

Insights através de PLN





***"O que sabemos é uma gota;
o que ignoramos é um oceano"***
Isaac Newton








Dados e sua utilização

 Dados podem ser mais importantes que os softwares?

 Tudo que fazemos hoje em dia é gerar dados;

 Apenas 1% de dados hoje são analisados.

Problemas

-  Informações úteis desperdiçadas;
-  Dificuldade de Extração dessas informações;
-  Não identificar a insatisfação dos clientes.



Valores que estão sendo gerados

 Melhoria no atendimento/produto;

 Dashboards;

 Insights;

 Redução tempo atendimento.

Speech Recognition

- Min_silence_len
- Silence_thresh



Tratamento

- NLTK
- Remoção Stop Words
- Remoção Acentuação e Pontuação
- Lower
- Retirar Sufixo
- TF-IDF
- Ngrams



Análise Sentimento

- Machine Learning
- Sklearn
- Aprendizado de maquina supervisionado



World Cloud



EXTRACT



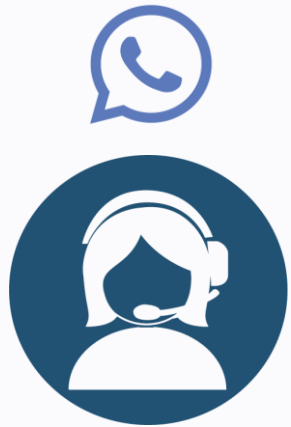
TRANSFORM



LOAD

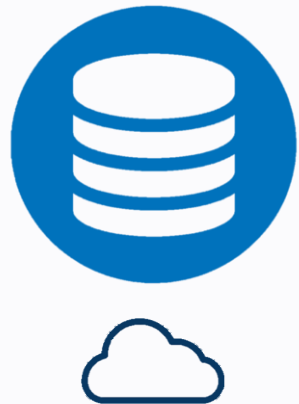


EXTRACT



Informações Atendimento:

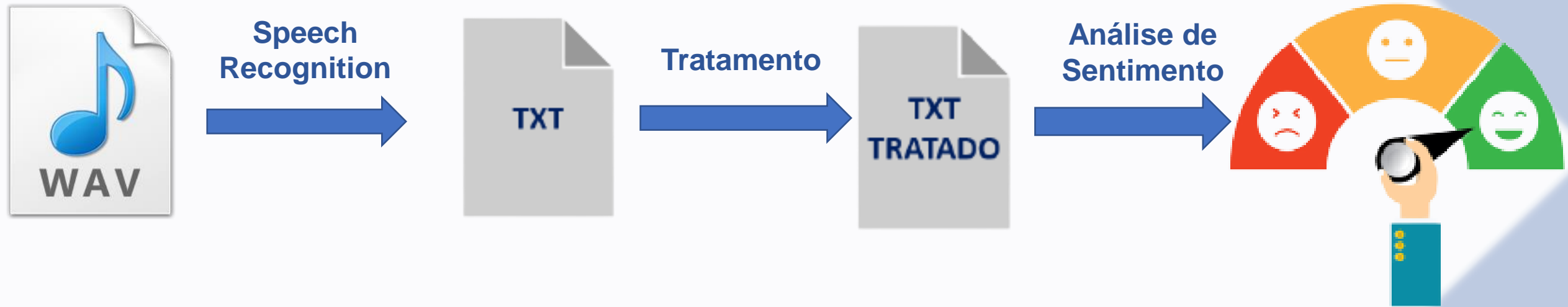
- Cliente
- Produto
- Ocorrência
- Data
- Atendente
- Tempo de Atendimento
- Avaliação do atendimento

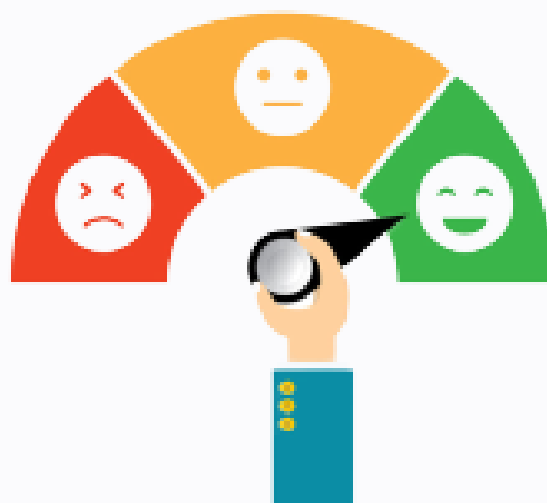


Informações Cliente:

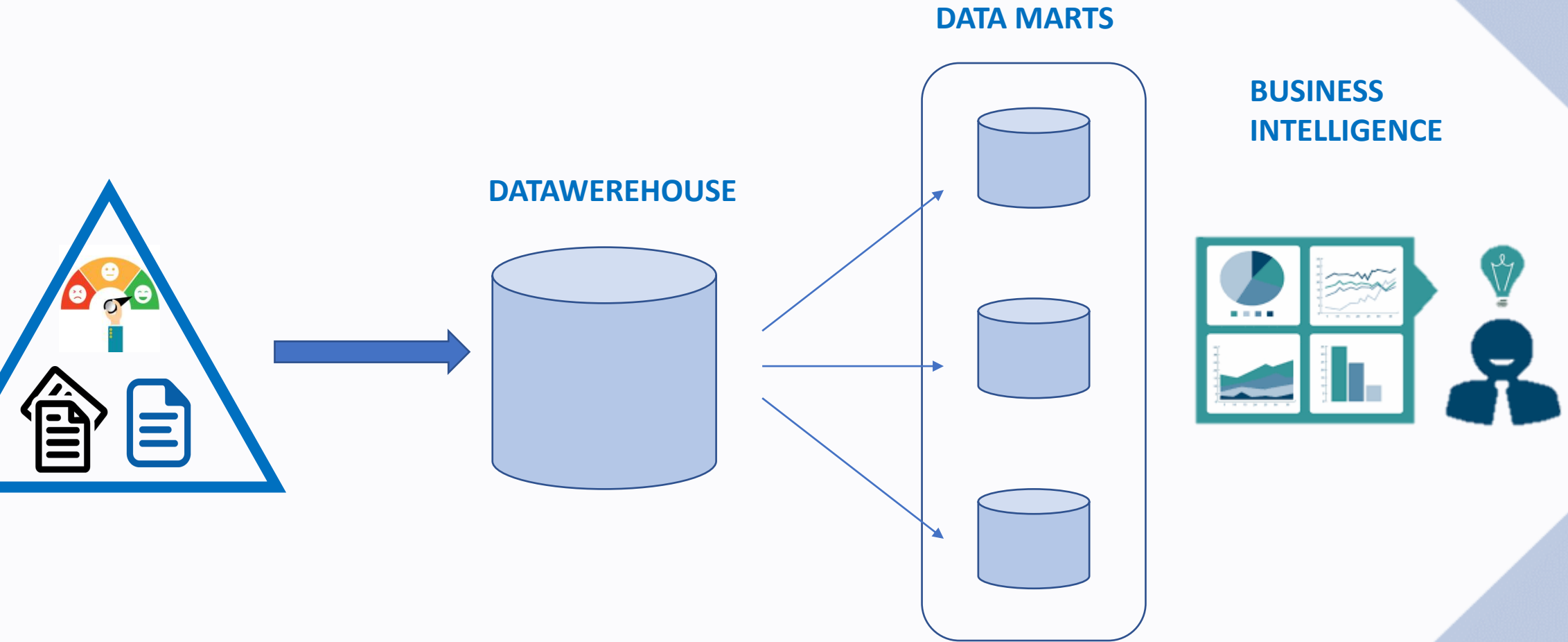
- Idade
- Renda
- Conta
- etc

TRANSFORM





LOAD





"É um erro capital teorizar antes de se ter as informações. As pessoas começam a torcer os fatos para que se encaixem nas teorias, em vez de formular teorias que encaixem os fatos."

Arthur Conan Doyle, em Sherlock Holmes

Obrigado!

