



# hey, Feedback Flow

DATA ALCHEMISTS

# Tabla de contenidos



- 01 Introducción
- 02 Modelo
- 03 Desarrollo
- 04 Visualización
- 05 Áreas Beneficiadas
- 06 Estrategias
- 07 Siguietes Pasos

# Introducción



## **OBJETIVO ESTRATEGICO:**

Optimizar servicio mediante análisis  
emocional por intención

Mejorar la satisfacción del cliente y optimizar la respuesta  
a sus necesidades mediante el monitoreo continuo y  
análisis de sentimientos expresados en redes sociales,  
para impulsar decisiones de negocio informadas y mejorar  
la reputación de la empresa.



# Modelo de Intención

Decidimos realizar un análisis de sentimientos. Durante la investigación, identificamos la presencia de tonos sarcásticos, lo que nos llevó a determinar que un enfoque basado en la **intención** sería más adecuado.

## CATEGORÍAS

- Agradecimiento
- Queja
- Solicitud de información
- Recomendación
- Elogio
- Sarcástico
- Otro



# Desarrollo

## 01 Recopilación de otros datos

Se exploraron más datos vinculados a Hey Banco en la plataforma de red social TikTok con el objetivo de **aumentar nuestra base de datos** y enriquecer nuestro análisis.

## 02 Preparación de datos

- Ajuste en **tipos de datos**.
- Se hizo una **normalización** de los datos y se eliminó ruido
- **Tokenización**

## 03 Entrenamiento e Implementación

- Base de Datos de Entrenamiento
  - Tokens y Transformers para conversión de comentarios en vectores: **Embeddings**
  - **Red Neuronal**
  - Implementación en base de datos completa para categorización de comentarios.
- 



# Desarrollo

## 04 Series de tiempo


**Actividad** e **Intención** del usuario a través del tiempo.

## 05 Dashboard

Decidimos desarrollar un **tablero dinámico** para representar visualmente los **resultados** de los comentarios en las redes sociales, los resultados del modelo y la serie de tiempo.

## 06 Creación de estrategias

Basándonos en los **insights** otorgados por nuestro tablero dinámico, se realizaron **estrategias** para beneficiar a la empresa.



# Tablero Dinámico - Power BI

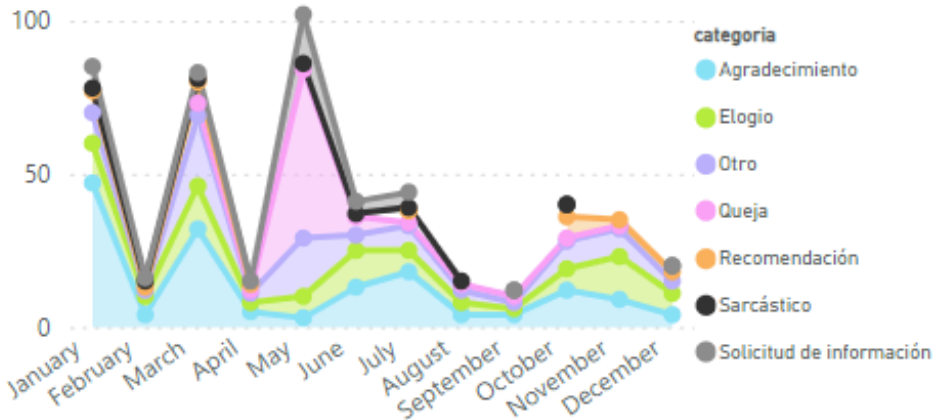
## Comportamiento en redes sociales

**hey,** Inteligencia

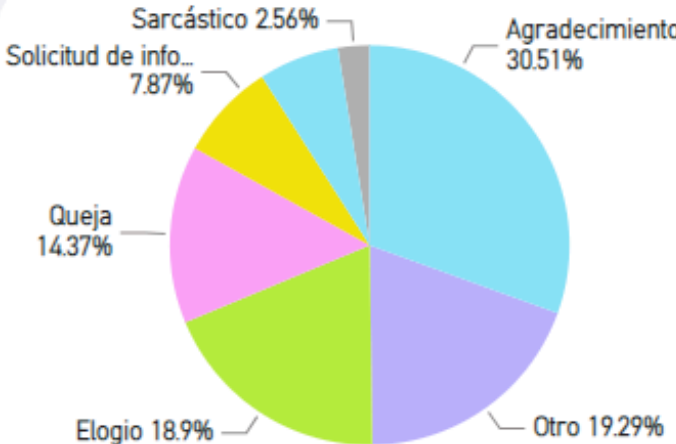
## Word cloud



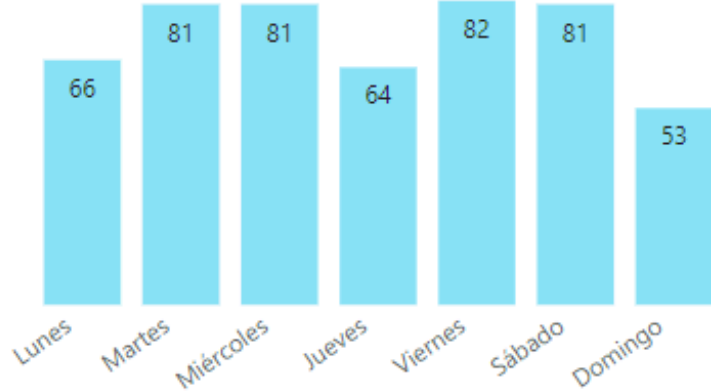
### Actividad por mes



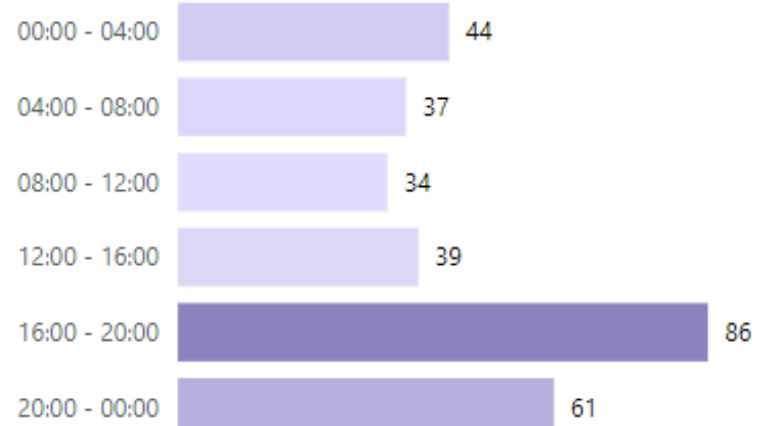
## Análisis de intención



## Actividad por día



### Actividad por hora



twitter



twitter



# Business Insights

## WORD CLOUD

---

Temas en tendencia

## ANÁLISIS DE SENTIMIENTOS

---

Distribución de los tipos de  
mensajes

## ACTIVIDAD POR MES

---

Tendencias a lo largo del año

## ACTIVIDAD POR DÍA DE LA SEMANA

---

Frecuencia de mensajes por día de  
la semana.

## ACTIVIDAD POR HORA DEL DÍA

---

Horario de la mayoría de la  
actividad en redes sociales



## Áreas Beneficiadas

- **Equipo de Marketing**
- **Servicio al Cliente**
- **Gestión de Producto**
- **Gestión de la Reputación**
- **Recursos Humanos**

# Estrategias

- Mejora del servicio al cliente
- Generación de contenido positivo
- Desarrollo de comunidad
- Respuesta oportuna
- Desarrollo de productos a partir de sugerencia del cliente
- Publicaciones e interacciones en fechas y horarios asertivos

# Siguientes pasos



1. Robustecer la base de datos
  - a. Comentarios por categorías
  - b. Redes sociales
2. **Ajustar la Arquitectura del Modelo**
  - a. Ajustar el número de capas y la cantidad de neuronas en red neuronal
  - b. Utilizar dropout o regularización L2 (weight decay), para combatir el sobreajuste
3. **Modificar los Hiperparámetros**
4. Establecer **relación de temporalidad** con lanzamiento o cambio de productos



# hey, Feedback Flow

DATA ALCHEMISTS