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

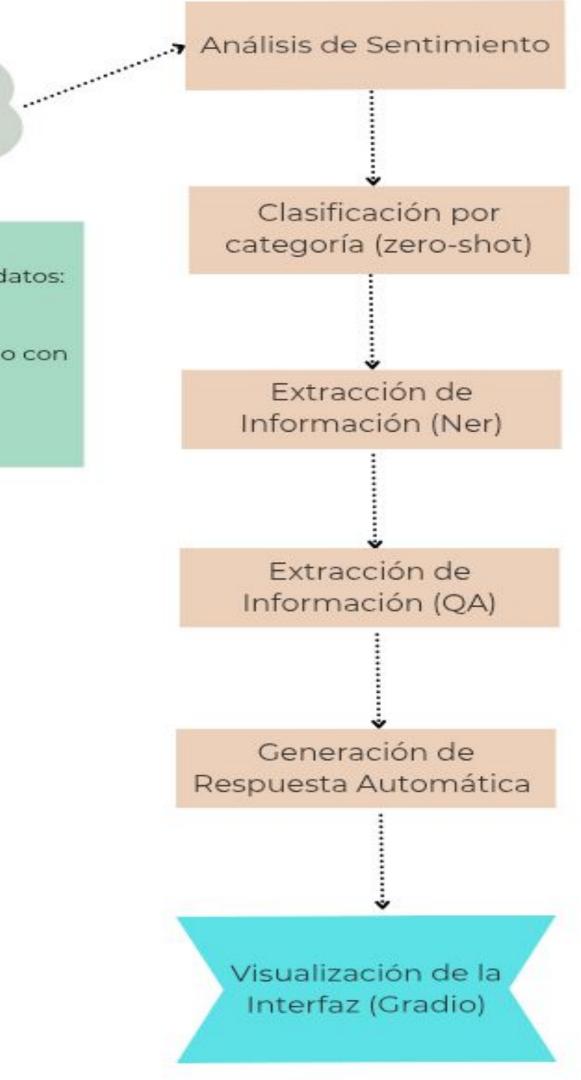
- •Detecta el sentimiento del mensaje (Positivo/Negativo/Neutro)
- •Clasifica el tipo de reclamo (Envío, Factura, Producto, etc)
- Extrae datos clace (Producto, Pedido, Nombre)
- Genera una respuesta automática



Entrada del ticket de soporte

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 segun 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")

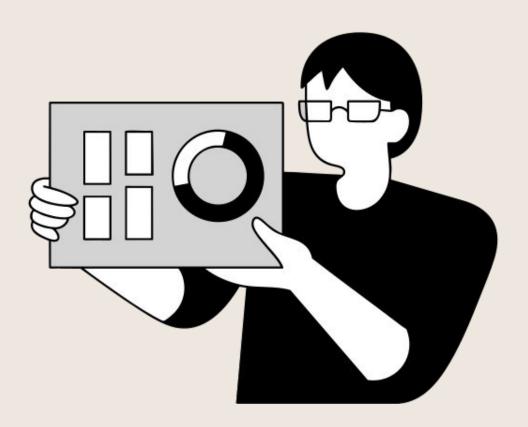
Genera una respuesta breve y empática basada en el contenido del ticket. pipeline("text-generation", model="datificate/gpt2-small-spanish")

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



https://cf1d7d994a6118f259.gradio.live/