

DSC DATATHON 2024

THE BAD BYTE

hey,

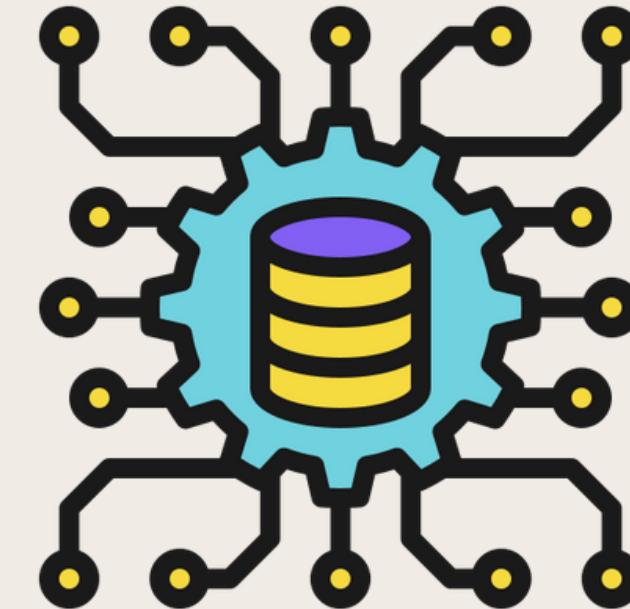
RETO HEY, BANCO

INTRODUCCIÓN

El reto consistía en analizar y procesar los datos sobre los comentarios o “tweets”, recibidos y recolectados por Hey, Banco desde su cuenta de X (anteriormente Twitter). Con el objetivo de identificar tendencias, y problemáticas para realizar una propuesta de mejora o una solución.



PROGRAMAS



Ordenar

En este código tomamos la base de datos inicial y la preparamos separando los tweets por mes y categoría de sentimientos

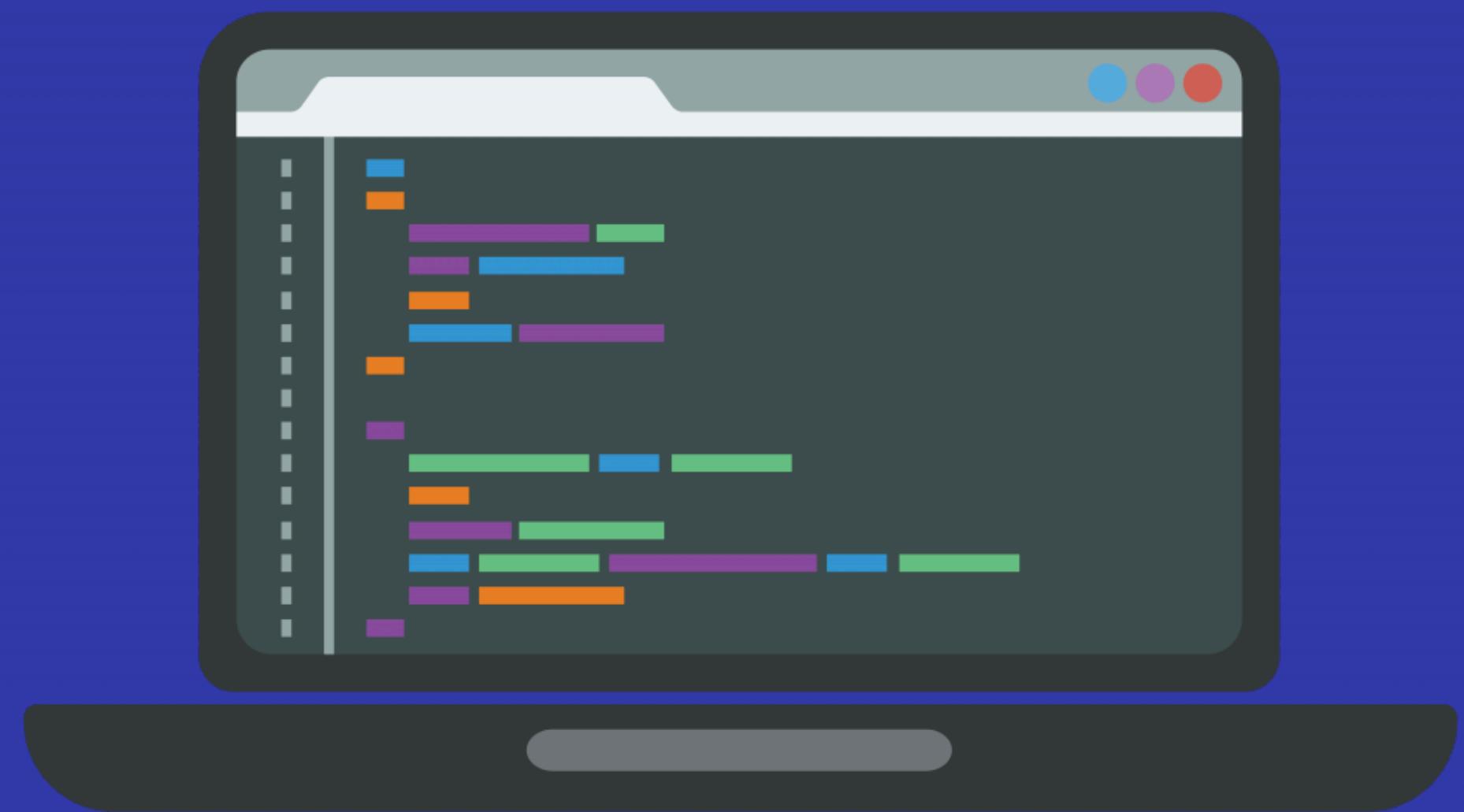
Gráfica

Este programa analiza una base de datos ya trabajada y nos devuelve una gráfica lineal de tendencias con las cantidad de comentarios por mes y el tipo, mostrando un declive en cantidad de comentarios.

Wordcloud

Muestra visualmente la frecuencia de aparición de cada palabra, considerando solo palabras relevantes.

DEMOSTRACION



PROBLEMATICA ENCONTRADA

Al explorar los datos y la pagina de Hey, Banco nos dimos cuenta de que el usuario no cuenta con una facilidad de poder conocer experiencias y/o vivencias de más usuarios de este banco relativamente nuevo, lo cual puede llegar a impactar en la confianza del usuario.

Asimismo el banco no cuenta con un mecanismo automatizado de evaluación del feedback ya que no cuenta con esa sección en su sitio web.



PROUESTA

Habilitar en el sitio web una sección en la cual el usuario pueda expresar su experiencia y también calificar el servicio obtenido. De esta manera se tienen los datos disponibles en todo momento para procesarlos de forma automática y se obtendrían estadísticas y tendencias en tiempo real.

De esta manera los usuarios se sentirán más seguros e identificados, aumentando con esto su confianza hacia el banco, además de que será un contacto más directo y personalizado con el negocio.

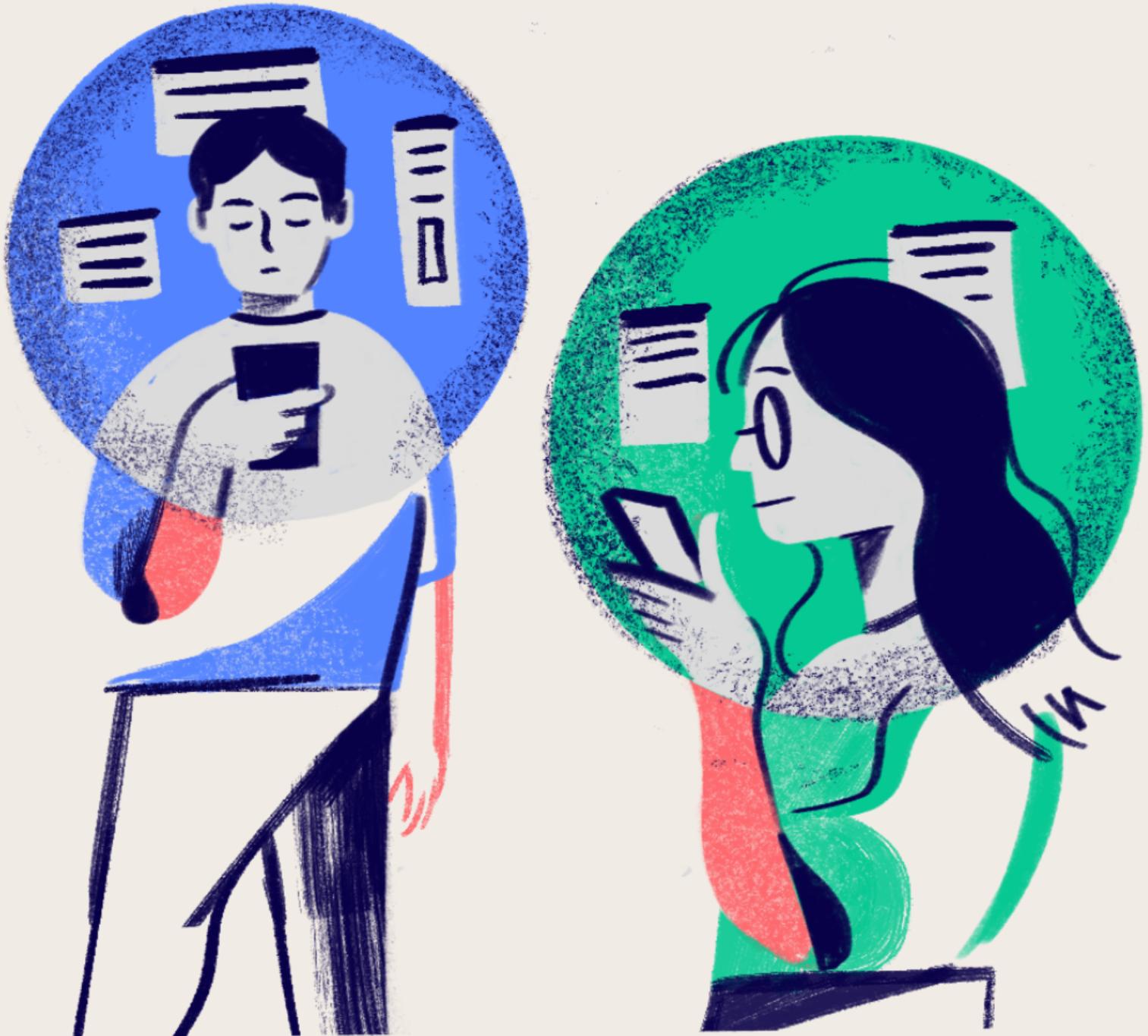
OBJETIVOS

- Incrementar la confianza del usuario
- Automatizar la recolección de los datos de mercado
- Información útil en tiempo real
- Revertir tendencias negativas a tiempo
- Aumentar los niveles de retroalimentación
- Generar nuevos canales de alcance



THE BAD BYTE

**¡MUCHAS
GRACIAS!**



RETO HEY, BANCO