

¿QUÉ PIENSA LA GENTE DE ...

Buscar



**hey,** banco

*Equipo NGC 3293*

# Problemática



Hey Banco busca mejorar la satisfacción del cliente y la calidad de sus servicios. Sin embargo, actualmente carece de un método eficaz para analizar las emociones detrás de los comentarios de los clientes. Esto dificulta la identificación de necesidades y preocupaciones específicas.



# Análisis exploratorio de datos



Un 47.8% de la columna “time” se encuentra faltante

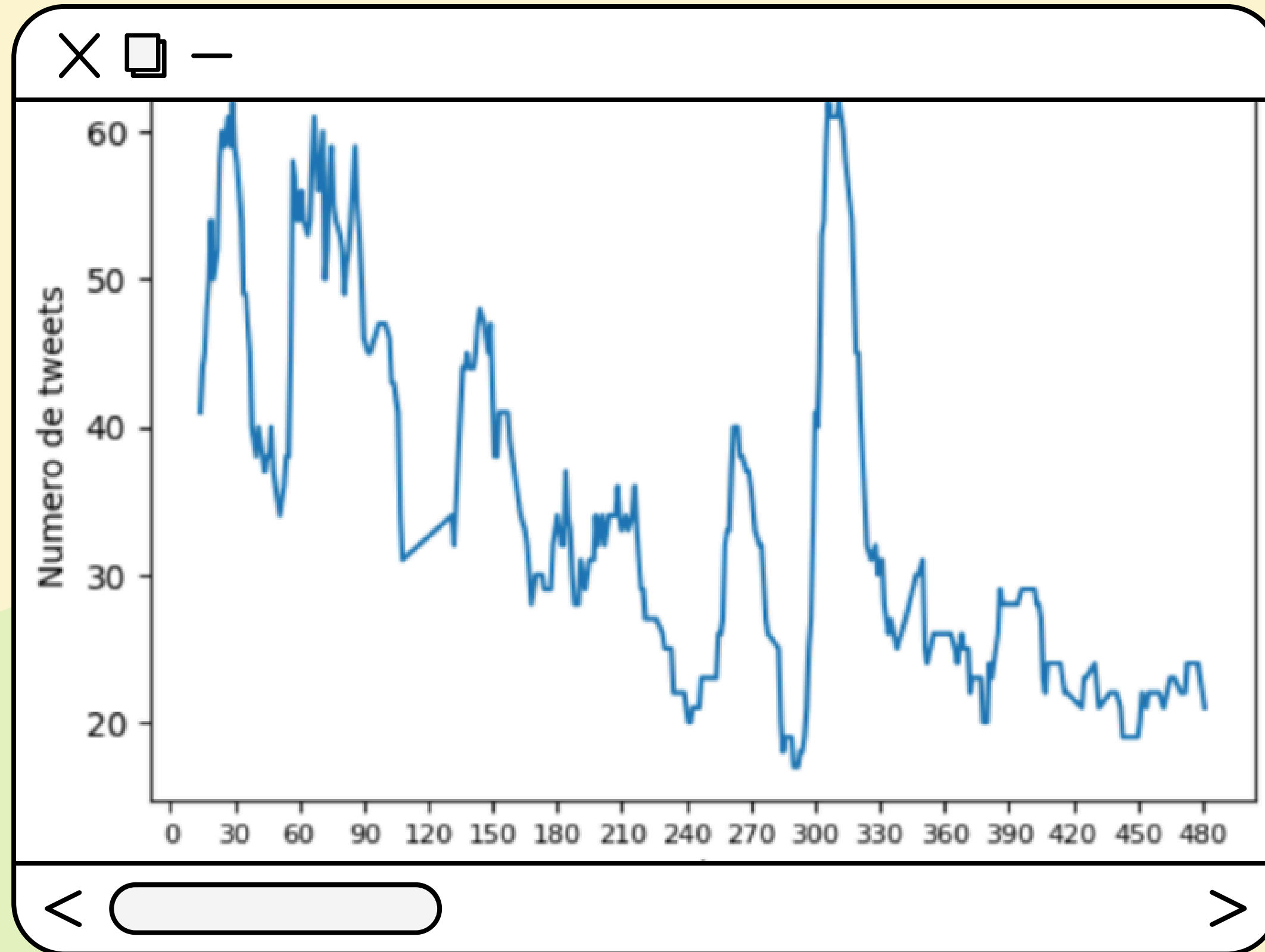


Los datos van del 1 de enero de 2023 al 26 de abril de 2024



No hay ningun patrón a simple vista en la cantidad de tweets en el tiempo

# Cantidad de Tweets a lo largo del tiempo 🔍



▶ Primer pico:  
Enero-Febrero 2023

▶ Segundo pico:  
Octubre 2023



## Banregio y Hey Banco lanzan MultiRed en bancos

Tendrá más de 9 mil cajeros al servicio de sus clientes.

Expandir



Dinero en cajeros (Shutterstock)

Por Édgar Rivera y César Sánchez    enero 27, 2023 | 8:47 am hrs

Manuel Rivero Zambrano, director general de Regional, informó que gracias a una alianza con Inbursa, Scotiabank, HSBC, Mifel, Bajío, Banregio tendrá más cajeros al servicio de sus clientes, 9 mil 300, lo que es una gran ventaja sobre otros bancos, y desde ahora trabajan para agregar más funcionalidades, aunque por lo pronto ya están homologados.

# Eventos significativos



- Enero 2023

*Banregio y Hey Banco lanzan MultiRed en alianza con otros bancos*



- Octubre 2023


*Tecate Pa'l Norte 2024: Cómo sacar una cuenta Hey Banco para comprar boletos*



Nuestras  
ideas . . .



# Segmentación automática de interacciones en redes sociales

Buscar 

Implementación de un  
algoritmo de  
clasificación de tweets  
para su direccionamiento  
automático.

Salvar

Cancelar

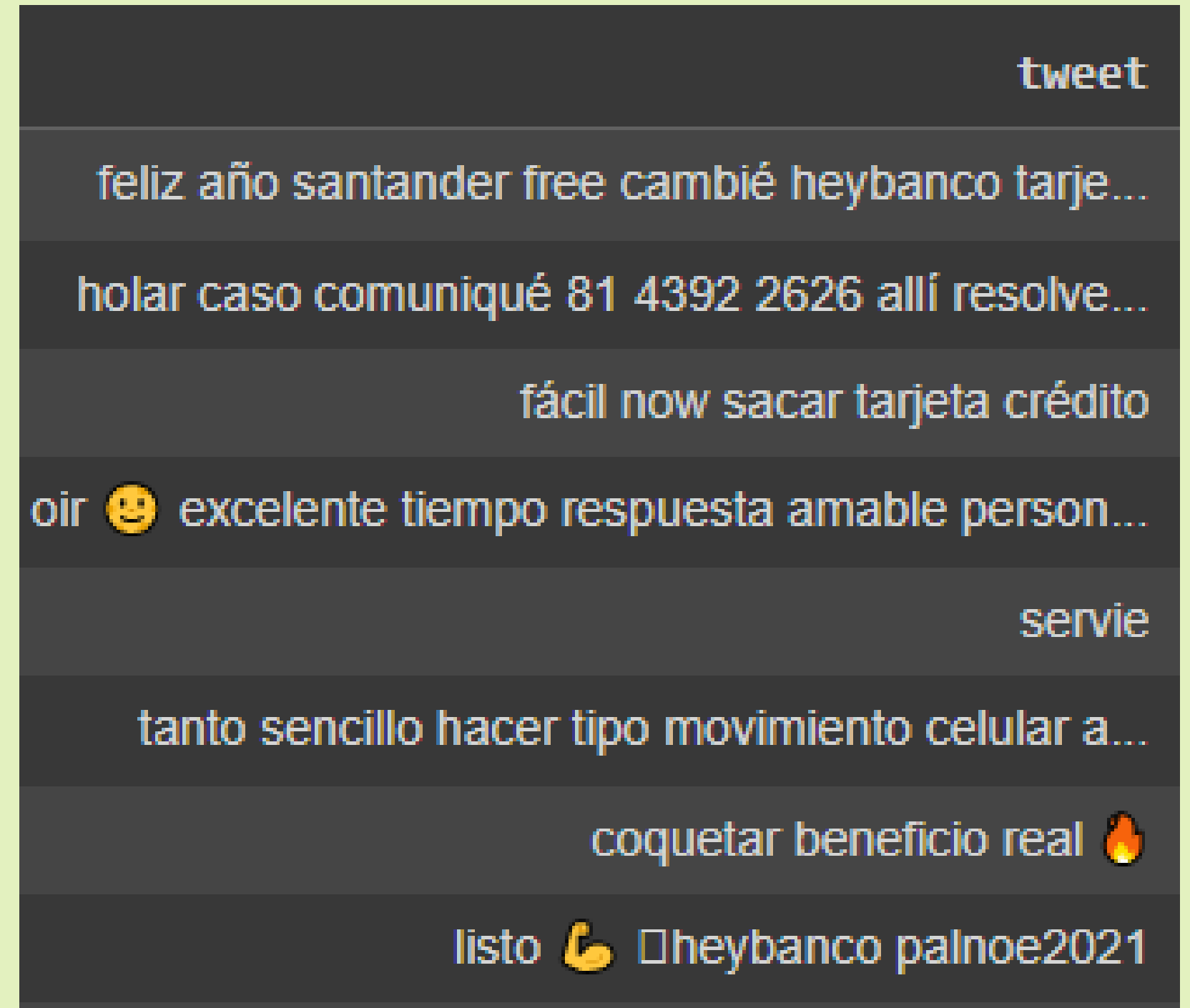
# Segmentación automática de interacciones en redes sociales

Buscar 🔍

Preparación por medio de la clusterización y etiquetado de los tweets.


Salvar

Cancelar





## **Fomentar la presencia de Hey banco en redes sociales con una recompensa**


Buscar 

Aumentar el cashback a los clientes que participan en las encuestas. Esto hará que las personas creen una mejor relación de fidelidad con la empresa y al mismo tiempo tengamos feedback del servicio brindado.

Salvar

Cancelar

## Encuestas con voz para el análisis de recepción del cliente.

Buscar 

Ya sea por medio de la aplicación de Hey Banco, o por medio telefónico, agentes digitales pueden llevar a cabo las encuestas con una naturalidad antes imposible gracias a los recientes avances tecnológicos.

Salvar

Cancelar

**¿Cuál es su mejor  
opción?**





Modalidades de comunicación más allá del texto poseen una mayor cantidad de información, abriendo así la puerta a un mejor análisis.



**Encuestas con voz para el análisis de recepción del cliente.**

## Ronda 1

## Viabilidad y escalabilidad



Las encuestas automatizadas en voz son altamente escalables, ya que pueden procesar un gran volumen de respuestas de manera rápida y eficiente.

Aunque el análisis de sentimiento en voz es un campo relativamente nuevo, existen herramientas disponibles que pueden analizar las emociones expresadas en el habla con un grado razonable de precisión.

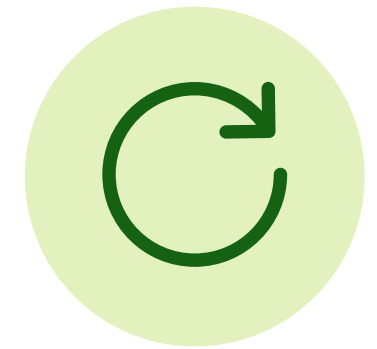
## ¿Por qué devolver cashback?



- Atrae y retiene clientes
- Fomenta la lealtad del cliente
- Incrementa el valor percibido
- Motiva a los clientes a comprar y volver, sin comprometer demasiado los márgenes de beneficio de la empresa.

Cashback de 1-5%

# Prueba de concepto: análisis de sentimiento en Tweets



1

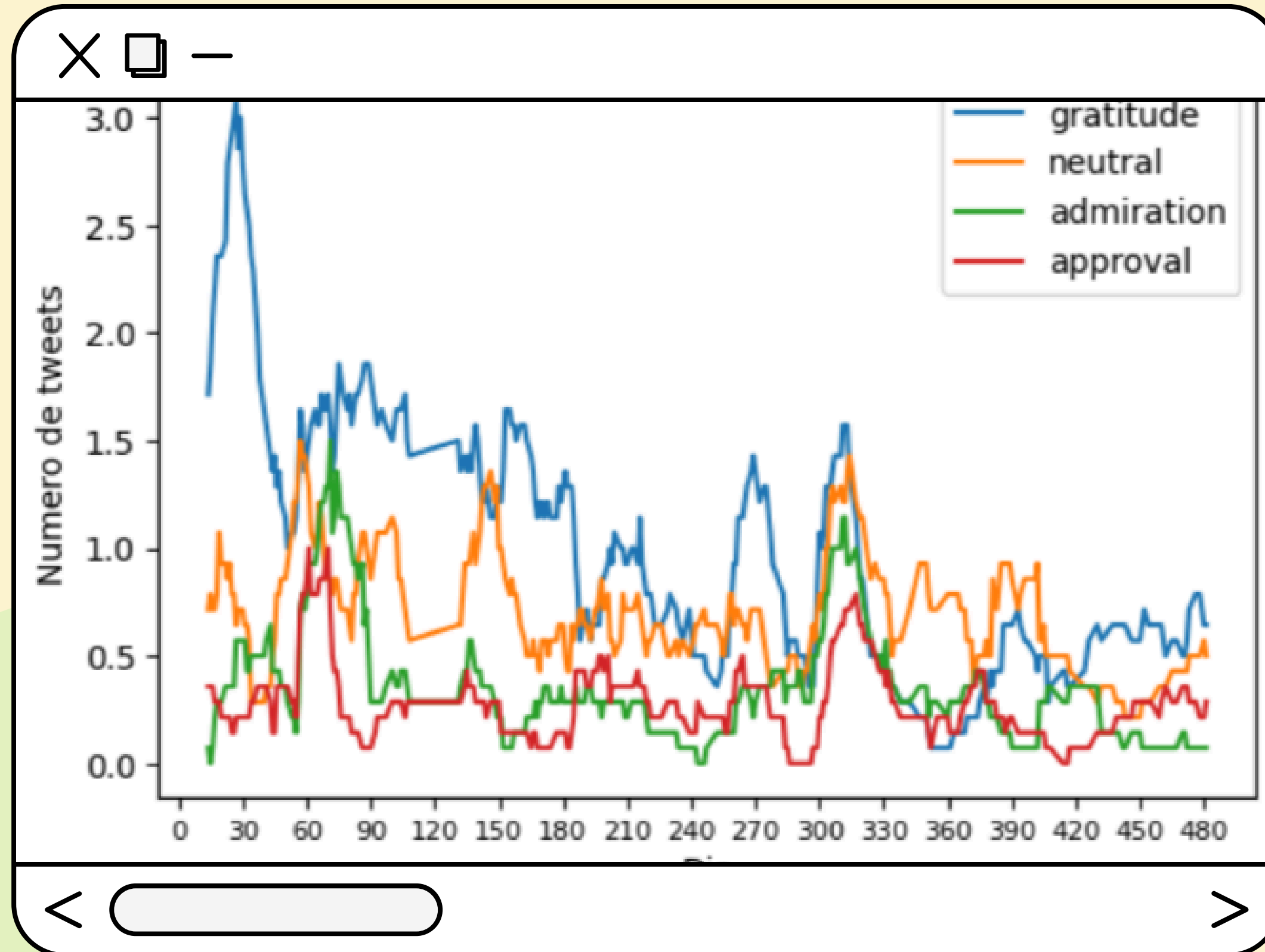
Los Tweets son traducidos a inglés utilizando un modelo de tipo BART.

2

Estas traducciones son clasificadas con un modelo afinado a sentimientos de tipo RoBERTa

labels
[gratitude]
[excitement, surprise]
[approval, neutral]
[realization]
[neutral]
[gratitude]

# Análisis de sentimiento a lo largo del tiempo 🔍



▶ El sentimiento más frecuente en los tweets es el agradecimiento

▶ La gran mayoría de los usuarios expresan sentimientos positivos



# Resultados



Ya todo bien, gracias 👍

[gratitude]

Milagro que me gano algo 🎉

[excitement, surprise]

Siii amigo jajaja está muy padre y puedes inve...

[approval, neutral]

nunca había ganado nada antes ✨ hahaha

[realization]

Con el CashBack de pude pagar mi servicio de i...

[neutral]

Gracias!!!

[gratitude]

Listo, gracias

[gratitude]

Si gracias

[gratitude]



## Recomendaciones extra



1. Continua ampliación y análisis de la base de datos.
2. Asegurarse de tomar en cuenta los comentarios negativos para tener una mejora en sus servicios.
3. Tener una API de conexión con las redes sociales más relevantes para eficientar la atención al cliente .

