brastel

Solução ChatBot para SAC de Remessas

www.brastel.com

Equipe



André Lessa



Arthur Reis



Jonas Sales



Luiz Carlos



Luiz Granville



Mateus Rafael



Vinicius Souza

Agenda

 Pré Processamento 	01
 Bag of Word 	02
Word2Vec	03



Pré Processamento

SPRINT 1 Normalização **Tokens Stemming**

SPRINT 2 Normalização Lematização Correção **Tokens** ortográfica

Bag of Words

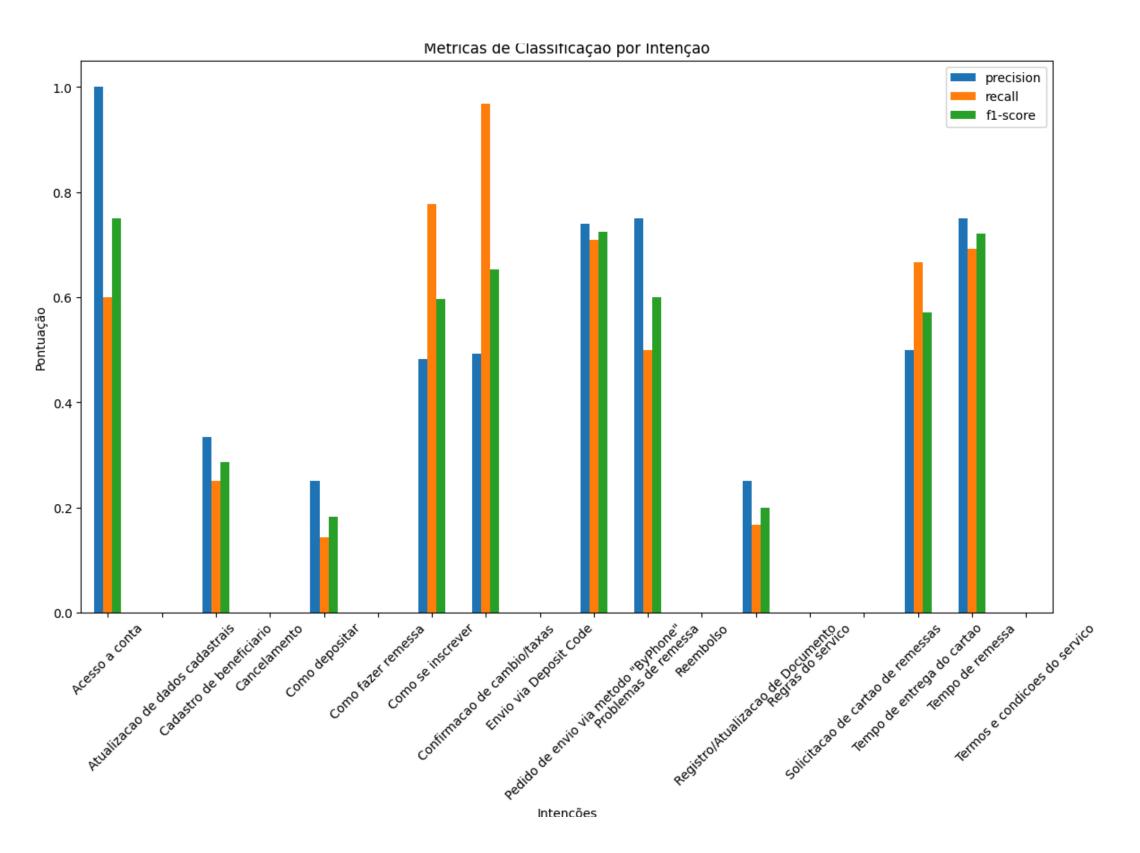
Bag of Words

- Transforma texto em vetores.
- Conta frequência de palavras.
- Ignora a ordem das palavras.
- Simples e fácil de implementar.
- Alta dimensionalidade possível.
- Usado em modelos básicos de texto.

Resultado da Classifição

acao de dados cadastrais -	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cadastro de beneficiario –	0	0	2	0	0	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cancelamento -	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Como depositar -	0	0	0	0	1	0	1	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Como fazer remessa -	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Como se inscrever -	0	0	1	0	0	0	14	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
irmacao de cambio/taxas -	0	0	0	0	0	0	0	31	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Envio via Deposit Code -	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
rio via metodo "ByPhone" -	0	0	0	0	0	0	0	5	0	17	1	0	0	0	0	0	1	0
Problemas de remessa -	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	0	1	0	0	0	0	0
Reembolso -	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
:ualizacao de Documento -	0	0	1	0	0	0	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Regras do servico -	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30 de cartao de remessas -	0	0	0	0	2	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
npo de entrega do cartao -	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0
Tempo de remessa –	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	9	0
os e condicoes do servico -	0	0	0	0	1	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	Acesso a conta -	Atualizacao de dados cadastrais -	Cadastro de beneficiario -	Cancelamento -	Como depositar -	Como fazer remessa -	Como se inscrever -	Confirmacao de cambio/taxas -	Envio via Deposit Code -	do de envio via metodo "ByPhone" -	Problemas de remessa -	Reembolso -	egistro/Atualizacao de Documento -	Regras do servico -	Solicitacao de cartao de remessas -	Tempo de entrega do cartao -	Tempo de remessa -	Termos e condicoes do servico -

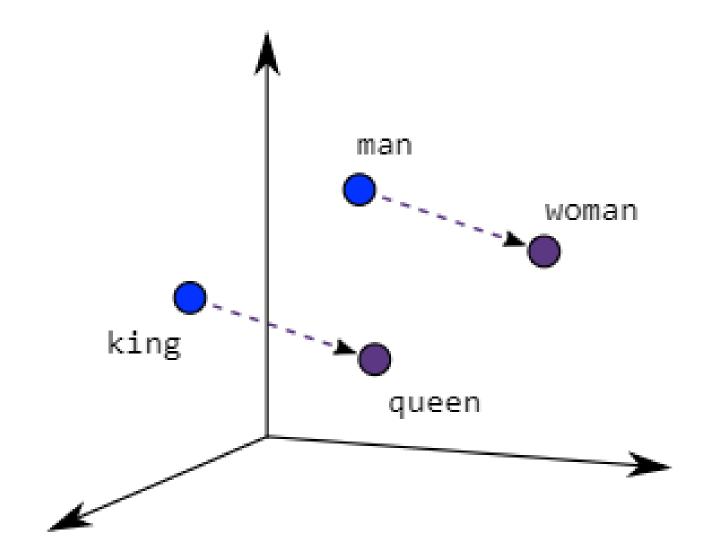
Resultados Métricas



Acurácia: 54,6 %

Word2Vec

- Vetorização de palavras
- Captação de relação entre palavras
- Inserção desse vetor em uma rede neural
- Classificação da intenção



Resultado Word2Vec

Nesta etapa, foi utilizada uma rede neural para a classificação das intenções, que tem como entrada o Word2Vec

Métricas:

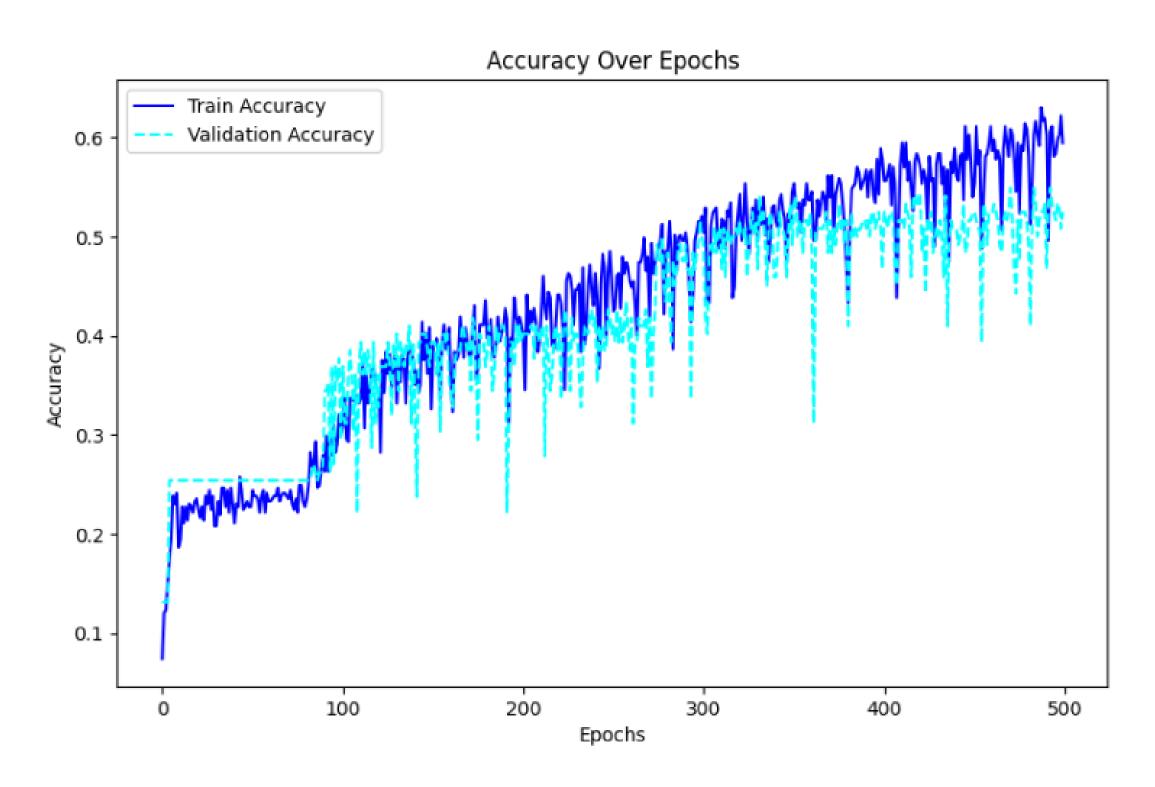
Acurácia: 52 %

Precisão: 46%

Recall: 52%

F1-Score: 48%

Treinamento: 1 minuto e meio



Resultado Word2Vec

Acesso a cont	a - 0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0	0	1	0
Cadastro de beneficiar	o - 0	0	0	0	3	0	1	1	0	2	0	0	1	0
Como deposita	nr - 0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0
Como fazer remess	a - 0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Como se inscreve	er - 0	0	0	0	12	0	0	0	0	3	0	0	0	0
Confirmacao de cambio/taxa	s - 0	0	0	0	1	28	1	0	0	0	0	0	1	0
୍ <u>ର</u> Pedido de envio via metodo "ByPhone	e" - O	0	0	0	1	1	10	0	0	2	0	0	0	2
Pedido de envio via metodo "ByPhone Problemas de remess	a - 0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
Reembols	o - 0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Registro/Atualizacao de Document	o - 0	0	0	0	0	0	0	1	0	5	0	0	0	0
Solicitacao de cartao de remessa	s - 0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0
Tempo de entrega do carta	o - 0	0	0	0	0	0	0	2	0	4	0	0	1	0
Tempo de remess	a - 0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	8	0
Termos e condicoes do servic	o - 0	0	0	0	1	2	0	0	0	1	0	0	1	0
	Acesso a conta -	Cadastro de beneficiario -	Como depositar -	Como fazer remessa -	Como se inscrever -	Confirmacao de cambio/taxas -	dido de envio via metodo "ByPhone" -	Problemas de remessa -	Reembolso -	Registro/Atualizacao de Documento -	Solicitacao de cartao de remessas -	Tempo de entrega do cartao -	Tempo de remessa -	Termos e condicoes do servico -

Próximos passos

