

EQUIPO - DINAMIT4

Hey, Bot

Tu compañero en la
navegación y manejo de
las redes sociales.



hey,

Problemática

ÁREAS DE OPORTUNIDAD QUE DETECTAMOS

- Saturación en canales digitales
- Baja atención / retención clientes
- Adquisición de clientes
- Tiempos de respuesta elevados





Exploración de datos

“Buenos días. Con la maravillosa sorpresa de que mi cuenta amaneció en ceros 🤪”

“Algo similar me paso. Quería renovar mi token para poder hacer una transferencia antes de cerrar la cuenta y wow. Fue más fácil sacar el dinero por ventanilla.”

- CONTEXTO NEGATIVO DE TWITTER
- DATOS ORIGINALES
 - DISTINTOS CONTEXTOS
 - VARIEDAD DE OPINIONES
 - ELEMENTOS ESPECIALES
 - TONOS
 - EMOJIS
 - “RT”
 - FUENTES DISTINTAS
 - SARCASMO
 - JERGA

Lluvia de ideas

Análisis de sentimiento

Reconocer la percepción general de los productos de Hey, Banco

- Impacto menor en el negocio
 - Descriptivo

Priorización de problemas por nivel de urgencia

Análisis de contenido y temporal de presencias de incidencias comunes entre usuarios.

- Falta de continuidad en la dimensión temporal
 - Datos muy segmentados / aleatorios

Categorización sobre solución de problemas

Identificar los tópicos de quejas y canalizarlos hacia el área de solución correspondiente

- Limitación en el conjunto de datos
 - Poca distribución de tópicos
- Poco valor agregado (Intermediario)
 - Solución existente en su plataforma





Hey, Bot

Tu compañero en la navegación y
manejo de las redes sociales.

←

Post

Angel Garcia

@AngelGa35156959

heybanco necesito ayudaaaaa con mi nip

7:02 a. m. · 5 may. 2024 · 22 Reproducciones

Ver las interacciones de post

1

Postea tu respuesta

Responder

hey,

HeyBot

@_pablogdlp · 2min

¡Hola, buen día! Por favor, nos puedes escribir al correo de contacto@heybanco.com, desde el correo registrado en tu cuenta para poder apoyarte.

Analítica de HeyBot!

Clase

Omisión

Métrica

Comments

Comments

593

Likes

4341

Clasificados en clase Omisión

267

Proporción

31 %

Retweets

800

Analytics

136560

Registros

861

Análisis temporal

Aparición de otros bancos

Nube de palabras

Analítica de HeyBot!

Clase

Omisión

Métrica

Comments

Análisis Tabular

	Name	Handle	Timestamp	Date	Time	Verified	Content	Comments	Retweets	Likes	Analytics	Tags	Mentions
0	bowler batsman	@bowlerbatsman1	2024-05-04T20:26:54.000Z	2024-05-04	20:26:54.000	False	El narcorrégimen amenazó desde la cuenta oficial de la a manifestó que espiaba a filtró el celular personal de y pone expedientes confidenciales de y de en un micrositio. Y todavía le dan la duda.	0	1	1	50		['@FGRMexico', '@aracelibb', '@DeniseDres', '@Nataliekitrc', '@BancoAztec', '@amparocas']
2	Maby!!	@nancymabelsanch	2024-05-04T17:42:51.000Z	2024-05-04	17:42:51.000	False	Hola Mi hija vende numeritos (\$500) para un sorteo de 1 caja de mercadería . Es para un viaje , hay chicos que no tienen recursos . Si alguien quiere colaborar o compartir la publicación sería de gran ayuda . El alias es ; aklali24 de mercado pago. Mil gracias !!	0	0	0	18		[]
7	Nu	@masperdidaqAlic	2024-05-03T22:19:18.000Z	2024-05-03	22:19:18.000	False	Tu OBSERVACIÓN cambia el resultado. Observarte es la vacuna contra los cánceres emocionales, porque al darme cuenta desde dónde nace lo que expresé, puedo parar y elegir una nueva respuesta. "Nuestras acciones hablan sobre nosotros, tanto como nosotros de ellas".	0	0	0	40		[]
9	Inocente Borrego	@inocenteborrego	2024-05-03T19:09:41.000Z	2024-05-03	19:09:41.000	False	Hoy inauguran una Autopista 4G en Norte de Santander contratada en el Gobierno Duque. Es una autopista hecha para transportar gente rica, contaminar el planeta y que no ayuda nada a las Guerrillas de las FARC! Solo las placahuellas de Petro ayudan a Colombia	0	4	1	77		[]
							Ciertas administraciones						

MVP1

Clasificación de situaciones en mensajes

- Modelo de clasificación
 - Utilización de Transfer Learning

MVP2

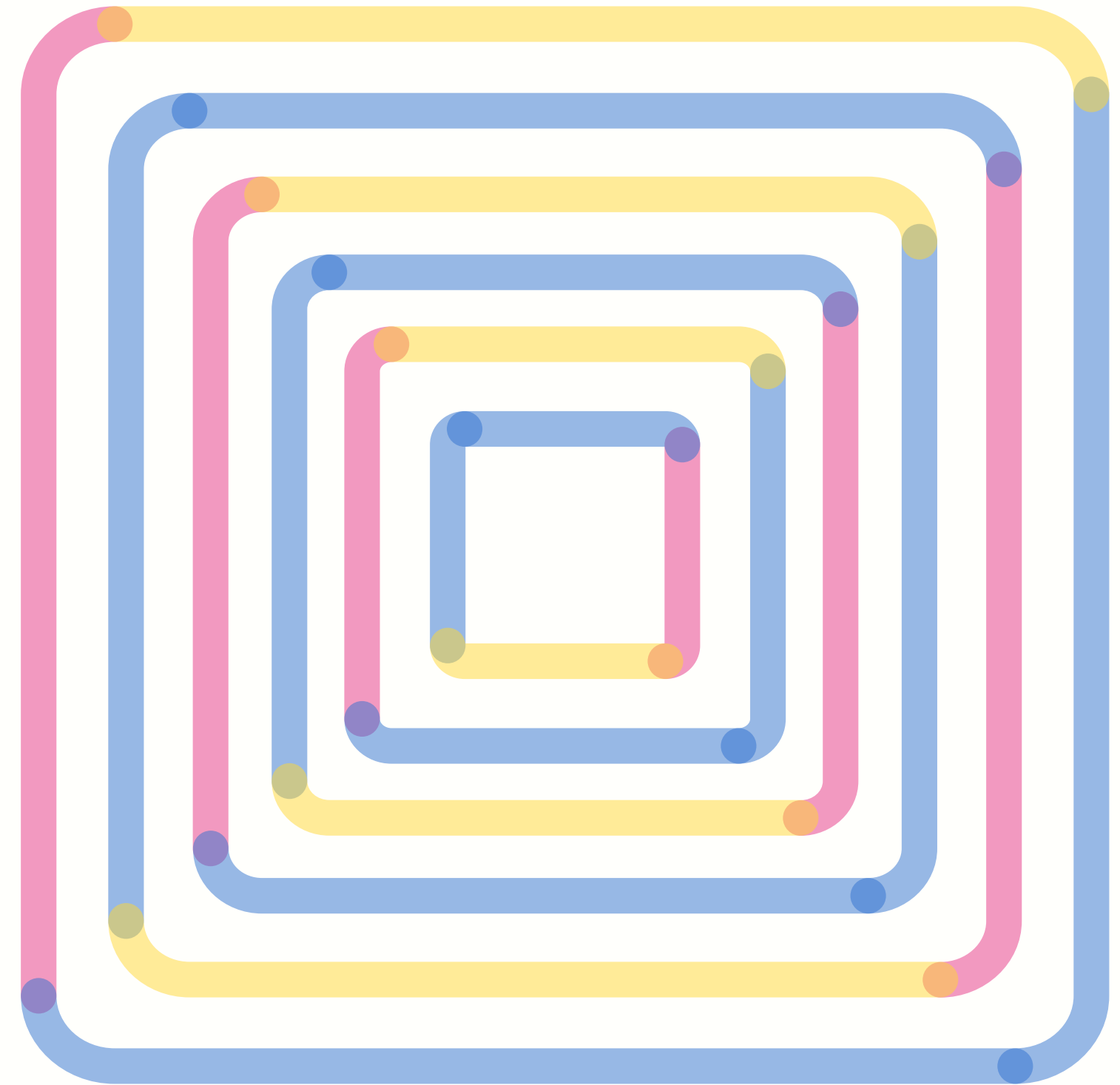
Optimización y ajustes sobre el modelo

- Creación de herramienta de Web Scraping
- Generación de datos adicionales (nuevo dataset)
- Optimización de queries de búsqueda
- Reentrenamiento del modelo de clasificación

MVP3

Automatización y escalabilidad de la solución

- Desarrollo de bot automatizado ¡HeyBot!
- Creación de dashboards enfocados al Business Intelligence



Impactos

- **Reducción** costos
- **Reducción** horas laborales
- **Incremento** de posibles clientes
- Espacio de **retroalimentación** (cliente - banco)
- Resolución **eficaz** de problemas de cliente
- Incremento de **retención** de clientes

- **Escalamiento!!!!**
- Re entrenamiento constante
- Modular (API Twitter)
- Atacar otras redes sociales
- Seguimiento de quejas
- Segmentación más específica

Next Steps





Post



Ciudadano Promedio

@usuario_agradecido123



Gracias **Hey,Bot** por la oferta. Sin duda contrataré **@heybanco!**

7:02 a. m. · 5 may. 2024 · **22** Reproducciones

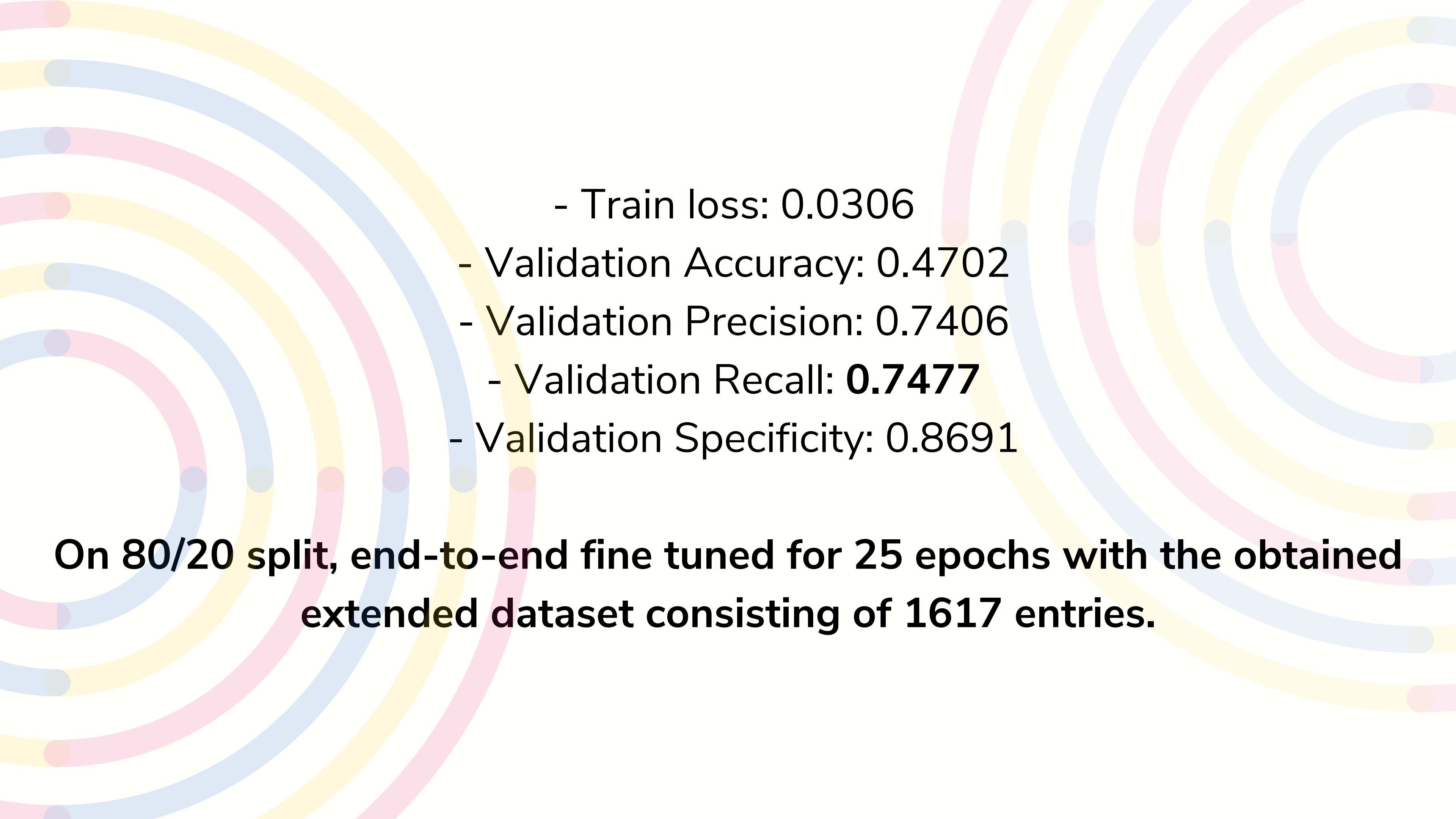
EQUIPO - DINAMIT4

Hey, Bot

Tu compañero en la
navegación y manejo de
las redes sociales.



hey,

- 
- Train loss: 0.0306
 - Validation Accuracy: 0.4702
 - Validation Precision: 0.7406
 - Validation Recall: **0.7477**
 - Validation Specificity: 0.8691

On 80/20 split, end-to-end fine tuned for 25 epochs with the obtained extended dataset consisting of 1617 entries.