

Projekt 2 - faza 1

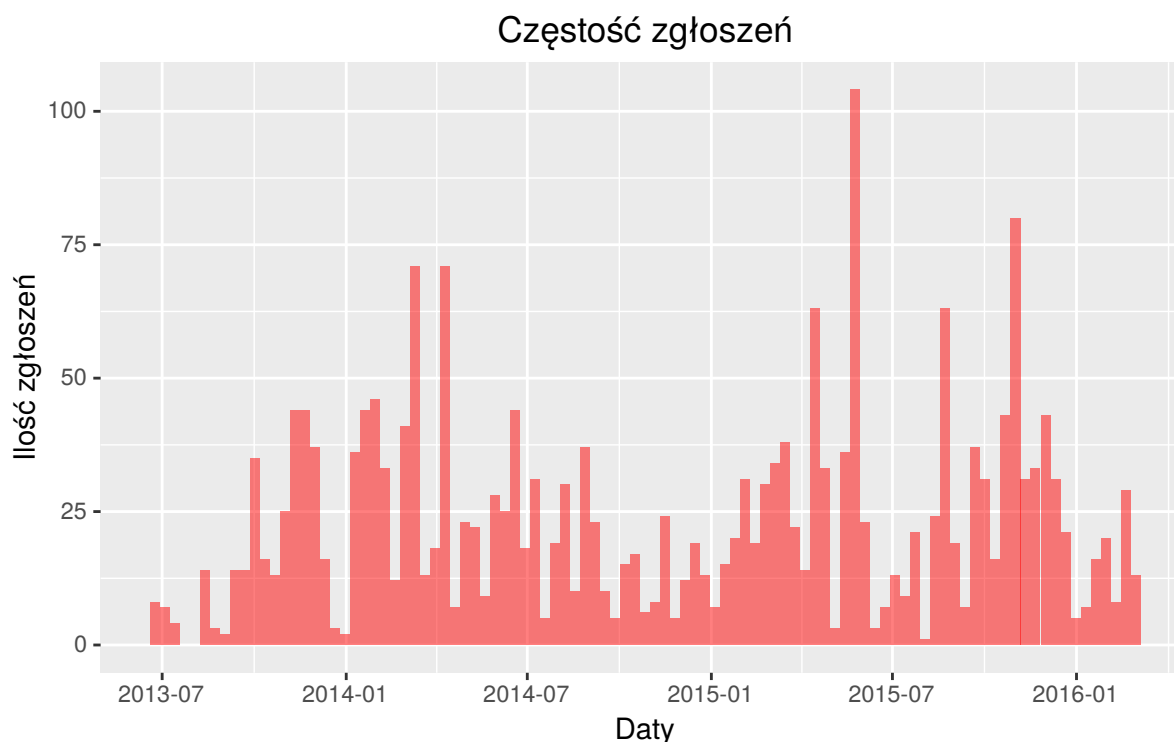
Michał Resztak, Zofia Rogala, Robert Trąbczyński

May 16, 2016

Analiza postów z profilu Alior Banku.

Szukanie awarii

Wyszukujemy w postach słowa z grupy: “awaria”, “błąd”, “wirus”, “trojan”, “niesprawny”, “nie działać”, “wadliwy”, “nie działający”, “problem”, “nieodgodność”, “oszust”, “wtopa”, “nawalić”, “utrudnienie”, “zepsuty”, “zepsuć”, “paść”.

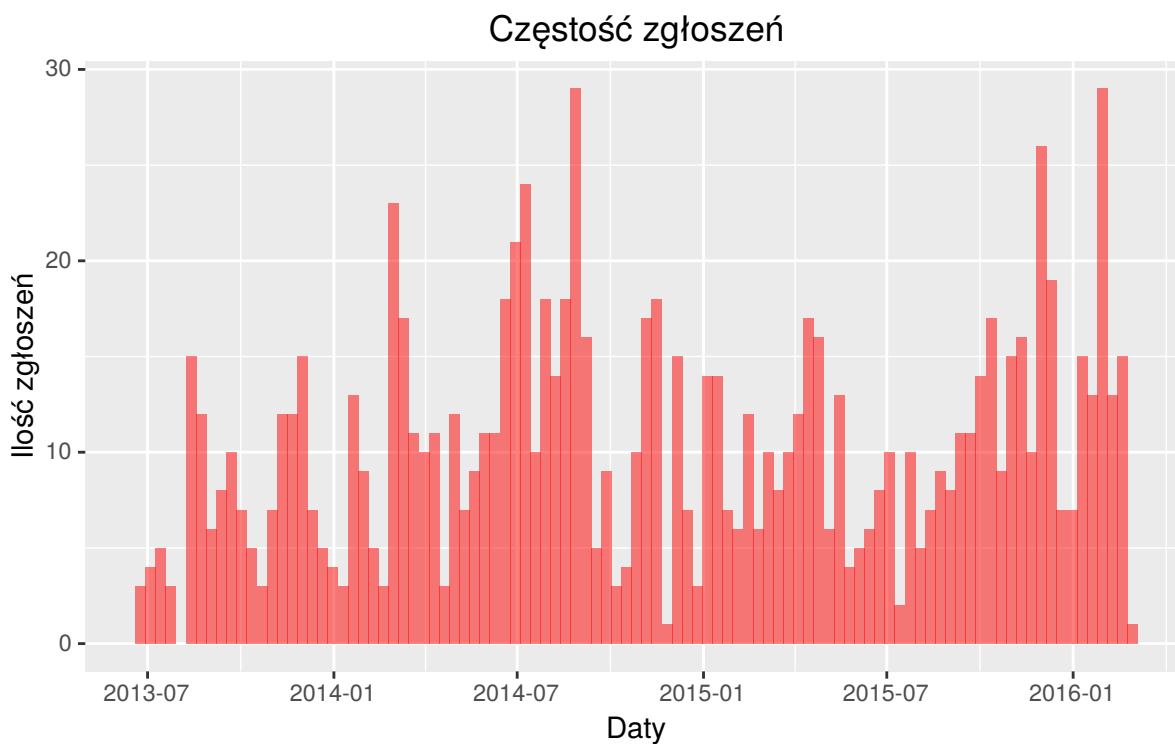


Najwięcej, bo aż 88 wystąpień szukanych słów było 21 maja 2015. Średnia to 4.5/ dzień, w którym pojawił się post. Przejrzeliśmy reakcje klientów, tu niektóre spośród nich:

R1: “dlaczego **nie działa** infolinia Alior i nie mogę zapłacić kartą ani wypłacić moich pieniędzy??? skandal!!!!”

R2: “Zapraszamy Państwa do sprawdzenia w praktyce, co oznacza”wyższa kultura bankowości“. - NO WŁAŚNIE WIDZĘ CO OZNACZA, GŁOWA W PIASEK I CISZAAA. ALE SMSY Z OFERTAMI KREDYTÓW POTRAFICIE WYSYLAĆ GŁUPIE INFO ŻE JEST **AWARIA** JUŻ NIE ????!!!!!”
##Podejście pozytywne

Zastanawialiśmy się, czy klienci przesyłają również opinie pozytywne na temat oferty banku. Szukaliśmy słów z zakresu “fajnie”, “ekstra”, “super”, “świetnie”, “rewelacja”, “dobrze”, “polecać”.



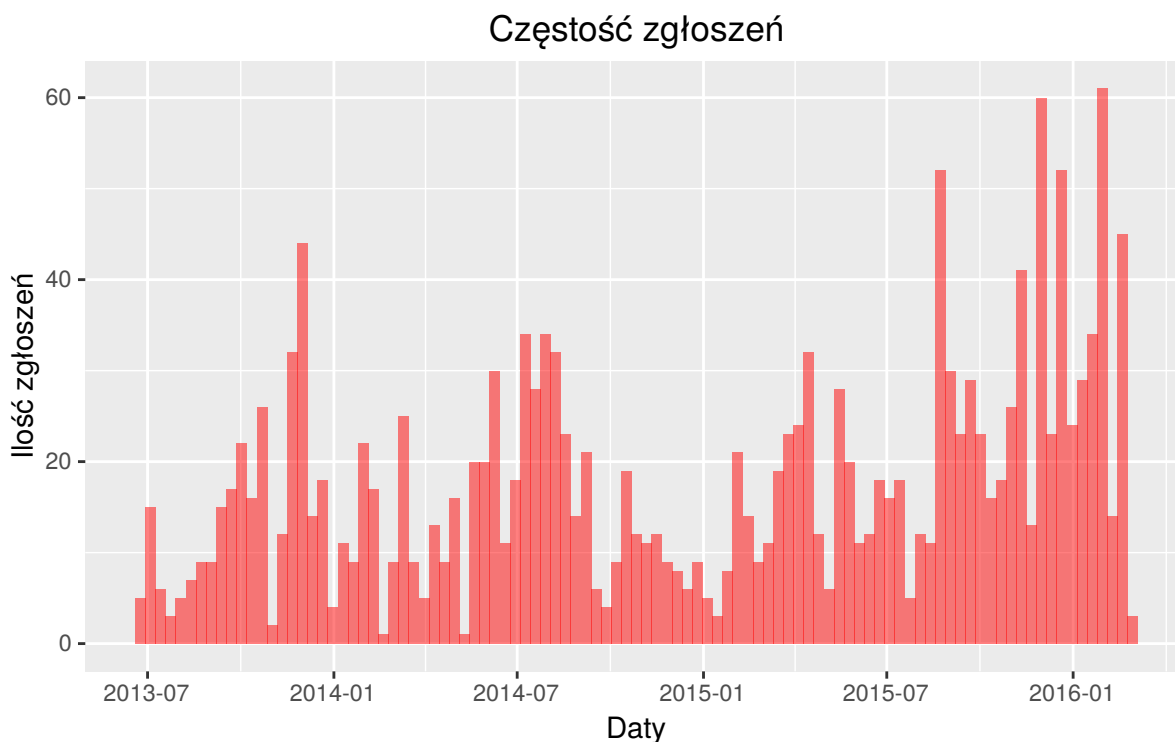
W tym przypadku nie było tak dużych różnic. Najczęściej (13 razy, gdzie średnia to 2.3) te słowa występowały 4 marca 2015. Trzeba zaznaczyć, że były użyte ironicznie, np.

R3: “**Polecam** mBank konto dla młodych, opłata za karte 4zł natomiast przy dwustu złotowym miesięcznym obrocie karta jest darmowa jak również wypłata ze wszystkich bankomatów :)”

R4: “No i znowu awaria. Po prostu **rewelacja**. Kolejny raz człowiek odcięty od rachunku.”

Emotikony

Pierwsza próba znalezienia pozytywnych wypowiedzi się nie udała, ale spróbowaliśmy jeszcze sprawdzić częstość występowania emotikona “:)”.



Najczęściej był on wpisywane 19 grudnia 2015 (25 wystąpień, gdzie średnia to 3). W postach użytkownicy opisują swoje choinki. Sprawdziliśmy, że Alior Bank ogłosił dzień wcześniej konkurs na zdjęcie i opis najładniejszej ozdoby choinkowej.

Kim jest Magda?

Na koniec sprawdziliśmy, jakie słowa występują najczęściej. Są to:

“konto” “**Magda**” “I” “bank” “on” “do” “mieć” “ja” “na” “to”, “z” “w” “być” z licznosciami od 4627 do 11378.

Magda z dwunastej pozycji w tym rankingu jest prawdopodobnie osobą odpowiedzialną za profil Alior Banku.

Podsumowanie

Biorąc pod uwagę opinie wygłaszane w komentarzach na profilu Alior Banku, zaskakujące jest, że lubi ich aż 64 255 osób.

Bank musi zapłacić, żeby ktokolwiek się do niego uśmiechnął.