

[Home](#)[About me](#)[What I do](#)[My experience](#)[My work](#)

NETFLIX

USERS OPINION

MINERÍA DE DATOS



Niveles de
Servicio al Cliente





NETFLIX

USERS

MINERÍA DE DATOS

Por Alejandro Ramos
@arhcoder



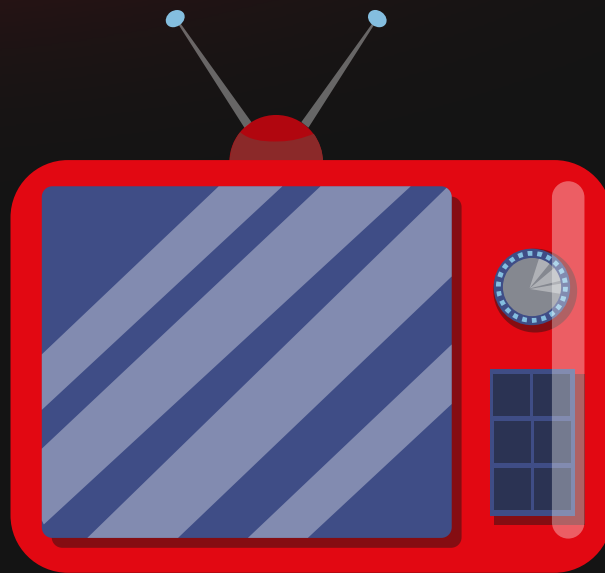
Niveles de
Servicio al Cliente





¿Qué? y ¿Para qué?

- **Netflix** se encuentra interesado en conocer **qué opinan sus usuarios y el público en internet** sobre su servicio (Niveles de Servicio al Cliente). Se plantea que al conocer las opiniones, podrán identificar en qué pueden **mejorar su servicio** y analizar qué es **lo que más se habla** sobre este; lo bueno y lo malo



I PROCESO DE MINERÍA DE DATOS

01

OBTENCIÓN

Reseñas del
servicio obtenidas
de internet

02

EXPLORACIÓN

Análisis de las
evaluaciones del
público

03

MODELADO

Regresión para
predecir evaluaciones

04

EVALUACIÓN

Resultados del
análisis completo





| 01 OBTENCIÓN

Se extrajeron datos del sitio web **TrustPilot.com**, el cual se define como el sitio web más confiable de reseñas del público sobre **empresas, productos y servicios**

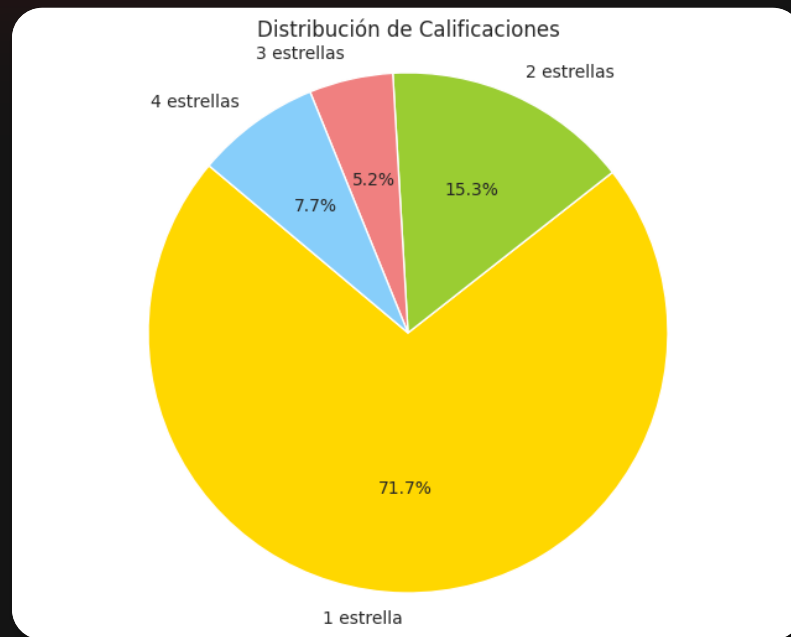
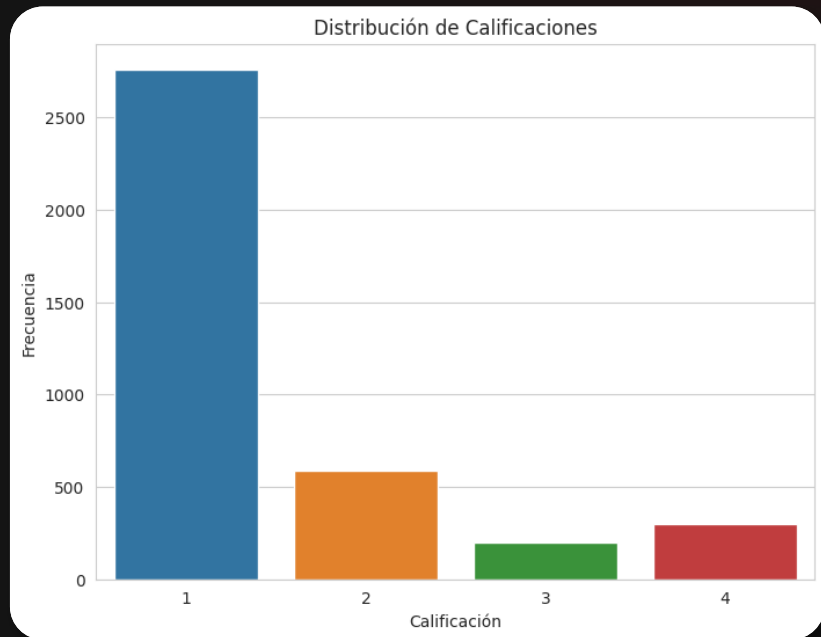
De **Netflix.com** se tienen **7,200 reseñas** del público. Extensas en texto y con una calificación de entre **1 a 5 estrellas**

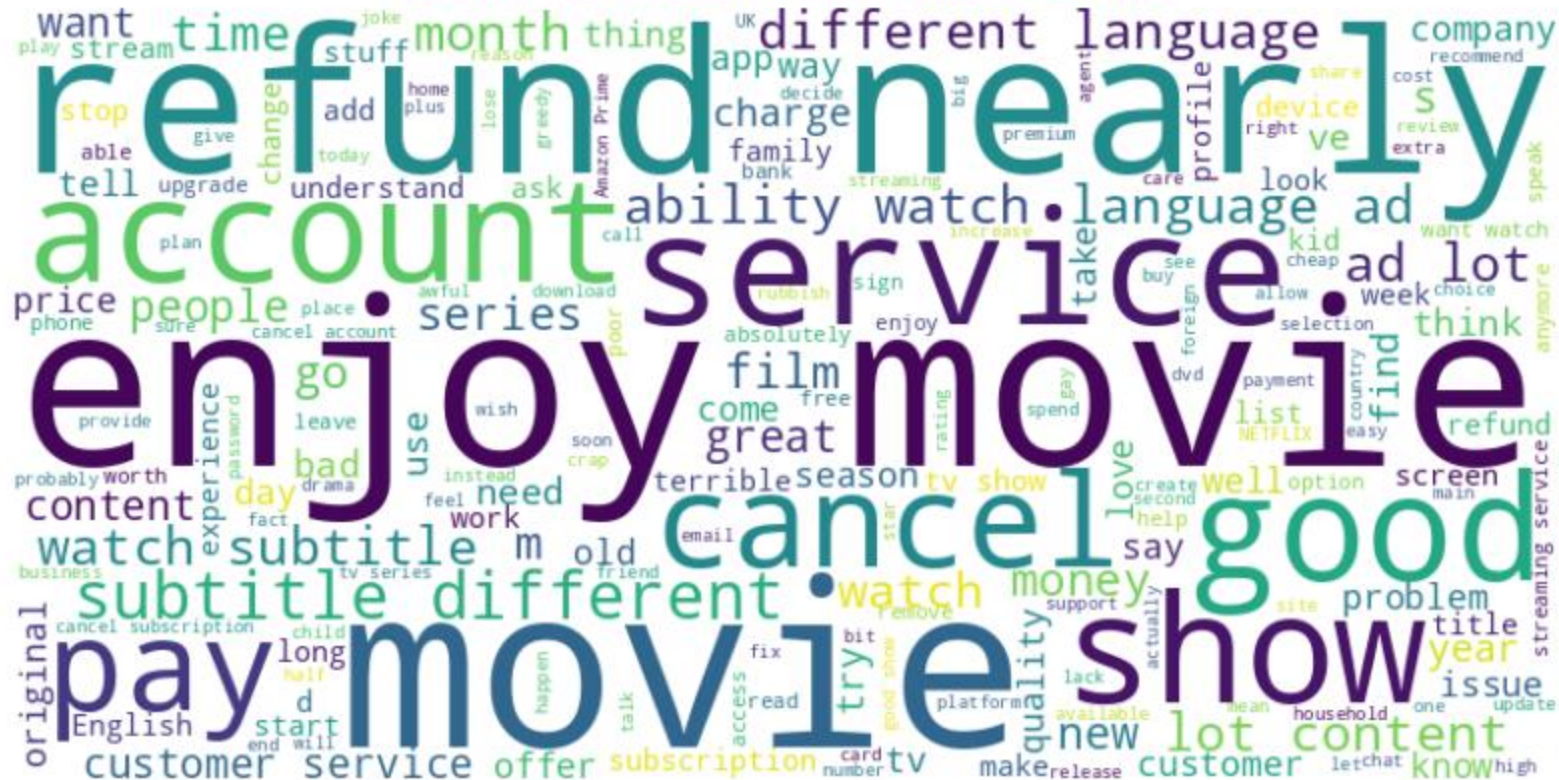
Mediante técnica de extracción de datos de internet (**Web Scraping**) se recolectaron **3,850 reseñas** en texto junto a su **score de estrellas**





I 02 EXPLORACIÓN

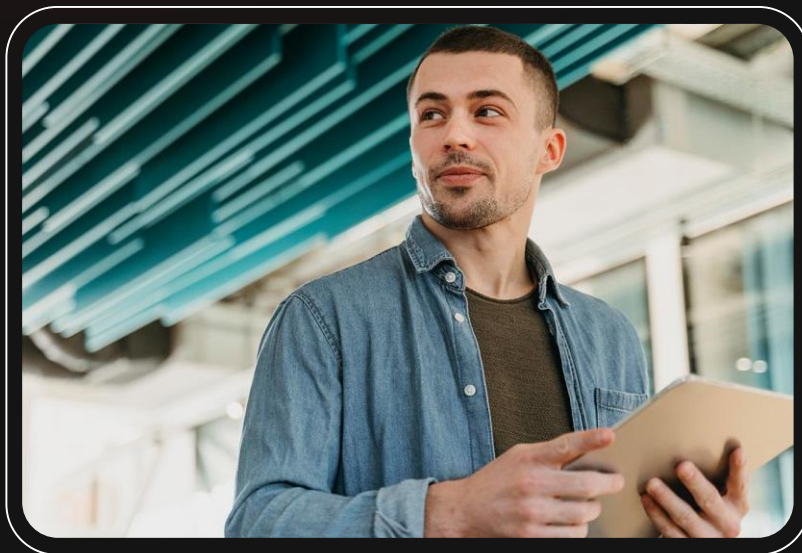




| 03 MODELADO

Se implementó un modelo de **Regresión Logística** que; con base en el **texto de una reseña**, puede **predecir qué calificación** en estrellas tendría dicha reseña en texto

Esta herramienta permitiría; con base en el entrenamiento de las reseñas reales recolectadas, **analizar textos que hablen sobre Netflix** y entender si el texto es una **buena reseña o una mala**, para así **aprovechar comentarios en Redes Sociales** sobre la plataforma y entender la opinión general





| 04 EVALUACIÓN – Regresión Logística

88%



Precision

87%



Accuracy

86%



F1-Score





I PROPUESTAS DE MEJORA

Costumer Service

Find

Price

Pay

Content

Time

Money

Service

Waste Money

Account

Hack

Servicio al Cliente

Ofrecer mejor servicio de atención al cliente eficiente y amigable para resolver consultas y problemas eficientemente

Búsqueda de Contenido

Optimizar la plataforma para que sea más fácil y rápido encontrar contenido para cada usuario

Precios y Pagos

Hacer que la estructura de precios y los procesos de pago sean claros y accesibles

Seguridad

Implementar medidas de seguridad sólidas para proteger las cuentas de los usuarios y prevenir hackeos



FORTALEZAS EXISTENTES

Refund Nearly
Multiple Languages

Múltiples lenguajes

Conviene mantener o incluso mejorar el que todo el contenido tenga disponibilidad de subtítulos a muchos idiomas

Enjoy Movie
Language

Reembolso Rápido

Ofrecer reembolsos fácilmente y completamente a los usuarios insatisfechos

Good
Cancel

Service
Lot Content

Mucho contenido

Conviene mantener la cantidad de contenido alta, para llegar a más públicos y satisfacer más usuarios

Subtitle Different
Watch Subtitle

Cancelación

Hay facilidad en la cancelación del servicio; y es apreciado por los clientes