia de sentimiento ya sea negativo o positivo, en cada tweet en un día. Siendo eje Y frecuencia y eje X una escala donde 0 es negativo y 1 positivo.

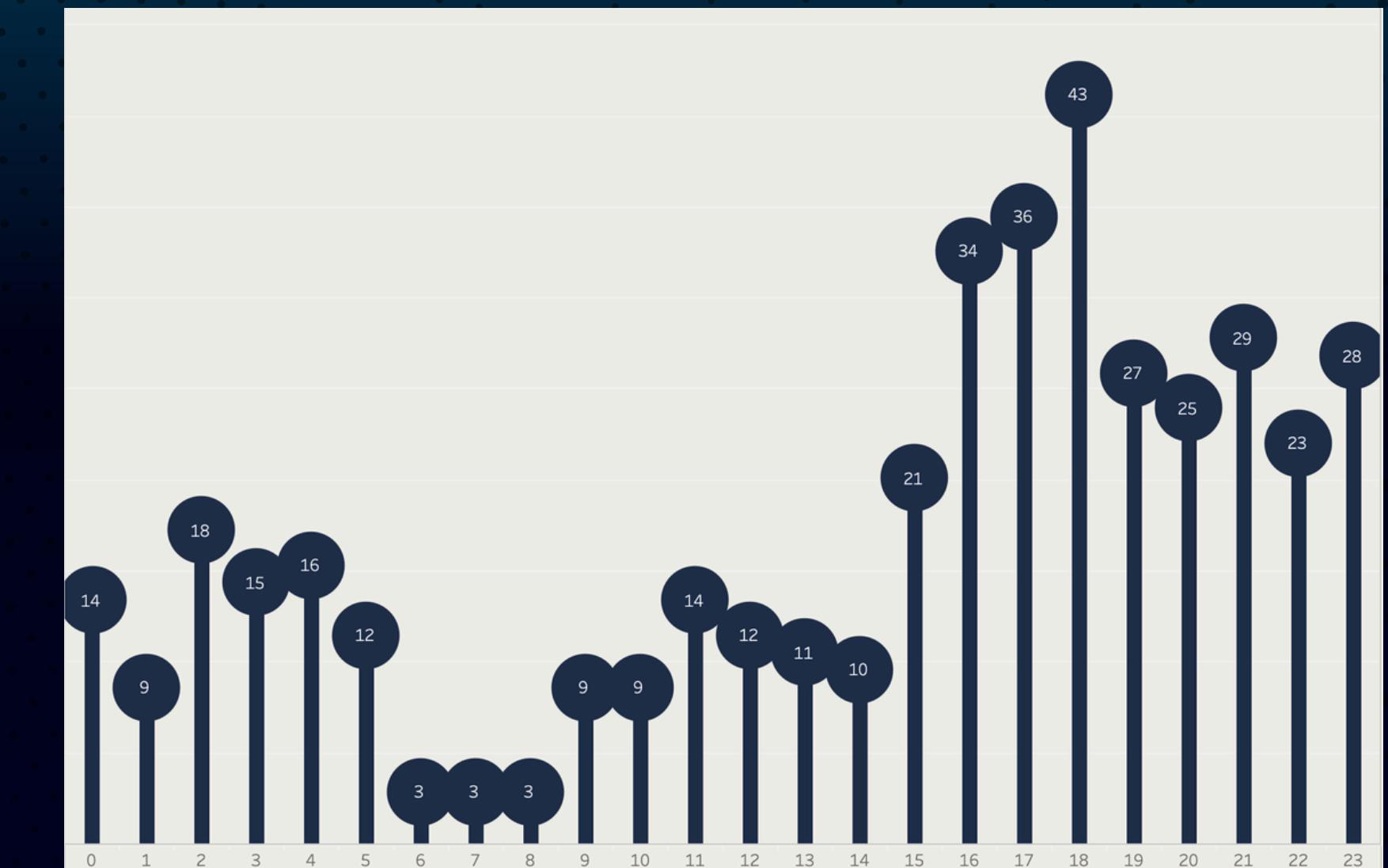


RESULTADOS

ANÁLISIS SENTIMENTAL POR HORA DEL DÍA

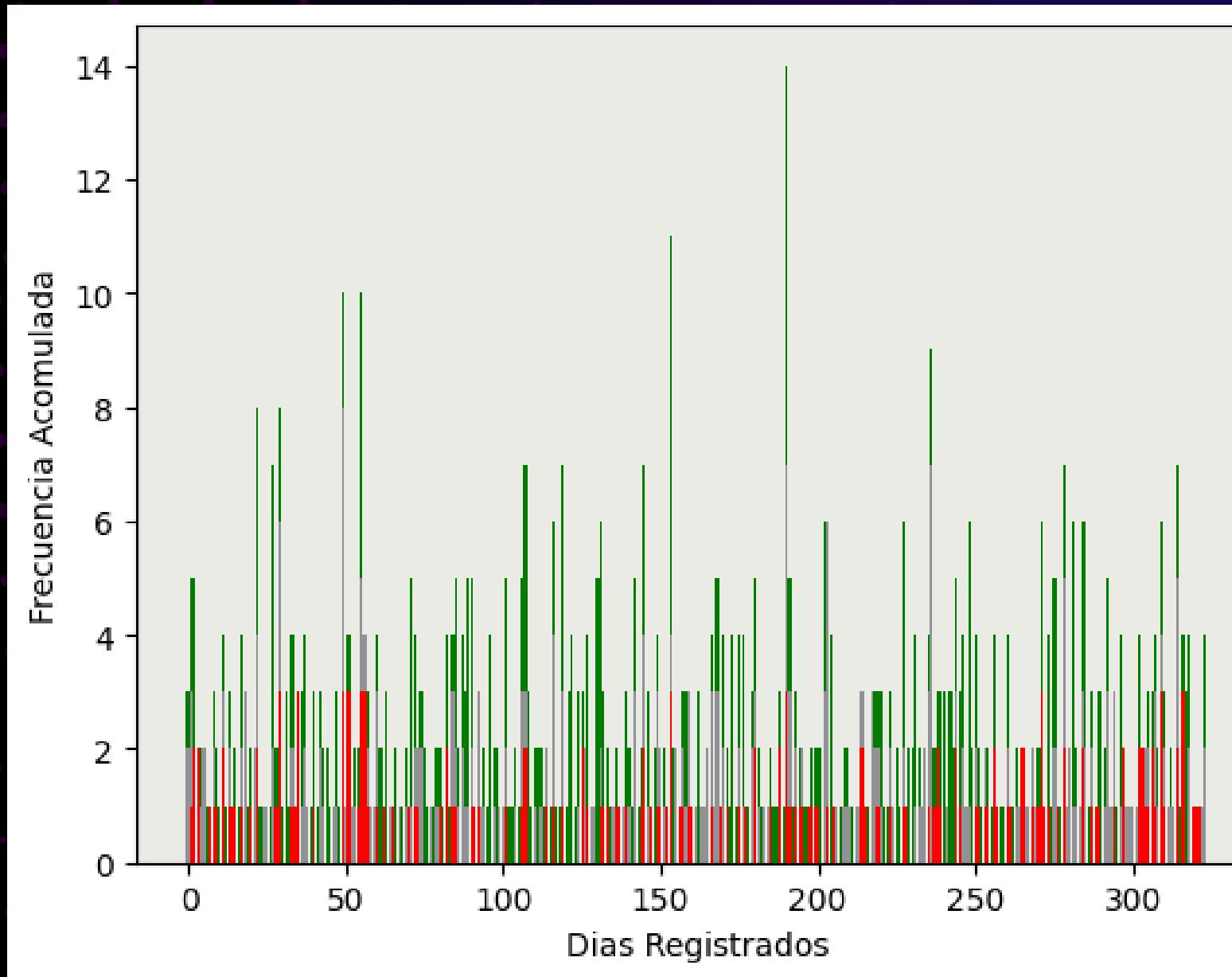


DENSIDAD DE TWEETS POR HORA DEL DÍA



3

RESULTADOS



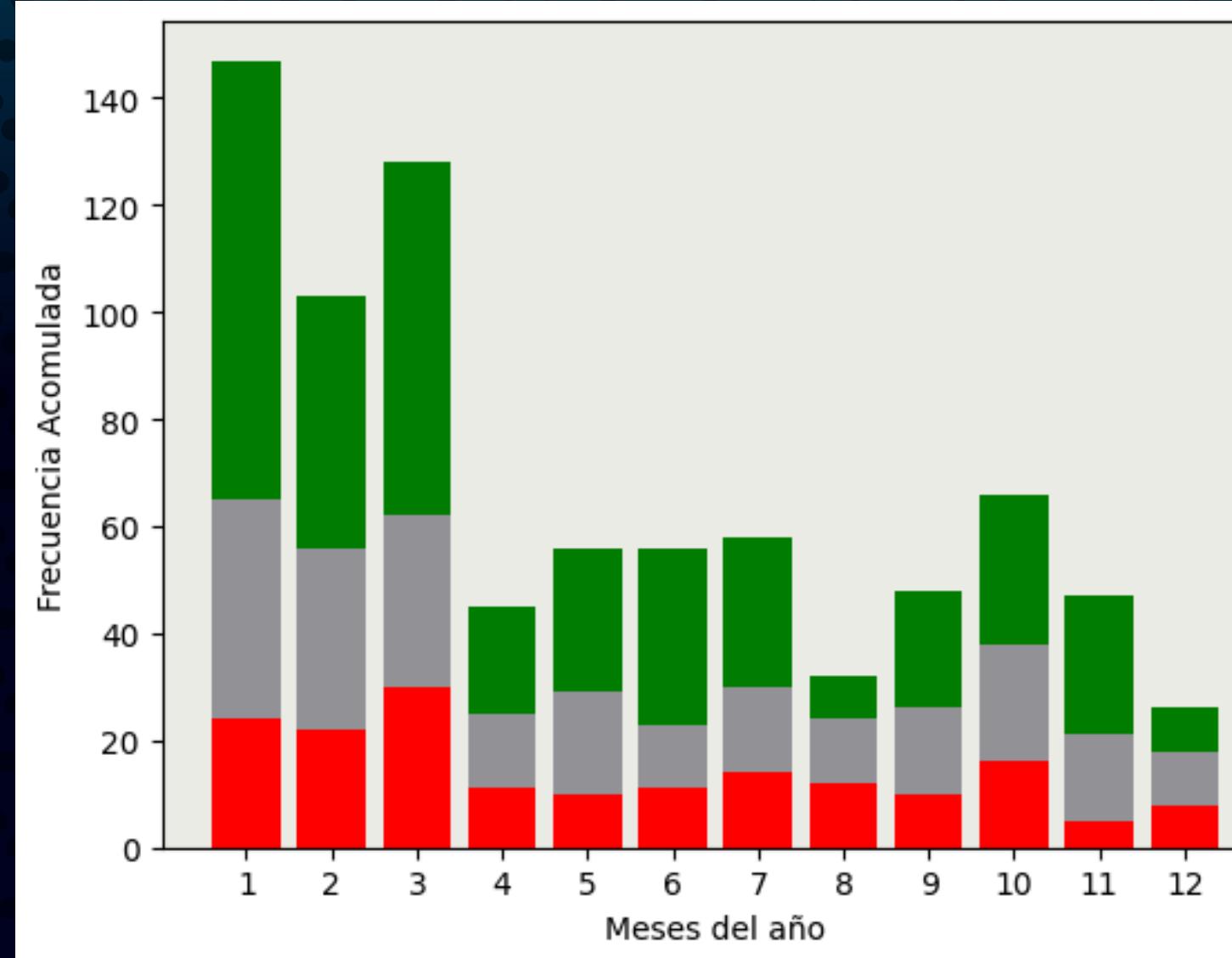
ANÁLISIS DE SENTIMIENTO POR DÍA

Tweets por día segmentados en positivos, negativos y neutros sobre el total de días registrados en la base de datos.

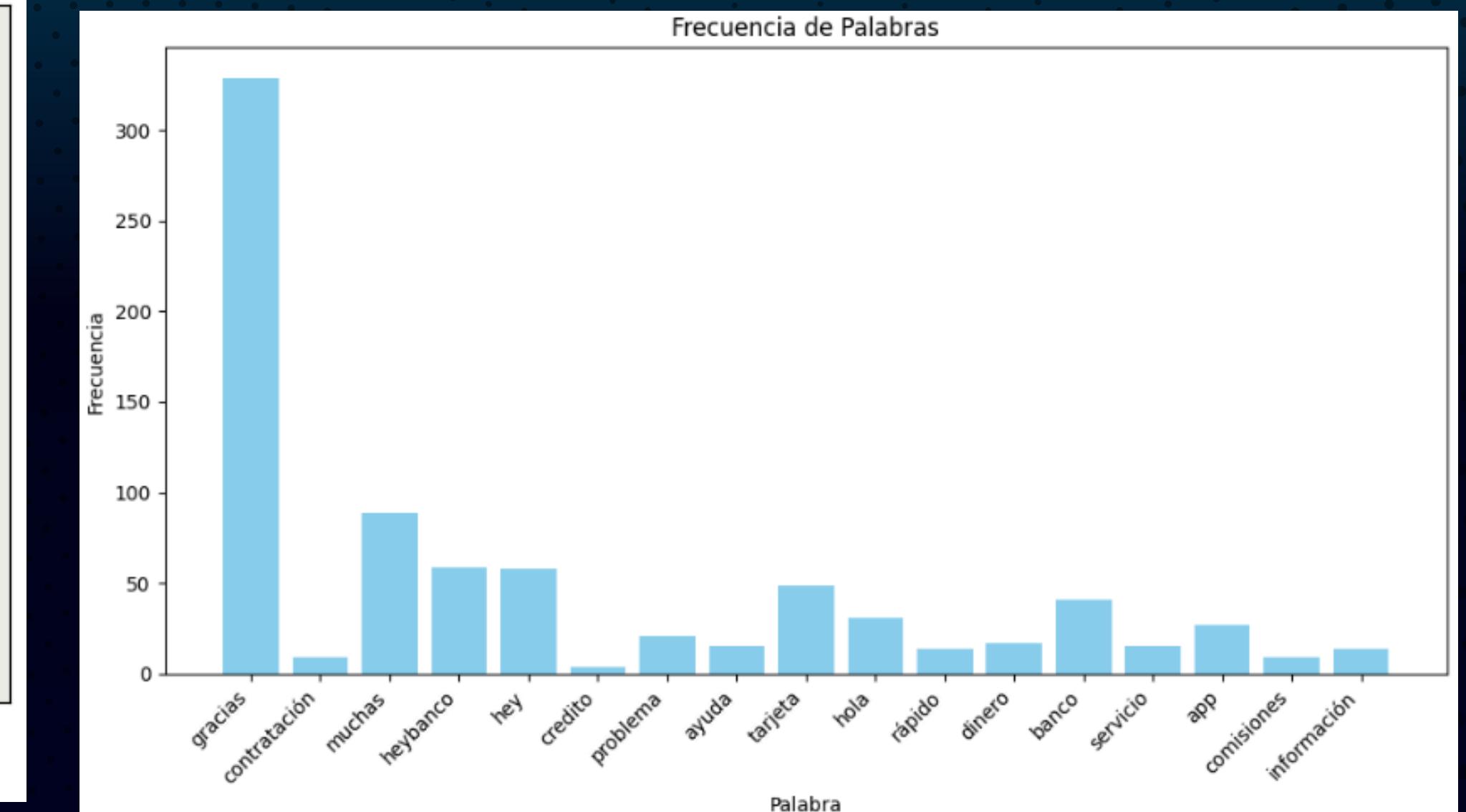


RESULTADOS

ANÁLISIS SENTIMENTAL POR MES

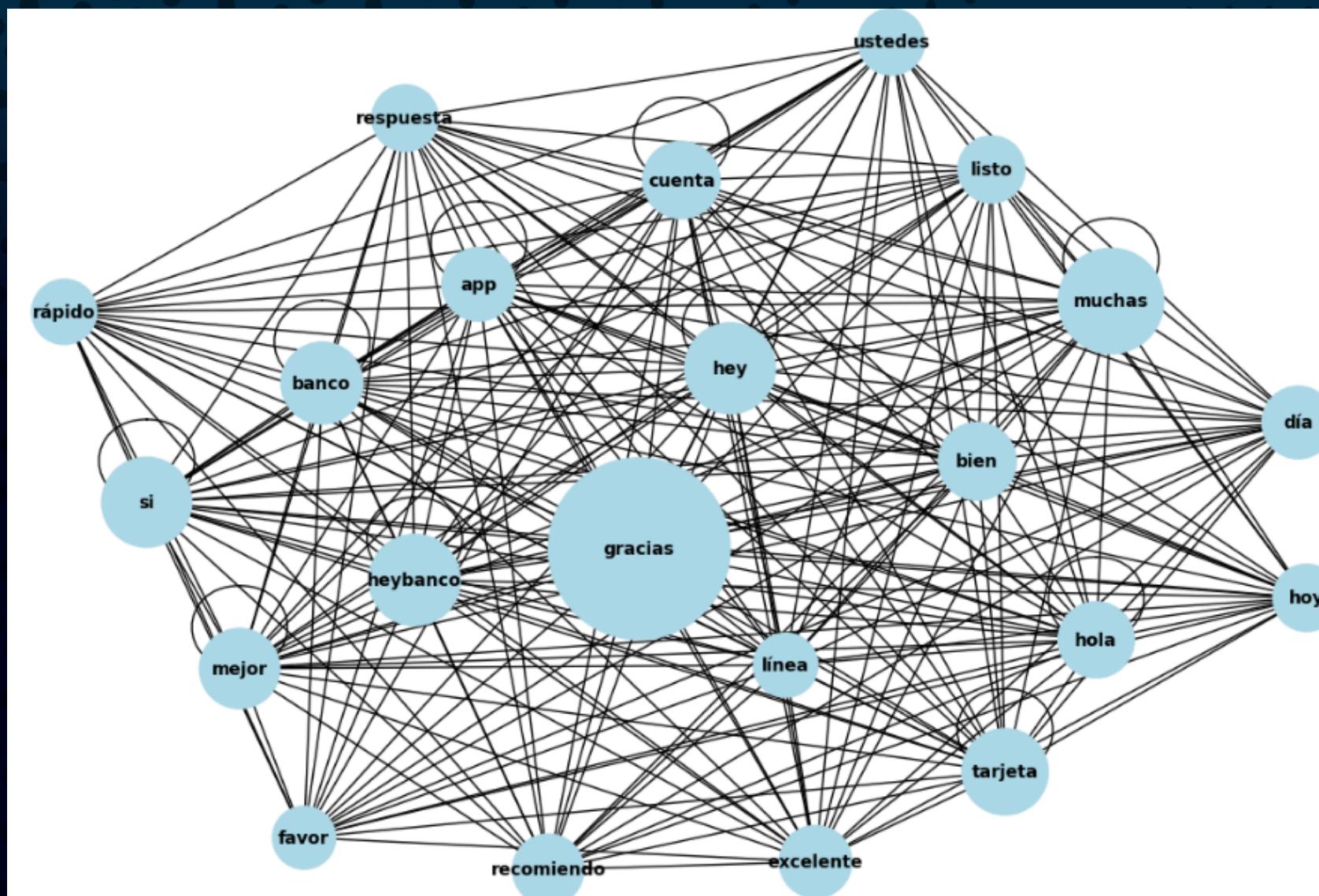


FRECUENCIA DE LAS PALABRAS MÁS MENCIONADAS POR USUARIOS



hey, Hey
Banco

3 RESULTADOS



NEWTWORK GRAPH

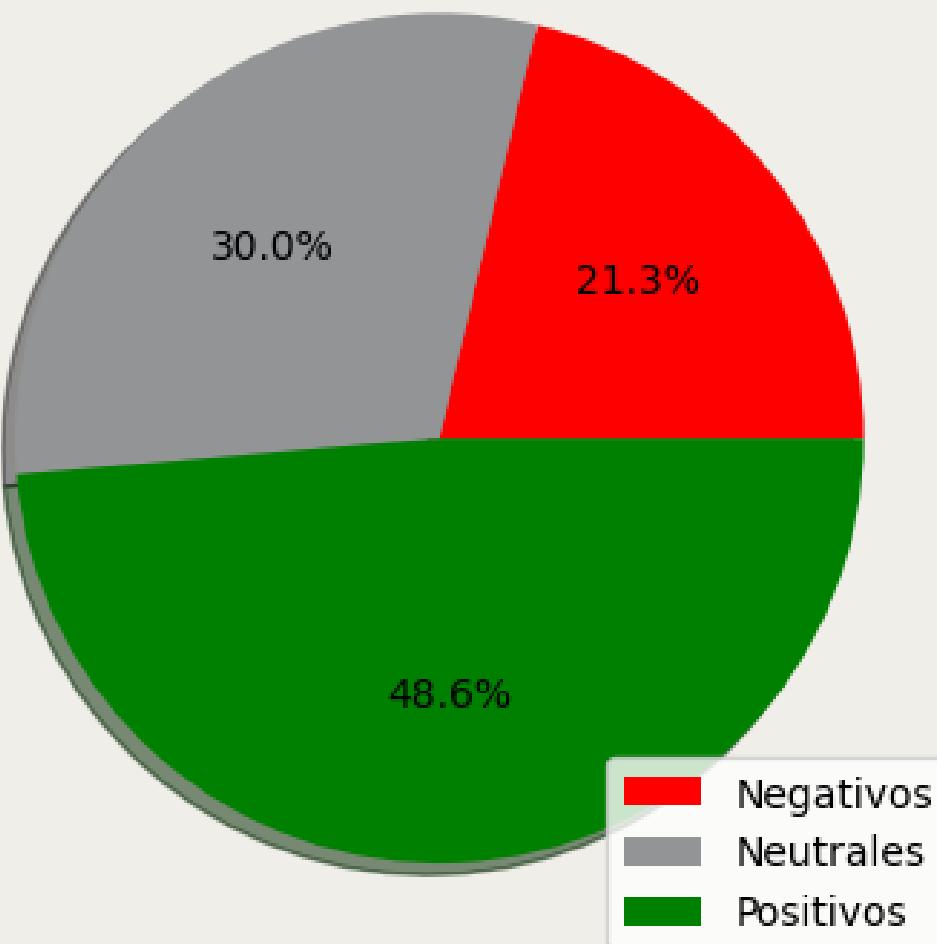
Mediante análisis discriminante normal en Python se ha hecho un network graph con las palabras más dichas en los tweets por usuarios.

hey, Hey Banco

3

RESULTADOS

Evaluación de comentarios del DataSet

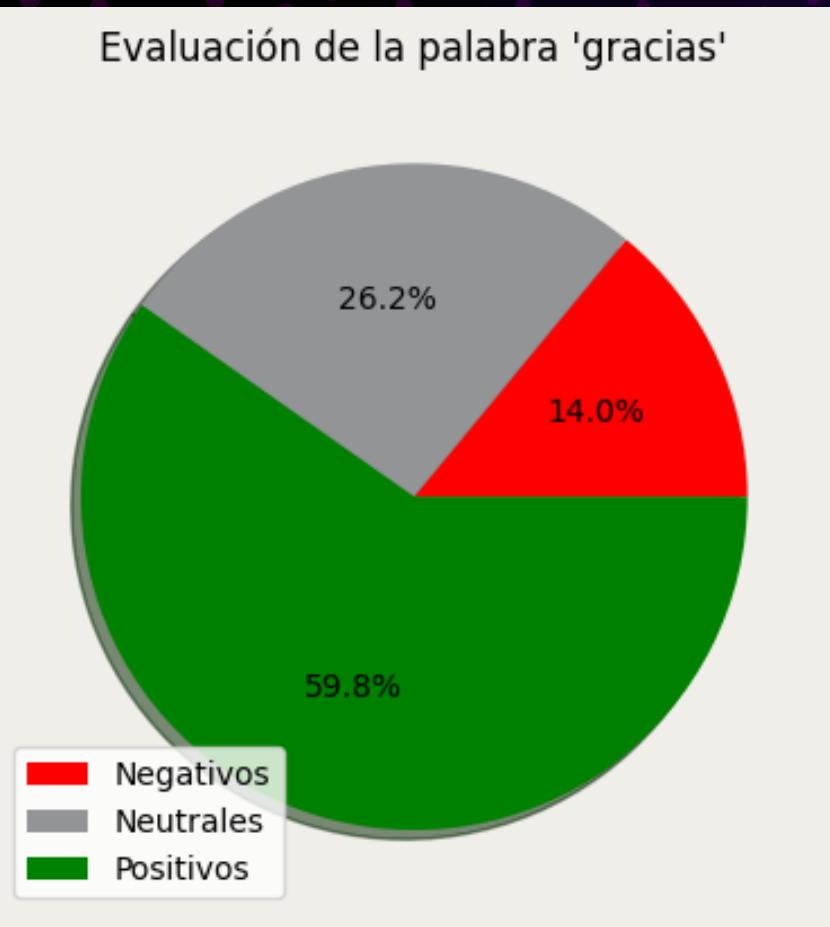


EVALUACIÓN SENTIMENTAL DATASET

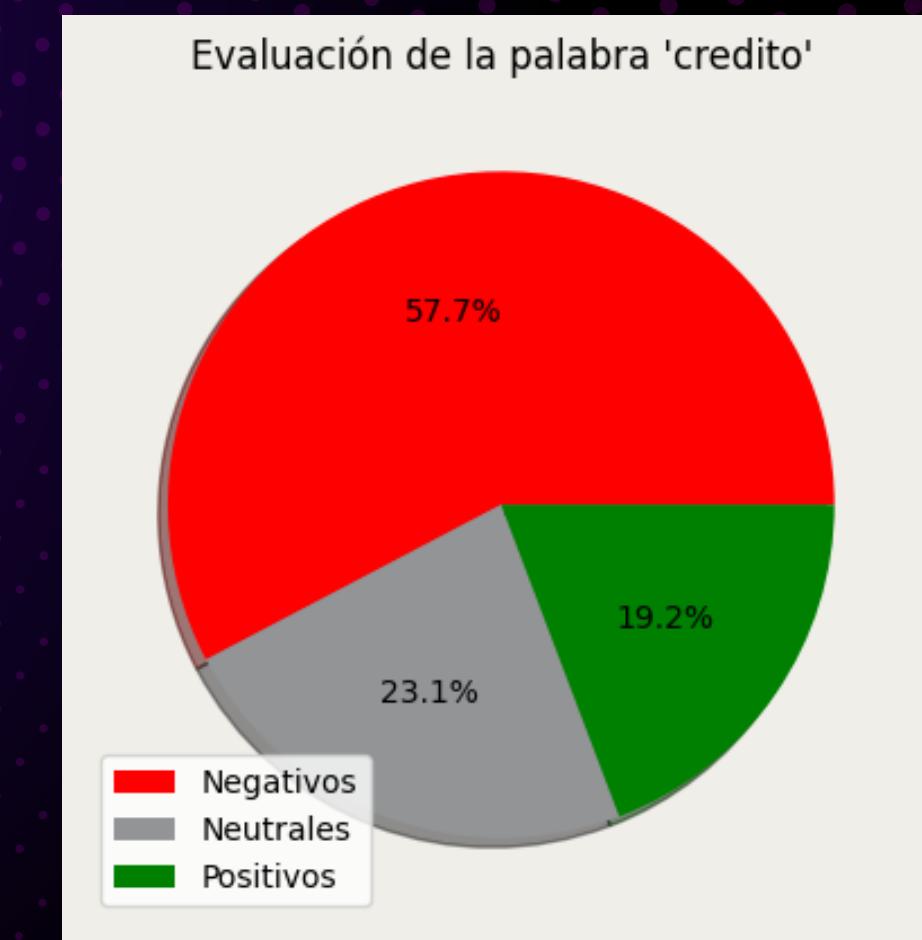
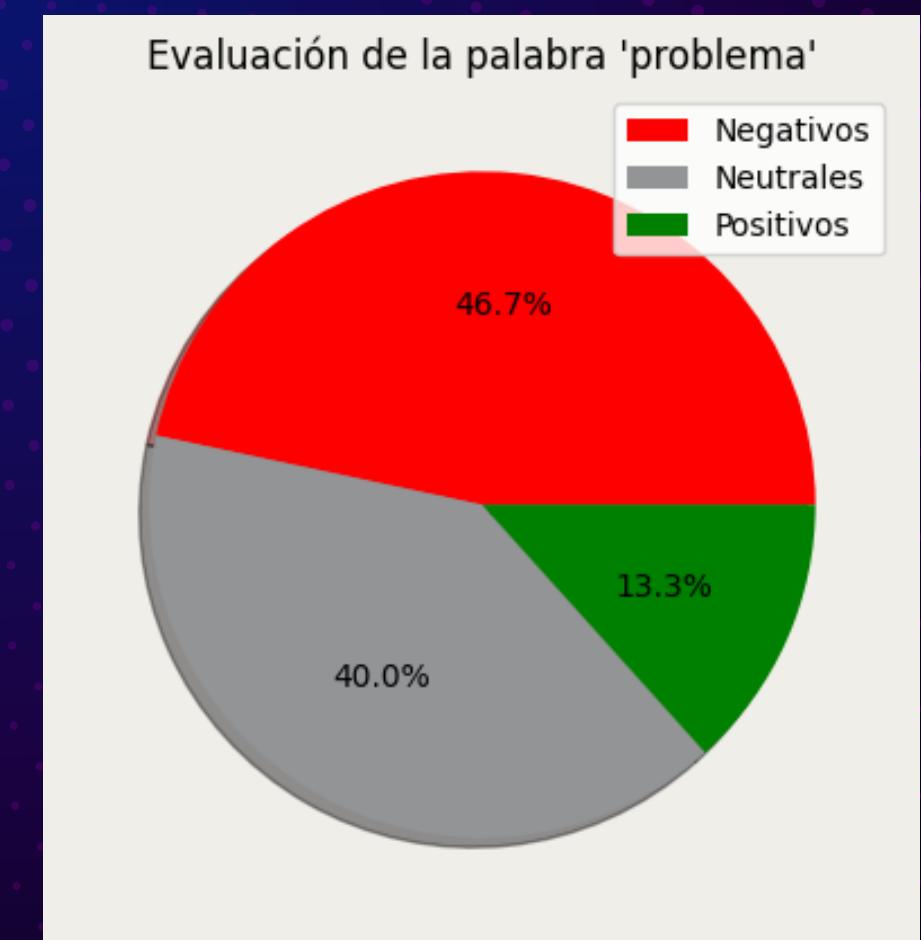
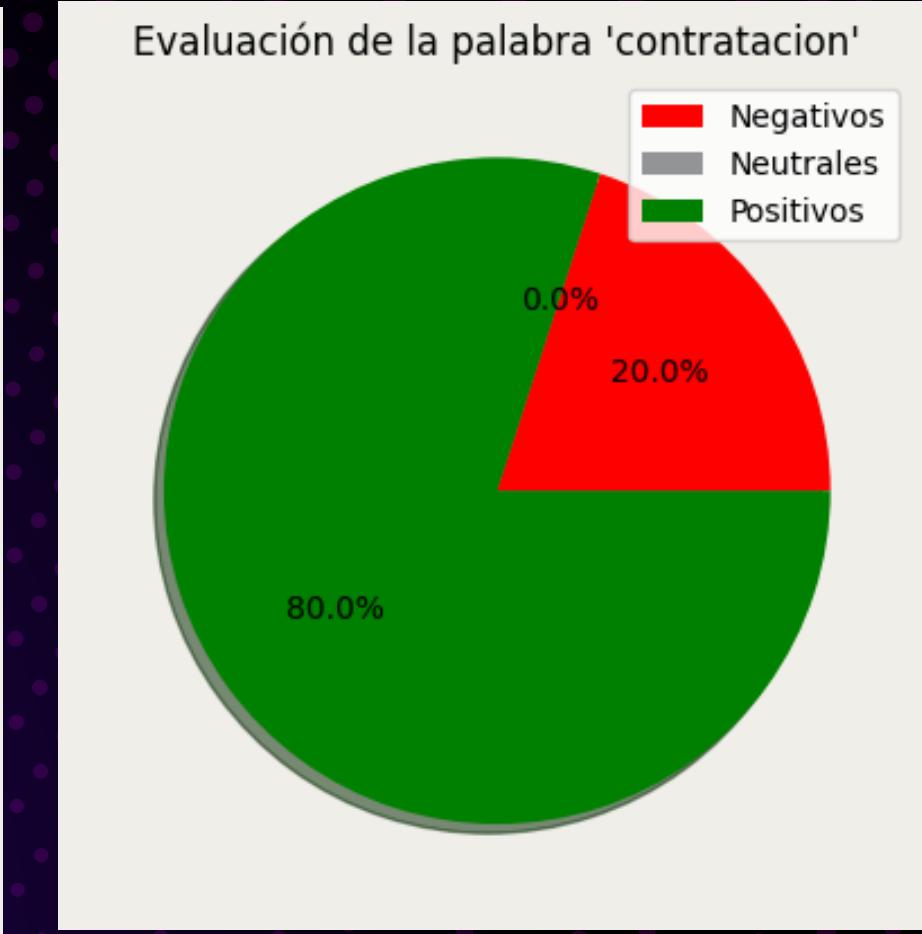
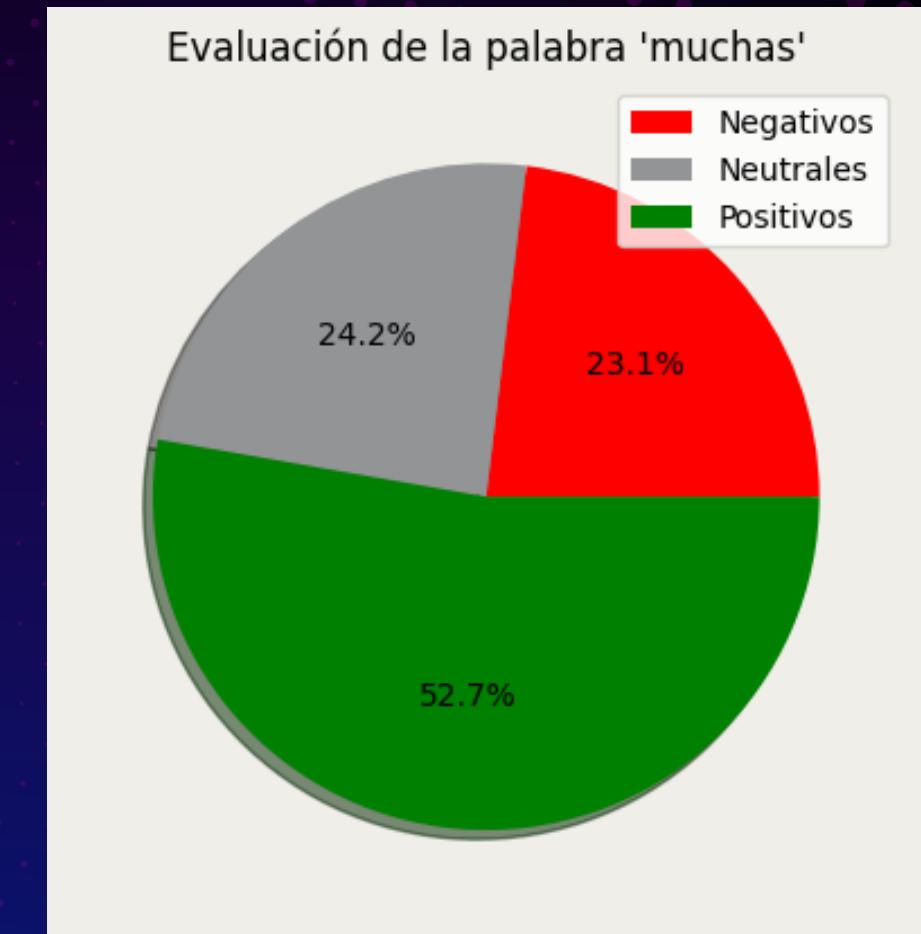
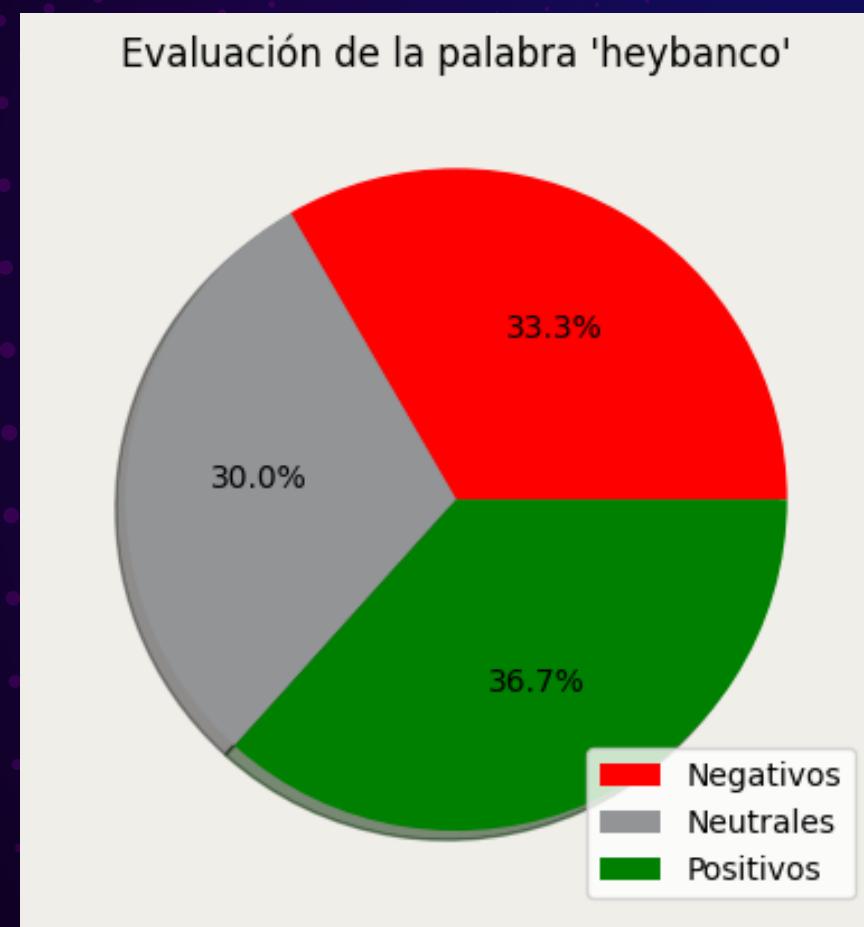
Se ha evaluado si la connotación de los tweets fue positiva, negativa o neutra. Sobre toda la base de datos obtenidas el 21.3% fue negativos, 30% neutros y 48.6% positivos.

3

RESULTADOS



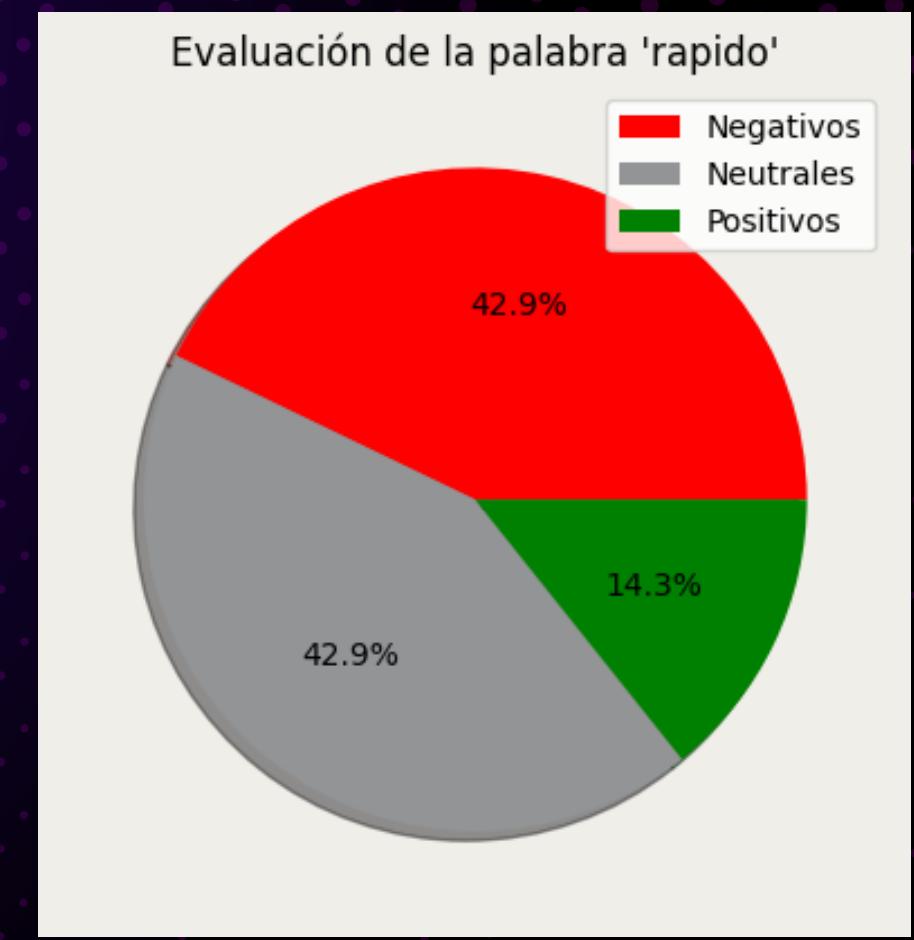
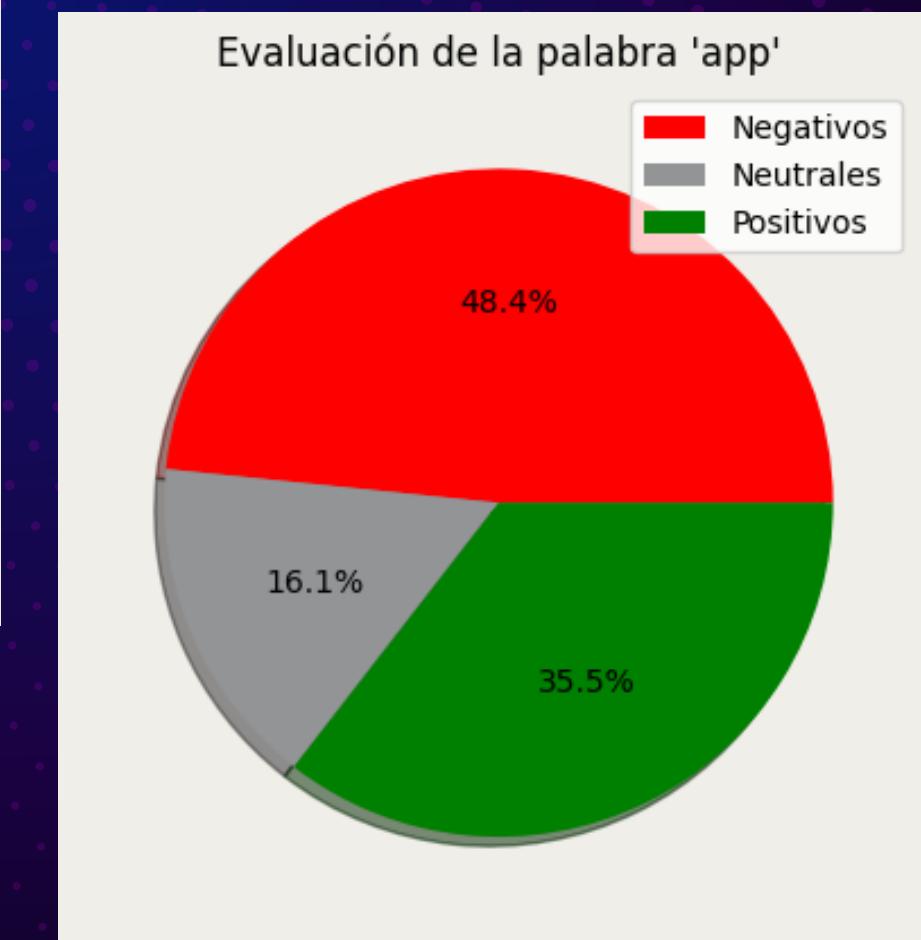
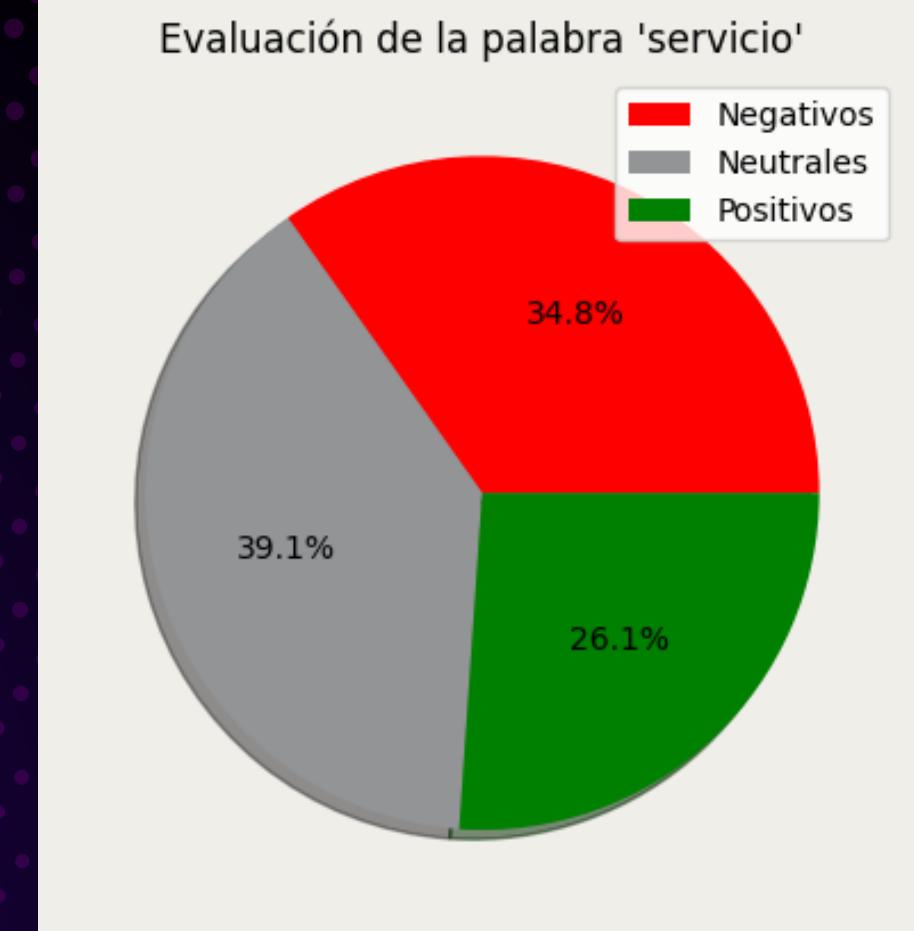
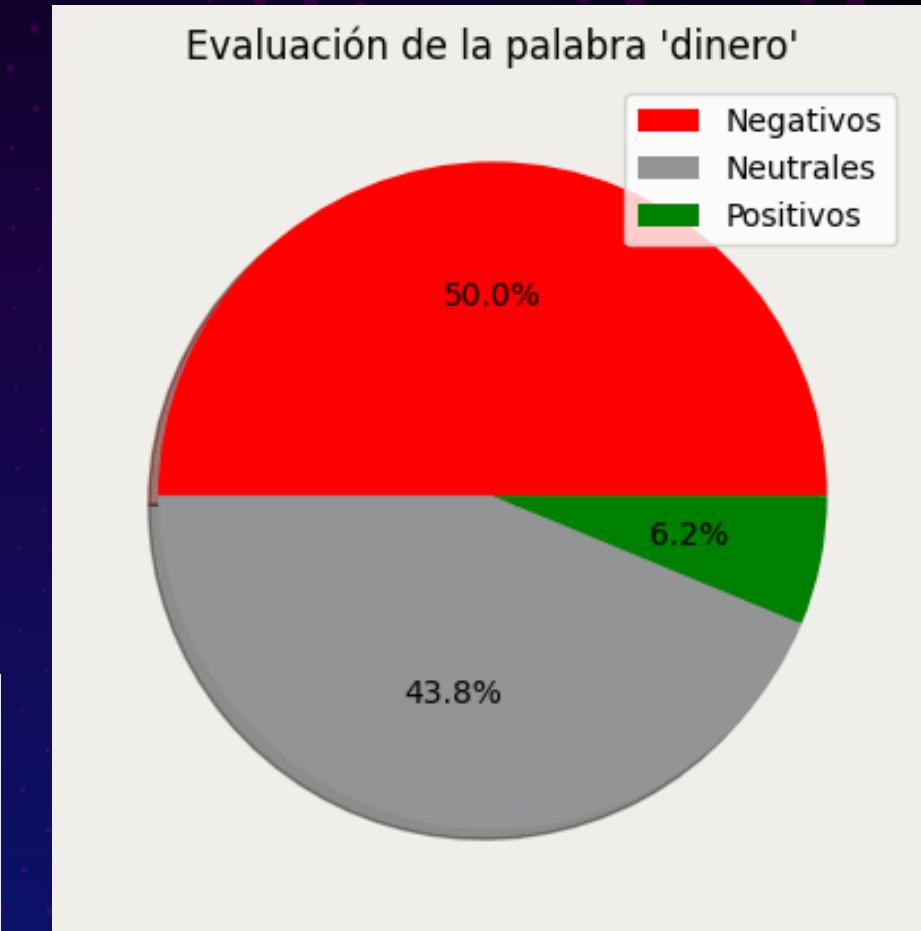
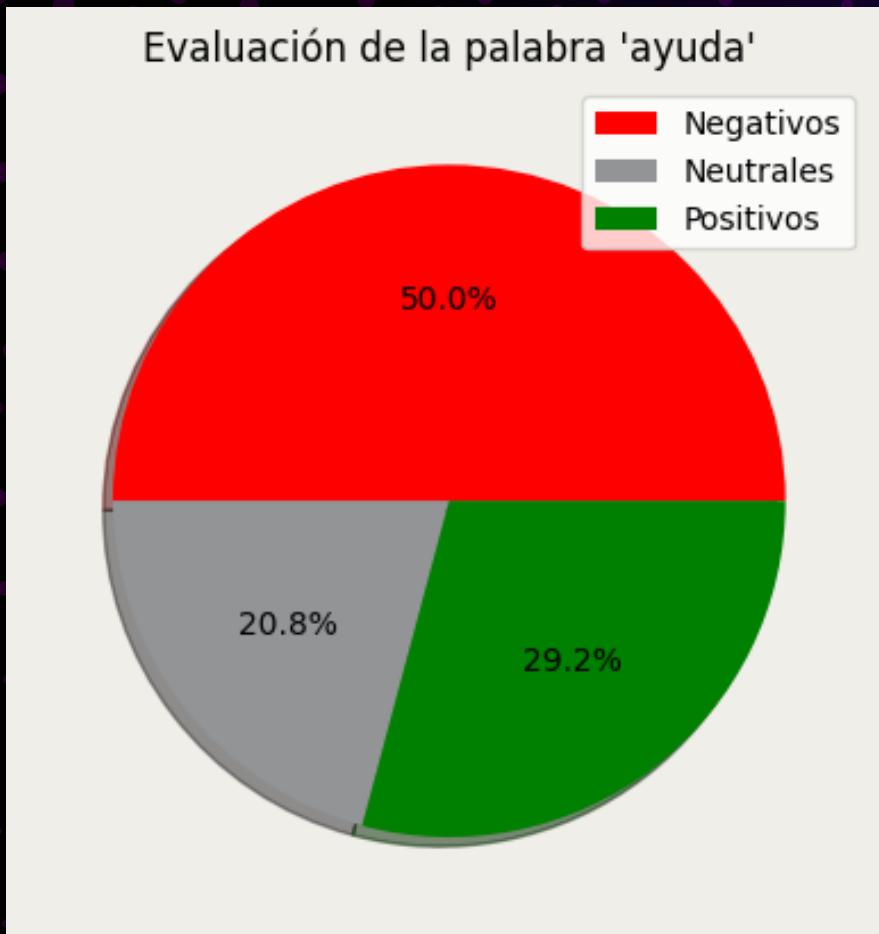
hey, Hey Banco





RESULTADOS

Evaluación sentimental categorizada por palabra clave

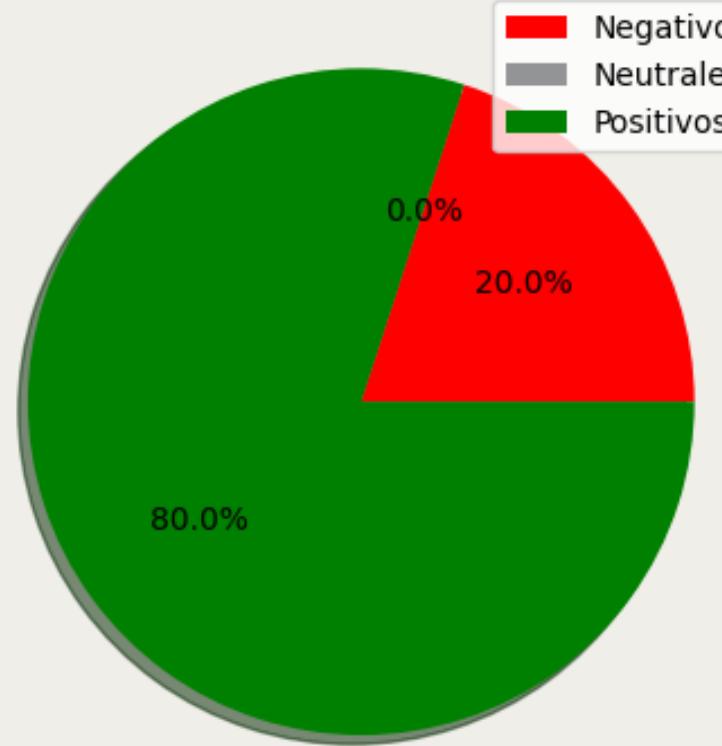


3

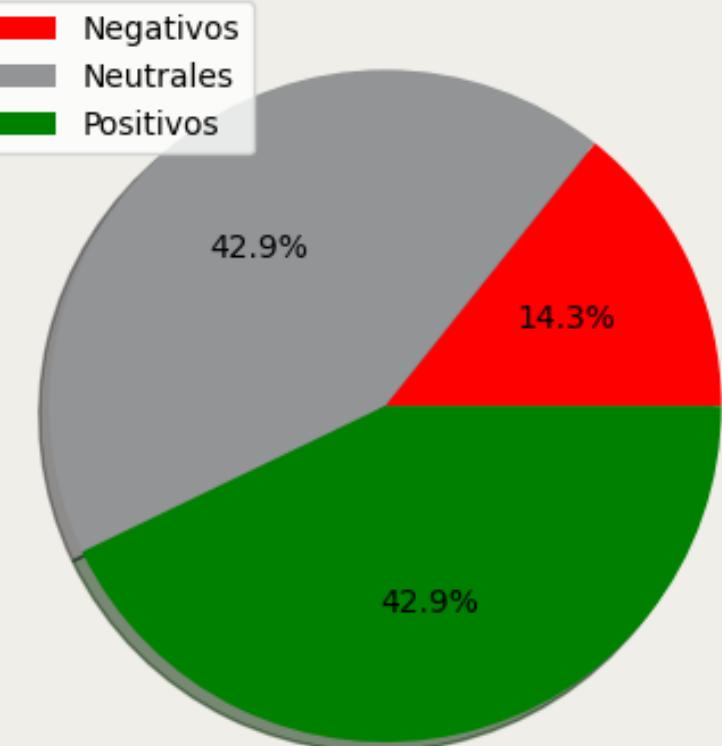
RESULTADOS

Evaluación sentimental categorizada por palabra clave

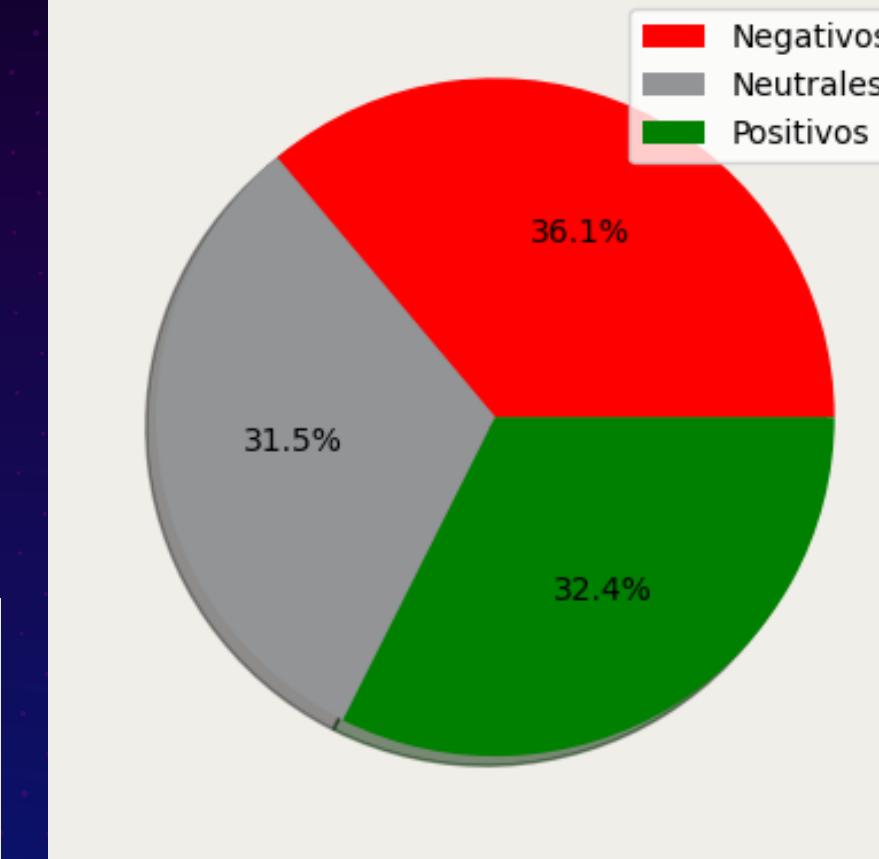
Evaluación de la palabra 'comisiones'



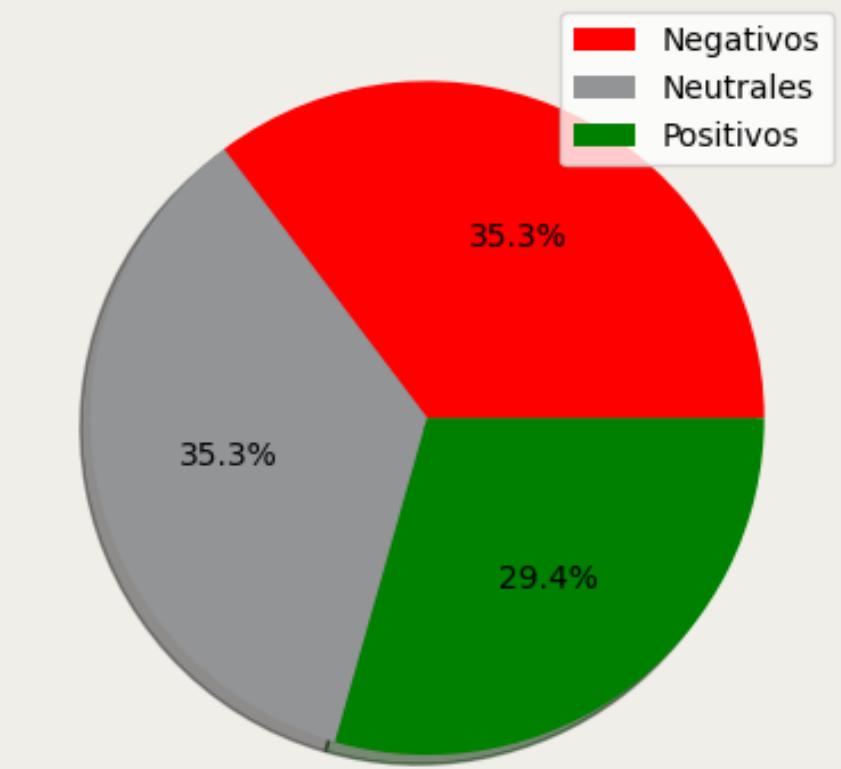
Evaluación de la palabra 'informacion'



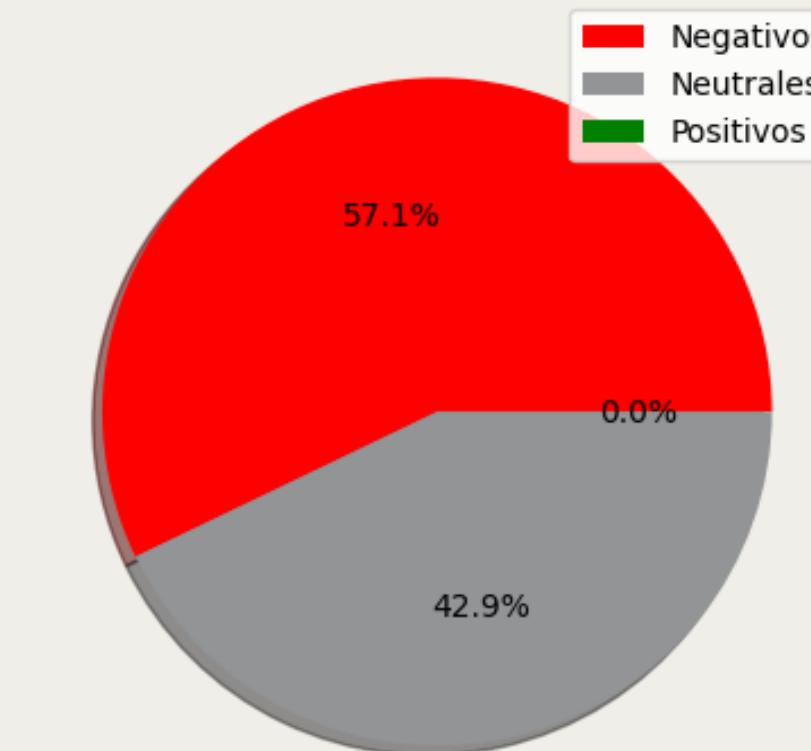
Evaluación de la palabra 'banco'



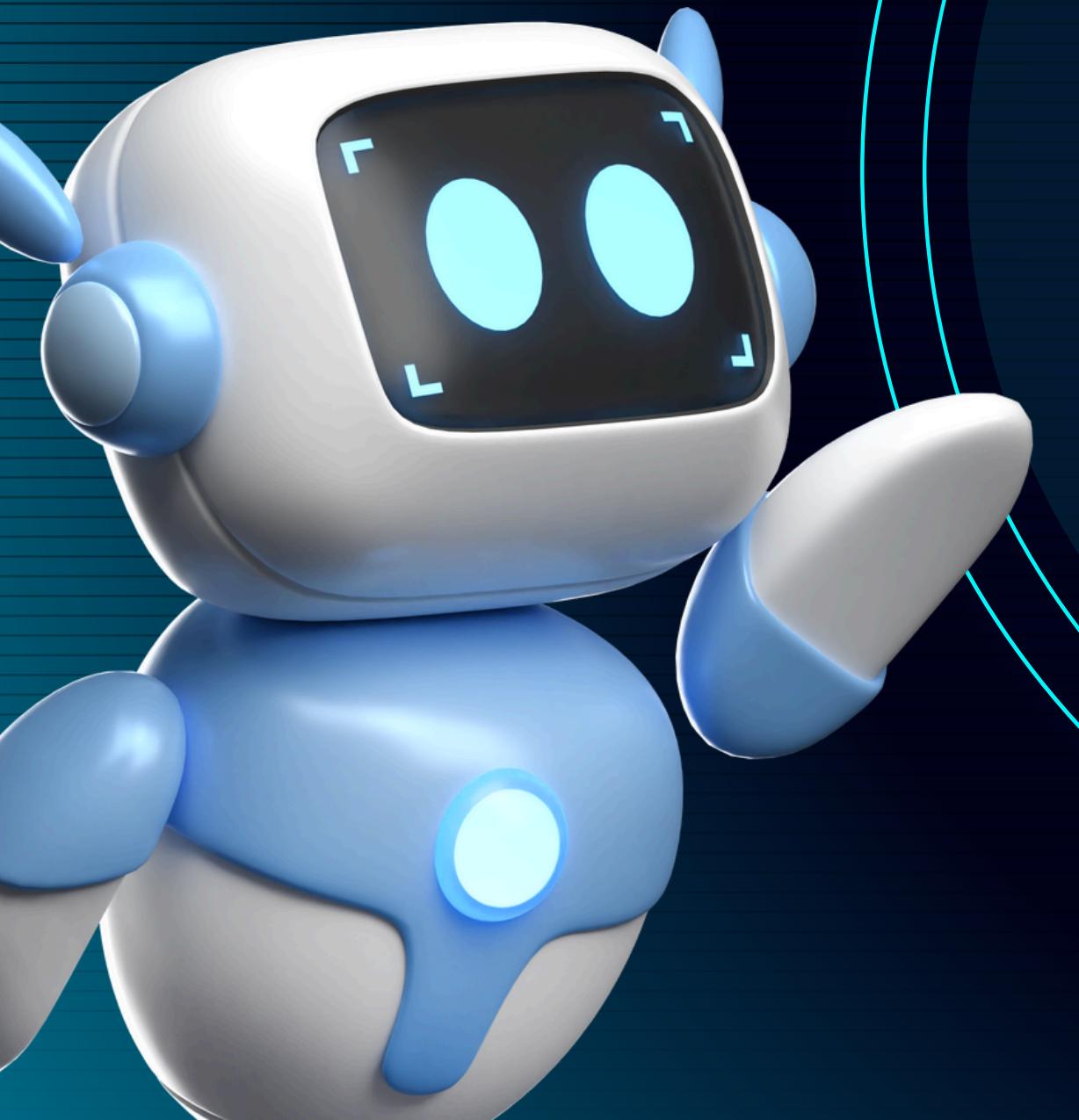
Evaluación de la palabra 'hey'



Evaluación de la palabra 'hola'



hey, Hey Banco



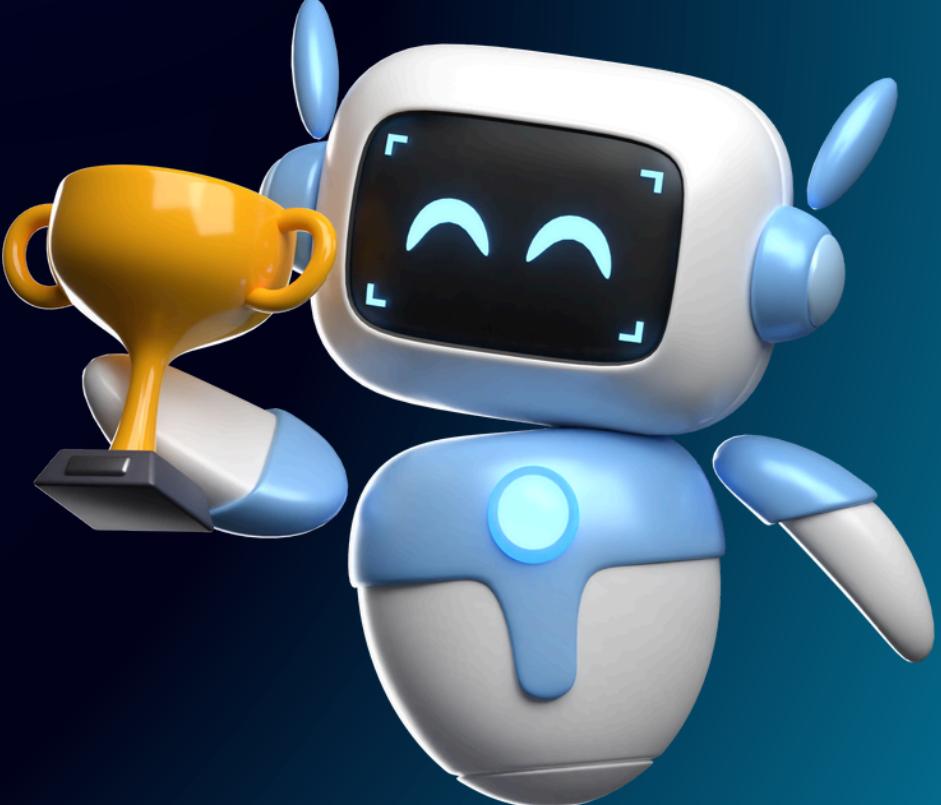
PROYECCIÓN DE RESULTADOS

**Adopción de la IA en la estrategia
de digitalización**

Sincronización de publicaciones
con tendencias de interacciones
para **aumentar visibilidad**

Optimización del servicio al cliente
mediante la correcta segmentación
de problemáticas

HEY , GRACIAS !



hey, Hey Banco