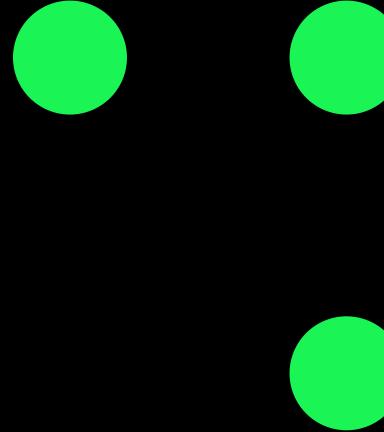




hey, | LOS CAPYBARAS



El **80%** de los clientes desearían que las empresas respondieran más **rápidamente** a los problemas de **servicio al cliente**



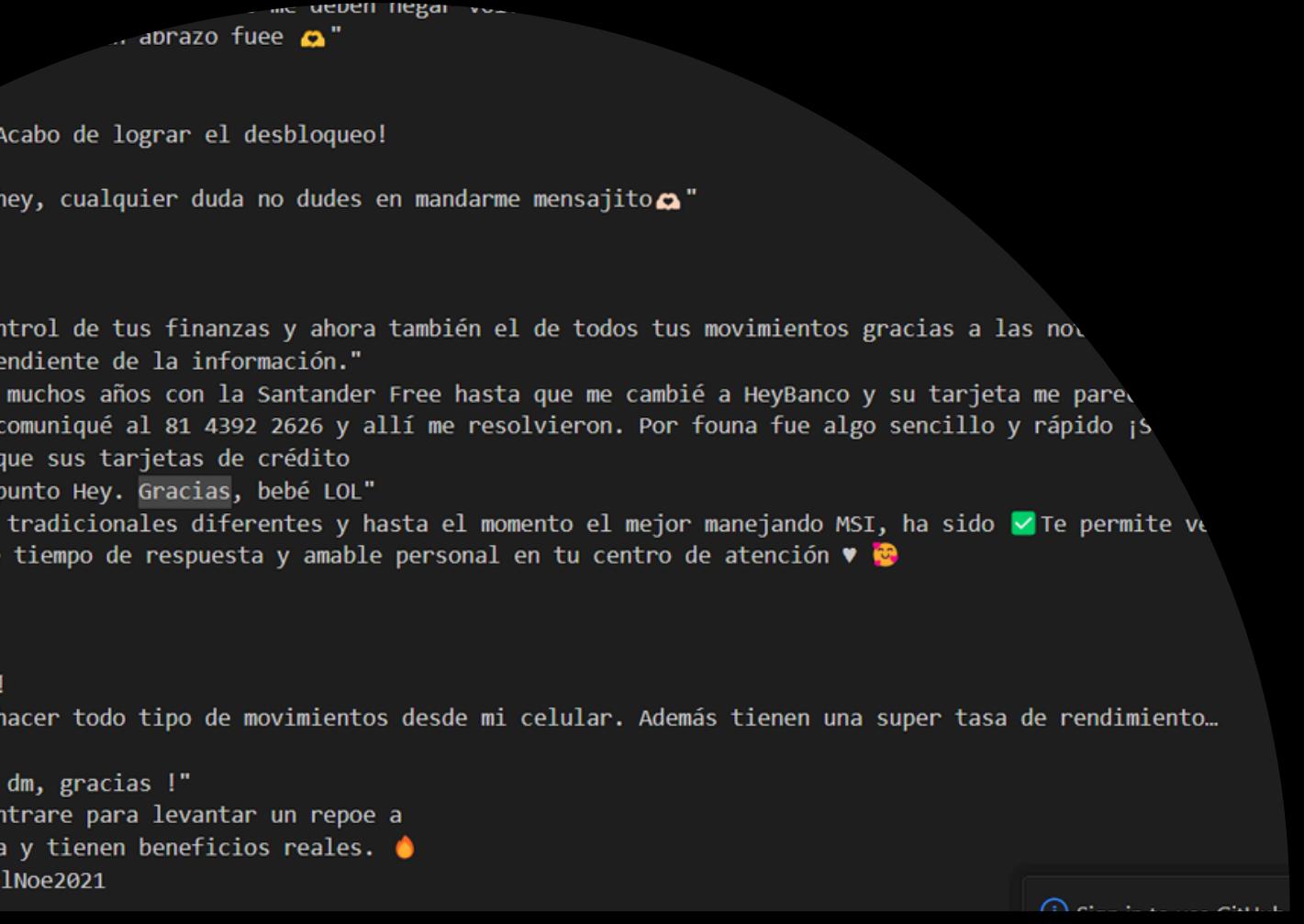
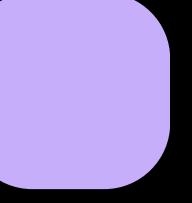
"How Social Media Customer Service Can Help Your Business",
disponible en: [hootsuite](#)

Situación



Contamos con datos que contienen **respuestas** de usuarios de twitter a tweets que **mencionan** a **@heybanco**, descubriendo una problemática en el **servicio al cliente**.

Debemos llegar a key takeaways sobre estos datos tomando en cuenta el **uso** que le da el banco a la plataforma, su **contexto, lenguaje** y **temporalidad**.



...deben negar...
abrazo fuee 🌻"

ponder!Acabo de lograr el desbloqueo!

, trabajo en hey, cualquier duda no dudes en mandarme mensajito👉"

nen buenos diseños.

Hey siempre tienes el control de tus finanzas y ahora también el de todos tus movimientos gracias a las noti...
2023,18:21:11,"Gracias, estoy al pendiente de la información."

2023,18:26:26,Yo fui muy feliz por muchos años con la Santander Free hasta que me cambié a HeyBanco y su tarjeta me parec...
2023,18:51:17,Hola. En mi caso me comuniqué al 81 4392 2626 y allí me resolvieron. Por founa fue algo sencillo y rápido jS

2023,18:35:12,Más fácil que Now saque sus tarjetas de crédito

2023,19:41:04,"Perfecto, iré a un punto Hey. Gracias, bebé LOL"

2023,18:03:36,"He probado 4 bancos tradicionales diferentes y hasta el momento el mejor manejando MSI, ha sido ✓Te permite ve...

2023,18:00:08,Oye 😊 Qué excelente tiempo de respuesta y amable personal en tu centro de atención ♥ 🌻

/2023,17:29:39,Lista muchas Gracias

9/2023,19:52:35,Gracias

19/2023,14:43:55,Muchas gracias

19/2023,15:36:18,¡Estamos para servir!

/19/2023,13:32:11,Con es tan sencillo hacer todo tipo de movimientos desde mi celular. Además tienen una super tasa de rendimiento...

5/20/2023,18:20:40,Muchas gracias

6/20/2023,22:22:06,"hola , les mandé un dm, gracias !"

6/20/2023,21:26:18,Muchas gracias! Si entrare para levantar un repore a

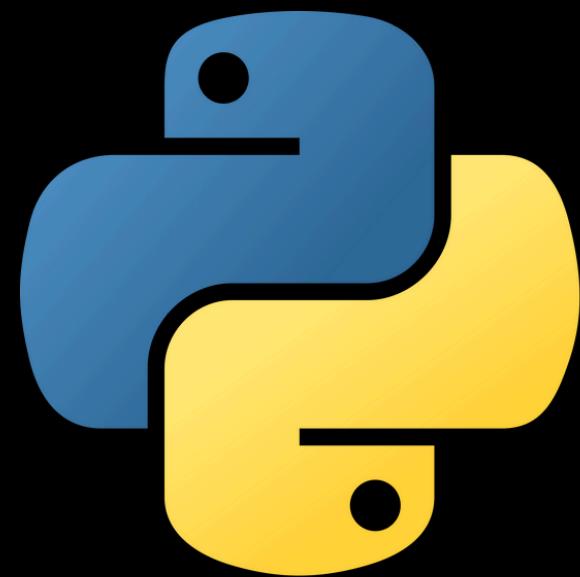
6/20/2023,6:47:43,La de está más coqueta y tienen beneficios reales. 🔥

6/20/2023,6:10:33,Listos! ❤heybanco PalNoe2021

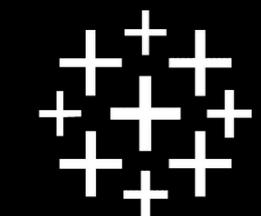
6/21/2023,21:22:40,"Gracias apagado"

Datos

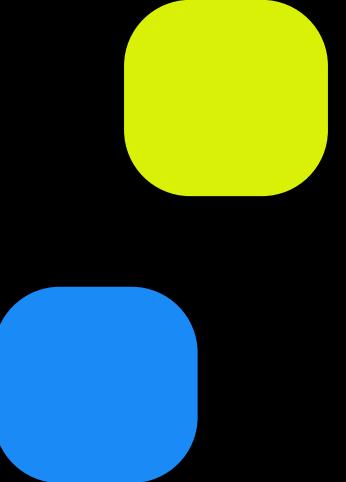
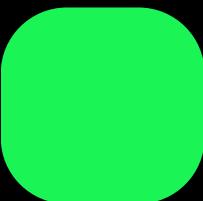
Tecnologías



matplotlib  pandas 

 + tableau

claude



Metodología

Llenado de horas usando promedios de datos anteriores

Corrección de caracteres

Aumento del dataset con Claude para análisis de sentimiento

Categorización por funnel de conversión de cliente

Score de relevancia para cada comentario (tweet)

Eliminación de datos no relevantes para la marca

Insights



...confiables como heybanko, y me encantó, acá les dejo el unboxing para que pae de kilar para que comiences a disfrutar de nuestros beneficios.

de un correo

por el repoe. Exacto, ya pagué. CC"

«te dan servicio al cliente por este medio?

«ghly recommend you to @legith_hacks on Instagram he helped me out when I had same issues que bueno, gracias por estar atentos. También chequen su nivel de ""empatia"" con sus clientes, de tc.

, Que dato tan interesante me has dado! Conoces ?

/2023, 22:10:43, "Huy tambien stori y Mercado Crédito desde 10 dias antes están mandando SMS, notificaciones vía app y whats.

/27:21, Gracias ya les contesté

/26:51:26, Muy bien. Ya la solicité y si me la otorgaron. Elegí el diseño de ajolotito. 🐸

/18:15:18, gracias

/17:01:27, This web3 developer's MEV strategy is the real deal - earning him over 5 ETH per week and taking his crypto earni.

23, 14:13:39, "Buenos días, he gracias por la atención. Llame al servicio al cliente y todo bien, ya no aparece así, muchas graci

.023, 5:07:34, "Buena noche! En Mayo pedí un cefificado de regalo de amazon con Heycoins, estaba viendo el estado del pedido y me apa

2023, 23:03:01, "Jajajaja por eso no me toman enserio, pero no nunca dejaré de usar a cheems para algunos videos jajaja Hoy video en e

/2023, 19:30:02, "me pueden atender por aquí, no creo que haya problema."

9/2023, 16:56:45, "esperemos que responda en sinceramente no he tenido problemas con ellos se me hace un buen banco, muchas gracias."

19/2023, 3:18:39, "El mejor banco es HeyBanko por mucha diferencia nk

/21/2023, 18:19:03, "Sí, tengo distintas cuentas y siempre me han apoyado cuando llega a pasar algo. Hasta ahora HeyBanko y BBVA han sido mi

/21/2023, 18:17:46, Recomiendo HeyBanko

/21/2023, 4:46:51, Gracias. Ya me explicaron. Muy amables.

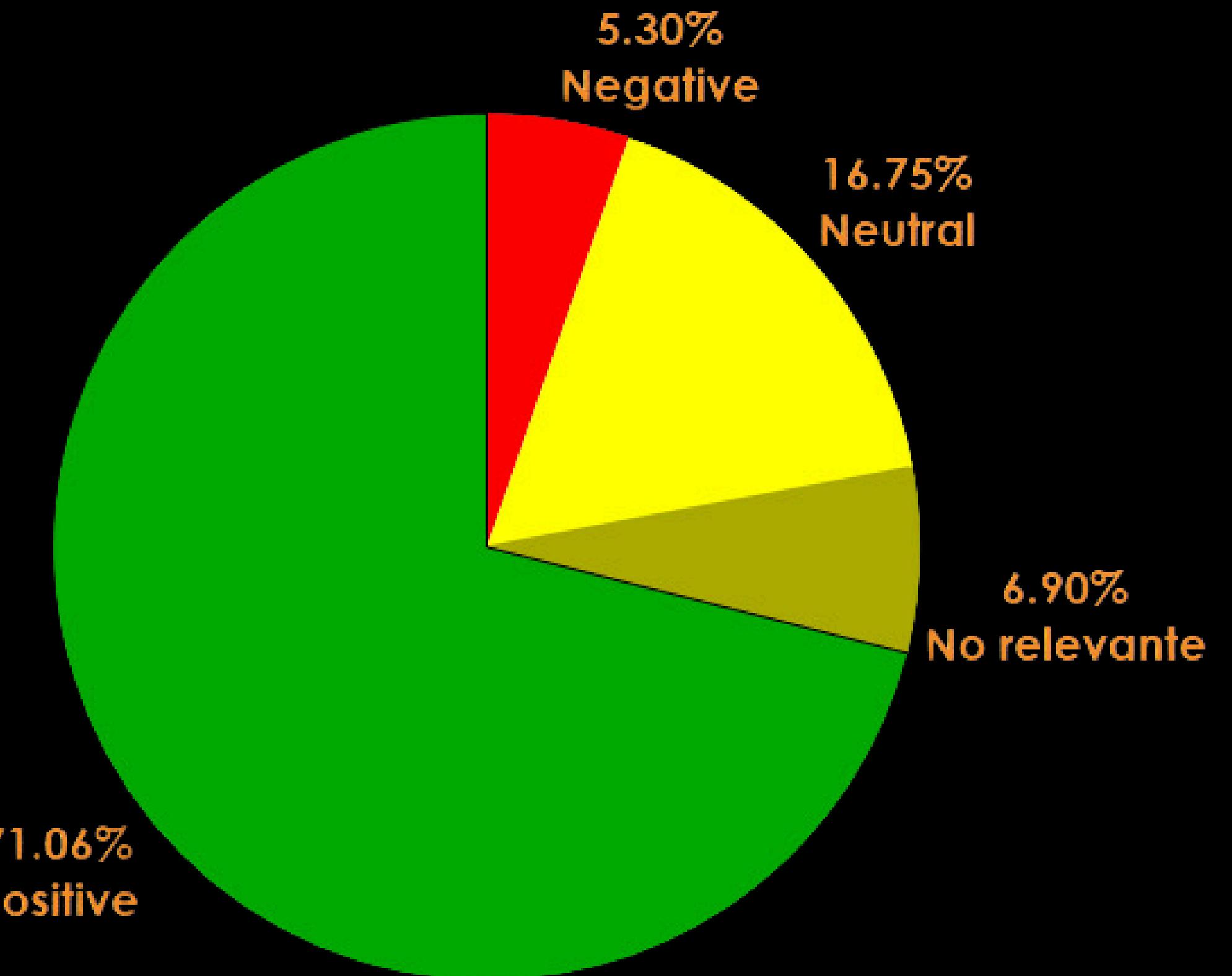
7/22/2023, 22:11:44, Yo he tenido buena experiencia con HeyBanko. 1% cashback en compras físicas y 2% en compras online. La app es fácil de usa

7/22/2023, 11:32:23, "En menos de un mes logré desbloquear estos grandes beneficios, gracias por brindar esta herramienta para promover e..."

7/23/2023, 22:09:50, Enserio! Wow muchas gracia spor la respuesta en unos minutos mas termino de abrir mi cuenta

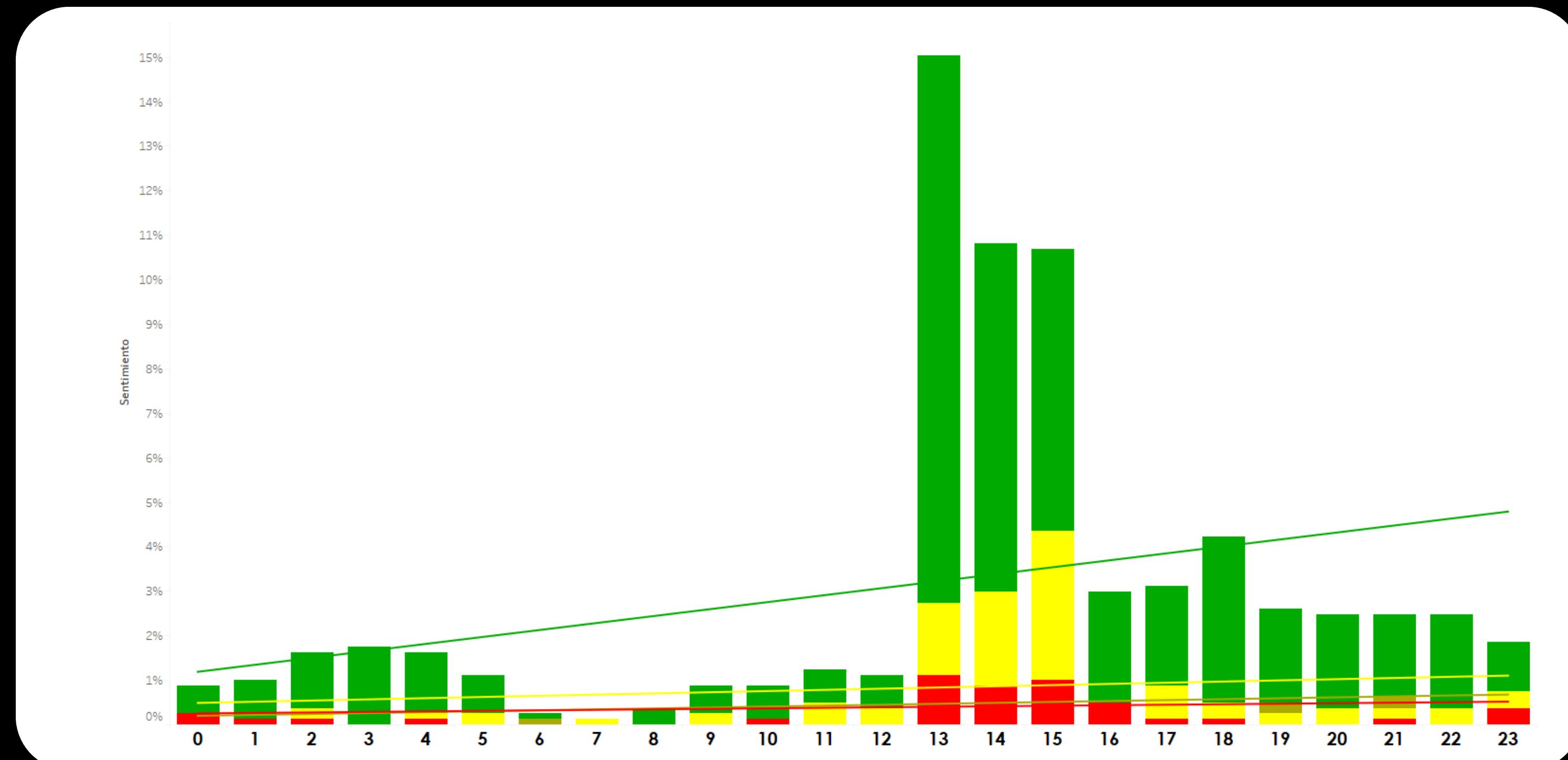
7/23/2023, 22:09:50, Ilimitadas. puedes hacer todas las que quieras con los plazos que gustes y los mejores rendimientos. En ofrecemos la mejor

7/23/2023, 17:54:30, Gracias, ya les contesté 🎉🎉

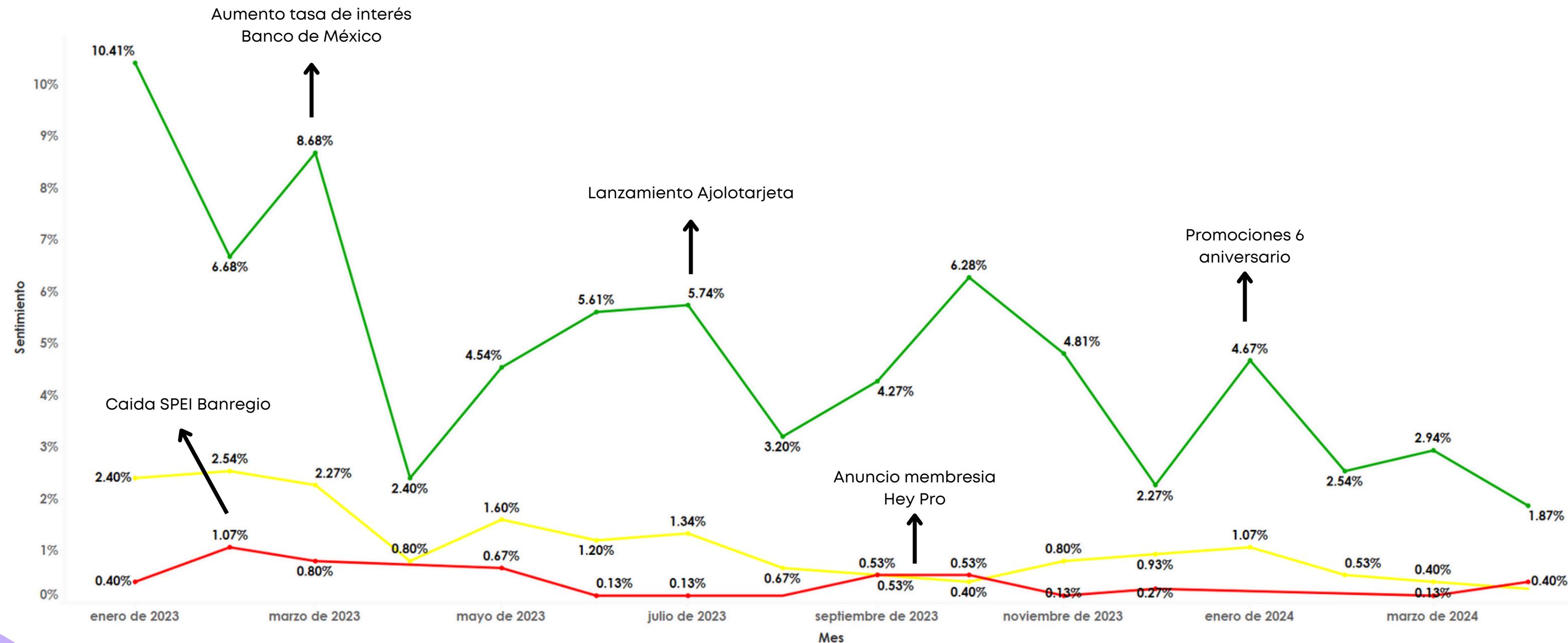


La mayoría de los comentarios en la base de datos son positivos.

Sentimiento e Interacciones por Hora



¿Qué pasó que impacto a mis usuarios?

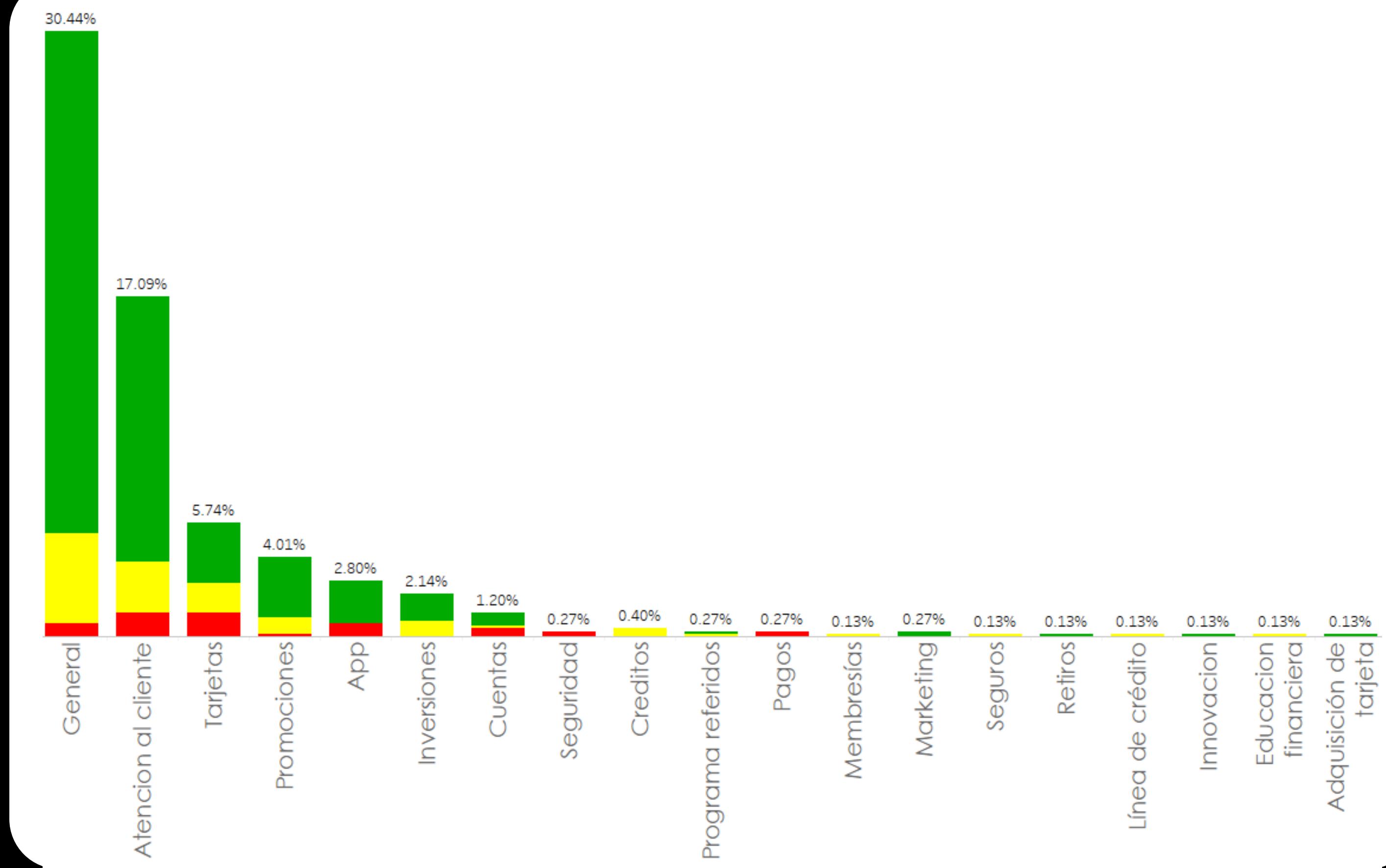


la oportunidad

hey,

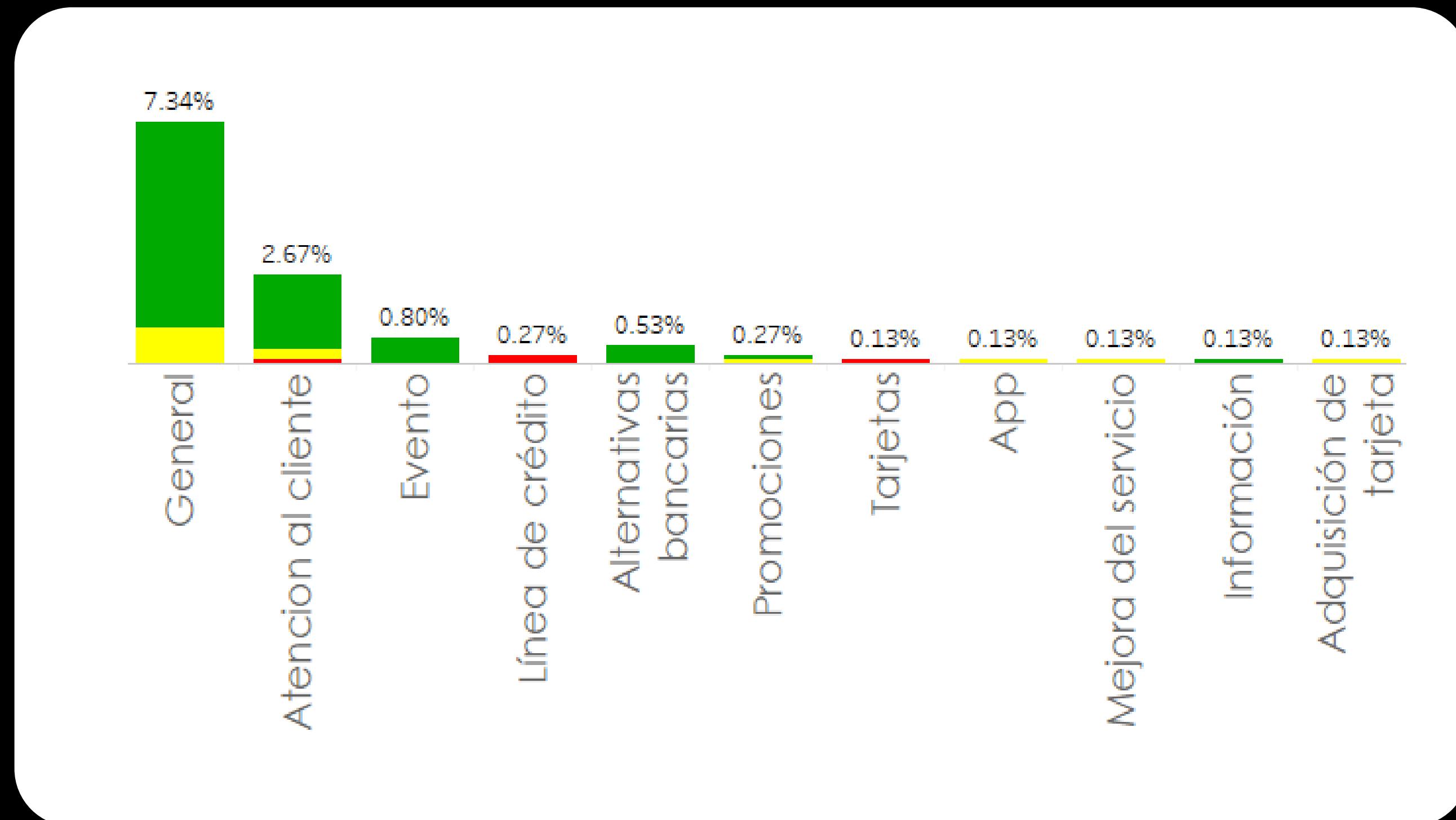
2023

Clasificación por categorías

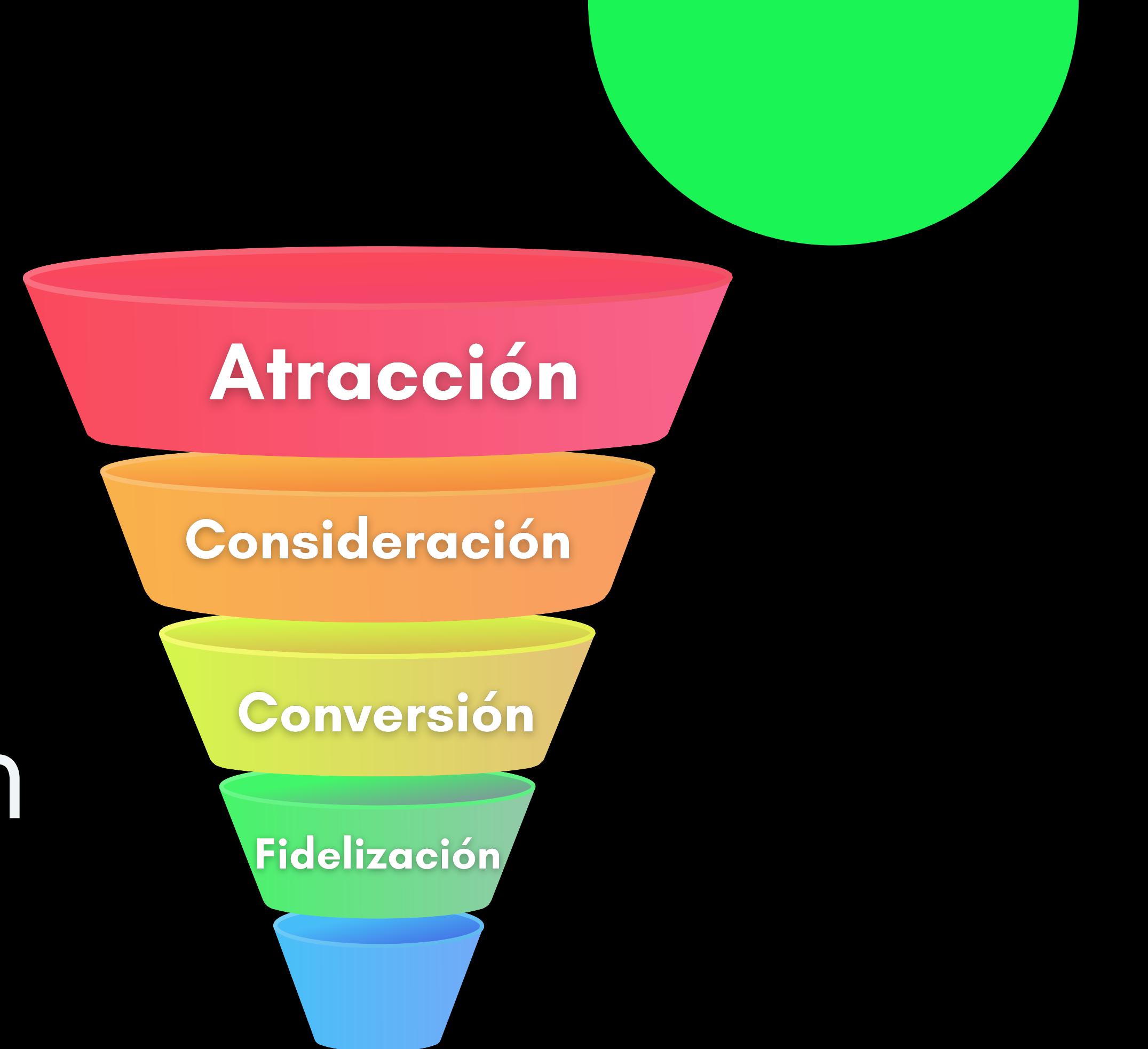


2024

Clasificación por
categorías



Funnel de conversión

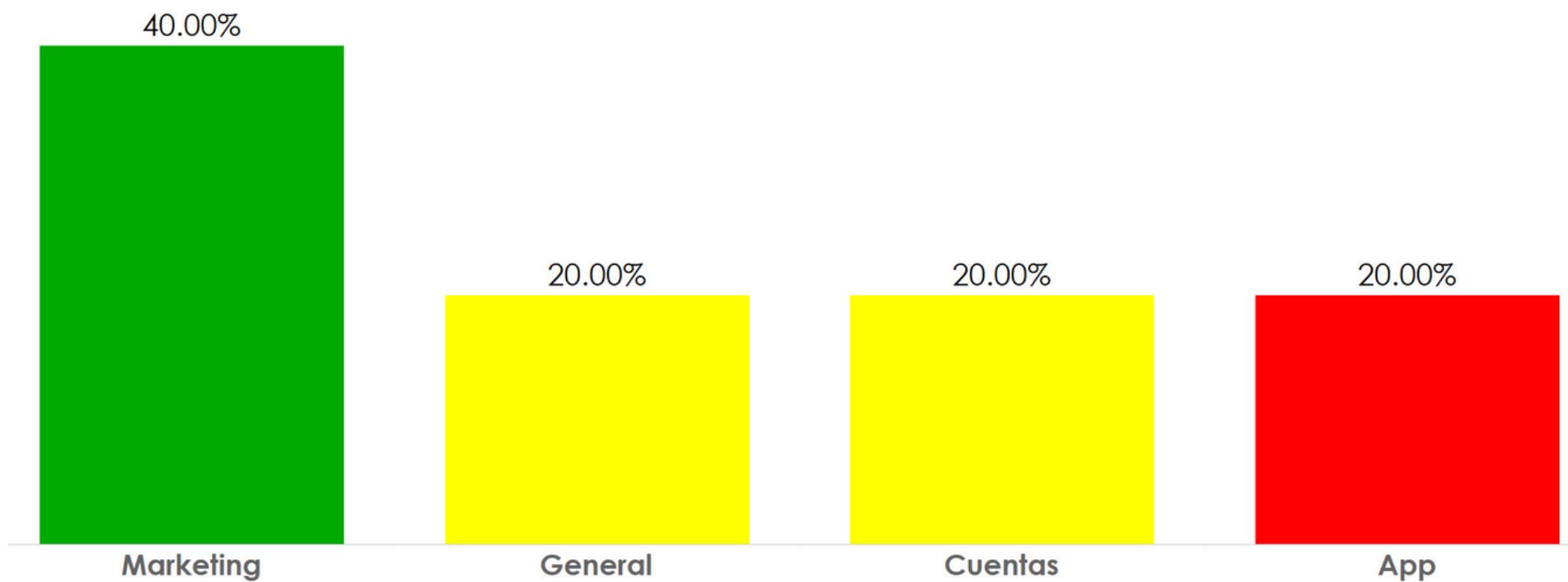


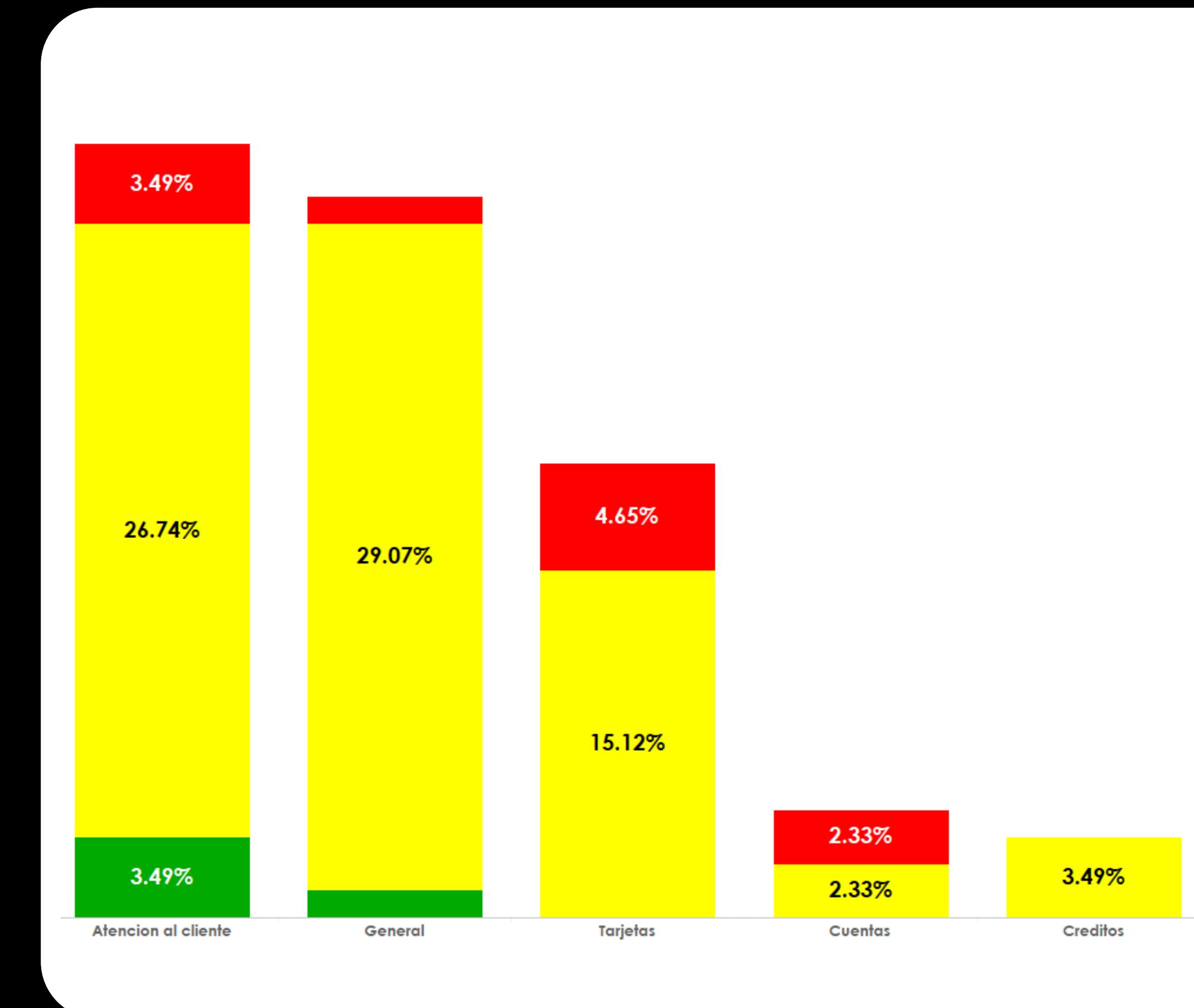
Atracción

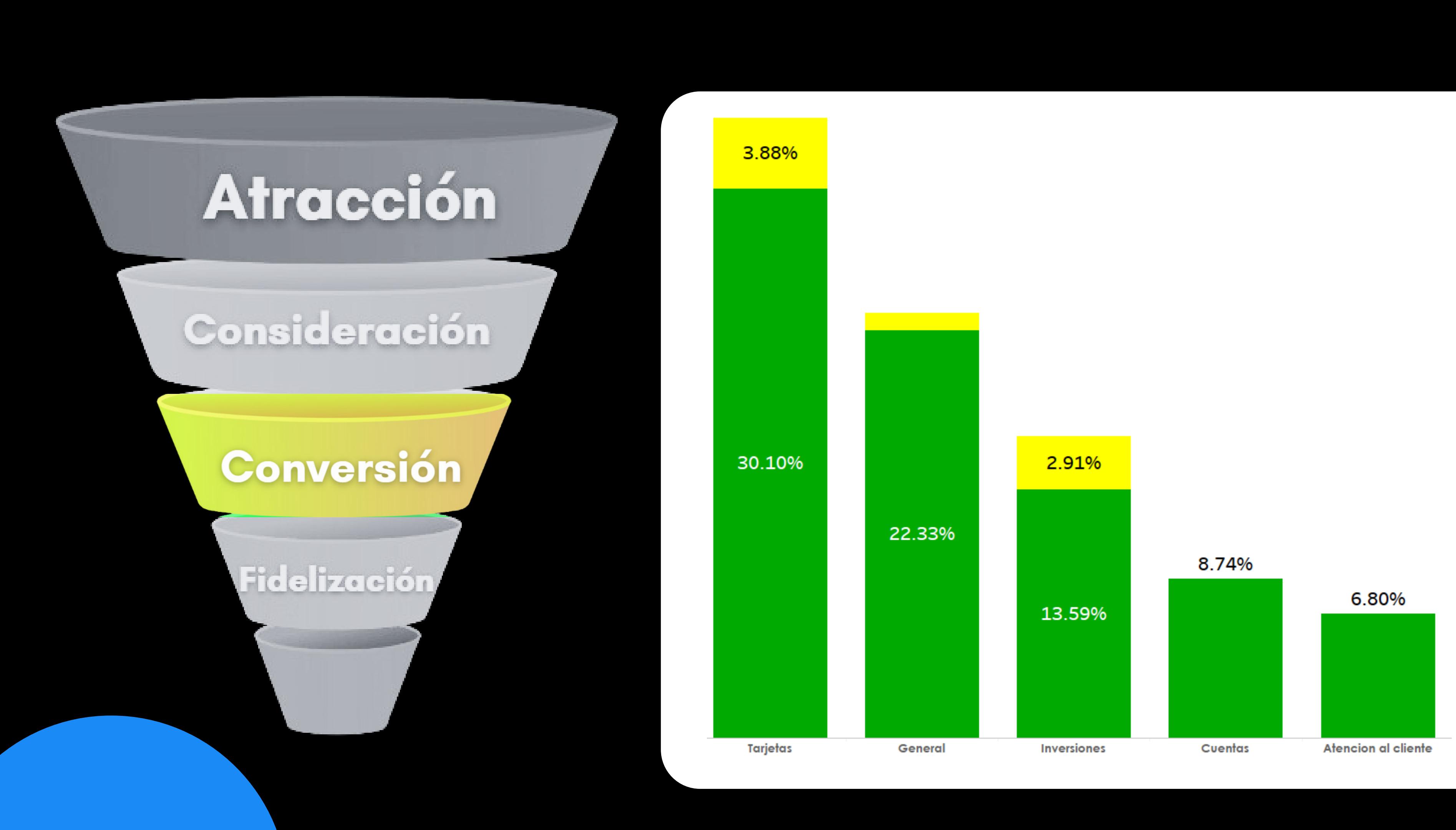
Consideración

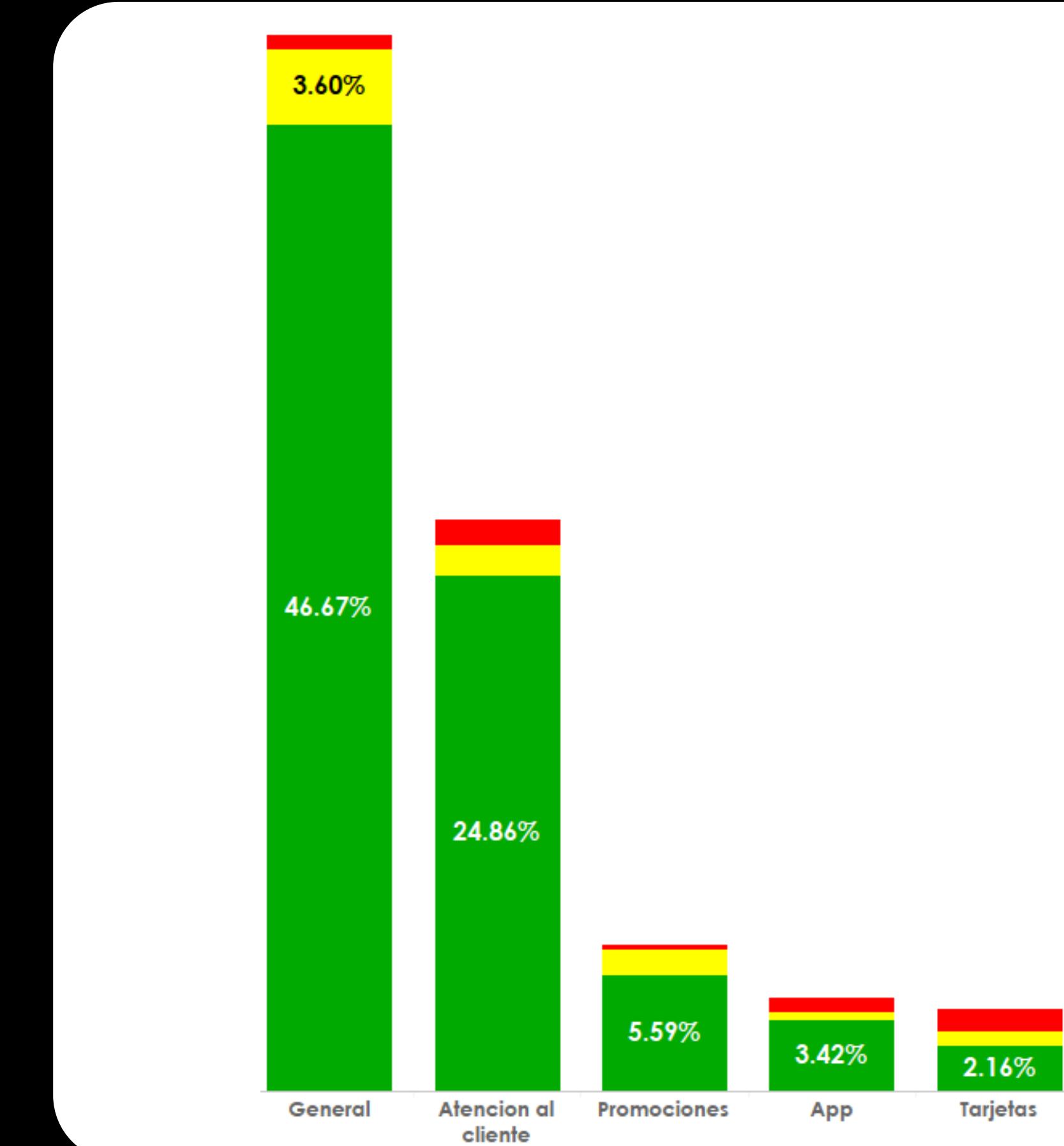
Conversión

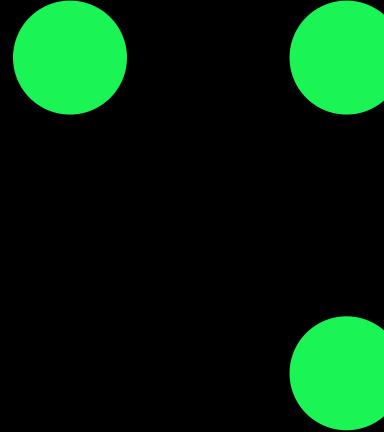
Fidelización











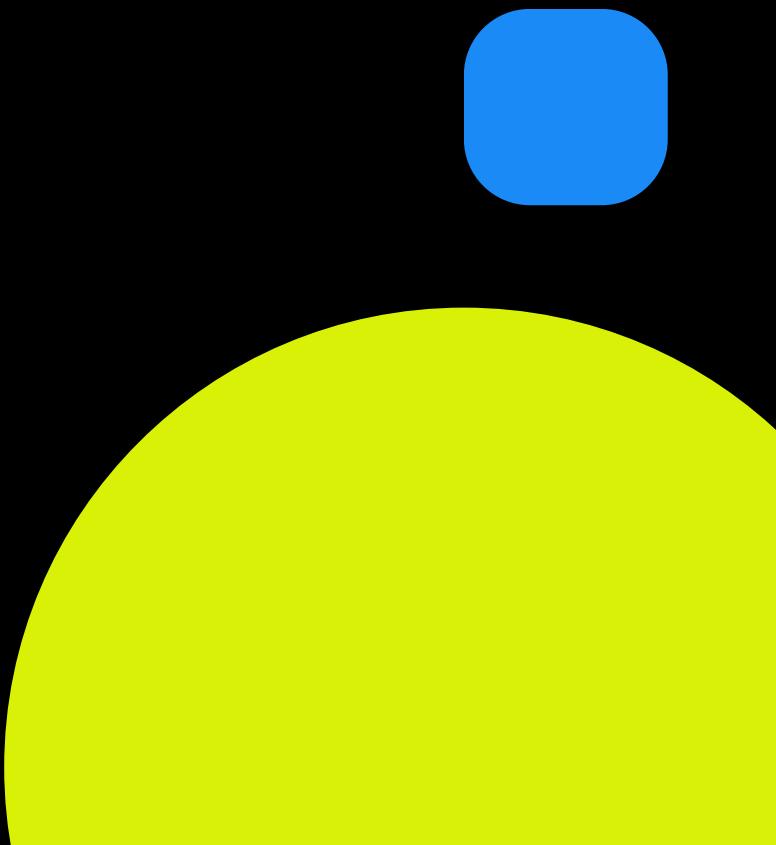
El 77% de las personas están de acuerdo en que un buen **servicio al cliente** es vital para ganar su **lealtad a la marca**.



"How Social Media Customer Service Can Help Your Business",
disponible en: [hootsuite](#)

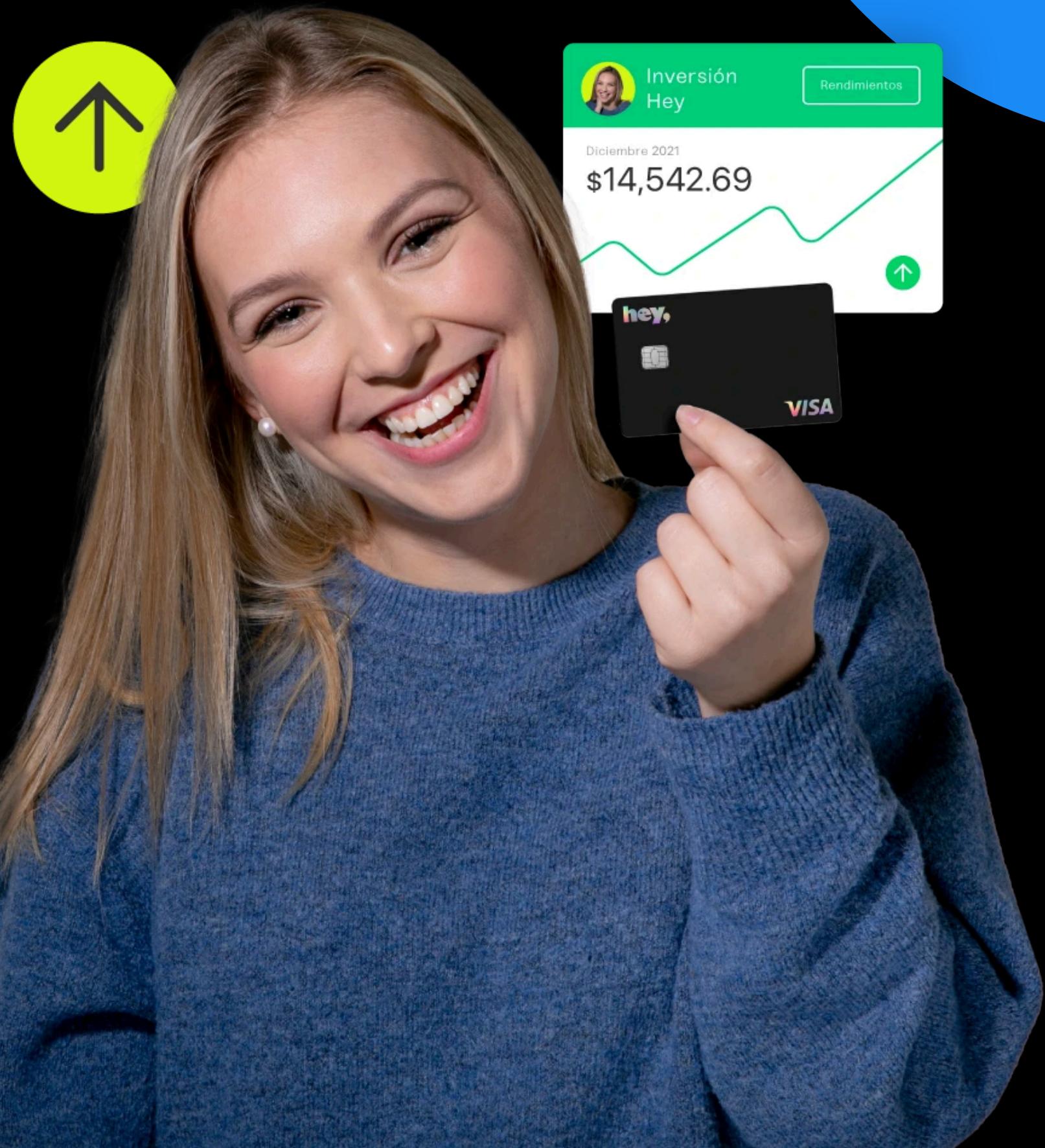
66

hey, PATH

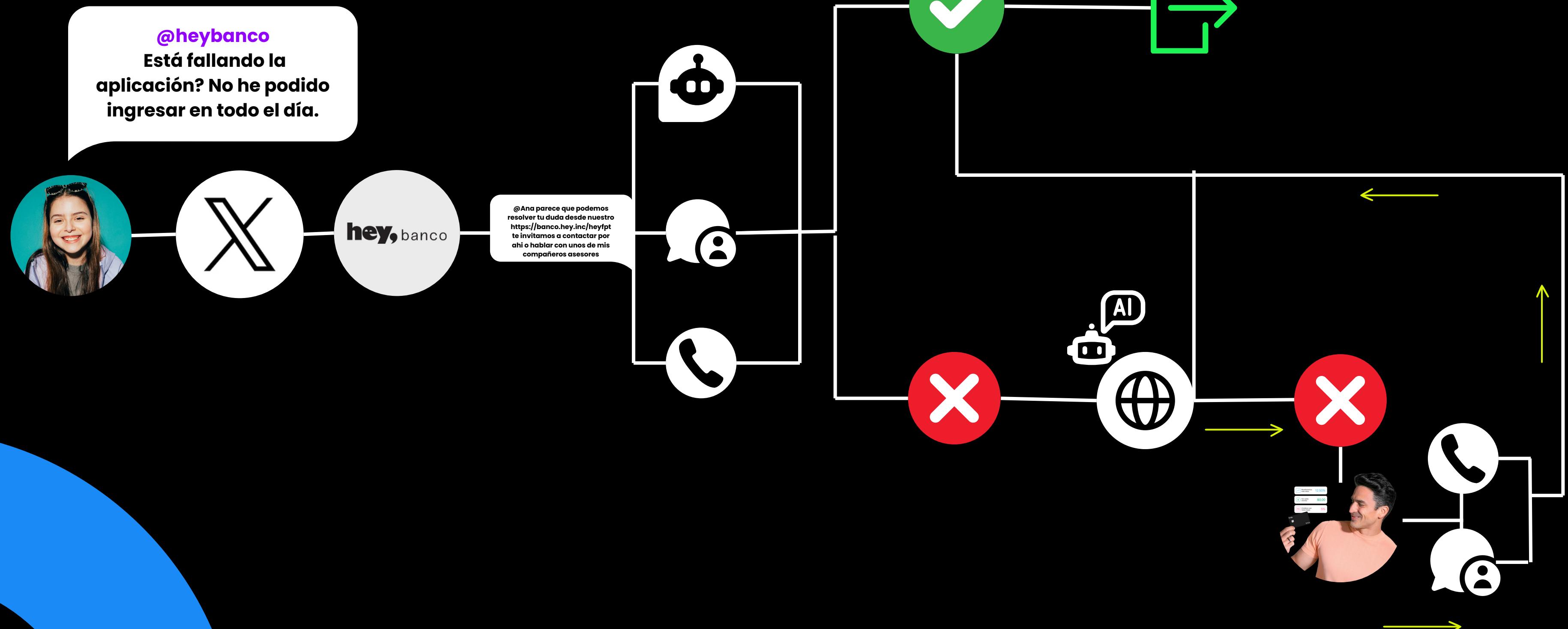


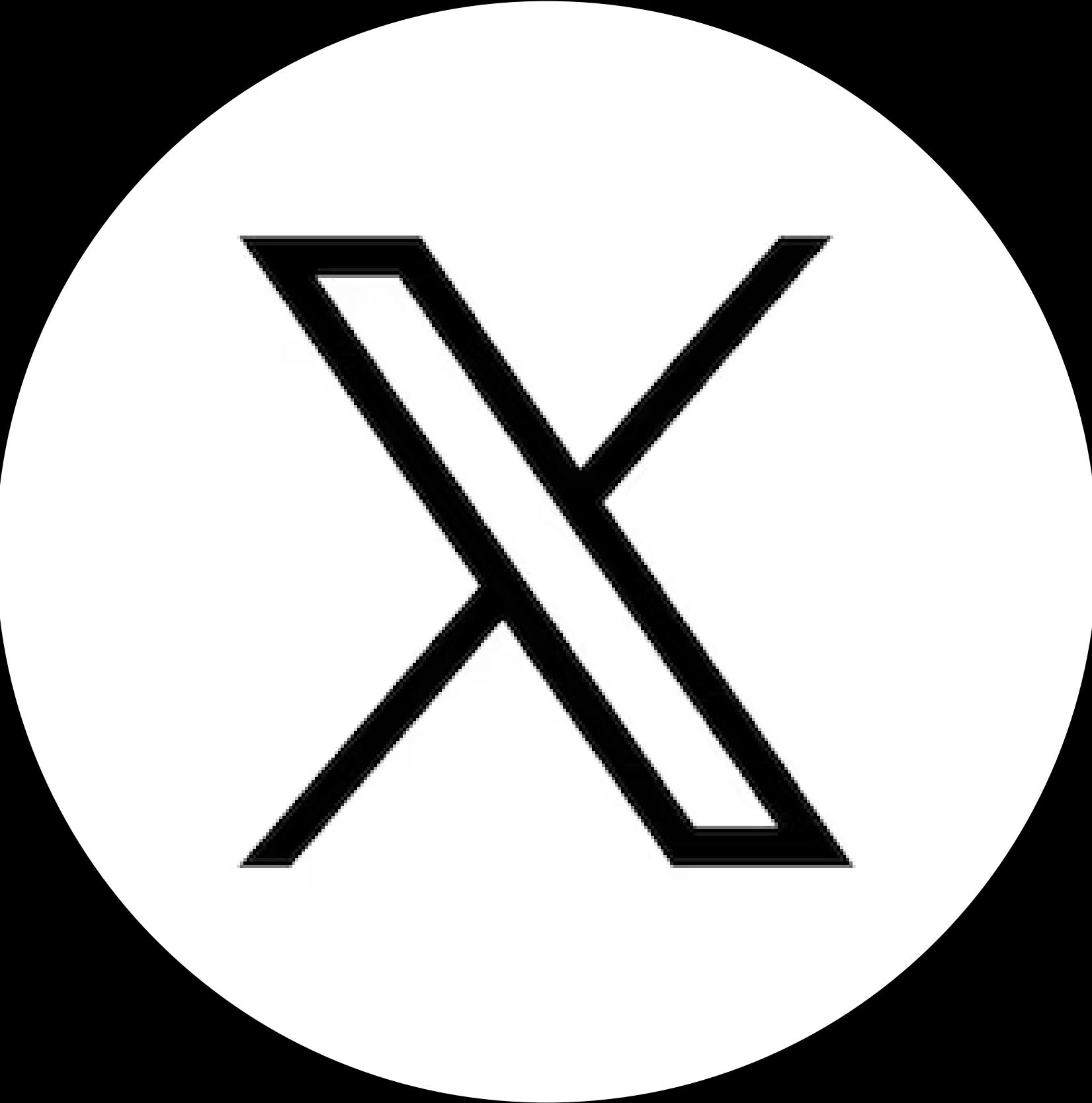
Objetivo

Mejorar la satisfacción del cliente en un 10% en los próximos 3 meses al reducir la resolución de casos a través de llamadas telefónicas o correos electrónicos, y aumentar la eficiencia mediante la transición hacia el uso principal de chats en línea como canal de comunicación.



Flujo del cliente

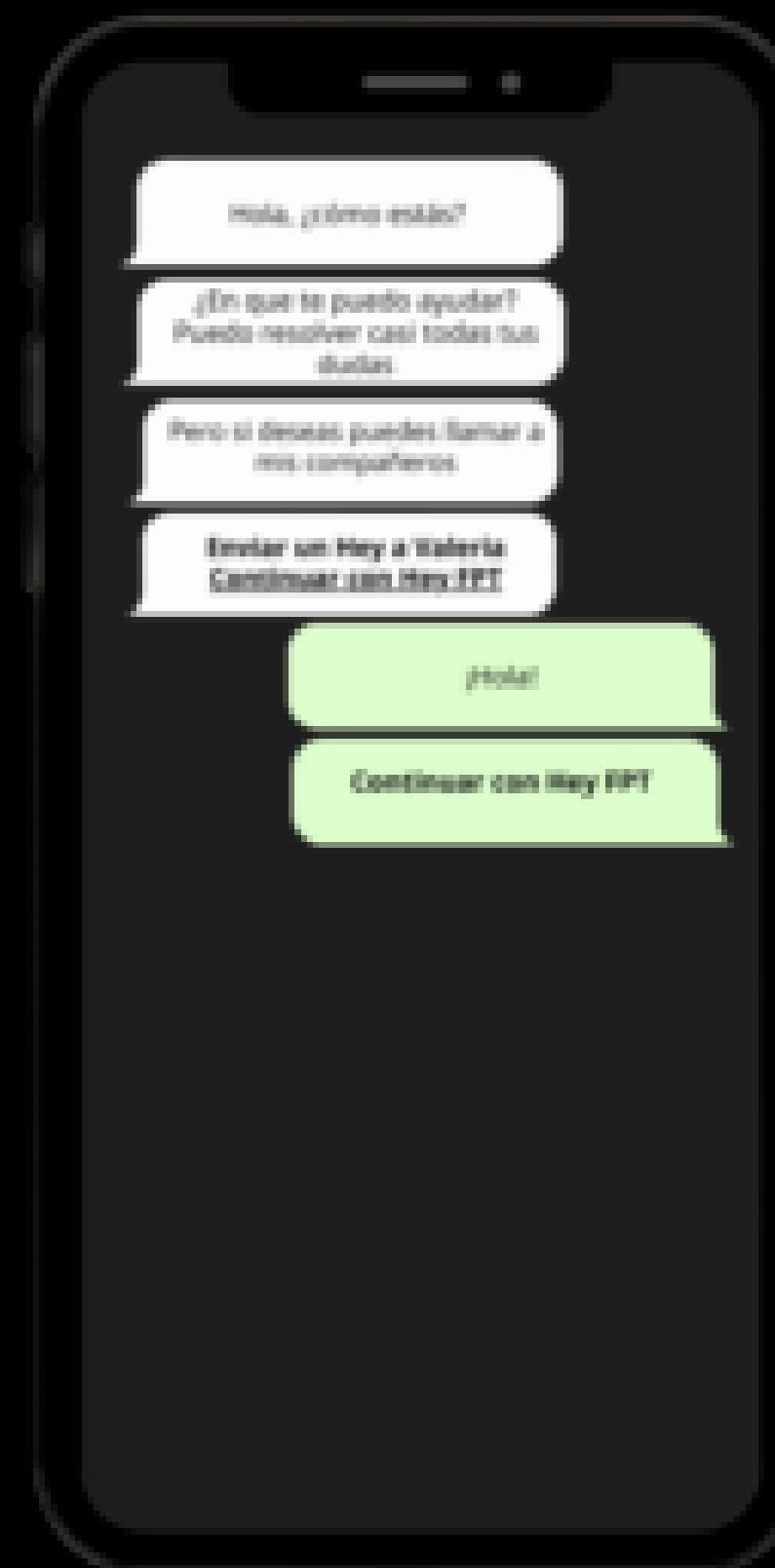




API

**100 dólares al
mes por 50,000
tweets**

Prototipo



hey banco

Borradores

Ivan Gonzalez @dr_giz_gtz - 3 may.
@heybanco Está fallando la aplicación? No he podido ingresar en todo el día. pic.twitter.com/aGfLpDLuEK

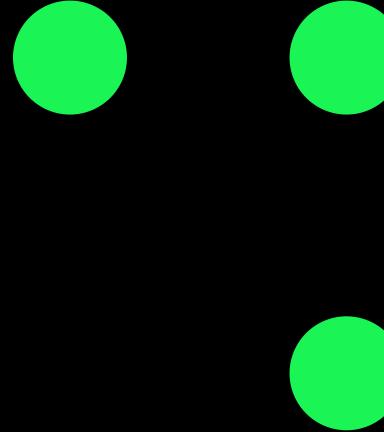
Respondiendo a @dr_giz_gtz y a @heybanco

Postea tu respuesta

Responder

Ivan Gonzalez @dr_giz_gtz - 3 may.
@heybanco Está fallando la aplicación? No he podido ingresar en todo el día.

A quién se



58% de las empresas mejoraron su CSAT
66% de las empresas mejoraron sus SLAs con IA

Los canales de mensajería reducen el costo de la interacción con el cliente en un 60%

El Chat en Vivo es la herramienta de comunicación digital preferida para el 43% de los clientes

El 50% de los consumidores dice que una respuesta oportuna a sus preguntas de servicio al cliente influye en su decisión de compra

"How Social Media Customer Service Can Help Your Business",
disponible en: hootsuite

KPIS

**Casos solucionados por canal :
email ,chat, llamada**

Bounce rate del sitio web

**Tiempo promedio de atención y
resolución**

Temas de conversación

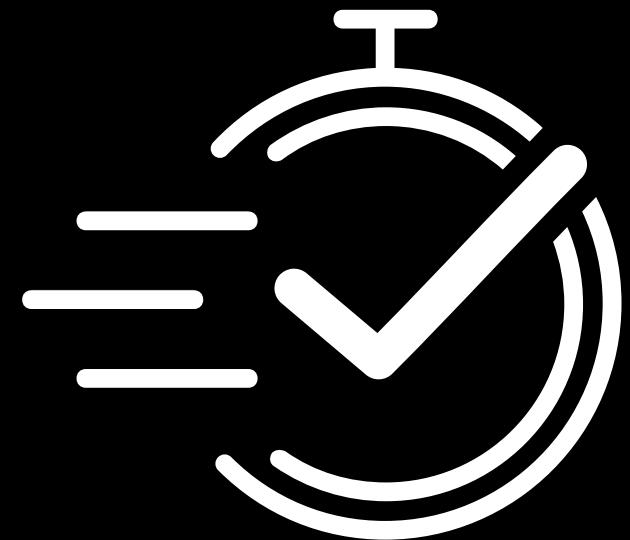
Casos solucionados con éxito

Sentimiento del cliente

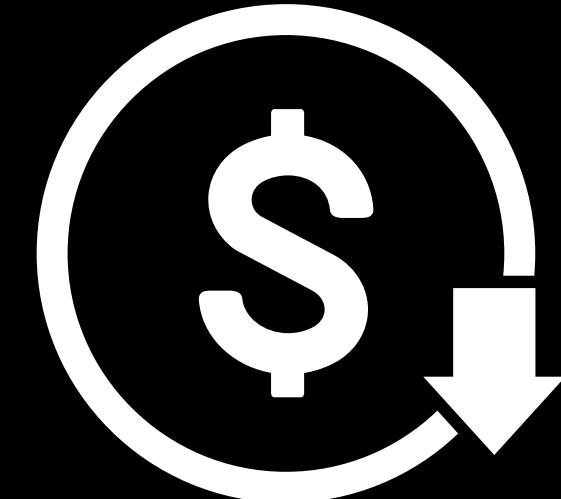
**Tasa de usuarios por etapa de
funnel**

Casos NO solucionados

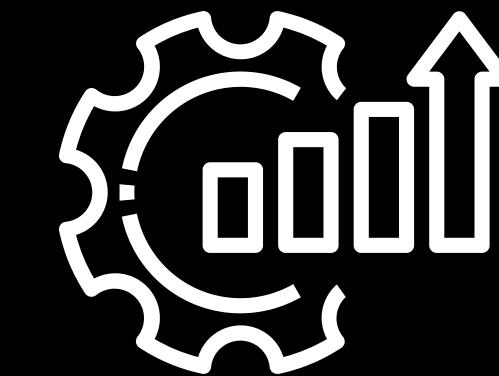
Beneficios



Mayor rapidez



Reducción de costos



Mayor
productividad
del equipo



Asistencia 24/7

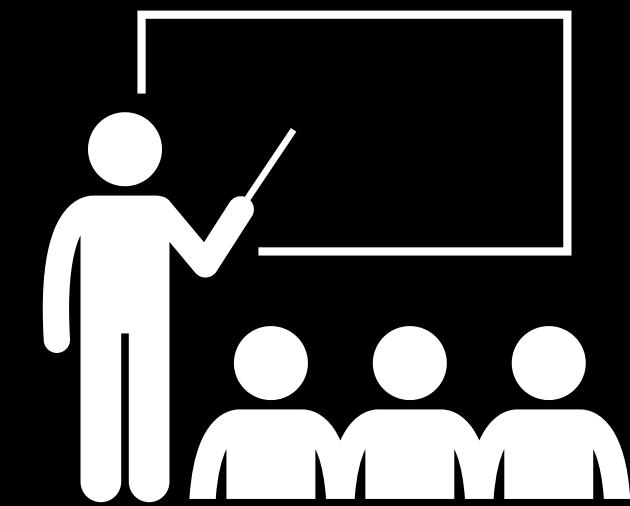


Seguimiento y análisis

Recomendaciones



Identificar servicios comunes



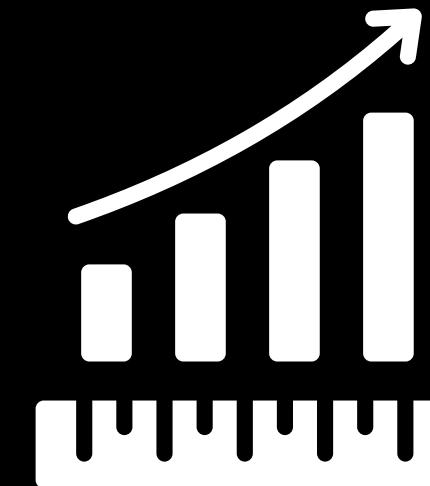
Capacitar personal y tener social media guidelines



Promover



Personalizar respuestas



Monitorear métricas

Mantener especial atención de 1:00pm a 23:00 pm ya que en ese tiempo aumenta la interacción de los usuarios

Chat bots



Jivochat

\$519
pesos /mensual
por agente



Livechat

\$59 dlls usuario/mensual



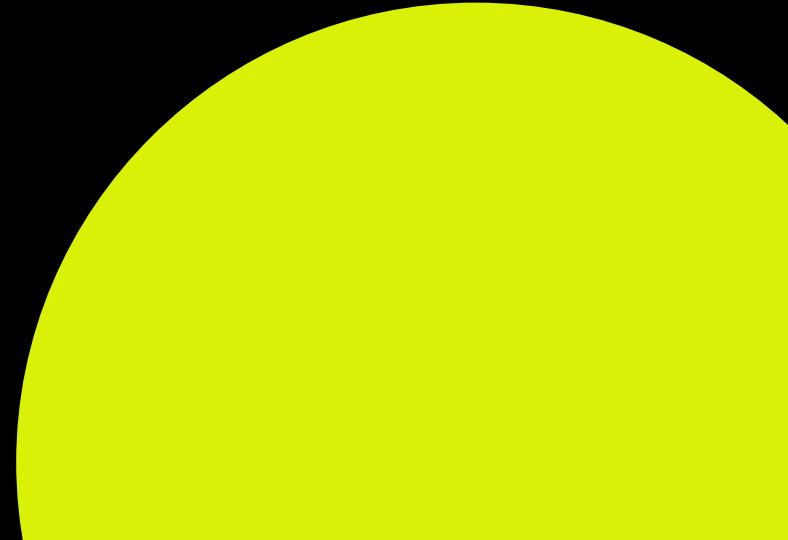
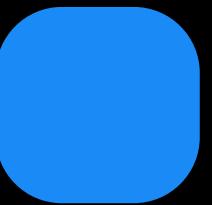
Manychat

\$15 dlls usuario /mensual

“

Ninguna cantidad de publicidad puede
reparar el daño causado por no abordar
adecuadamente la inquietud de un cliente.

-Alberto Schindler



¡CONOCE NUESTRO EQUIPO!



Karen Maldonado



Sebastián Marines



Saúl Sanchez



Elizabeth Mier

