

Automatización de la atención al cliente en e-commerce

Históricamente las consultas, reclamos y quejas han sido respondidas de manera manual.

Al encontrarnos con un alto volumen de clientes este proceso resulta lento, costoso e ineficiente.

Necesitamos respuestas rápidas y personalizadas que vayan al ritmo de la actualidad.

Prototipo de sistema automático de soporte

- **Detecta el sentimiento del mensaje** (Positivo/Negativo/Neutro)
- **Clasifica el tipo de reclamo** (Envío, Factura, Producto, etc)
- **Reconoce entidades nombradas** (ORG, PER, LOC, MISC,)
- **Genera una respuesta automática**



Entrada del ticket de soporte

Análisis de Sentimiento

Clasificación por categoría (zero-shot)

Extracción de Información (Ner)

Extracción de Información (QA)

Generación de Respuesta Automática

Visualización de la Interfaz (Gradio)

Carga y simulación de datos:

Creamos los tickets manualmente, cada uno con texto y sentimiento

Detecta automáticamente si el texto es positivo, negativo o neutro.

```
pipeline("sentiment-analysis", model="finiteautomata/beto-sentiment-analysis")
```

Clasifica el texto según categorías definidas por el usuario, sin entrenamiento previo.

```
pipeline("zero-shot-classification", model="Recognai/bert-base-spanish-wwm-cased-xnli")
```

Detecta entidades dentro del texto como productos, nombres, ciudades, etc.

```
pipeline("ner", model="mrm8488/bert-spanish-cased-finetuned-ner")
```

Responde preguntas específicas sobre el texto como "¿Qué producto menciona el cliente?".

```
pipeline("question-answering", model="PlanTL-GOB-ES/roberta-large-bne-sqac")
```

Genera una respuesta breve y empática basada en el contenido del ticket.

```
pipeline("text-generation", model="datificate/gpt2-small-spanish")
```

Muestra una interfaz donde el usuario ingresa un ticket y ve los resultados del análisis en tiempo real.

```
gr.Interface(fn=..., inputs=..., outputs=...)
```

Ventajas del sistema

- **Mejora la experiencia del cliente: Respuestas inmediatas**
- **Reduce costos**
- **Utiliza modelos en español con buen desempeño en lenguaje cotidiano**
- **Útil para diferentes rubros o empresas**

