

Presentación de negocio

Unai Famoso Rodriguez



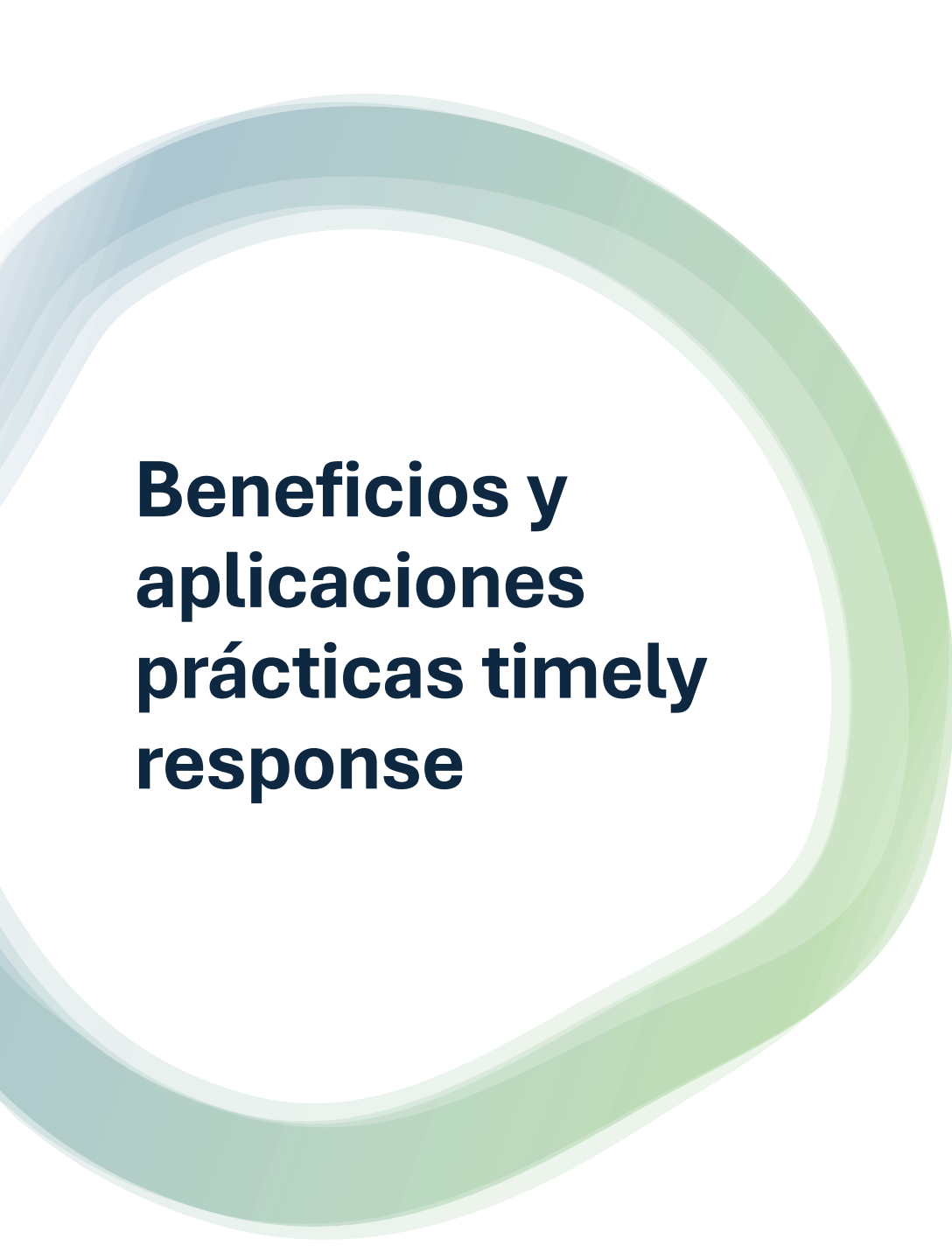
Contextualización del problema

- El dataset suministrado eran de quejas bancarias con los siguientes datos:
 - **Complaint ID**
 - **Product** ej. Hipoteca
 - **Sub-product** ej. Hipoteca asegurada
 - **Issue** ej. Tácticas de comunicación
 - **Sub-issue** ej. Llamadas repetitivas o frecuentes
 - **State**
 - **ZIP code**
 - **Date received**
 - **Date sent to company**
 - **Company response**
 - **Timely response?**
 - **Consumer disputed?**
- La probabilidad de que un cliente dispute 4 veces mayor de que no dispute.
- En los casos que no se responde a tiempo el consumidor siempre disputa.
- Estos dos datos pueden indicar la insatisfacción del cliente.
- 2 modelos Timely response y dispute



Explicación de valor del modelo Timely

- El modelo predice si la queja se responderá a tiempo
- Permite priorizar los casos más urgentes
 - Reduce retrasos
 - Mejora la eficiencia del equipo.
- Incrementara la satisfacción del cliente, contribuyendo a mayor retención



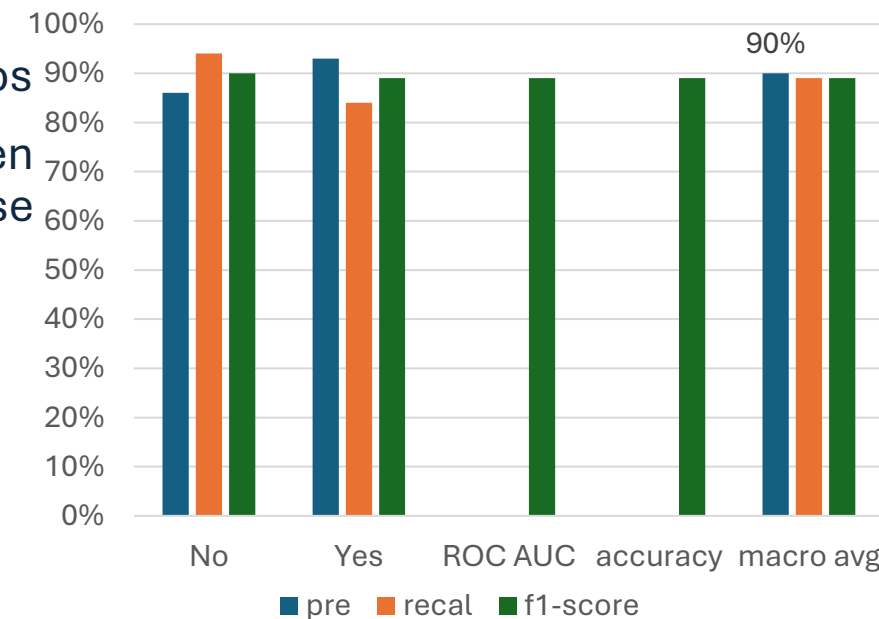
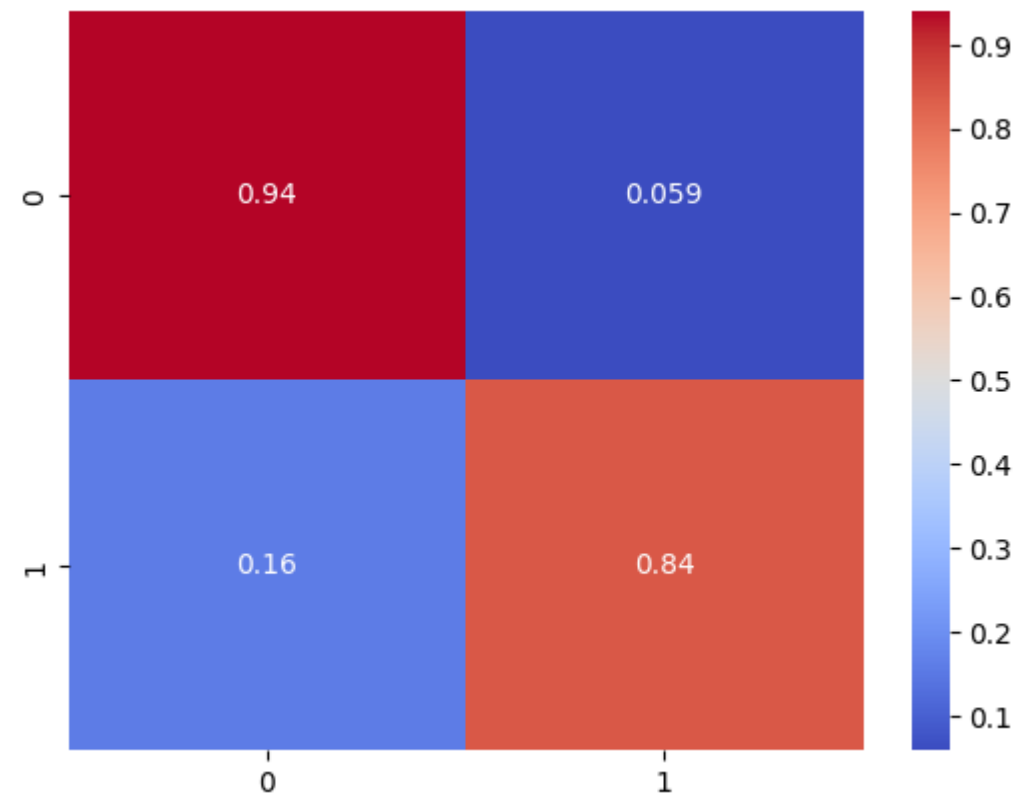
Beneficios y aplicaciones prácticas timely response

Tras modificar el programa de registro de quejas para clasificar automáticamente cada caso:

- Identifica las quejas que no se responderían a tiempo
- Permite al equipo asignar recursos de manera eficiente.
- Reduce los tiempos de respuesta y mejora la satisfacción del cliente.
- Optimiza la planificación diaria y apoya decisiones basadas en datos.

Visualización de resultados del modelo timely:


- Acierta 9 de cada 10 casos
- Acierta mas a menudo en casos que no se responderá a tiempo
- Árboles de decisión
 - técnica madura





Explicación del valor del modelo Consumer Dispute

- El modelo predice la probabilidad de que un consumidor presente una reclamación.
- Permite priorizar los casos de mayor riesgo, anticipando disputas antes de que ocurran.
- Ayuda a reducir costos operativos y recursos dedicados a la gestión de reclamaciones.
- Mejora la satisfacción y confianza del cliente al gestionar proactivamente posibles conflictos.

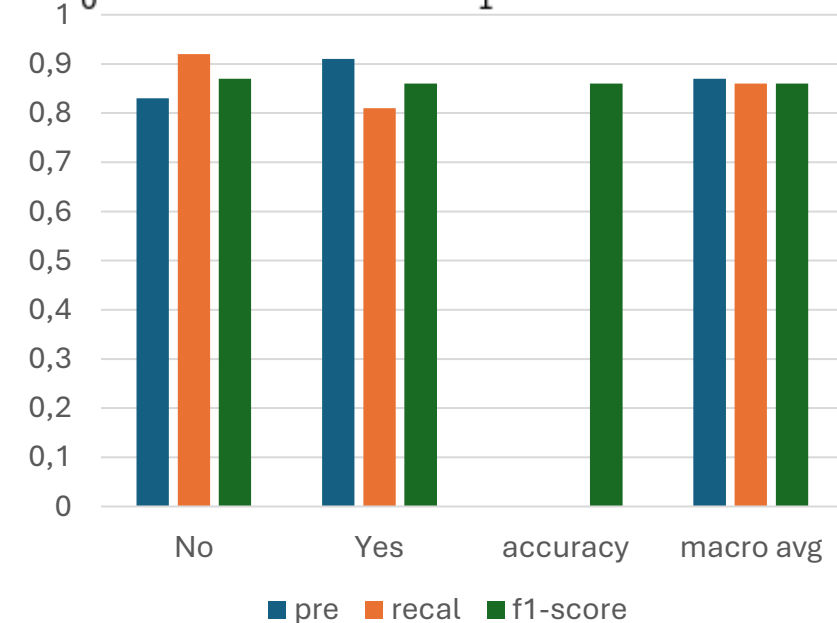
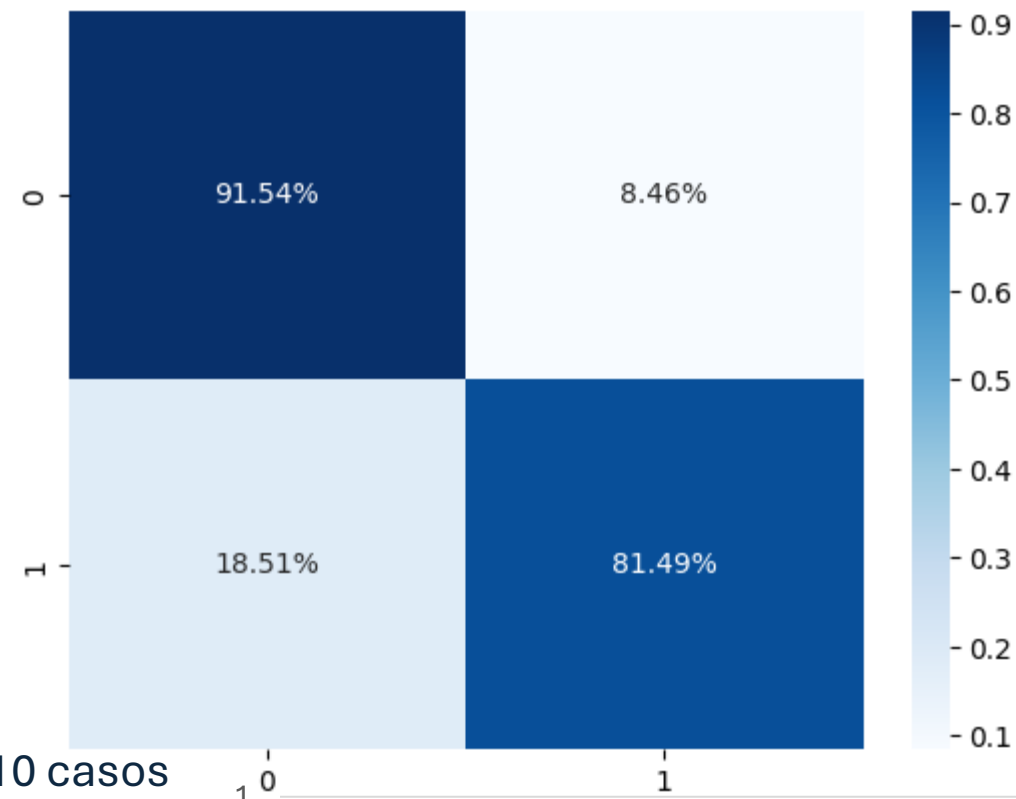


Beneficios y aplicaciones prácticas del modelo dispute

- Identifica las quejas cuyos consumidores tengan mas probabilidades de disputar.
- Permite al equipo de atención priorizar casos críticos.
- Mejora la satisfacción del cliente.
- Optimiza procesos internos, minimizando costos asociados a disputas y reclamaciones.

Visualización de resultados del modelo dispute:

- Acierta 9 de cada 10 casos
- Problema mucho mas complejo -> mas margen de mejora
- Desafortunadamente falla mas en los casos donde el cliente disputara
 - ✓ Fácil solución necesario hablar con la empresa
- Usa Redes neuronales





Demonstración de la solución