



SocialLead Insight

Convertir interacciones en áreas de oportunidad

Datathon 2024
mayo



NOSOTROS



Viridiana Méndez
Lic. en Matemáticas
Aplicadas



Ricardo Zavala
Lic. en Ingeniería
Matemática



Sacbé García
Lic. en Matemáticas
Aplicadas



Luis Díaz
Lic. en Física



Identificación de perfiles de riesgo con base en los tweets.



Patrones de series temporales por tópicos en publicaciones de X por Hey Banco



Análisis de Estrategias Financieras mediante tópicos utilizando un Enfoque Tradicional

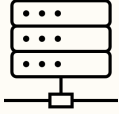


Análisis de sentimiento usando una LLM.



Se presenta una propuesta de tratamiento de tweets para la detección de Singularidades y tópicos en el periodo Enero 2023- Abril 2024 para dar soporte a distintas áreas:

- Marketing (Mayor interacción cuando se tiene nuevo diseños de tarjetas).
- Soporte técnico (caídas y errores en las plataformas digitales).
- Desarrolladores de servicios (CashBack, tasa de rendimiento).



Generar una estructura de datos.



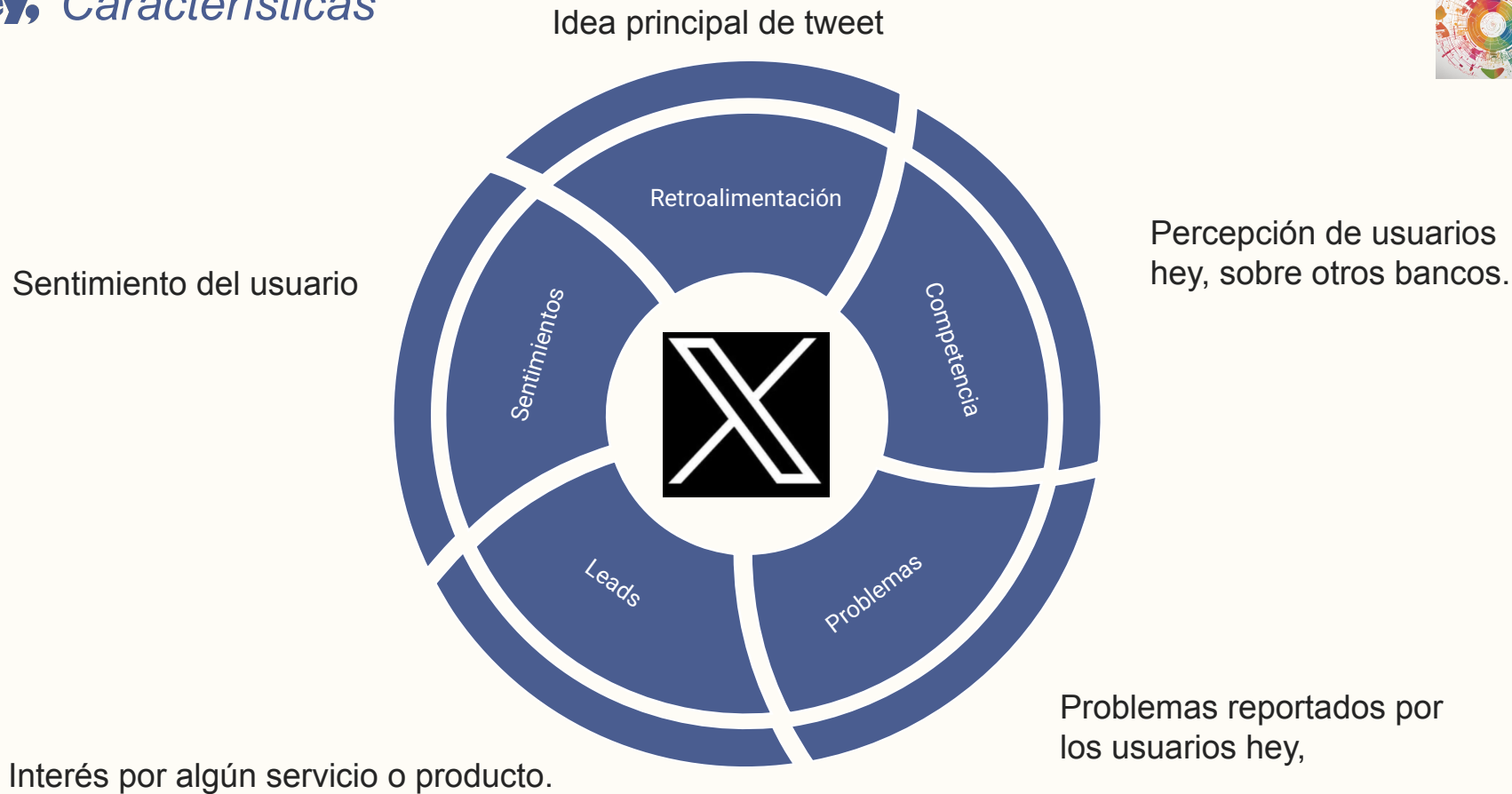
Crear un agente de extracciones utilizando LangChain

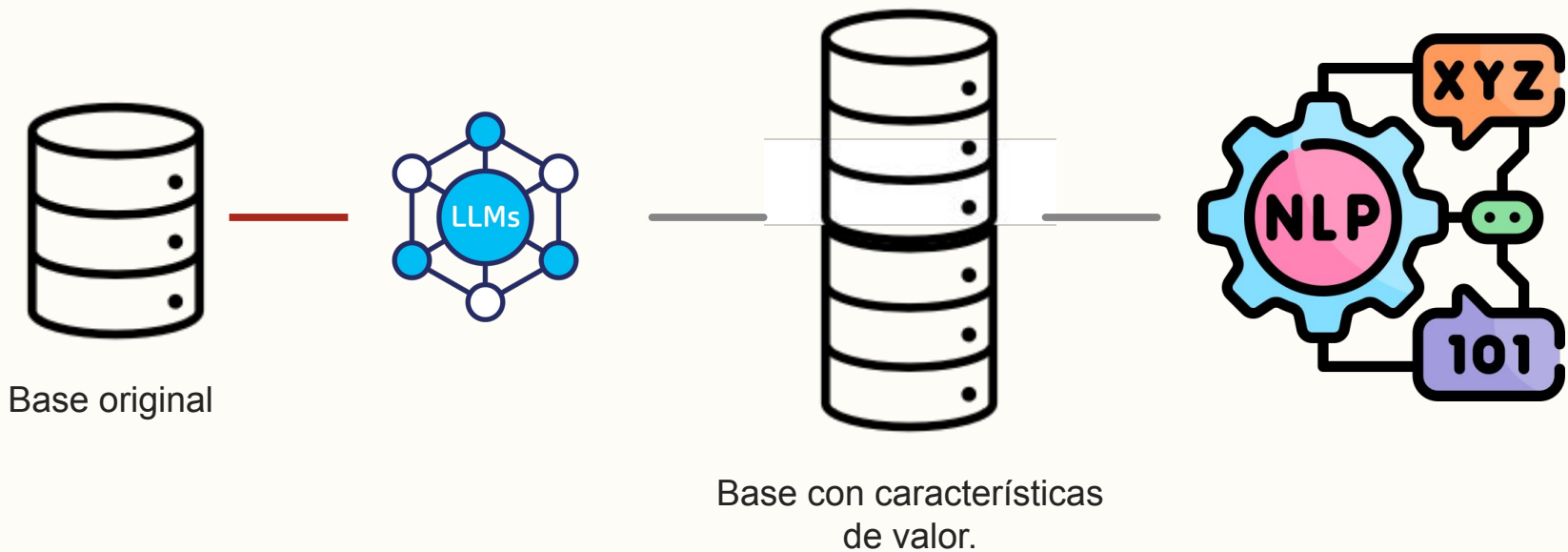


Generación de valor con agente de extracción



Extracción de tópicos y frecuencia de palabras por características.







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

Información clave: {'sentiment': 'negativo', 'feedback': 'Dificultad para renovar el token y realizar una transferenc
ia antes de cerrar la cuenta', 'competencia': 'Ninguno', 'problemas': 'Dificultad para renovar el token y realizar un
a transferencia antes de cerrar la cuenta', 'leads': 'transferencia, cerrar la cuenta'}

Tweet: Yeeeee! a través de mi cuenta en acabo de contratar mi cuenta de ahorro con mi reto de 2023 para tener 25 mil
pesos al final del año. Tiene una súper herramienta para domiciliar a mi cuenta eje y así ahorrar disciplinadamente c
ada semana! Vamos !!! 🍊💰

Información clave: {'sentiment': 'positivo', 'feedback': 'La herramienta de domiciliación de cuentas es muy útil para
ahorrar de manera disciplinada.', 'competencia': 'Ninguno', 'problemas': 'Ninguno', 'leads': 'cuenta de ahorro, domic
iliar, ahorrar disciplinadamente'}



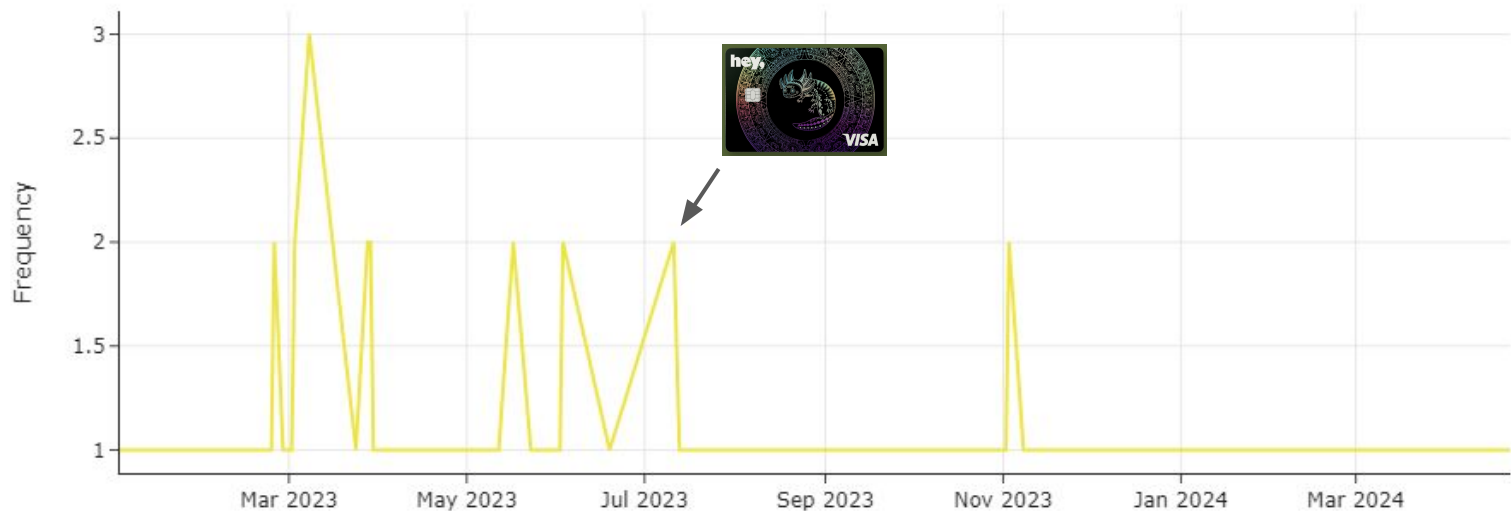
Tendencias de mercado

Evolución de tópicos con respecto al tiempo

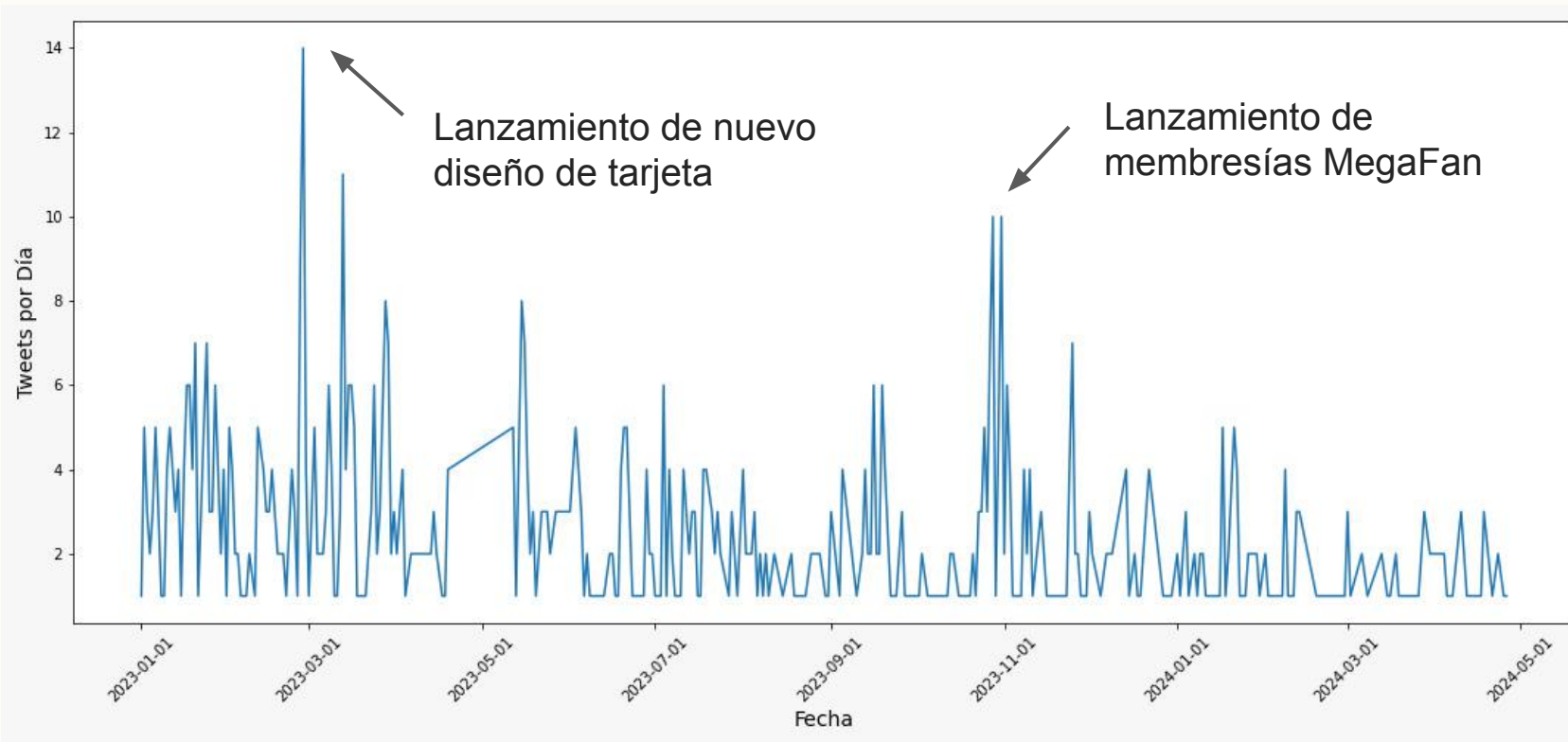




Diseño de la tarjeta



Hey Banco crea comunidad apostando por los diseños de sus tarjetas.



Incremento de interacciones por lanzamiento de nuevos productos.



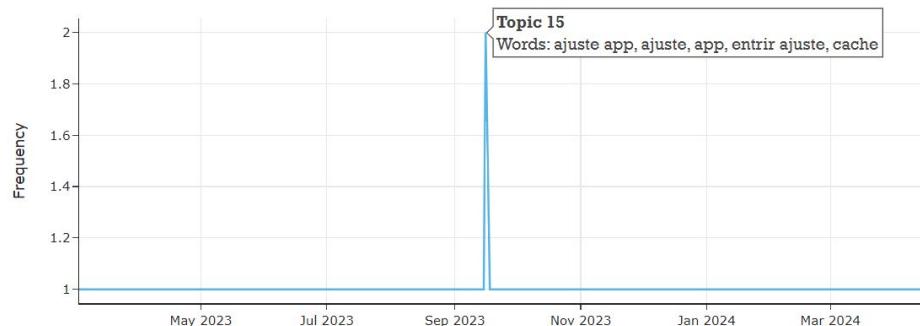
Rumores de quiebre de Banco Azteca



La satisfacción del cliente se ve afectada por distintos eventos

Problemas con la app

date	
2023-09-15	A mi me sirvió actualizar mi versión de Android a la más reciente. Con eso ya abre
2023-09-15	Gracias justo eso me funciona
2023-09-16	Yo elimine el cache en los ajustes de la app y funcionó
2023-09-16	Si me funcionó!!!! Muchas gracias
2023-09-16	Entren a ajustes de la app , borren el cache y funciona
2023-09-16	Esto me funcionó a mi
2023-09-16	Muchas gracias Hey! Ya quedó resuelto. 🙌🙌🙌
2023-09-16	Gracias ! Lo intentare 🤔
2023-09-17	Gracias! También me funcionó reiniciando 🙌





Análisis de sentimiento

Usando agentes de extracción





Feedback con sentimiento positivo

- Demora en la asignación del crédito
- Tweets que amenazan con cambiar de banco por la mala atención
- Mala atención al cliente (Servicio lento)
- Problemas en la cuenta (mal sentimiento de seguridad)

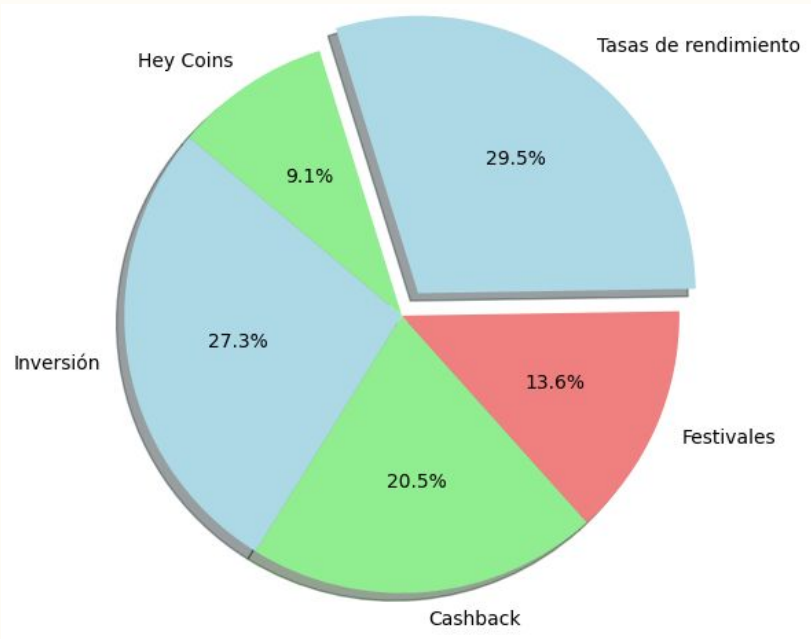
Feedback con sentimiento negativo

- Demora en la asignación del crédito
- Tweets que amenazan con cambiar de banco por la mala atención
- Mala atención al cliente (Servicio lento)
- Problemas en la cuenta (mal sentimiento de seguridad)

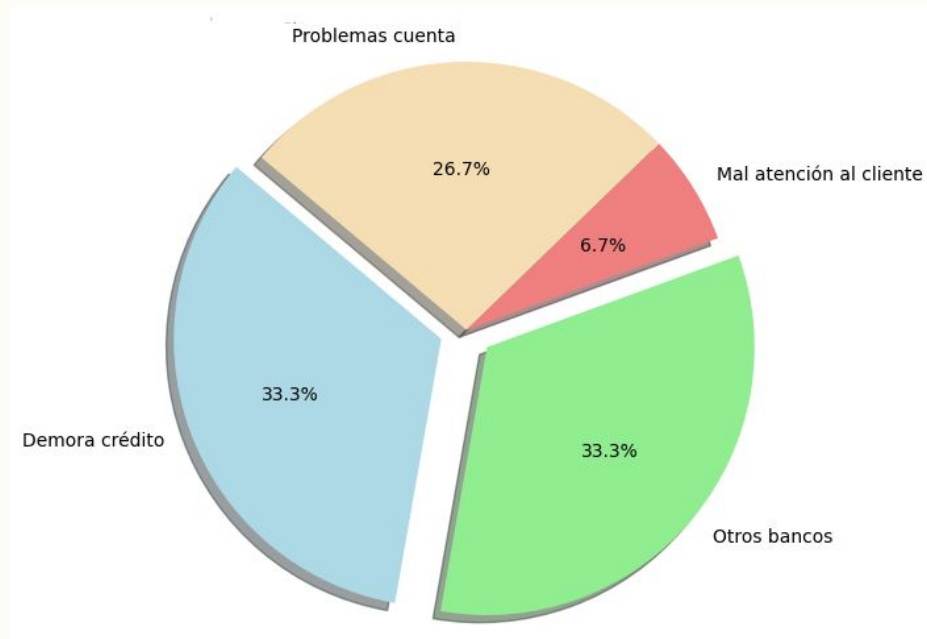
hey, *Proporción de tópicos en feedback*



Positivos.



Negativos.





Problemas en tweets con sentimiento negativo



Problemas en servicio encontrados en tweets con sentimiento negativo

- Mala experiencia en la atención al cliente (problemas con la cuenta, la app y demoras en la comunicación)
- Tardanza en la asignación del crédito

hey,

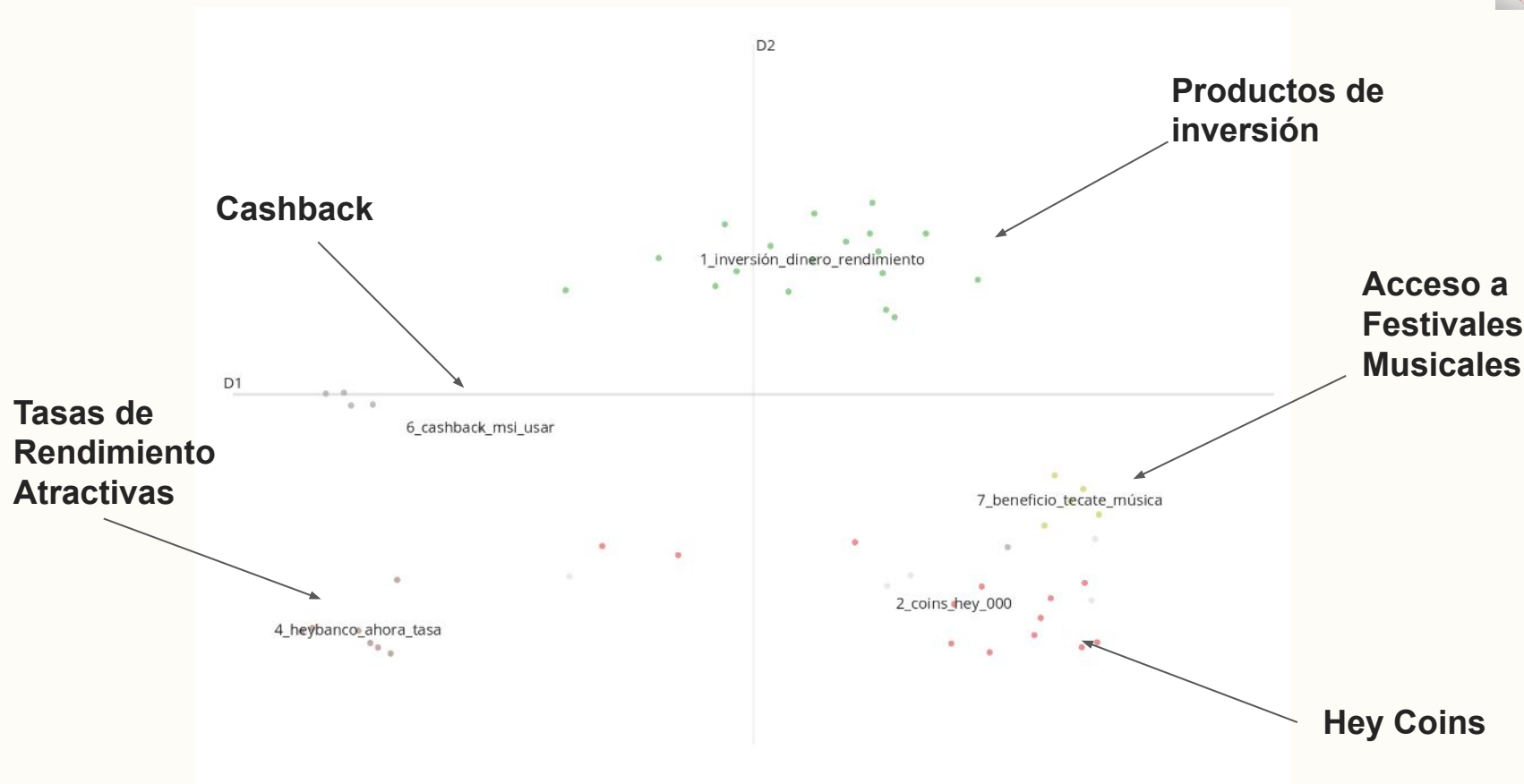


Atracción de clientes potenciales





hey, *Productos y servicios con sentimiento positivo*



hey,



Análisis de la competencia





Bancos con los que son comparados Hey Banco y los clientes igual prefieren



Trabajo futuro


- Utilizar un agente de extracción para clasificar los tweets en cada una de las áreas de servicio del ecosistema hey.
- Extraer usuarios de los tweets para hacer segmentación de clientes





SocialLead Insight

Convertir interacciones en áreas de oportunidad

CONTACTANOS

Sacbé García García, sacbe.garcia@cimat.mx 

Viridiana Itzel Méndez Vásquez viridiana.mendez@cimat.mx 

Ricardo Alfredo Zavala Cordero ricardo.zavala@cimat.mx 

Luis Díaz Calvo luis.diaz@cimat.mx 



Tópicos en feedback con sentimiento positivo

- Crédito Hey garantizado
- Diseño de tarjeta
- Cashback recibido
- Tasa anual de inversión
- Servicio al cliente

Tópicos en sentimiento



Tópicos feedback sentimiento positivo



Tópicos en feedback con sentimiento negativo

- Demora en la asignación del crédito
- Tweets que amenazan con cambiar de banco por la mala atención
- Mala atención al cliente (Servicio lento)
- Problemas en la cuenta (mal sentimiento de seguridad)

Tópicos en sentimiento



Tópicos feedback sentimiento negativo

