



# ¿YA VISTE ESO?

Kathia Ruiz  
Karla Sánchez  
Jazmin Cortez  
Nayeli Peña



# OBJETIVO

Identificar los comentarios positivos o negativos del público y los clientes de Hey Banco, con el fin de obtener áreas de Oportunidad en distintos segmentos operativos.



# PARTES INTERESADAS

---

**HEY BANCO**

Identificar áreas de  
oportunidad

**PÚBLICO**

Sentirse escuchados

# OBJETIVOS

1

Atender áreas  
específicas

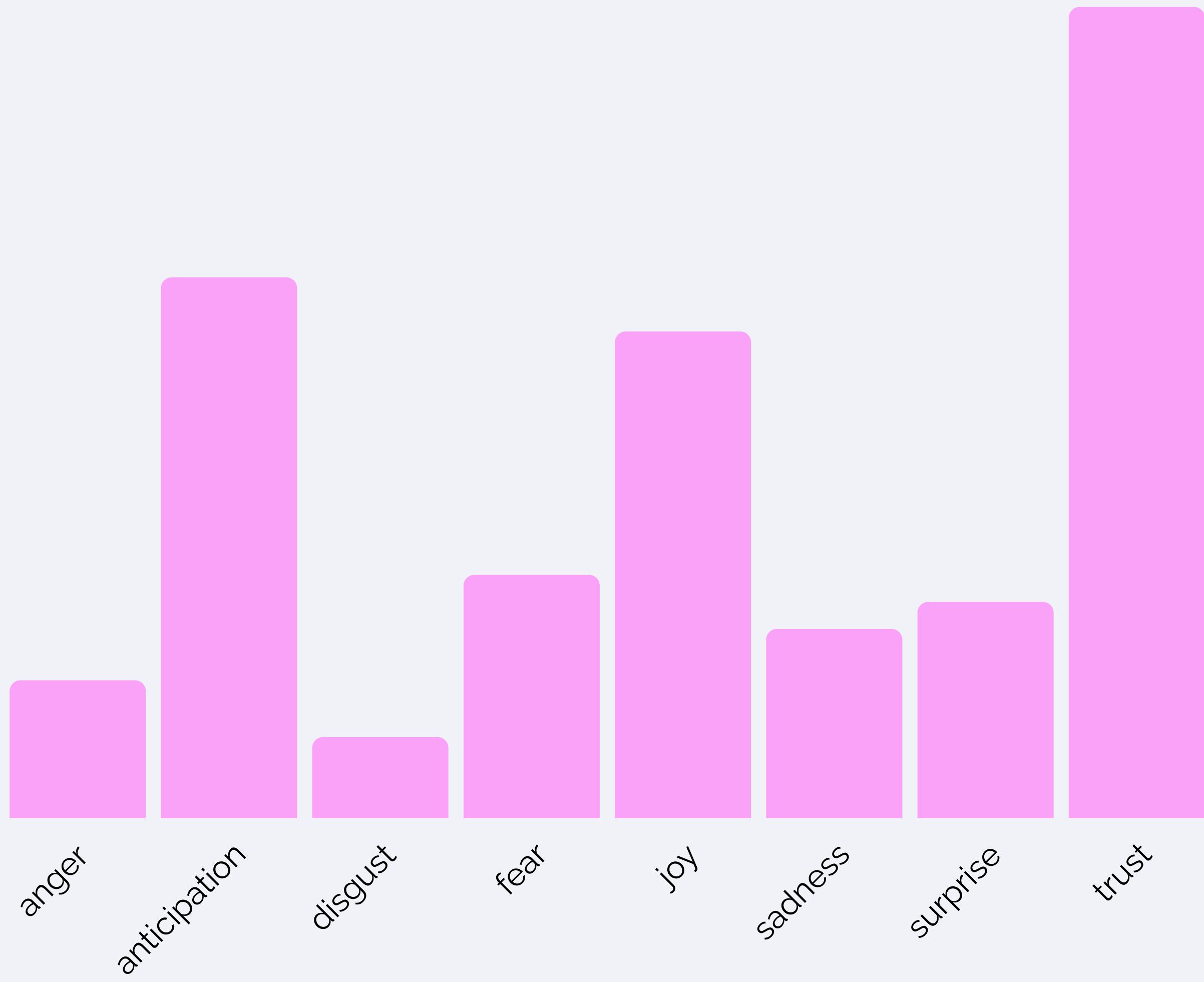
2

Sentido de  
pertenencia de  
público y clientes

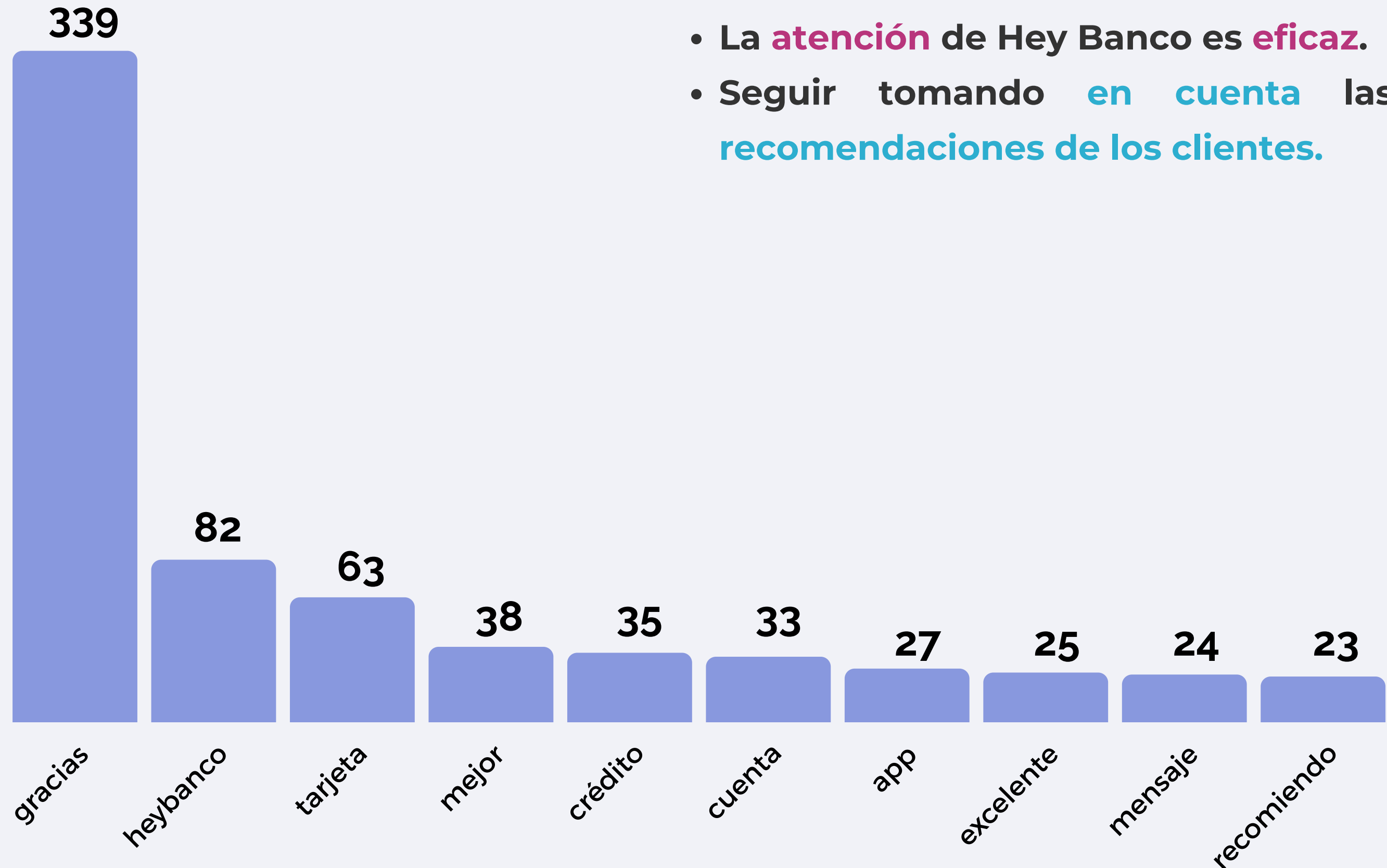
3

Conocer qué están  
haciendo bien o  
mal

# Análisis de sentimientos



# Frecuencia de palabras



- La **atención** de Hey Banco es **eficaz**.
- Seguir tomando **en cuenta** las **recomendaciones de los clientes**.

**ASOCIACIONES**

**excelente**

**servicio**

**0.24**

- La palabra más asociada con **excelente** es **servicio**, lo que indica **sentimientos positivos** hacia el servicio que ofrece Hey Banco.



# tarjeta

**crédito**  
**0.47**

**garantizada**  
**0.31**

**meses**  
**0.25**

**uso**  
**0.25**

**aceptan**  
**0.24**

**aprueben**  
**0.24**

**difícil**  
**0.24**

**escuchado**  
**0.24**

**diseños**  
**0.23**

**historial**  
**0.21**

- Las palabras que más se asocian con **tarjeta** son **crédito** y **garantizada**, lo que indica que los clientes se muestran **satisfechos** con este servicio.
- **Poner atención** el por qué se llegó a encontrar la palabra **difícil**.

**pal**

**norte**  
**0.86**

**abono**  
**0.73**

**dinámicas**  
**0.71**

**etiqueta**  
**0.71**

**ojito**  
**0.71**

**dinámica**  
**0.43**

**aprovechen**  
**0.41**

**descuentos**  
**0.41**

**gane**  
**0.38**

**tecate**  
**0.29**

- Las palabras que más se asocian con **pal** son **norte**, **abono**, **dinámicas**. Lo que indica que los clientes participan activamente en este tipo de publicaciones.
- Los **giveaways** hacen que sus clientes se sientan apreciados.

# ANÁLISIS DE TÓPICOS

## Gracias HeyBanco

"gracias"  
"heybanco"  
"excelente"  
"bueno"  
"hey"  
"tarjeta"  
"jajaja"  
"días"  
"línea"  
"verdad"

- Agradecimientos hacia HeyBanco

## Conéctate con HeyBanco

"gracias"  
"muchas"  
"hola"  
"mensaje"  
"heybanco"  
"directo"  
"mejor"  
"información"  
"app"  
"bien"

- Mensajes para preguntar por información

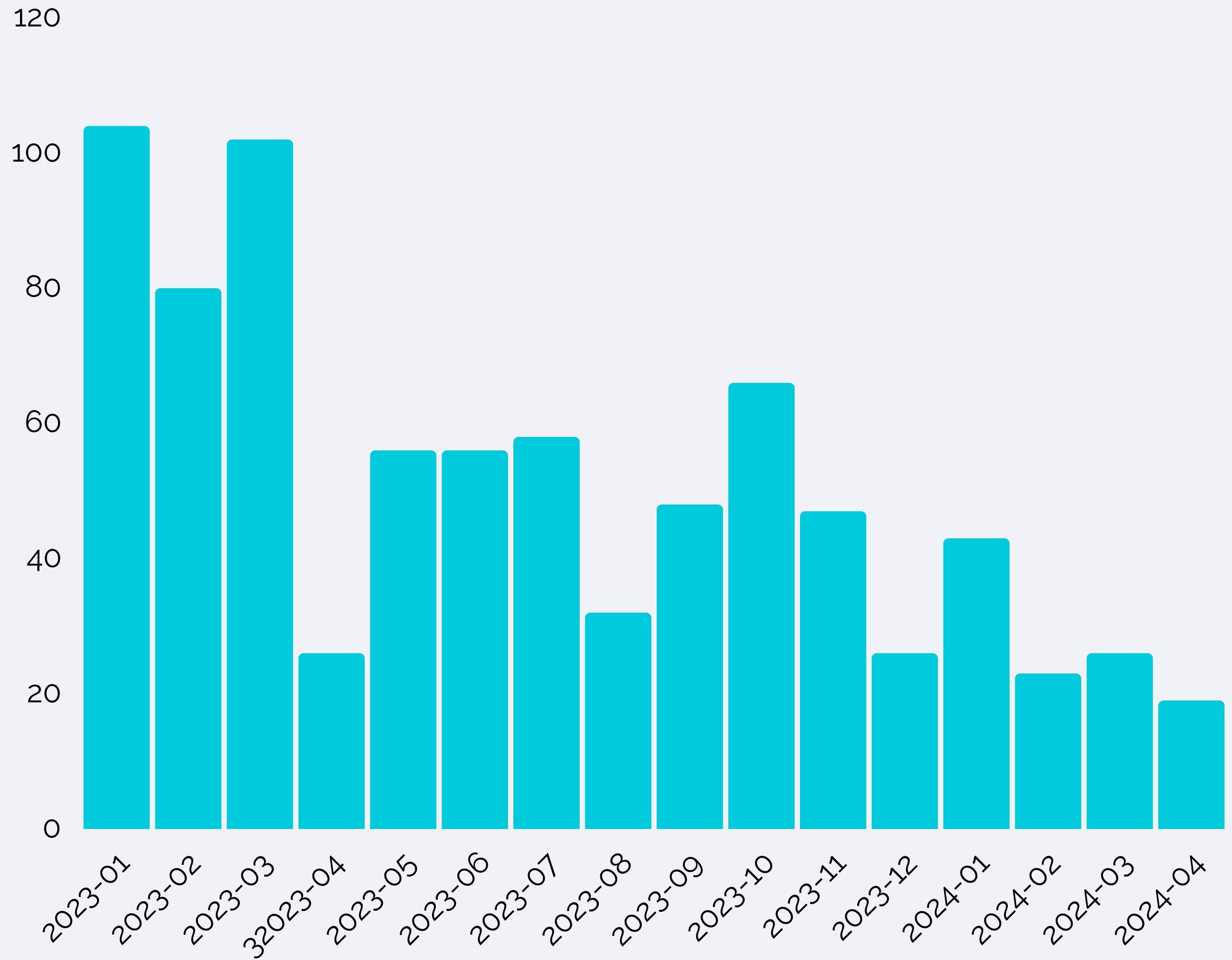
## HeyBanco y tus Finanzas

"gracias"  
"tarjeta"  
"heybanco"  
"crédito"  
"muchas"  
"ser"  
"problema"  
"meses"  
"cuenta"  
"dinero"

- Tarjetas, créditos y cuenta

# GRÁFICOS

# Número de Tweets por mes



# Número de Tweets por hora



# CONCLUSIONES | RECOMENDACIONES



# CONCLUSIONES

- Para mantener una buena opinión entre sus clientes, recomendamos que HeyBanco siga brindando un buen servicio, tenga versatilidad en el uso de servicios y tenga buenos rendimientos en sus inversiones.
- La hora donde se realizan más tweets hacia HeyBanco es alrededor de las 18:00 hrs, si HeyBanco analiza los tweets de esa hora podrá tener un mejor panorama de opiniones de sus clientes.

# RECOMENDACIONES

- Les proponemos realizar un Dashboard con las gráficas presentadas pero enfocadas a cada una de sus camapñas activas para ver en tiempo real el sentir de los usuarios respecto a lo publicado y el tipo de interacciones que tienen con el contenido.
- Buscar la forma de registrar las ubicaciones de los usuarios.

# OBJETIVO DASH

Identificar los comentarios positivos, negativos e interacciones del público y los clientes de Hey Banco, con el fin de obtener áreas de Oportunidad en las campañas de marketing del negocio.

# DASH DE CAMPAÑAS DE MKT

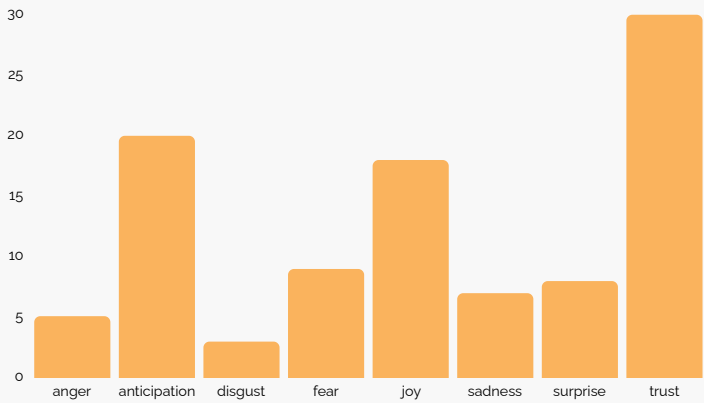
PAL NORTE



DÍA DE LAS MADRES

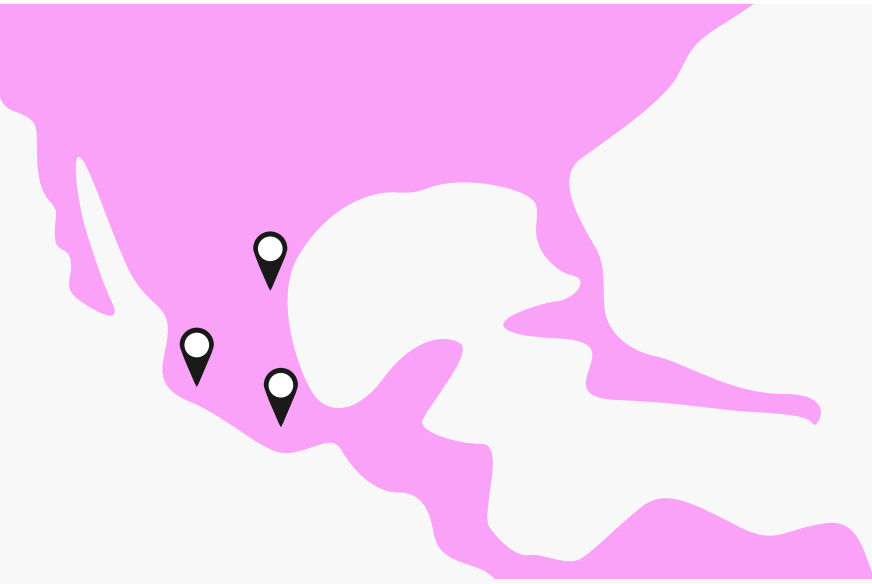


Principales sentimientos

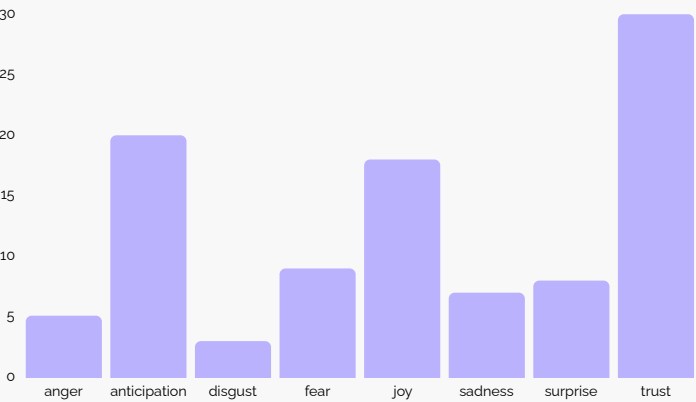


Regiones con más interacción

PAL NORTE DÍA DE LAS MADRES



Principales sentimientos



PAL NORTE DÍA DE LAS MADRES

55%

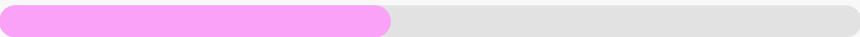
de los usuarios son de Monterrey



PAL NORTE DÍA DE LAS MADRES

45%

de los comentarios son de agradecimiento



PAL NORTE DÍA DE LAS MADRES

60%

de comentarios son a las 6pm



# **SOBRE LA BASE DE DATOS**

- **Identificar claramente a qué publicación o campaña de marketing corresponde cada comentario**
- **Las fechas de los comentarios difieren de la fecha de la que se publica el tweet principal**
- **Hay comentarios en inglés y español**
- **Hay comentarios sarcásticos**
- **Agregar una columna con nombre de usuario**
- **Agregar columna con el tweet al que responde cada usuario**
- **Generar un diccionario de palabras**

**¡GRACIAS!**