

Historia principal

Comparativa general con la competencia	Comparación de valoraciones clasifica..	Comparación según opiniones verificadas	Análisis de algunas palabras claves	Topic Modeling: palabras clave en Brit..	Topic Modeling: palabras clave en Brit..	Gráficos geográficos
--	---	---	-------------------------------------	--	--	----------------------

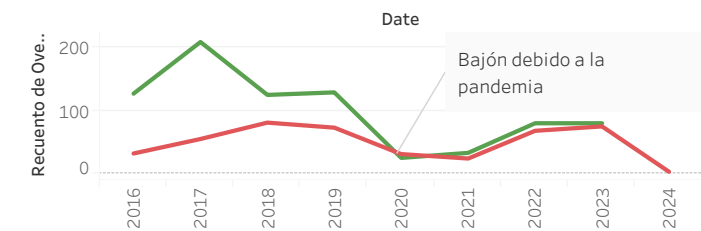


Historia principal

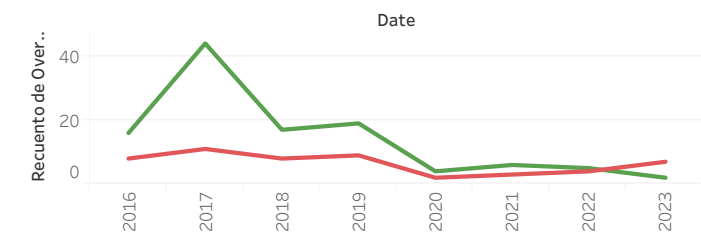
Comparativa general con la competencia	Comparación de valoraciones clasifica..	Comparación según opiniones verificadas	Análisis de algunas palabras claves	Topic Modeling: palabras clave en Brit..	Topic Modeling: palabras clave en Brit..	Gráficos geográficos
--	---	---	-------------------------------------	--	--	----------------------

Los gráficos muestran una bajada general de opiniones positivas y una constancia en las negativas desde la pandemia. También puede verse claramente una pérdida de volumen de reviews después de dicho acontecimiento.

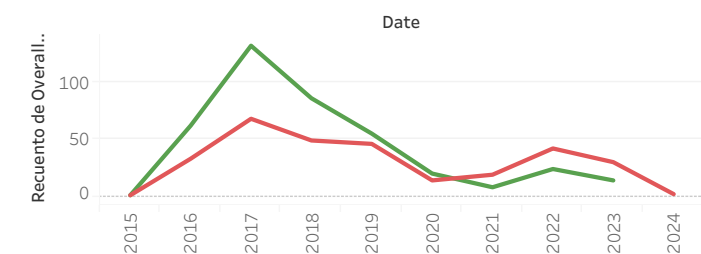
Comparación Neg



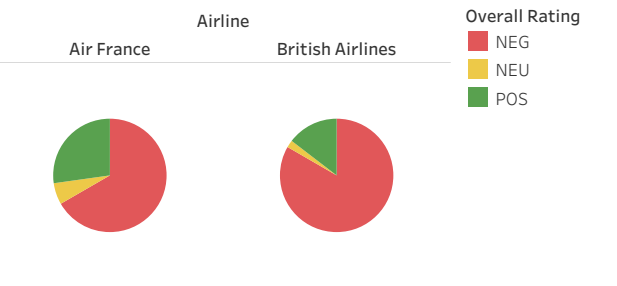
Comparación Neu



Comparación Pos



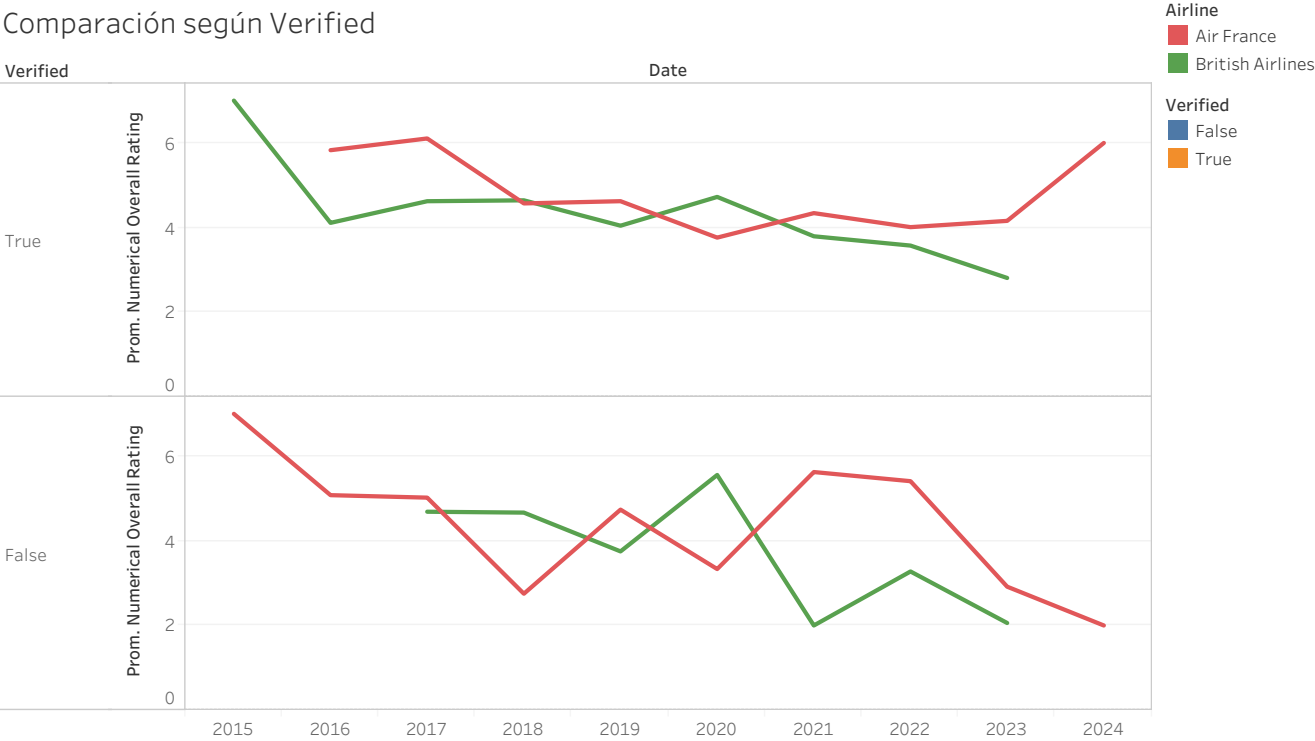
Porcentaje NegNeuPos Último Año



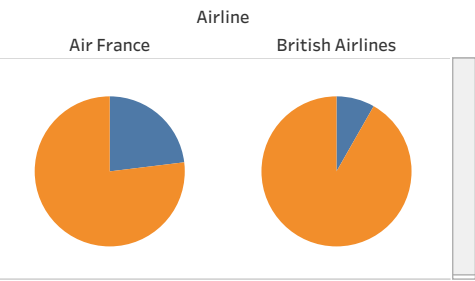
Historia principal

Comparativa general con la competencia	Comparación de valoraciones clasifica..	Comparación según opiniones verificadas	Análisis de algunas palabras claves	Topic Modeling: palabras clave en Brit..	Topic Modeling: palabras clave en Brit..	Gráficos geográficos
--	---	---	-------------------------------------	--	--	----------------------

Comparación según Verified



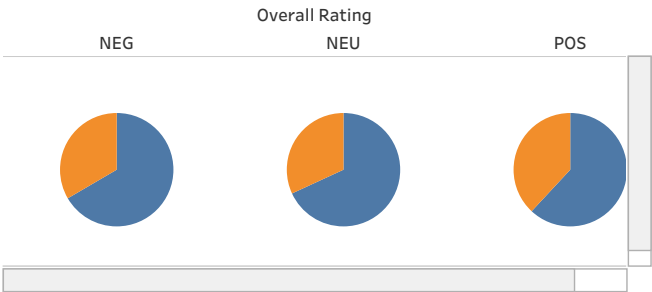
Proporción de verificados



Historia principal

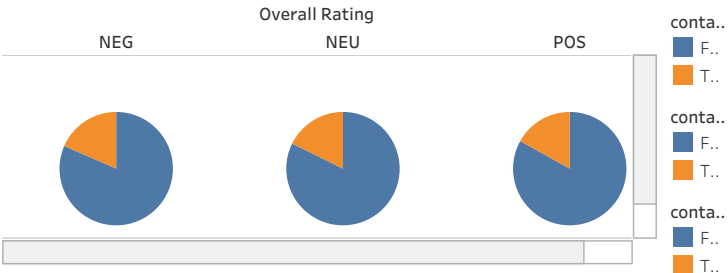
Comparativa general con la co..	Comparación de valoraciones clasifica..	Comparación según opiniones verificadas	Análisis de algunas palabras claves	Topic Modeling: palabras clave en Brit..	Topic Modeling: palabras clave en Brit..	Gráficos geográficos
---------------------------------	---	---	-------------------------------------	--	--	----------------------

Presencia de "broken" o "old"

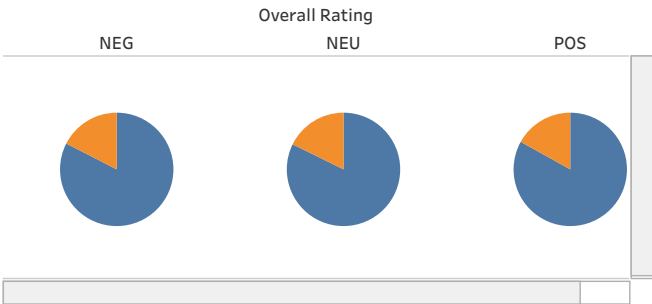


Presencia de "uncomfortable"

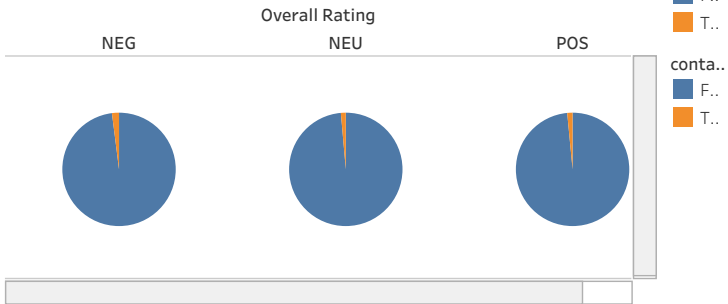
Presencia de "uncomfortable" o ("not" y "comfy")



Presencia de "delay"

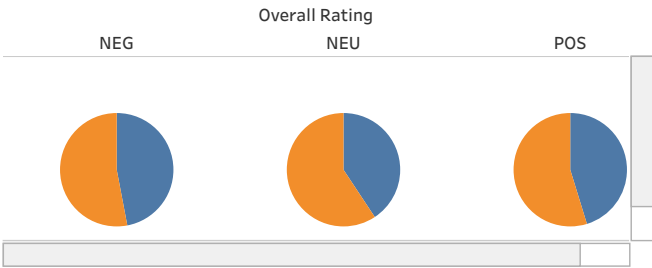


Presencia de "Johannesburg"

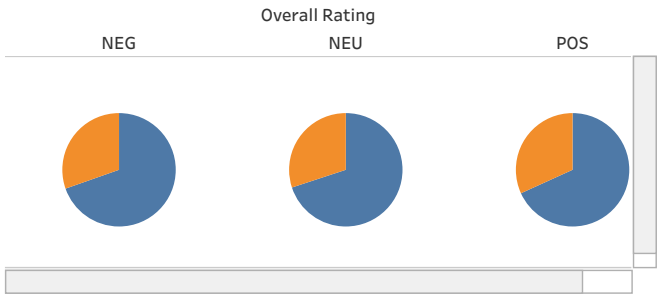


Presencia de comida en general

Presencia de "food", "dinner", "breakfast", "lunch" o "catering"



Presencia de "staff"



Historia principal

Comparativa general con l..	Comparación de valoraciones classifica..	Comparación según opiniones verificadas	Análisis de algunas palabras claves	Topic Modeling: palabras clave en Brit..	Topic Modeling: palabras clave en Brit..	Gráficos geográficos
-----------------------------	--	---	-------------------------------------	--	--	----------------------

Palabras BritNeg



Como podemos observar, ninguna palabra sobresale especialmente sobre el resto, lo que nos invita a pensar que no hiexiste un problema concreto que cause descontento, sino que se trata más bien de un conjunto de inconvenientes los que descepcionan a la clientela. Entre las palabras más comunes destaca por ejemplo "holiday", lo que reafirma las sospechas de que los usuarios no están contentos con los servicios ofrecidos durante los periodos vacacionales. La palabra "champagne" se nombra mucho, pero observando las reviews que contienen esta palabra, los usuarios agradecen que se sirva champán durante el vuelo, pero causa descontento cuando no está disponible (aunque se les hubiera prometido su disponibilidad en la página web). Hemos observado también que la comida recibe opiniones variadas y que la manera en la que se sirve (fría, caliente, pronto, tarde...) podría mejorarse, así como la atención al cliente ofrecida por la inflight crew.

Historia principal

Comparativa general con l..	Comparación de valoraciones classifica..	Comparación según opiniones verificadas	Análisis de algunas palabras claves	Topic Modeling: palabras clave en Brit..	Topic Modeling: palabras clave en Brit..	Gráficos geográficos
-----------------------------	--	---	-------------------------------------	--	--	----------------------

Palabras BritNeu



Debido al reducido número de opiniones neutrales, el número de temas y palabras puede verse notoriamente reducido. A pesar de esto, este particular grupo de reviews aporta una información digna de analizar. Si no fijamos, dos de las palabras que se ven son "could" y "would". Esto nos invita a pensar que estas opiniones contienen información sobre cómo mejorarían los clientes el servicio de nuestra empresa.

- Palabra
- aircraft
 - airline
 - airport
 - airway
 - back
 - better
 - boarding
 - british
 - british_air..
 - business
 - business_c..
 - cabin
 - cabin_crew
 - check
 - choice
 - class
 - club

Palabras BritPos



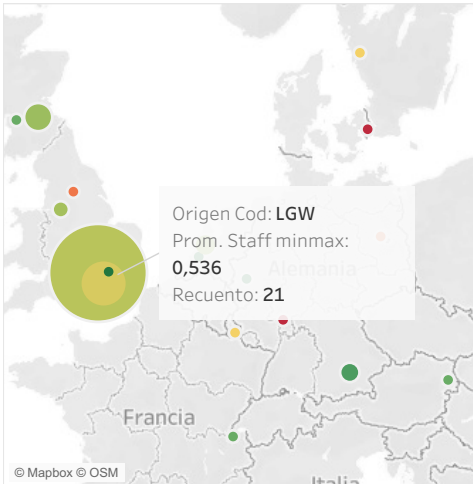
A pesar de la abundante cantidad de palabras, podemos observar la presencia de las combinaciones "low_cost", "business_class" y "premium_economy". La presencia de dichas palabras nos hace saber que los clientes están contentos con la división de dichas clases y sus correspondientes servicios, es decir, los usuarios de la clase de a pie ("low cost") piensan que, a cambio del precio pagado, el servicio es suficientemente bueno, y los compradores de billetes de clases premium y business piensan que merece la pena el gasto extra por las comodidades que ofrecen.

- Palabra
- a380
 - actually
 - air
 - aircraft
 - airline
 - airport
 - airway
 - almost
 - also
 - although
 - always
 - anything
 - area
 - around
 - arrival
 - arrived
 - asked

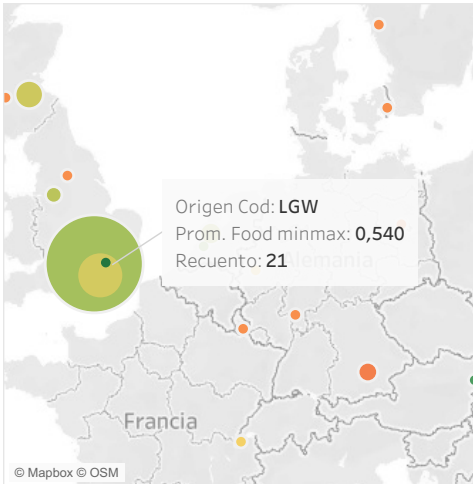
Historia principal

Comparativa general con l..	Comparación de valoraciones clasifica..	Comparación según opiniones verificadas	Análisis de algunas palabras claves	Topic Modeling: palabras clave en Brit..	Topic Modeling: palabras clave en Brit..	Gráficos geográficos
-----------------------------	---	---	-------------------------------------	--	--	----------------------

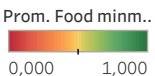
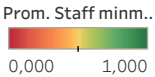
Origen Staff



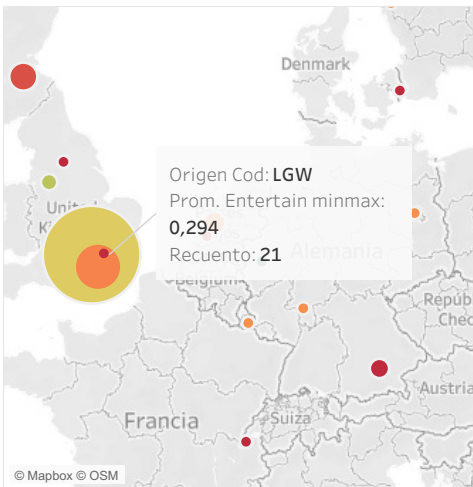
Origen Food



Como podemos observar, este tipo de gráficos de mapa pueden aportarnos información sobre que porblemas provocan descontento en los clientes dependiendo (en este caso) de en qué aeropuerto cogen el avión. Nótese que las puntuaciones se han reescalado para ser entre 0 y 1, y que el tamaño de los círculos representa el número de opiniones con ese aeropuerto como origen. En este ejemplo concreto, podemos observar que los usuarios del aeropuerto de London Gatewick (LGW) consideran que el trato recibido por el staff (arriba a la izquierda) y la calidad de la comida (arriba a la derecha) son aceptables, la comodidad de los asientos (abajo a la derecha) podría mejorar, y definitivamente el entretenimiento a bordo (abajo a la izquierda) deja bastante que desear. Esto nos lleva a pensar que cada aeropuerto podría ser el origen de vuelos con problemas que otros aviones quizás no compartan. Estos datos nos permitirán dirigir nuestros esfuerzos de mejora de al foco del problema de manera precisa.



Origen Entertainment



Origen Comfort

