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

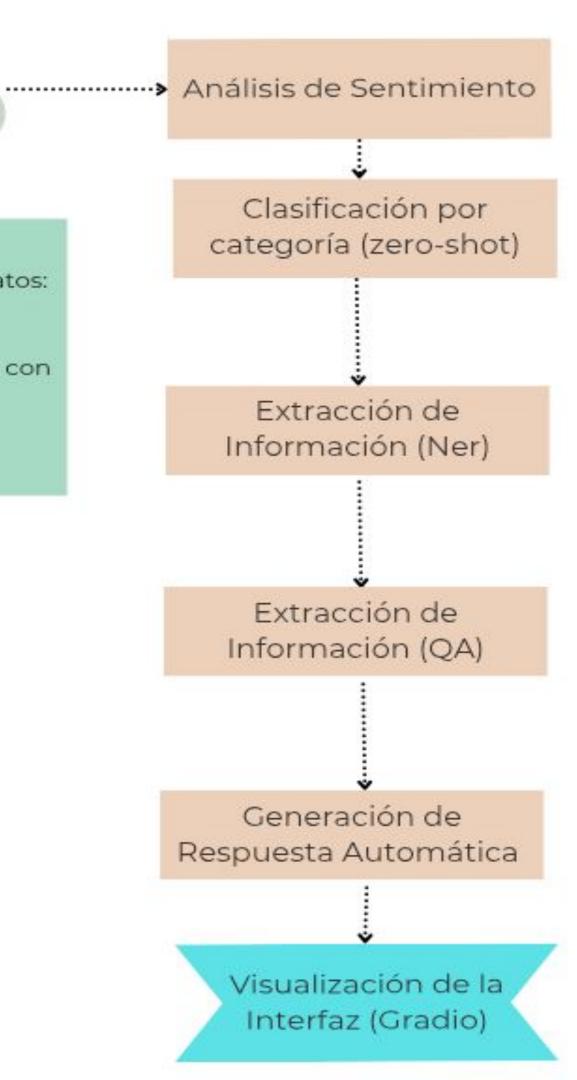
- **Detecta el sentimiento del mensaje** (Positivo/Negativo/Neutro)
- Clasifica el tipo de reclamo (Envío, Factura, Producto, etc)
- Reconoce entidades nombradas (ORG, PER, LOC, MISC,)
- Genera una respuesta automática



Entrada del ticket de soporte

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-casedfinetuned-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/gpt2small-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

