

hey,

RETO HEY

EQ 83



CONTENT

01

Problemática

02

Base de Datos

03

Enfoque

04

Desarrollo

05

Aspectos
técnicos

06

Implementación

07

Escalabilidad

08

Insights

DIGITAL CONFIDENCE



Los bancos puramente digitales, como Hey Banco, enfrentan el desafío único de construir y mantener la confianza del cliente **sin interacciones cara a cara**



Esta dinámica hace que la gestión de la percepción en redes sociales sea crítica, ya que estas plataformas se convierten en un canal primordial no solo para la comunicación, sino también para la construcción y reputación de la marca.



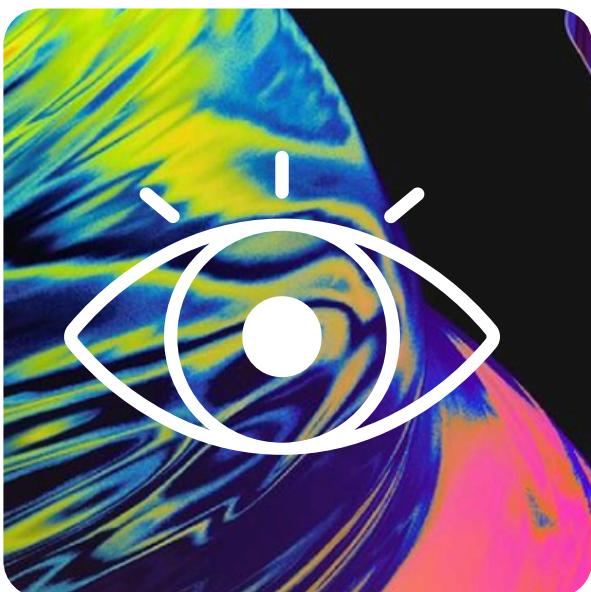
DATA SET TRANSFORMATION



ENFOQUE

Nuestro dashboard no solo capta la actividad actual en redes sobre Hey Banco, sino que también permite un análisis profundo por categorías, esencial para estrategias de comunicación efectivas y respuestas ágiles.

Visualización Activa



- Feed en **Tiempo Real**
- Medidor de Sentimiento **Completo**
- Alertas de **Anomalías**

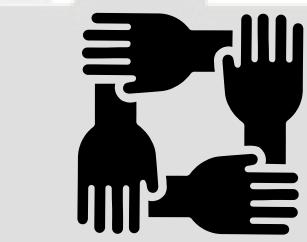
Ánalisis Categórico



- Filtrado por **categoría**
- **Tendencias** por Categoría
- Desglose Cuantitativo

hey,

DATA CATEGORIZATION



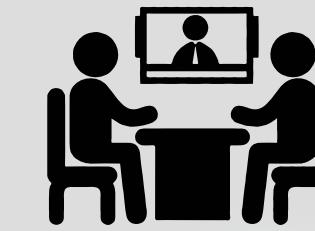
Análisis de Sentimiento

- Modelo de Sentiment Analysis
- Open-source
- Clasificación en positivo, negativo y neutral



Identificación de categorías

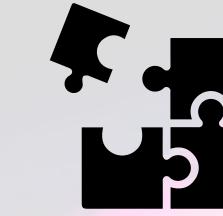
- Identificación de categorías con OpenAI
- Asignación manual de categorías



Entrenamiento de modelo

- Uso de base de datos categorizada
- **Precisión del**

66%



Casos de uso del modelo

- Categorización de tweets y/o comentarios en español
- Limitaciones

hey,

PROJECT SCALABILITY

Nuestro modelo ya entrenado es escalable a ser usado con otras redes sociales

Por el momento el modelo cuanta con un 66% de precision sin embargo si la muestra de datos contara con aprox 3000 registros el modelo podria llegar a una precision superior al 90%

53 mil



241 mil



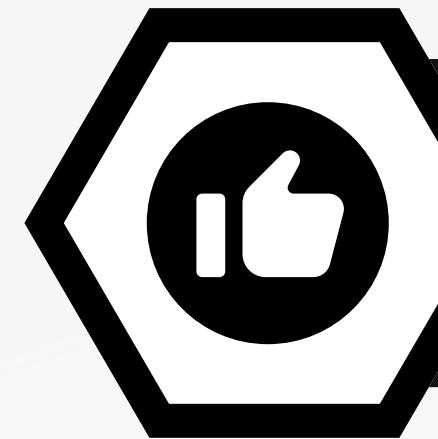
1,1 millones



hey,

INSIGHTS

Baja mención de promociones
(3.20%)



Alta frecuencia de Comentarios
Positivos y Agradecimientos
(46.6%)



1:1 ratio de solicitudes de apoyo
con casos resueltos (Recomendar
Hey FPT)



Power BI

RECOMMENDATIONS

- 01** Recaudar informacion acerca de los tiempos de respuesta

- 02** Capacitación y Desarrollo de Personal

- 03** Enriquecimiento de los datos

Dani Martinez





hey, OUR TEAM



Juan Pablo Chavez A01721844



Ernesto Garza A01721663



Luis Garza A01721881



Arnaud Muro A00832818