
Propuesta para Hey

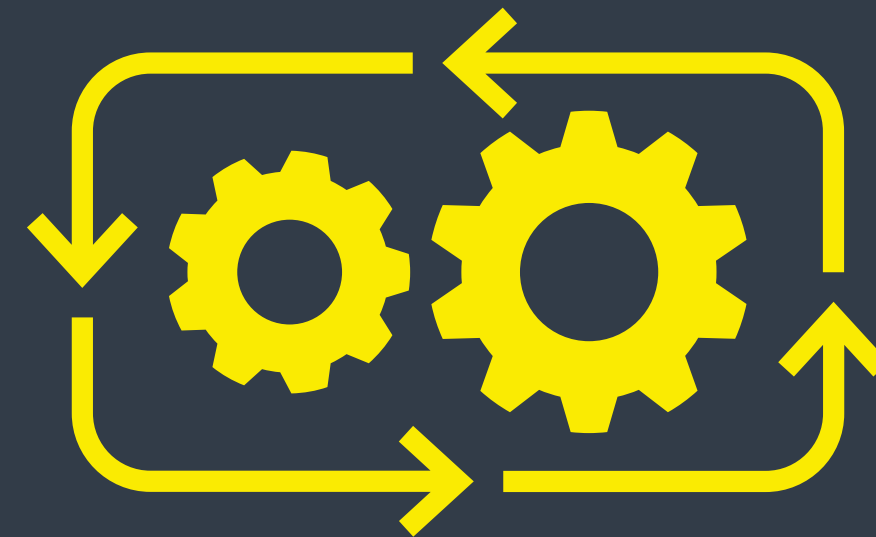
Datathon 2024



hey, banco

Problemas

**Eficiencia en el
área de soporte**



**Necesidad de obtener insights
sobre nuevos productos o
iniciativas lanzadas en tiempo real**

Tweets



Ivan Gonzalez @dr_glz_gtz · May 3
@heybanco Está fallando la aplicación? No he podido ingresar en todo el día.



Yair Alvarez @yairalvarez · May 3
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. 🤔



MarineroLeon @L3onMarin3ro · May 1
Replying to @heybanco
hey Banco es Banregio?



Axel Lara @ic_alara · May 3
Replying to @heybanco
Hola, me pueden apoyar?



Hey Escucha @heybanco · May 3
Replying to @alexsmatts
¡Hola! En seguida te enviamos DM con mayor información al respecto. 🙌

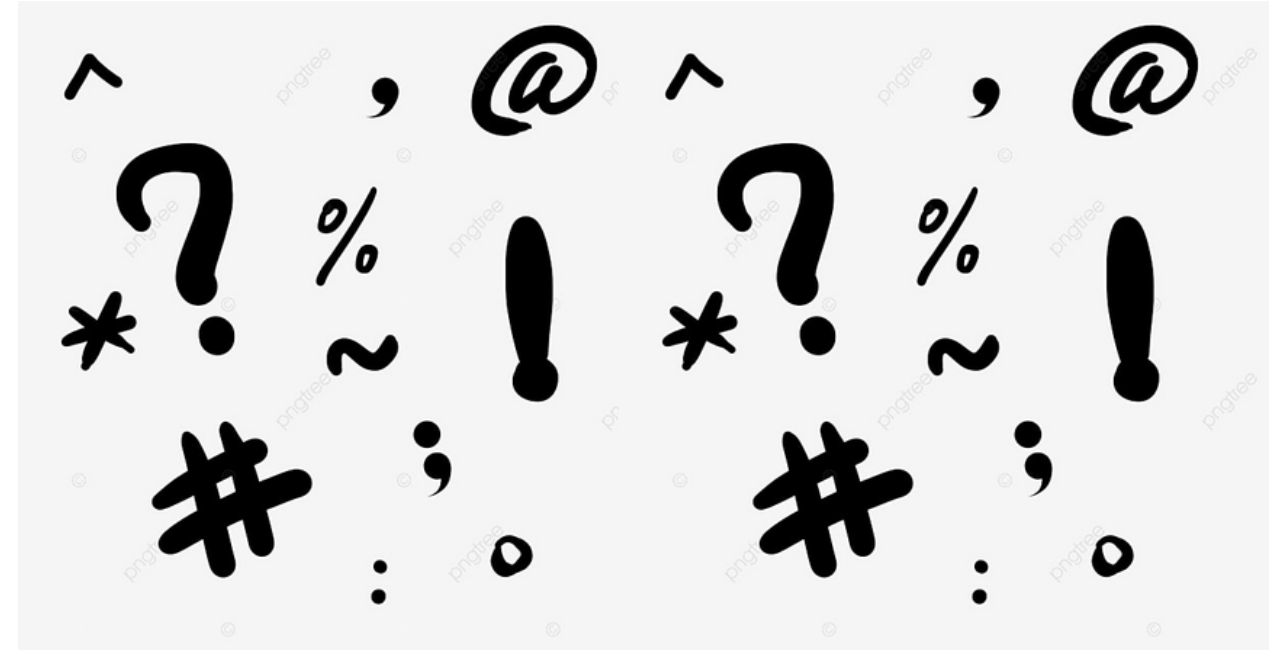
29/02/24	21:07:53	Gracias por la informaci√≥n. Me fue muy √ftil.
01/03/24	4:46:39	Muchas gracias, ya sal√≠ del apuro gracias a y .
01/03/24	19:35:31	nunca falla ?üòé
01/03/24	23:39:44	Ya tengo 11 meses con la TDC garantizada con buen uso, cuando
02/03/24	14:24:38	Gracias. Ya revis√@
06/03/24	20:09:14	Jaja gracias! ?üëè
06/03/24	16:28:42	Te recomiendo
08/03/24	2:06:50	S√°bado Perpetuo ?üôè
13/03/24	21:34:41	Gracias por la atenci√≥n
13/03/24	20:40:01	Muchas gracias, ya qued√≥ :))
15/03/24	1:51:01	Agree contigo A la versh ?üëá?üèΩ
16/03/24	16:45:25	Hice por mail una sugerencia en la app en cuanto a que den facilid
18/03/24	17:23:05	Gracias por la atenci√≥n!
18/03/24	17:13:48	Hola, buenos d√≠as. Te atiende Luz, es un placer saludae. Para no
19/03/24	18:48:19	Gracias ya hable v√≠a telef√≥nica y se resolvi√≥ mi inquietud
22/03/24	21:40:28	Te amo Gran experiencia ir a la hey shop Lxs tqm

Limpieza de Datos

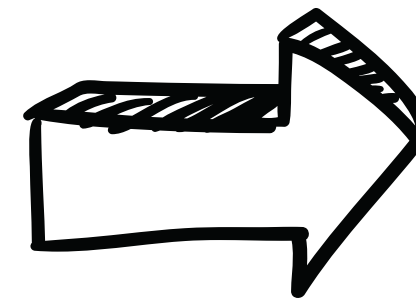
Tweets Repetidos
o Irrelevantes

Falta de Ortografía

Sin signos de puntuación

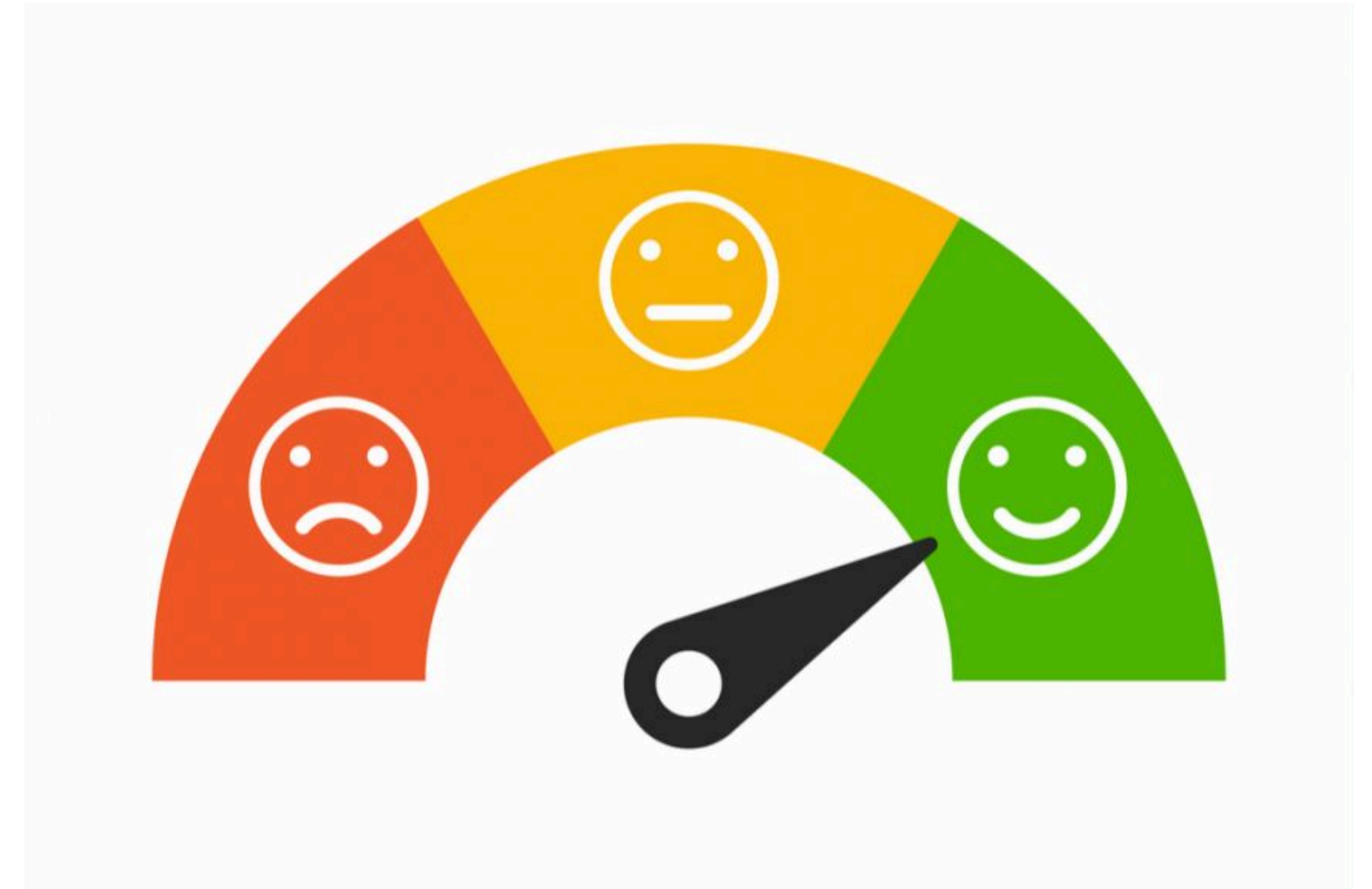


Desemojización



-cara llorando
de risa-

Análisis de Sentimientos



0 = Sentimiento Negativo

1 = Sentimiento Positivo

Análisis de Sentimientos

Tokenización

-tarjeta: sustantivo
-con: nexo
yo: pronombre
terrible: adjetivo

Lematización

-fui- → -ir-
-banquero- → -banco-
-meses- → -mes-

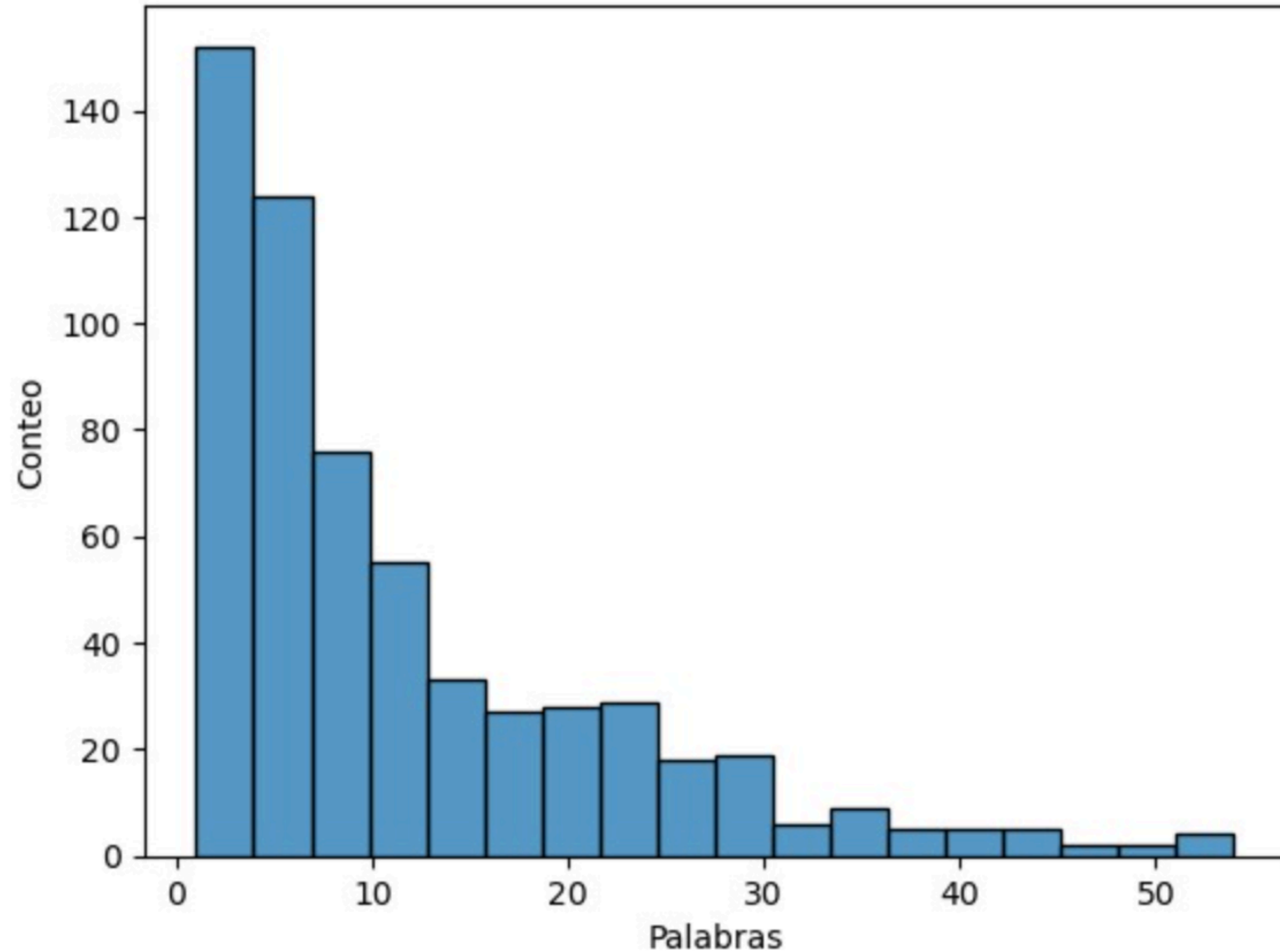
Una duda, con quién tengo que ver si tengo problemas con....



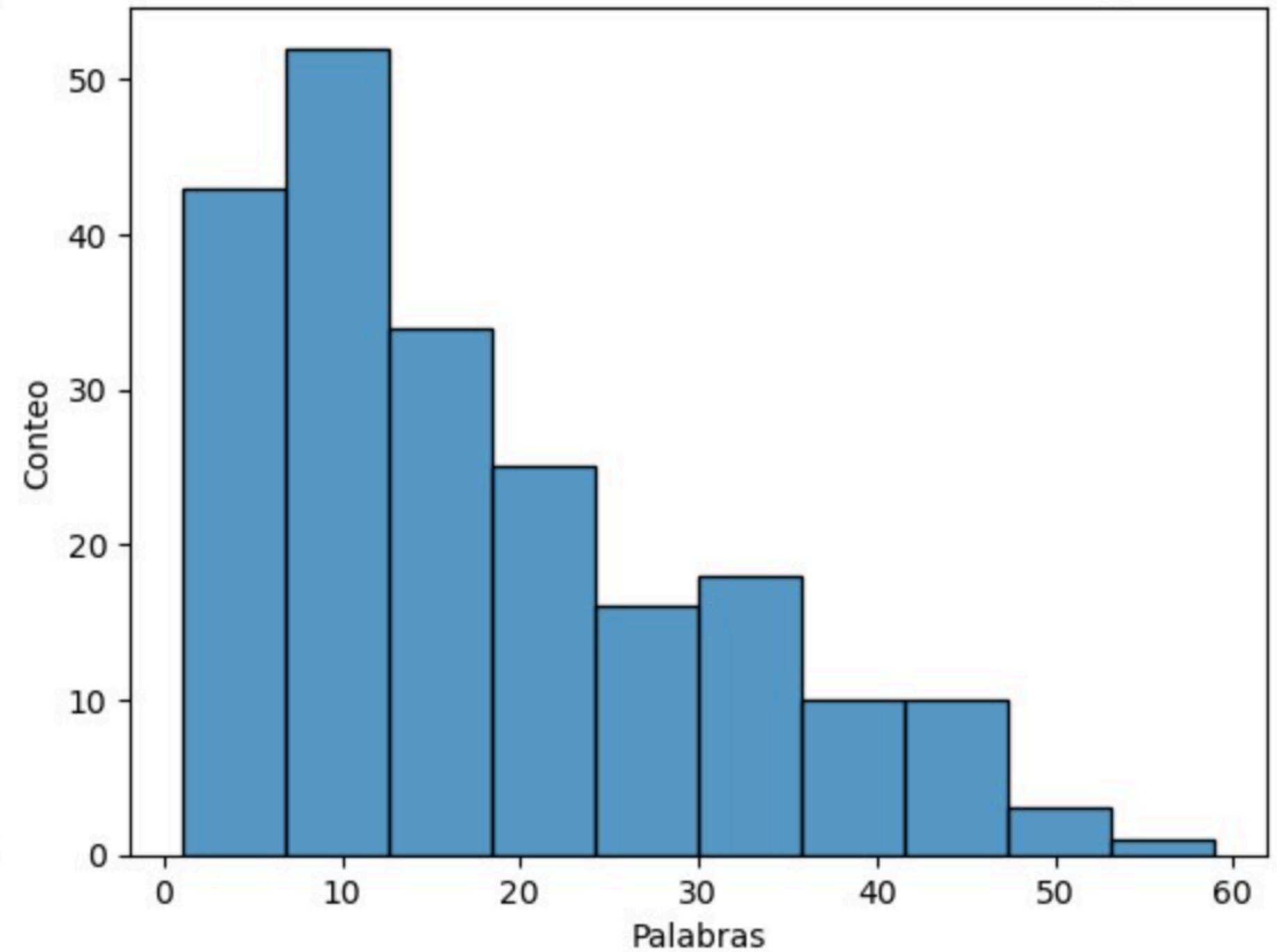
duda quién ver si problemas aumentar línea crédito

Análisis de Sentimientos

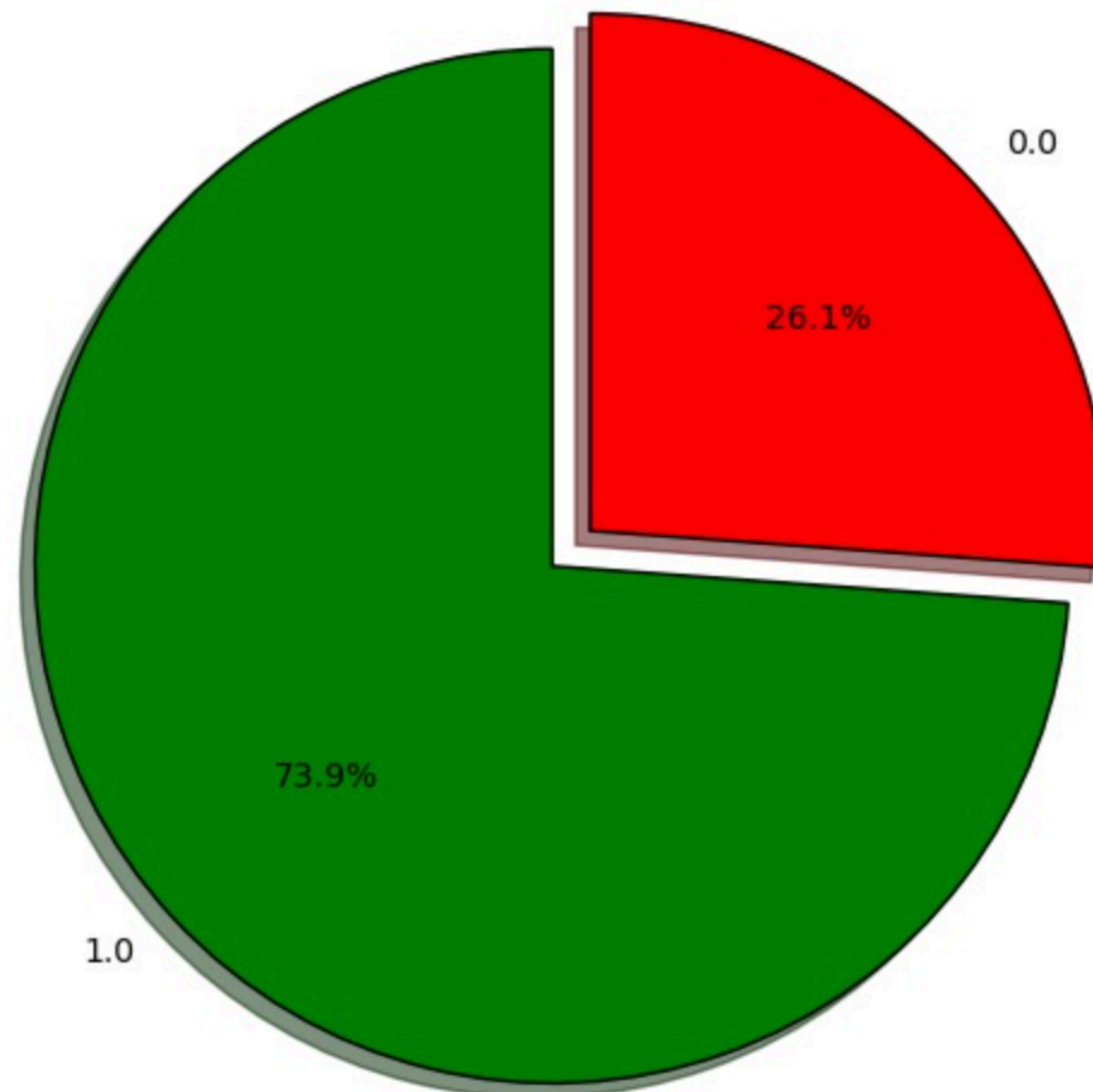
Distribución del Número de Palabras en Tweets Positivos



Distribución del Número de Palabras en Tweets Negativos



Tweets Positivos vs Negativos



Clasificación por Tópicos y Relevancia



**Soporte y
Misceláneos**



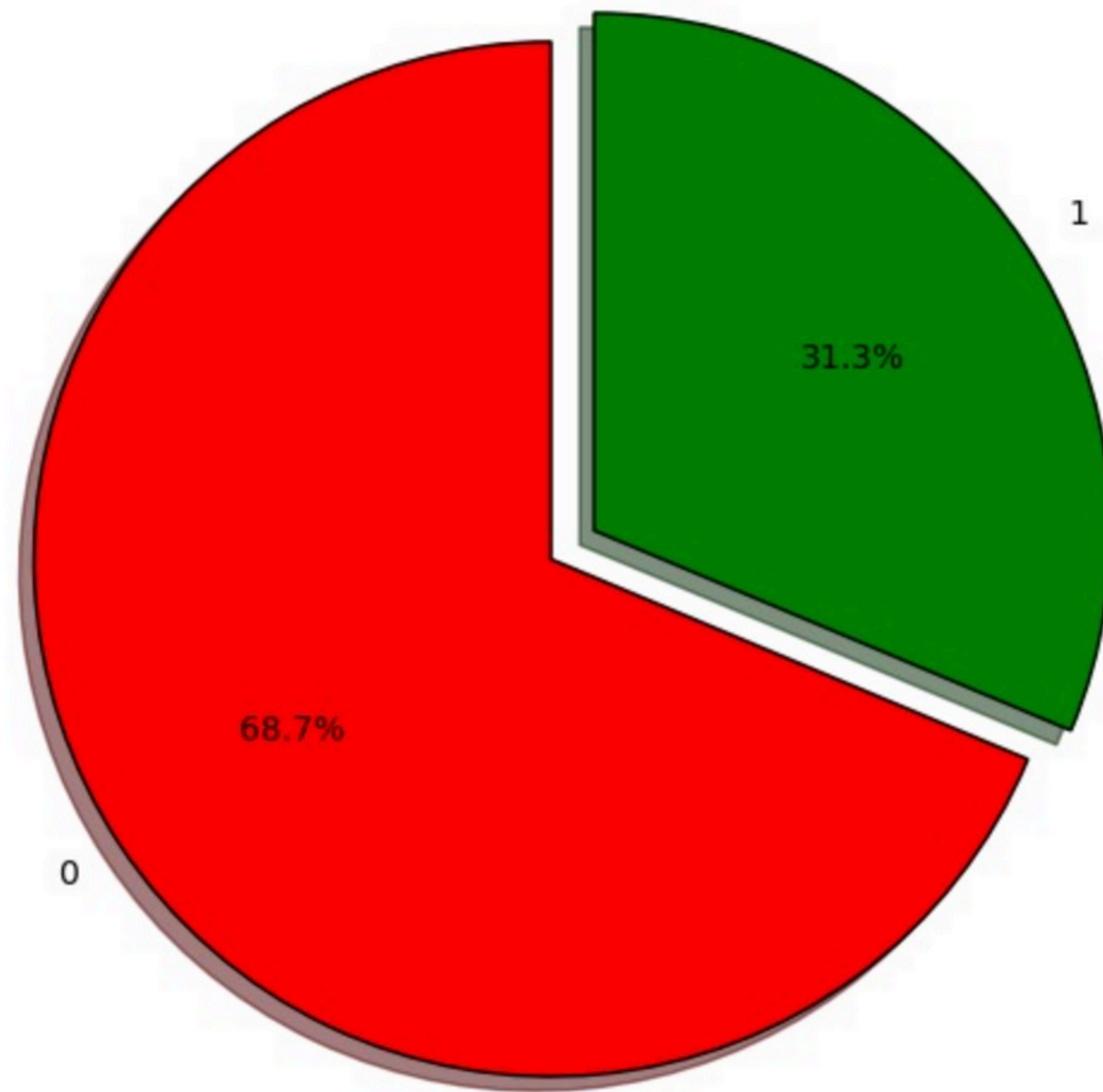
**0 = No Relevante
1 = Relevante**

Random Forest

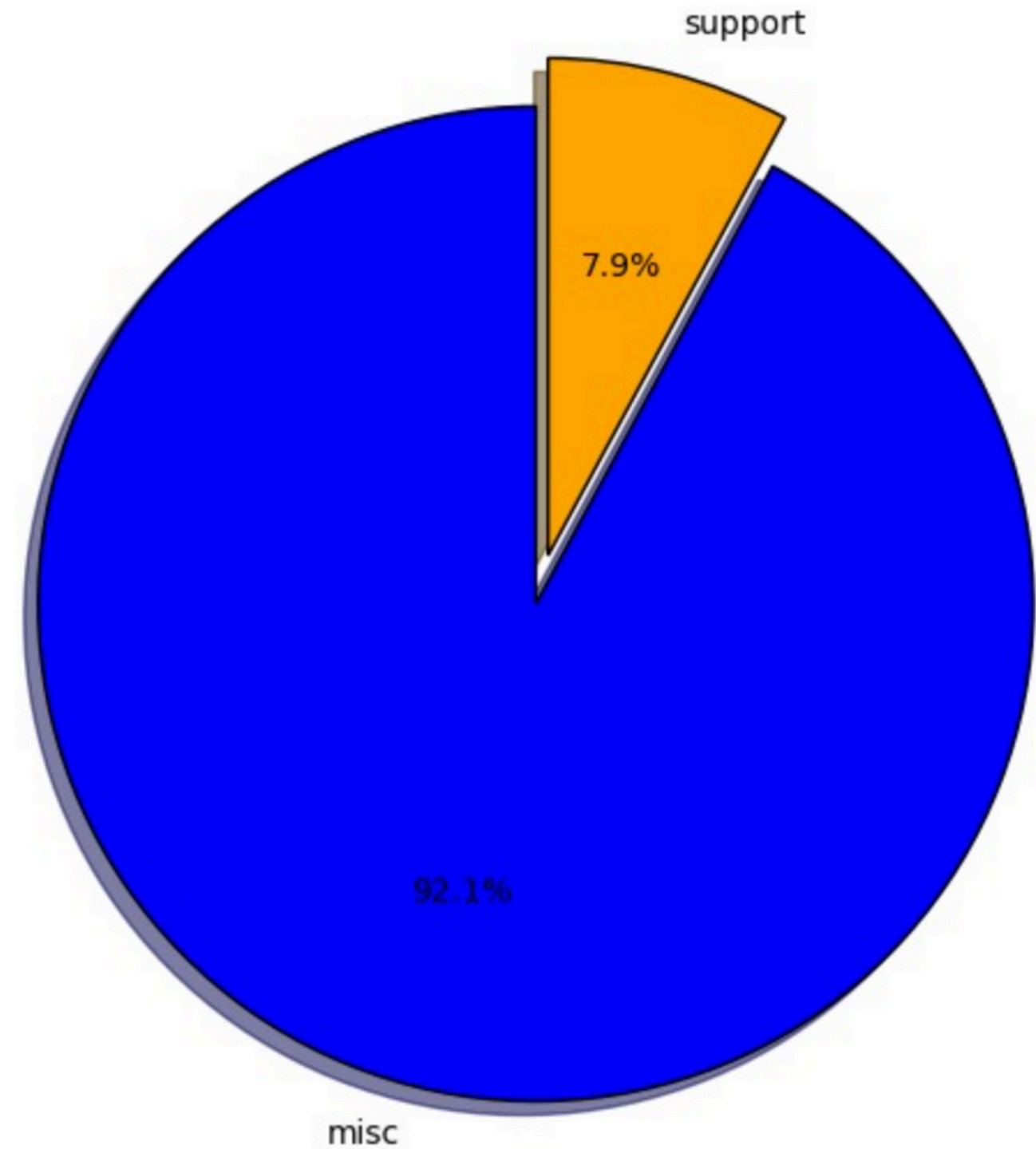


**Sobremuestreo
Escalamiento
GridSearch**

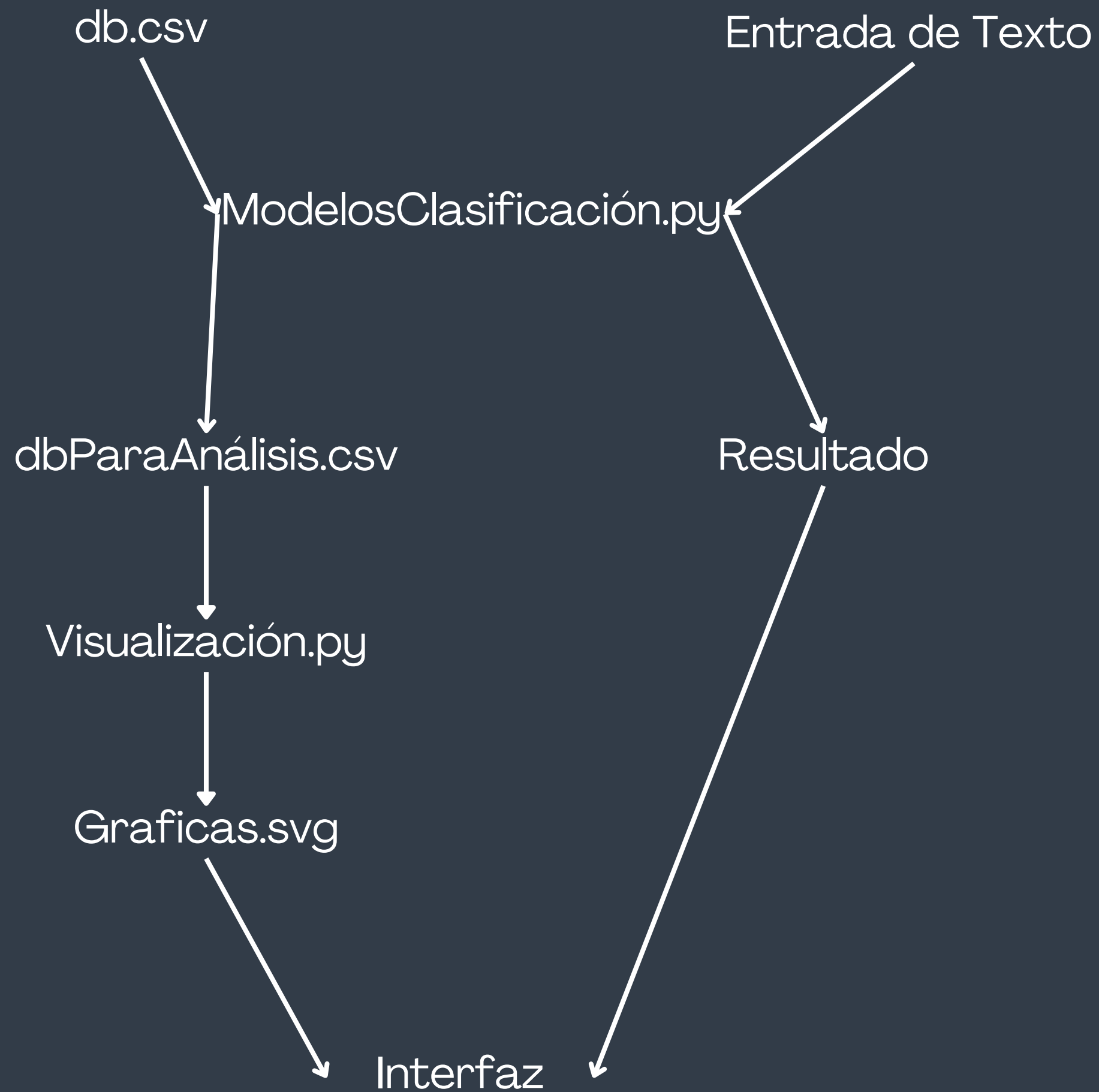
Tweets Relevantes vs No Relevantes



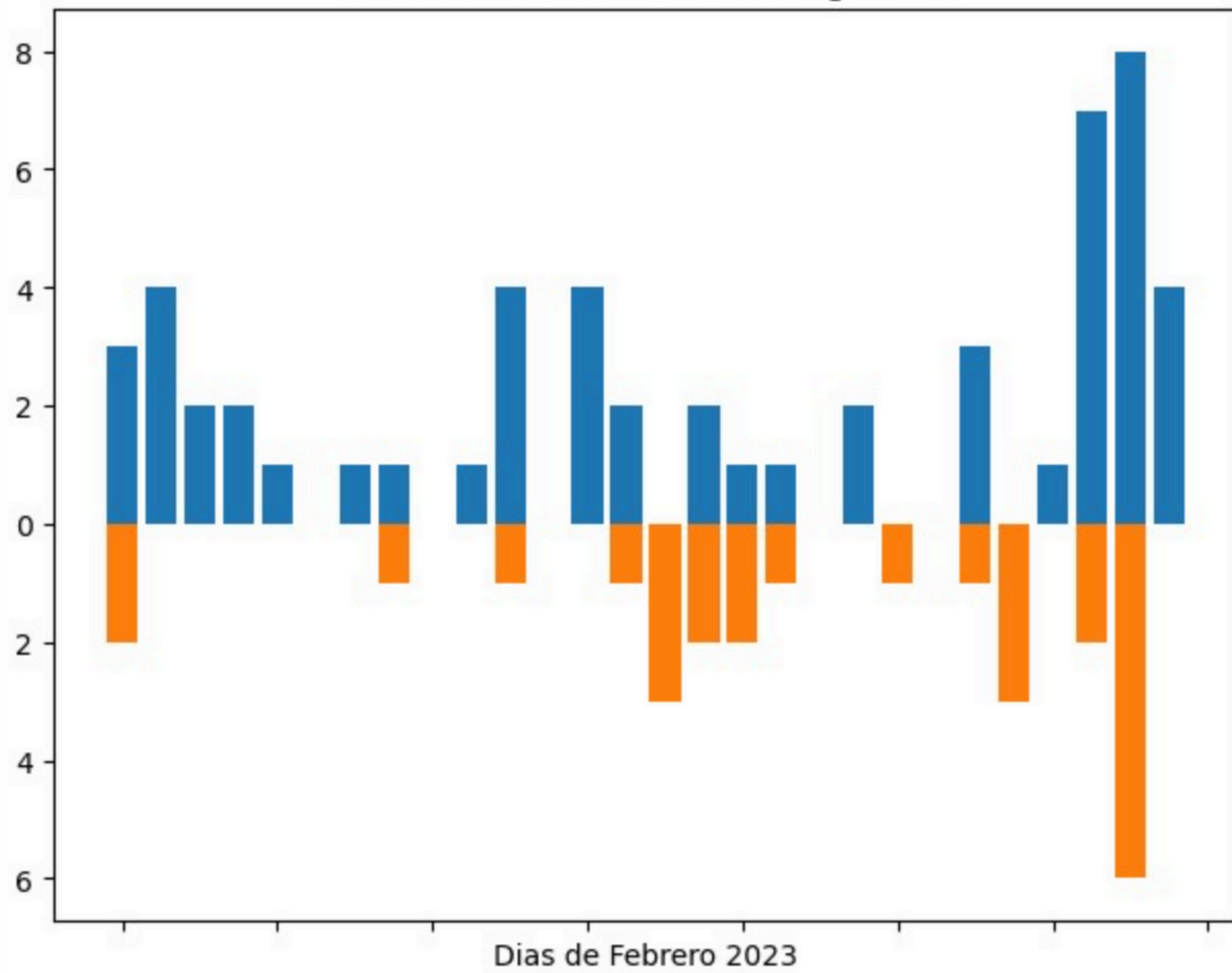
Tweets de Soporte vs Misceláneos



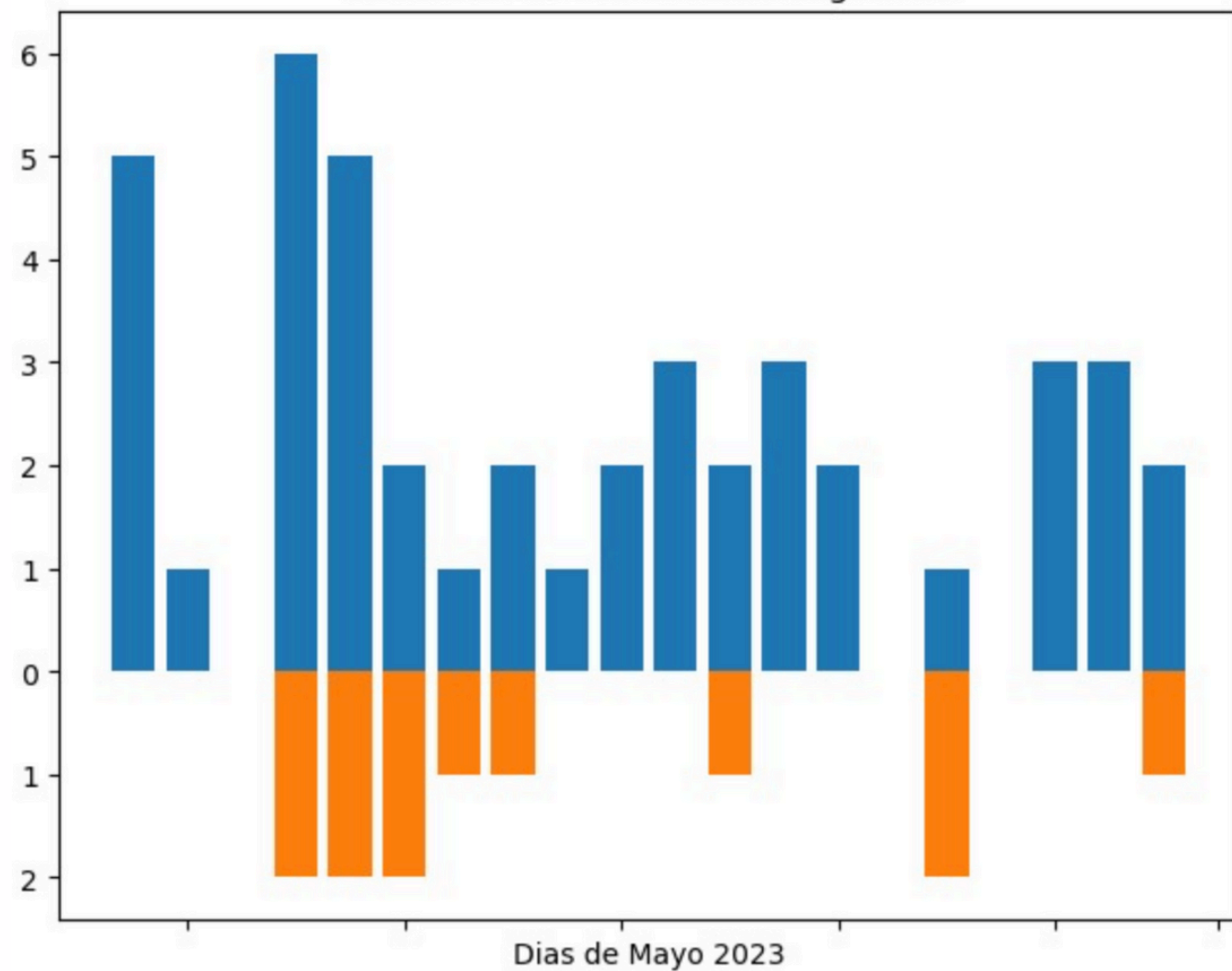
PROTOTIPO



Comentarios Positivos vs Negativos



Comentarios Positivos vs Negativos



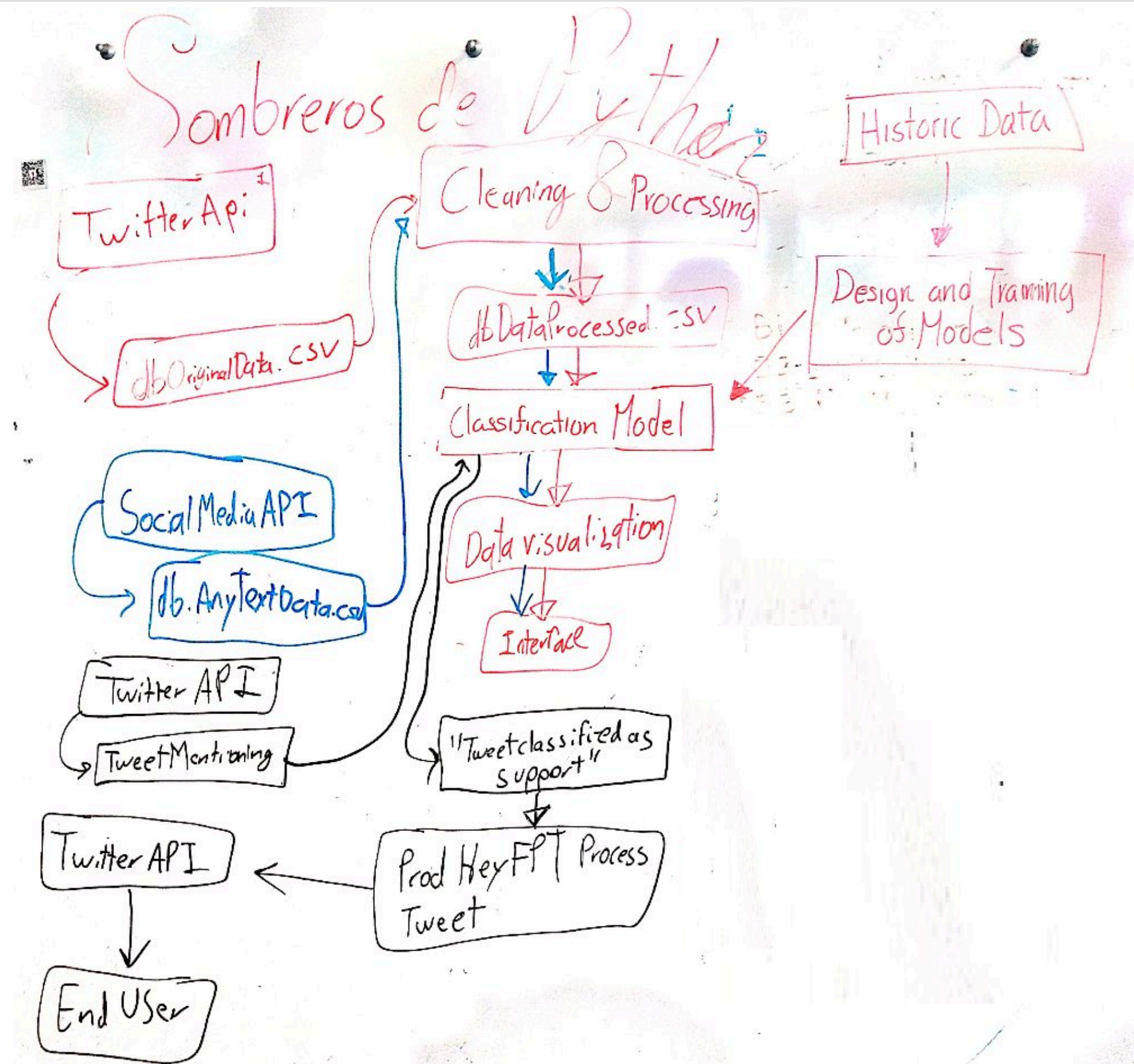
MVP



Ingresa Un Archivo CSV



Concepto de la Solución General



Impacto de la Solución



Clasificación en
tiempo real

Business Insights

Respuestas a
preguntas de soporte

Gracias