An aerial night view of a city with a complex highway interchange. Overlaid on the image are glowing blue circles around various cars, connected by thin white arcs, representing a smart transportation or autonomous driving system. The city skyline is visible in the background under a twilight sky.

Expérience Client x Data science

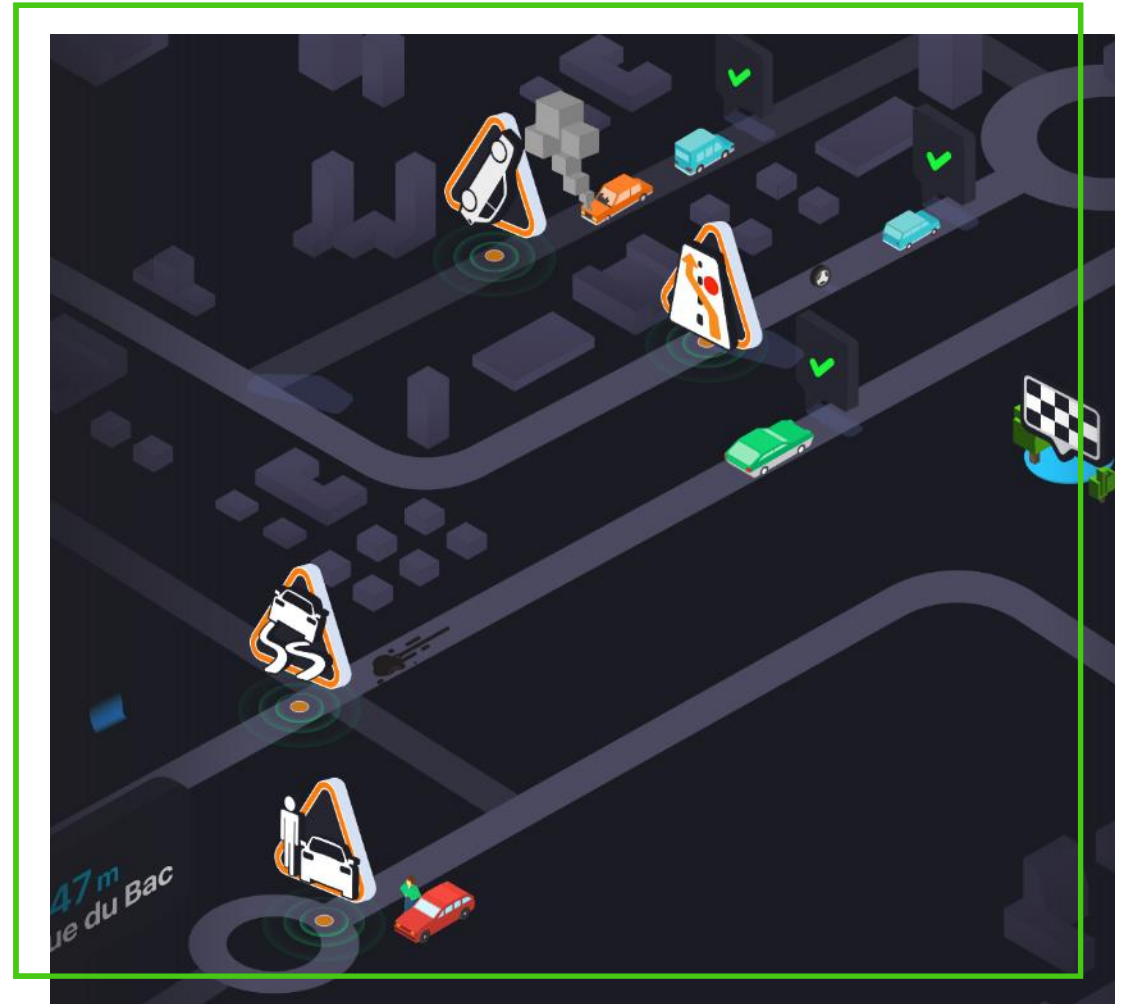


— Sommaire

- 01 Contexte
- 02 Nuages de mots
- 03 Analyse de sentiments
- 04 Appareils
- 05 What's next?






01. Contexte

Analyser les commentaires des conseillers avec 431 760
lignes
du 11/02/2021 au 25/10/2022



Contexte

Natural Language Processing

- Etudier comment l'informatique apprend/comprend le langage humain
- Cas d'application:
 - Vérification orthographique 
 - Analyse des sentiments 
 - Modélisation thématique 
 - Traduction 
 - Allant jusqu'aux chatbot avec réponse automatique 
- Comment?
 - Prétraiter les données (nettoyer, tokenisation, lemmatisation, ...)
 - Algorithme d'apprentissage

02.

Nuages de mots

—
+ un mot est présent + il est gros

Données brutes vs. Apres prétraitement

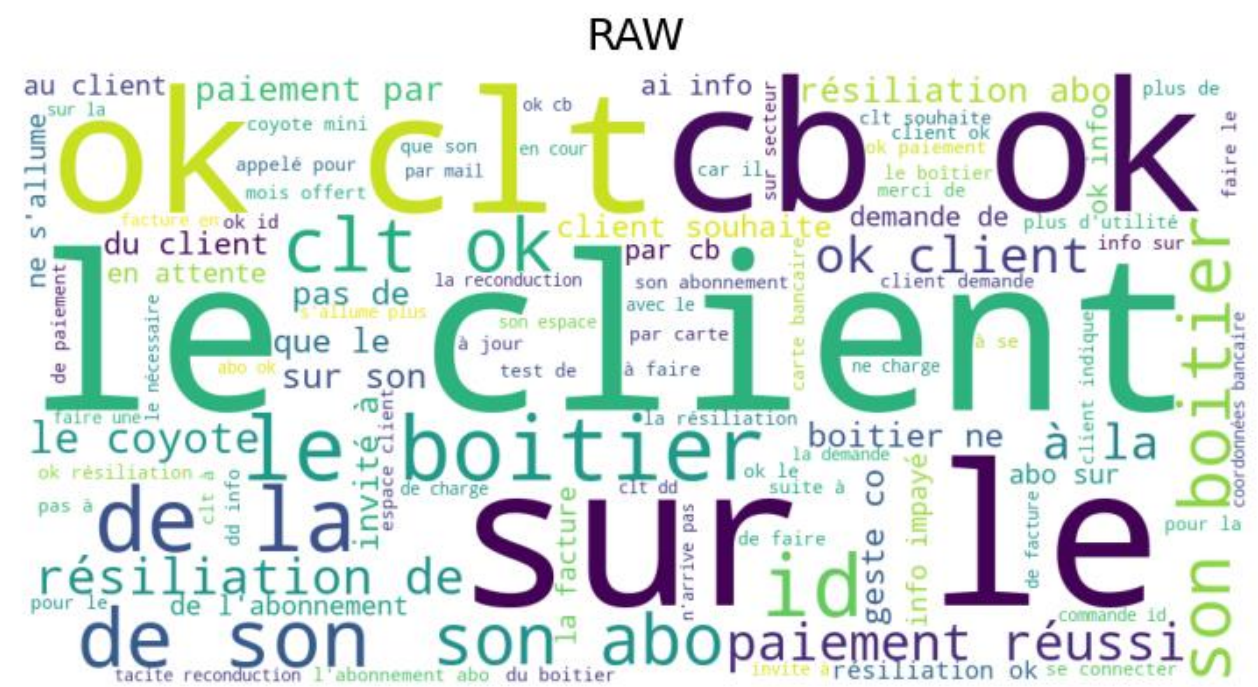
Codif Niveau 1: Alerting / Secure

Codif Niveau 2



Brut vs données nettoyées

Collocation words => groupe de 2 mots ou + qui sont cote a cote de façon régulière



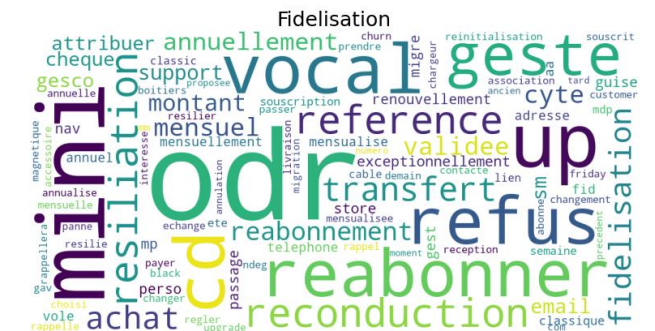
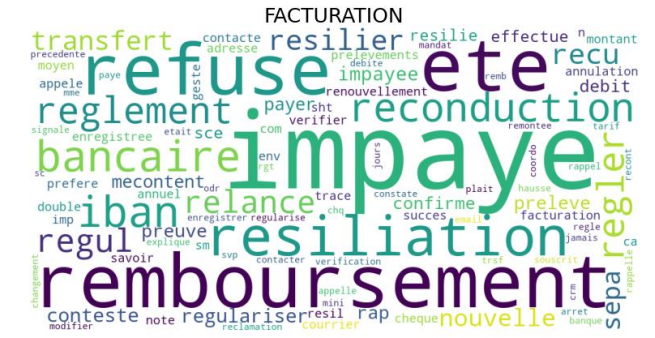
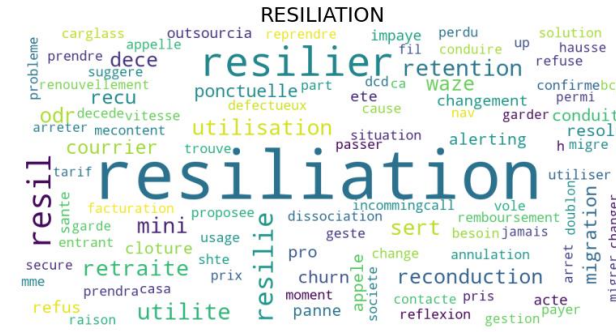
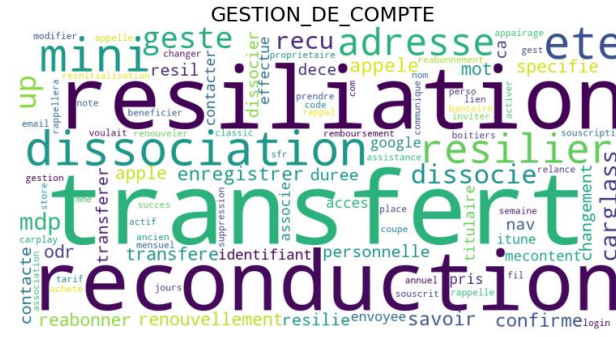
Stopwords, Lemmatized and Common words





Nuages de mots

Codif Niveau 2



Nuages de mots

Conclusions

- Permet de donner un aperçu / une idée globale
- Rendu purement visuel
- Difficilement utilisable et interprétable
- peu adapté à un suivi dans le temps / régulier

03.

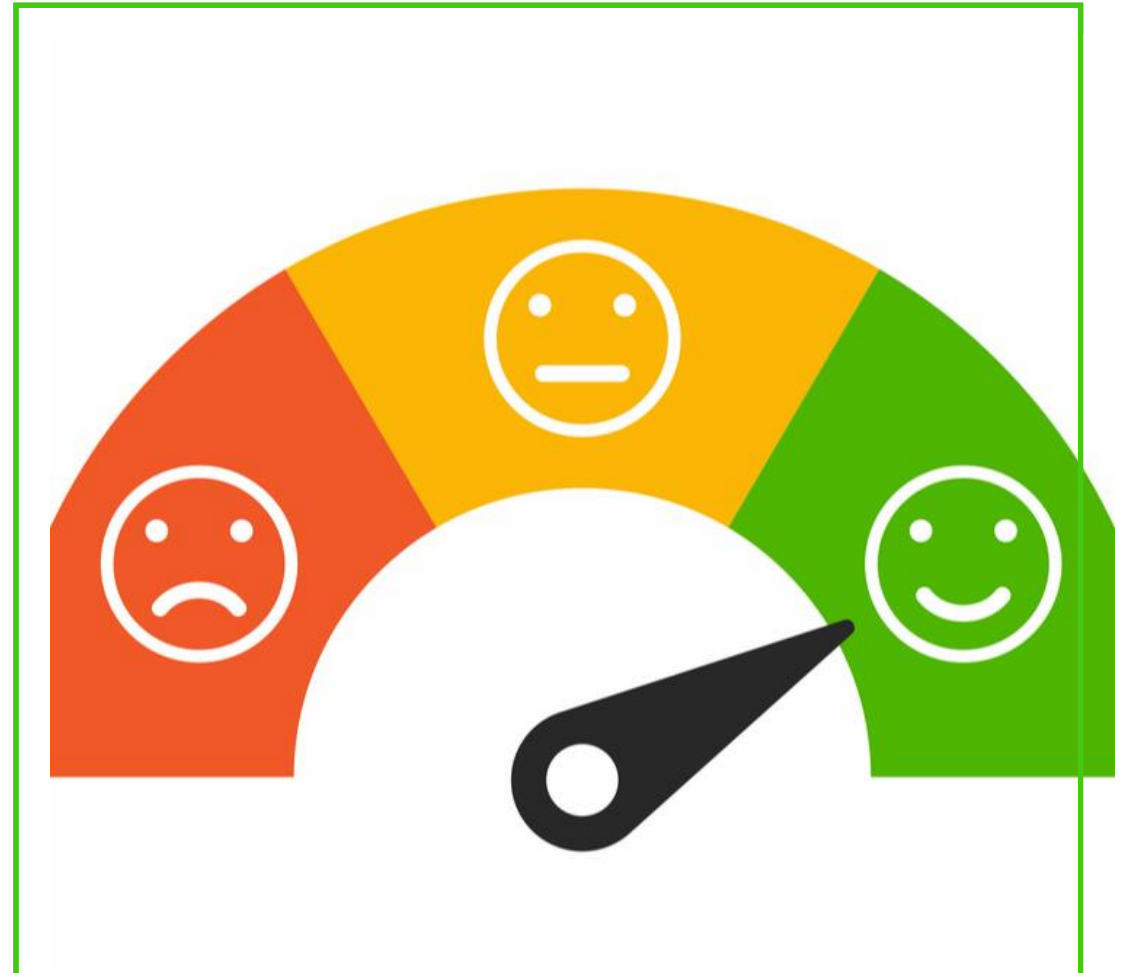
Analyse de sentiments

—

Attribution d'un score des commentaires

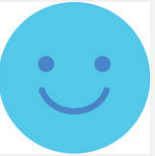
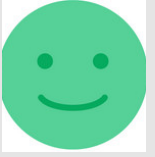
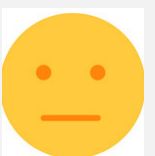
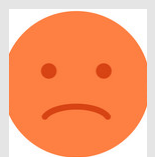
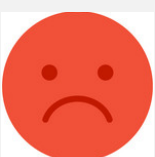
$-1 < \text{score} < 1$

Mots ayant des poids négatifs ou positifs



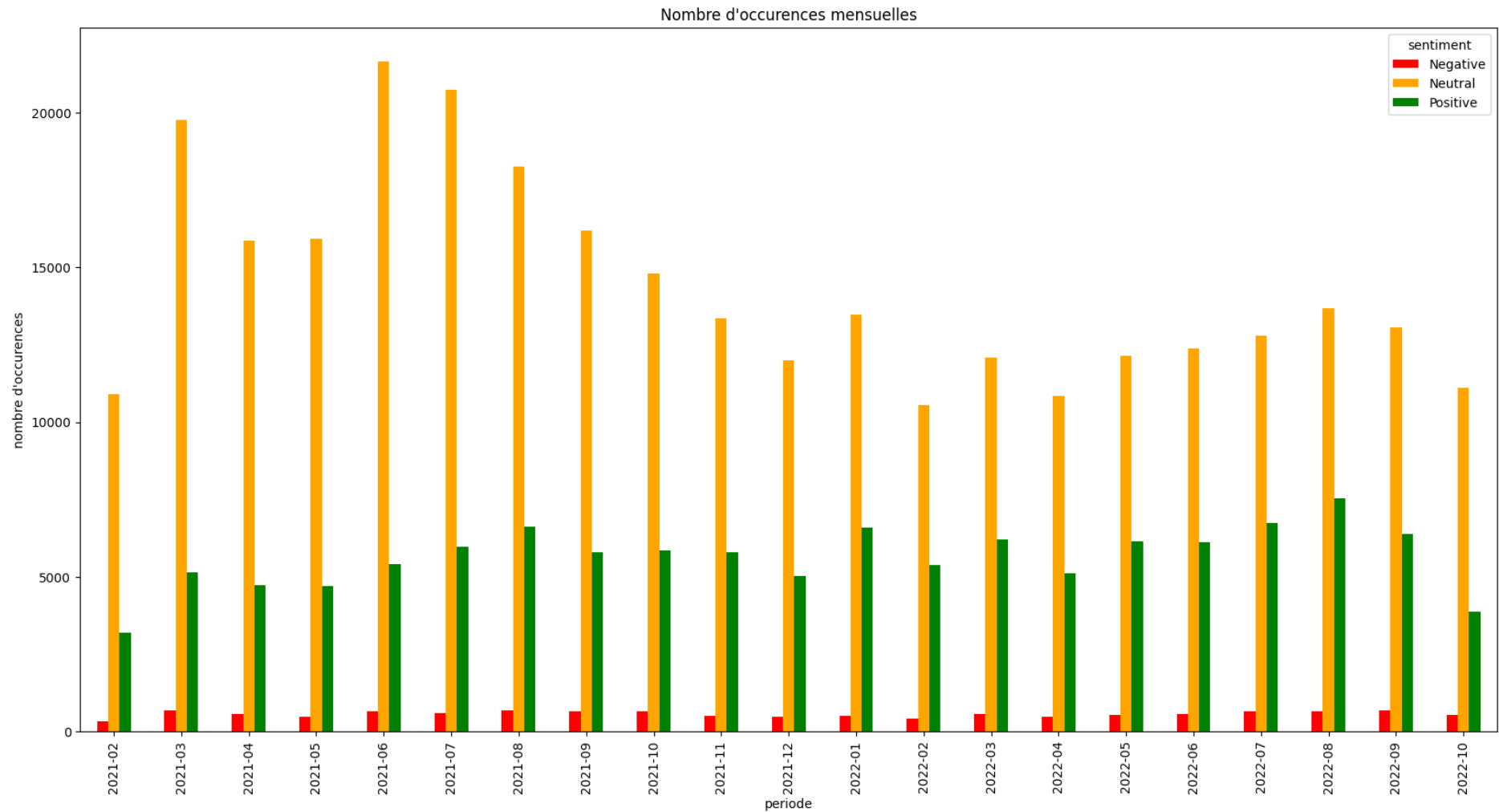
Analyse de sentiments

sur les commentaires des agents

cliente se renseigne sur le geste co de 3 mois et son remboursement du support // geste co 2 mois accordé ok // validation remboursement support ok // cliente ok	0.875	Positive	
regulation facture impayée ok	0.296	Positive	
le client a appelé pour a enregistrer boitier	0.000	Neutral	
a la retraite avant été taxi ne roule plus du tout	- 0.128	Negative	
client refuse catégoriquement de payer //client en plus virulent qui traite coyote de tous les noms //	- 0.710	Negative	

Analyse de sentiments

mensuel

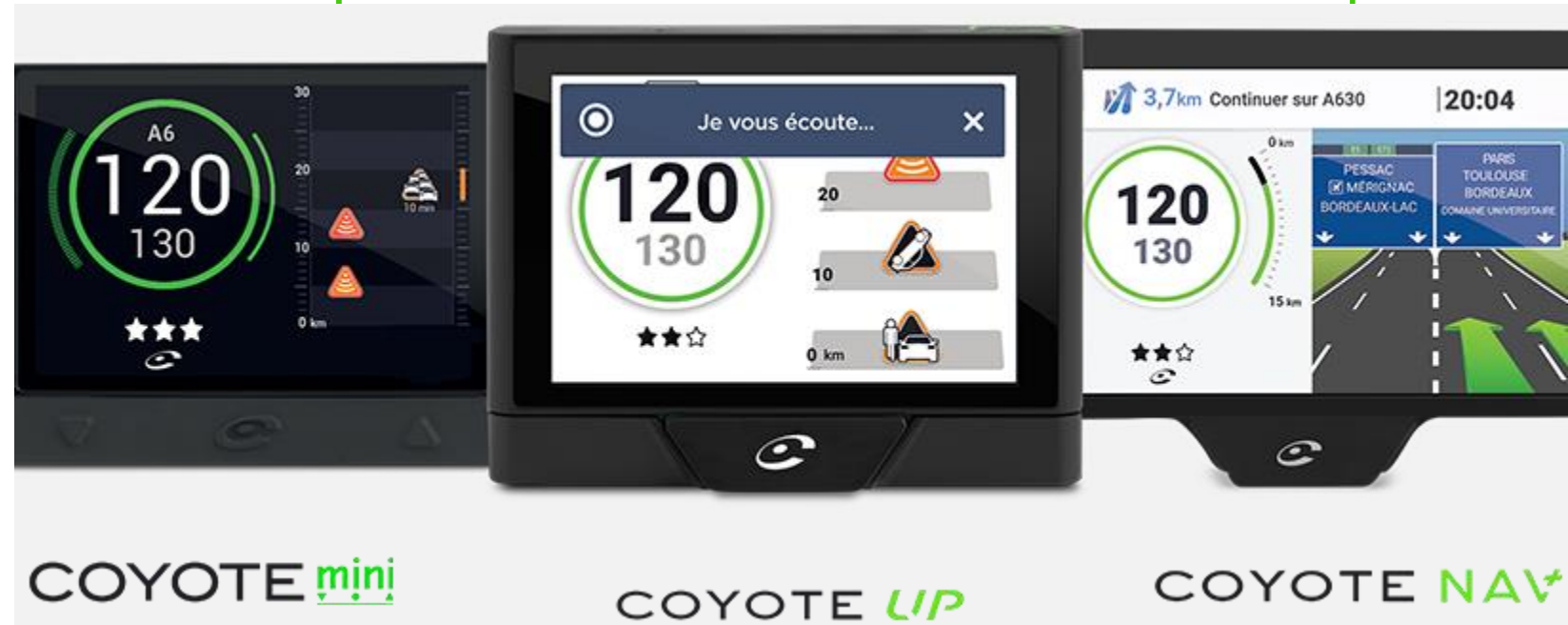


Analyse de sentiments

Premières conclusions

- Attribution d'un score
- Choisir les « keywords »
 - > Fonctionnement standard: Neutral, Positive, Negative. Peut etre customiser en: Action effectuée, En cours, Non résolu par exemple
- Suivi et comparaison dans le temps

04. Suivi des appareils



Mettre un flag sur “commentaires agent” quand un appareil est cité

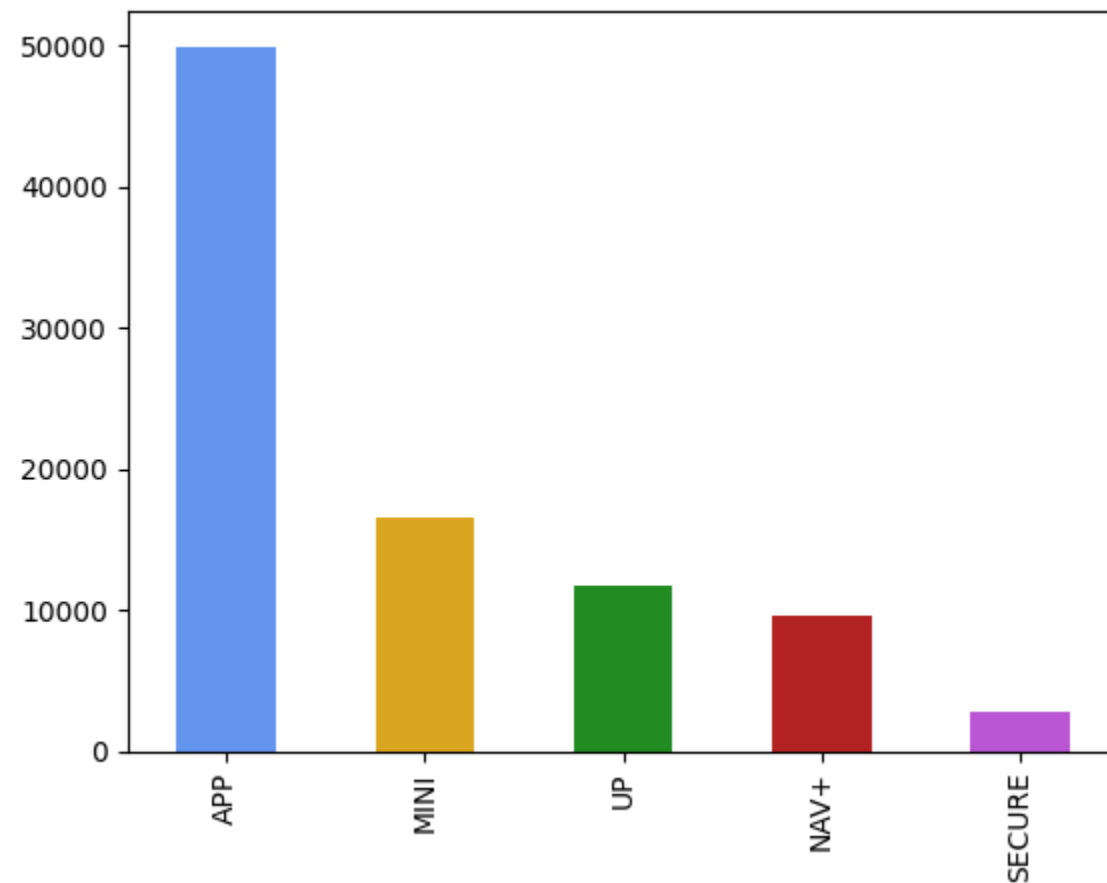
Suivi mensuel

Suivi des appareils par commentaire

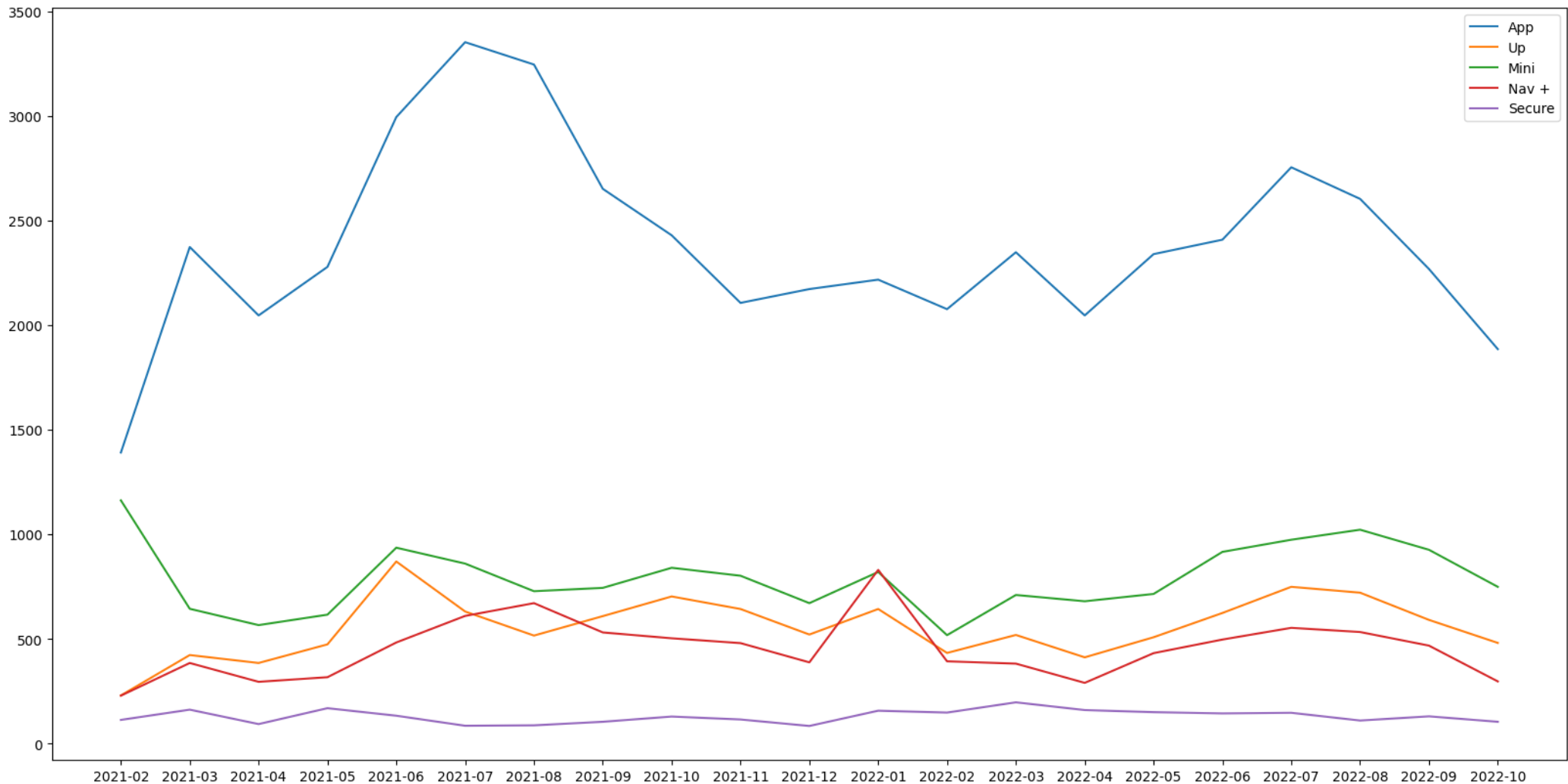
souhaite passer du coyote UP au coyote NAV +	UP NAV
info coyote UP + info option APP //	UP APP
association APP ok avec le coyote MINI	APP MINI
info facture 149€ SECURE et MINI	SECURE MINI

Suivi des appareils

nb d'occurrences totale



Suivi des appareils par mois



Suivi des appareils

Premières conclusions

- Filtrage des commentaires par device
- Suivi des occurrences

05.

What's next?

—



What's next?

- Travail sur les listes de mots (abréviations, mots à supprimer, ...) -> Difficultés
- Attribuer des poids des mots souhaités
- Choisir les « keywords » (Neutral, Positive, Negative) -> ?
- Possibilité d'ajouter le mot « boitier » dans le suivi des appareils

Merci.

