

# CONOCIENDO MEJOR LA EXPERIENCIA DE CLIENTE MEDIANTE TEXT ANALYTICS

**innova**-tsn  
IN-TEXTING



# SATISFACCIÓN DE CLIENTE



(Si la valoración es 1,2,3,4,5 ó 6)

**¿Por qué motivo usted no está plenamente satisfecho con su empresa?**

(Si la valoración es 7,8,9 ó 10)

**Por favor, indique sus principales motivos de satisfacción con su empresa**

## SATISFACCIÓN DE CLIENTES

País

Línea de Negocio

Segmento

Cientes Propios

Cientes Competencia

2014

2017

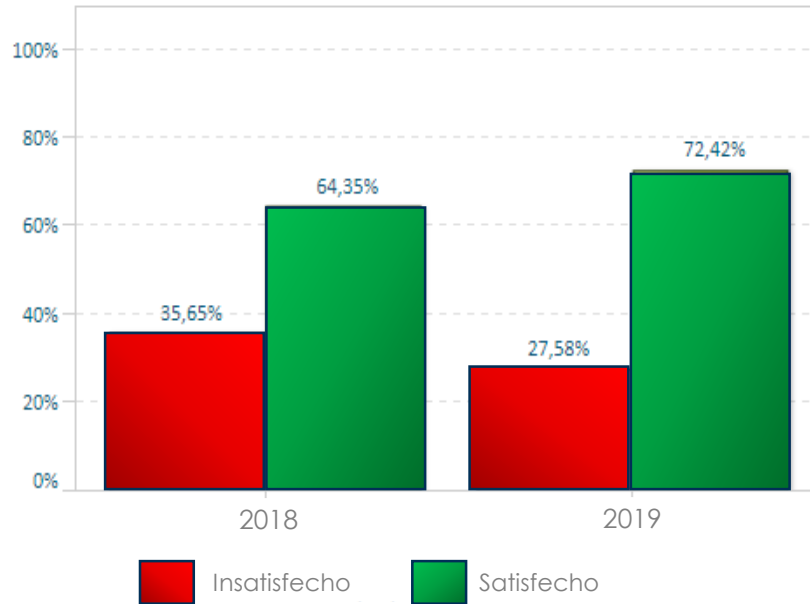
2015

2018

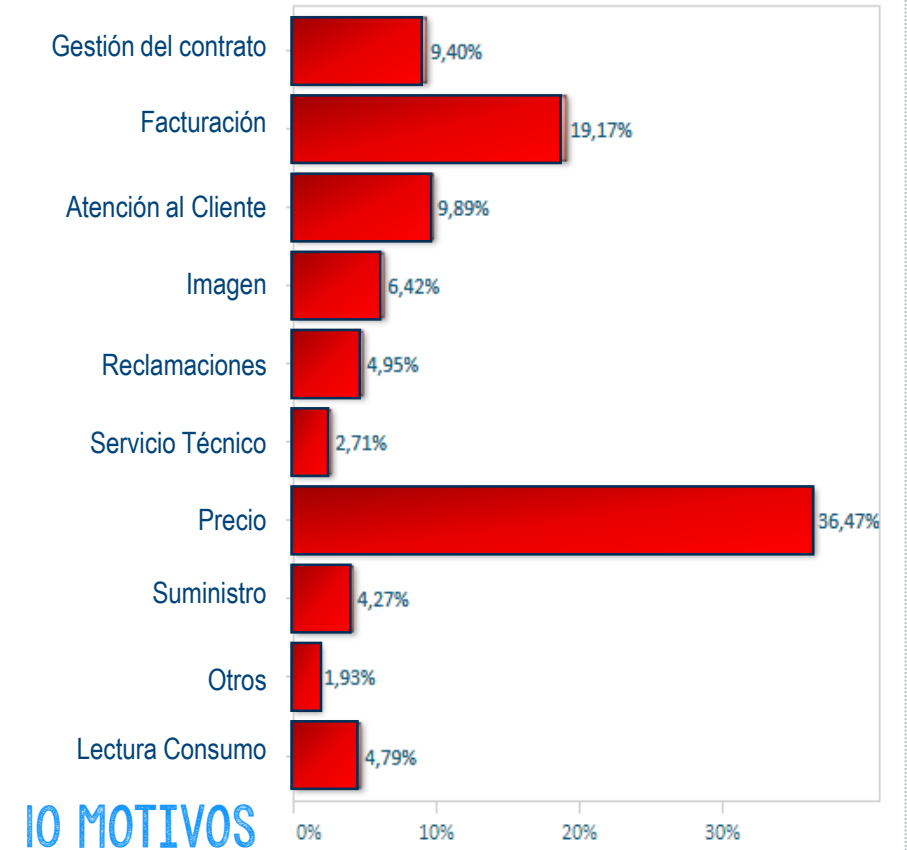
2016

2019

Satisfechos vs Insatisfechos (%)



Motivos de Insatisfacción (%)



**10 MOTIVOS**



Insatisfecho



# MÁS DE 26,500 COMENTARIOS

12 meses

2 líneas de negocio

1 segmento España

Propios y Competencia



# ¿USAMOS ANALÍTICA AVANZADA?



## TEXT ANALYTICS

Text is more than a collection of words. Text tells a story. **Ideas, concepts, and relationships are buried in the words.** Identifying the concepts quickly and effectively is key to taking advantage of what text is really saying.



## TOPIC MODELLING

**Group of words** or Collection of terms (i.e topic), from a collection of documents, that best describe and characterize a main **theme** or idea.



## SENTIMENT ANALYSIS

**Text classification.** Determines whether a piece of writing is **positive, negative or neutral.** A common use case is to discover how people feel about a particular topic.

## 1 Temas

¿Cuáles son los **principales temas (topics)** que mencionan los Clientes?

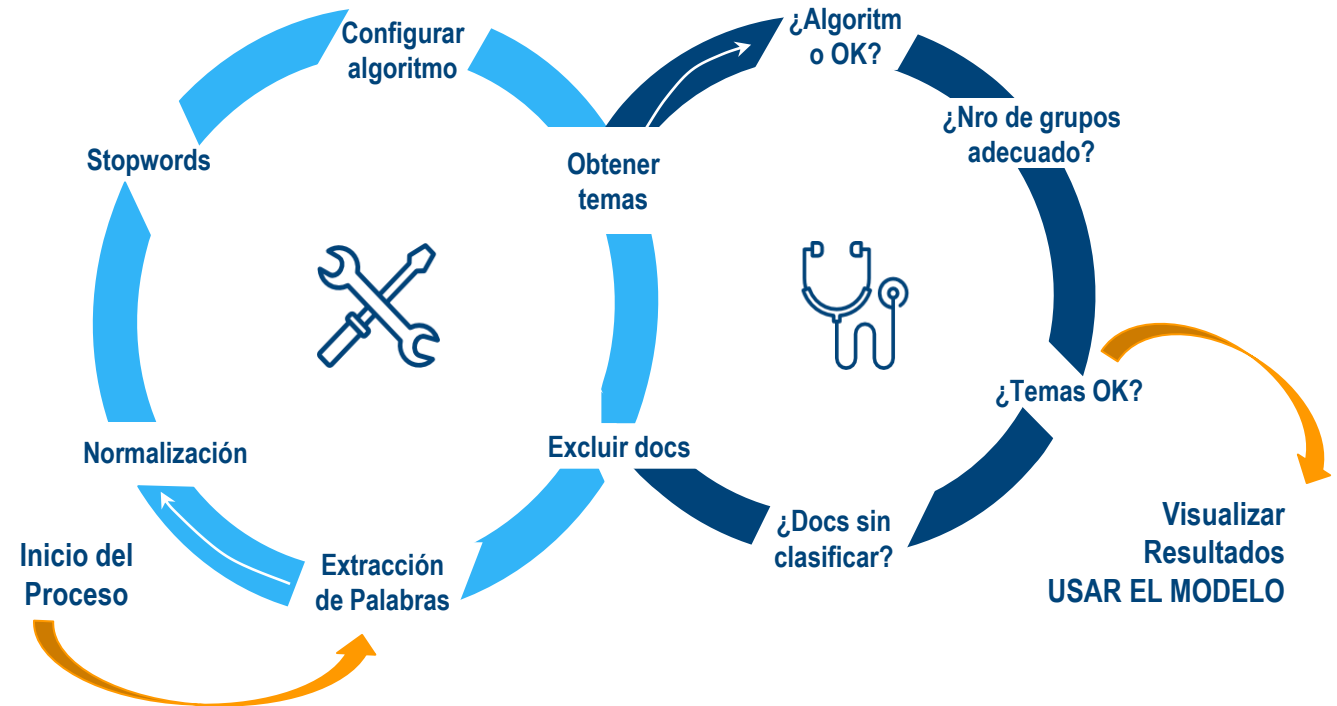
## 2 Palabras

¿Qué asuntos –subtemas- hay **dentro** de cada tema?

## 3 Expresiones

¿Cómo se usan las palabras? ¿Se mencionan “estos” asuntos?

# NATURAL LANGUAGE PROCESSING (NLP) NATURAL LANGUAGE UNDERSTANDING (NLU)



# ¿QUÉ OBTENEMOS?







MOTIVOS

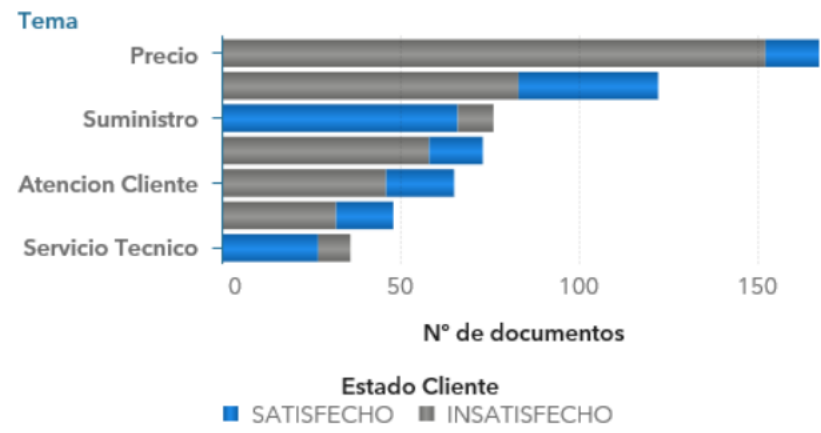
**NPS**

- Detractores
- Neutros
- Other
- Promotores

**Perfil**

- ElectricidadCompt
- ElectricidadEmpresa
- GasCompt
- GasEmpresa
- Todo

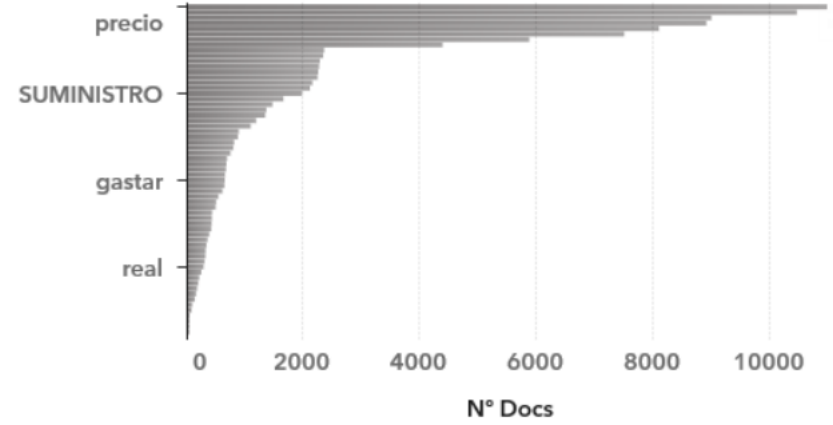
**Documentos por Tema**



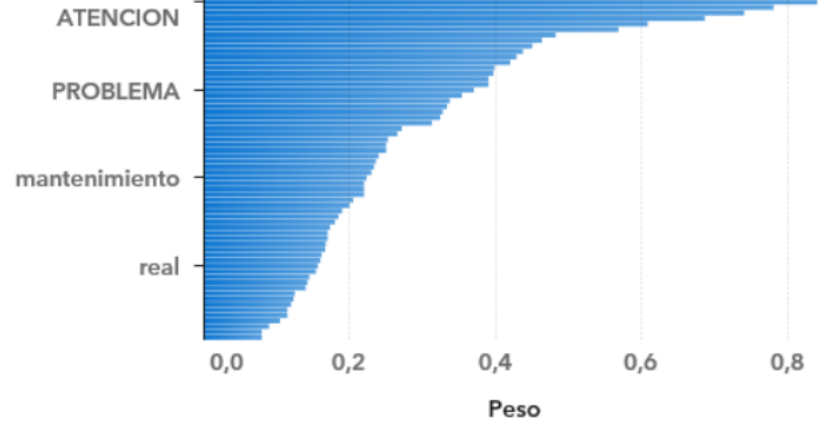
**Nube de Palabras**



**Termino**



**Termino**







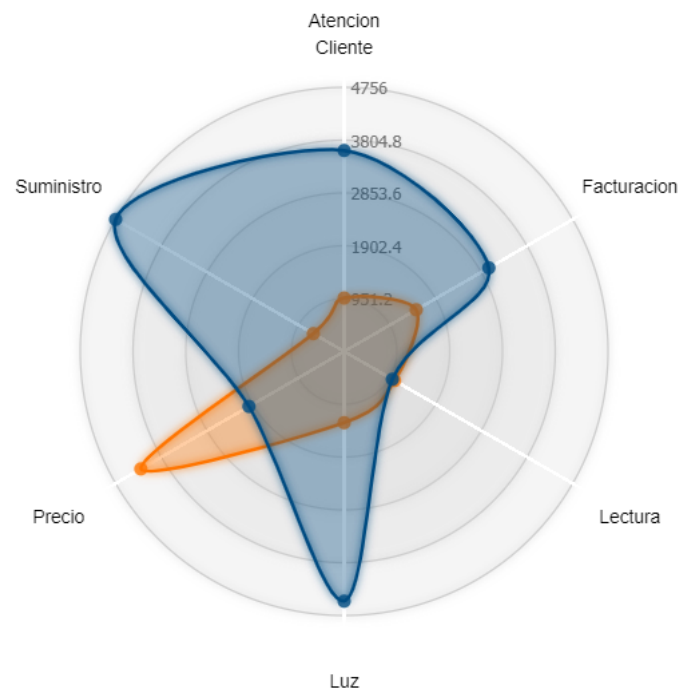
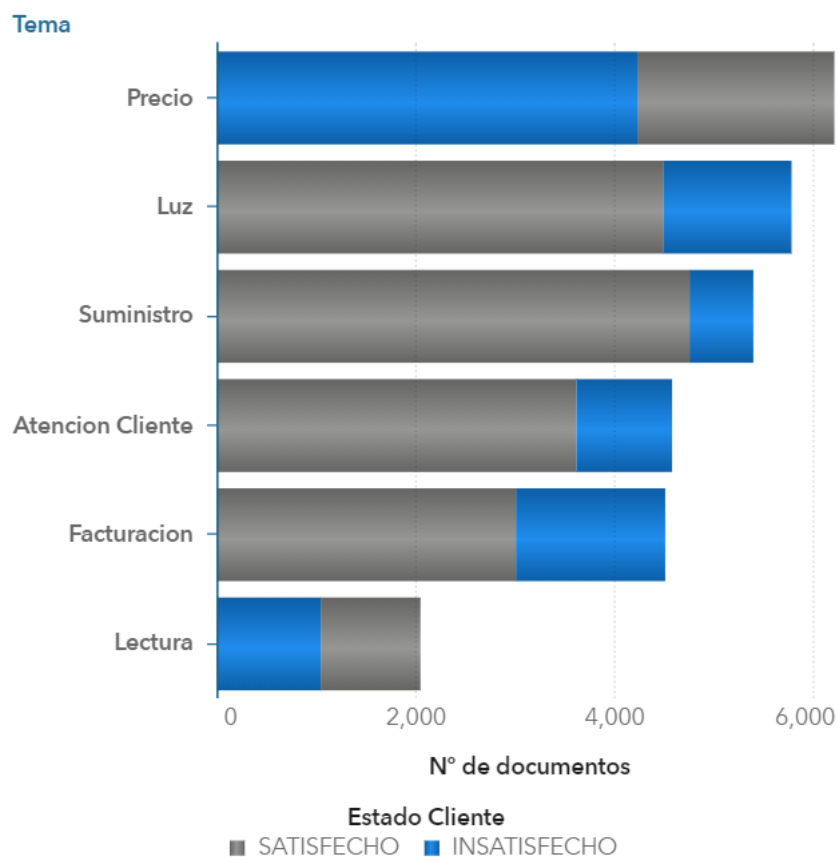
**NPS**

- Detractores
- Neutros
- Other
- Promotores

**Perfil**

- Todo
- GasEmpresa
- GasCompt
- ElectricidadEmpresa
- ElectricidadCompt

**Documentos por Tema**





Sentimiento por Tema

Facturacion

Suministro

Atencion Cliente

Servicio Tecnico

Ofertas Comerciales

Lectura

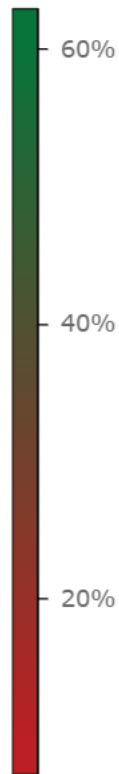
Tarifa

Precio

Frequency Percent

31.33% ↑ A  
2.59%

Sentimiento



NPS

- Detractores
- Neutros
- Other
- Promotores

Perfil

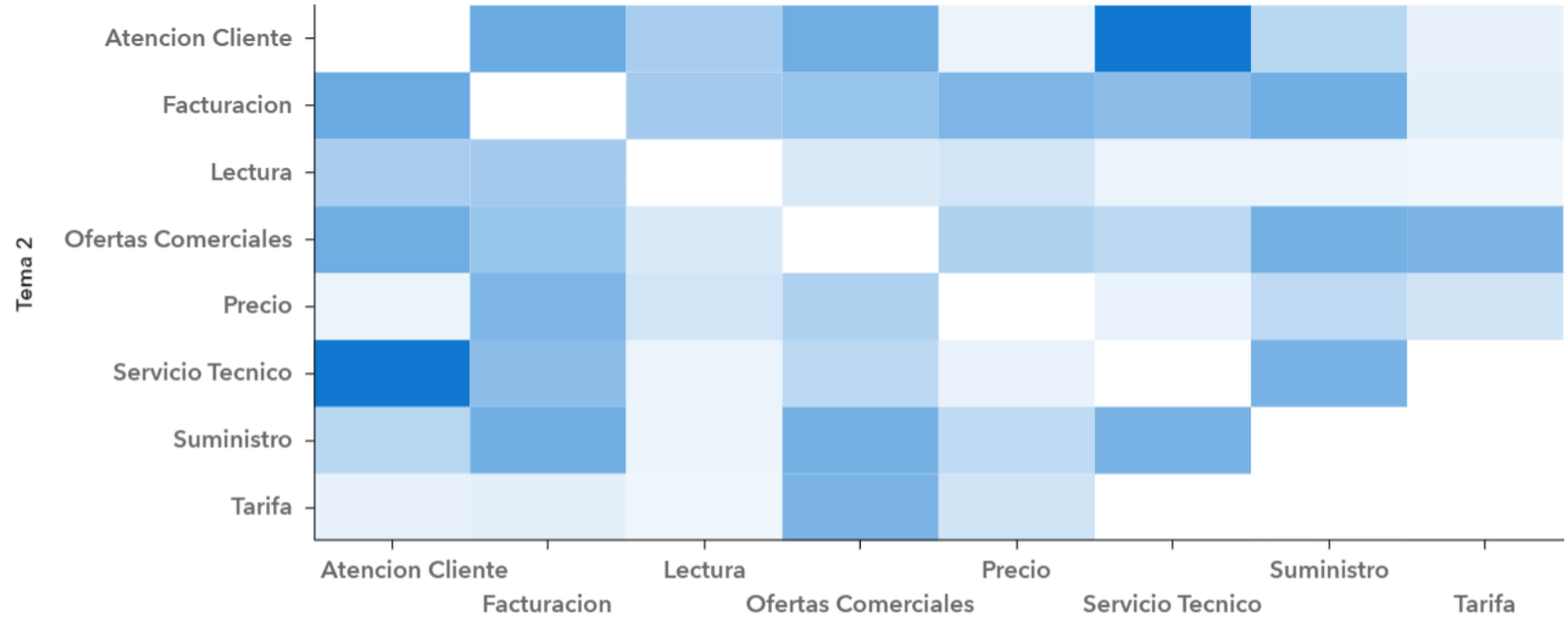
- ELECTRICIDAD (...)
- ELECTRICIDAD (E...)
- GAS (COMPETEN...)
- GAS (EMPRESA)
- GLOBAL



### Relación entre Temas

Perfil

- ELECTRICIDAD (COMPE...
- ELECTRICIDAD (LA EMP...
- GAS (COMPETENCIA)
- GAS (LA EMPRESA)
- GLOBAL

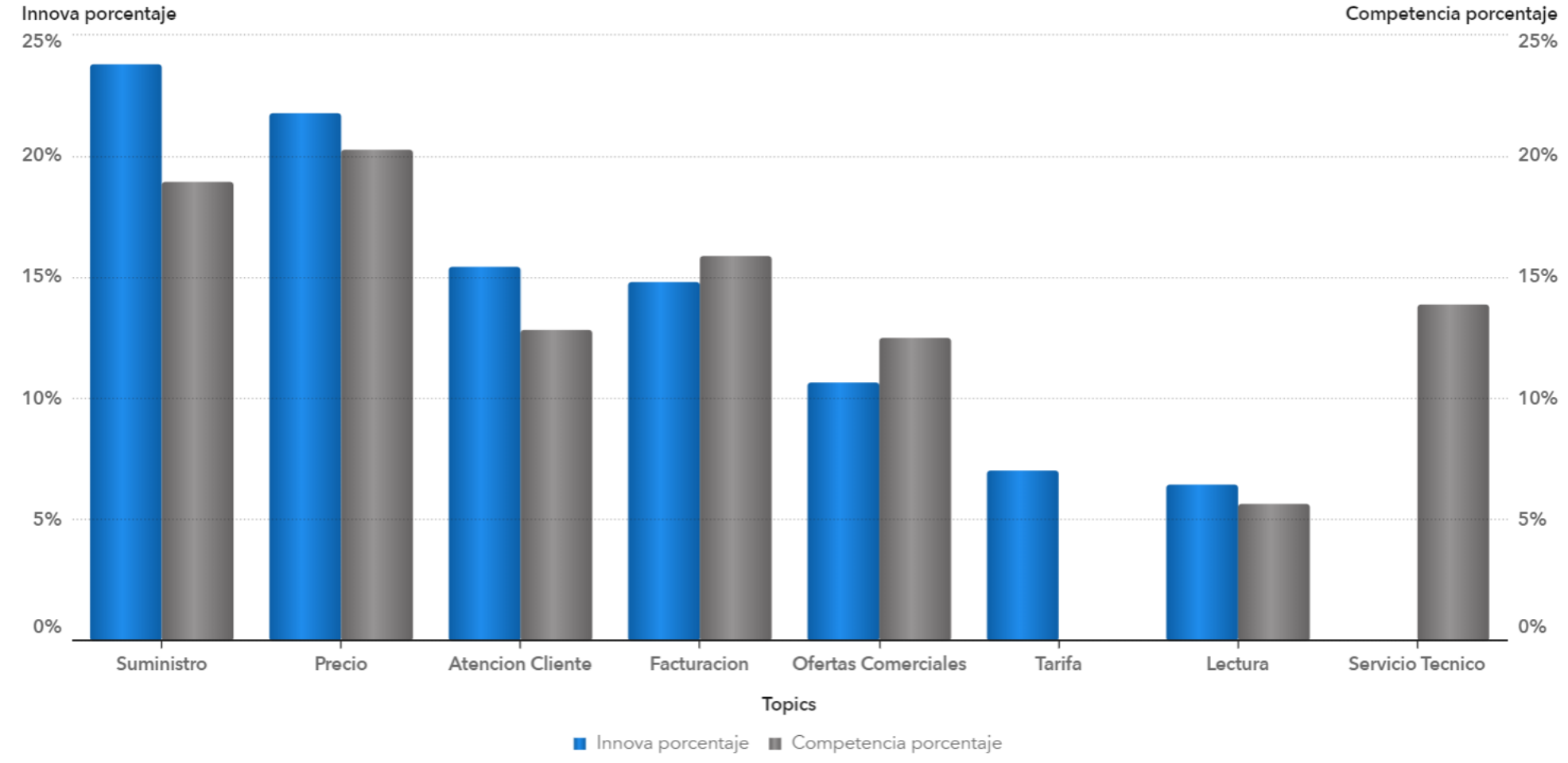


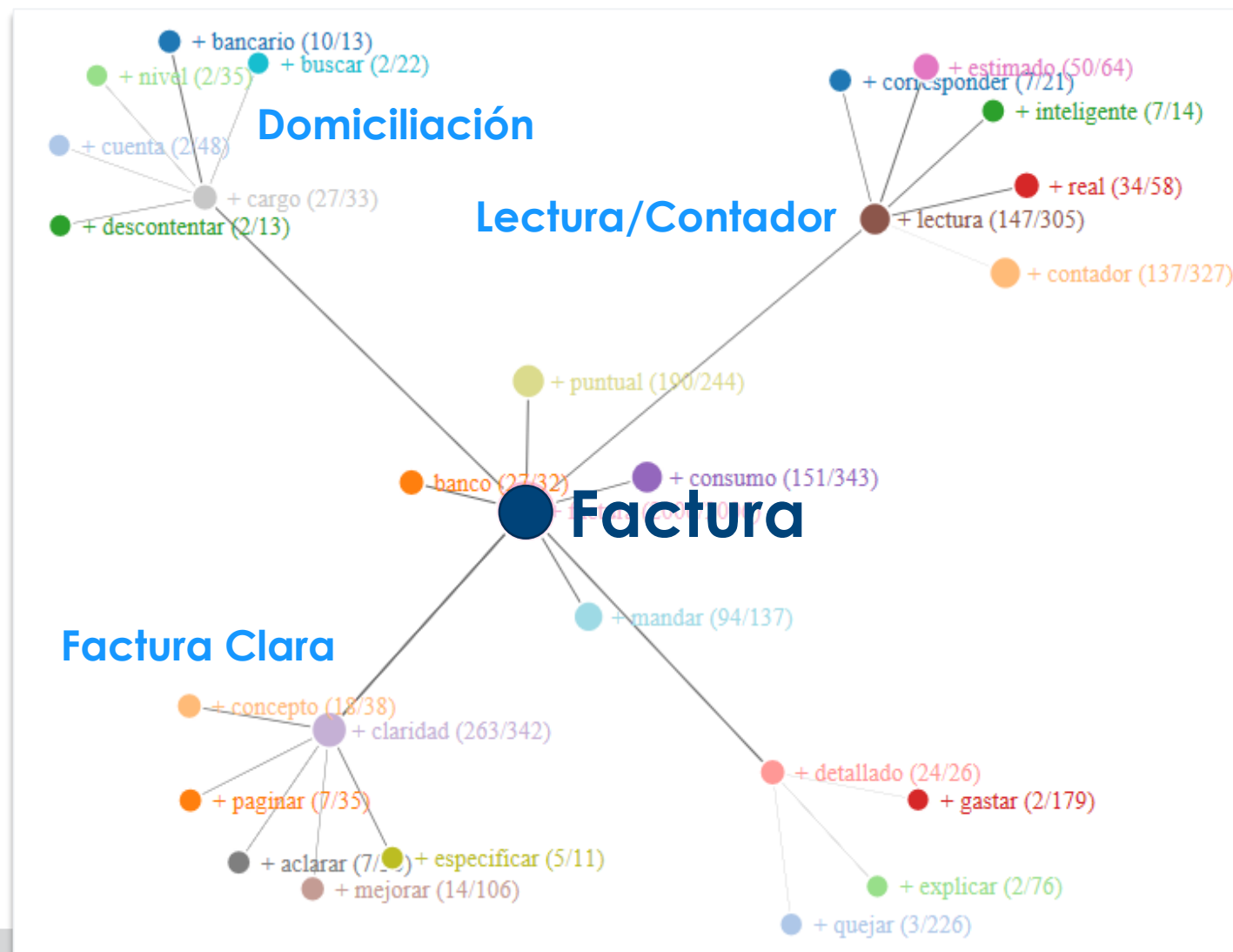


### La Empresa vs Competencia

- NPS
- Detractores
  - Neutros
  - Other
  - Promotores

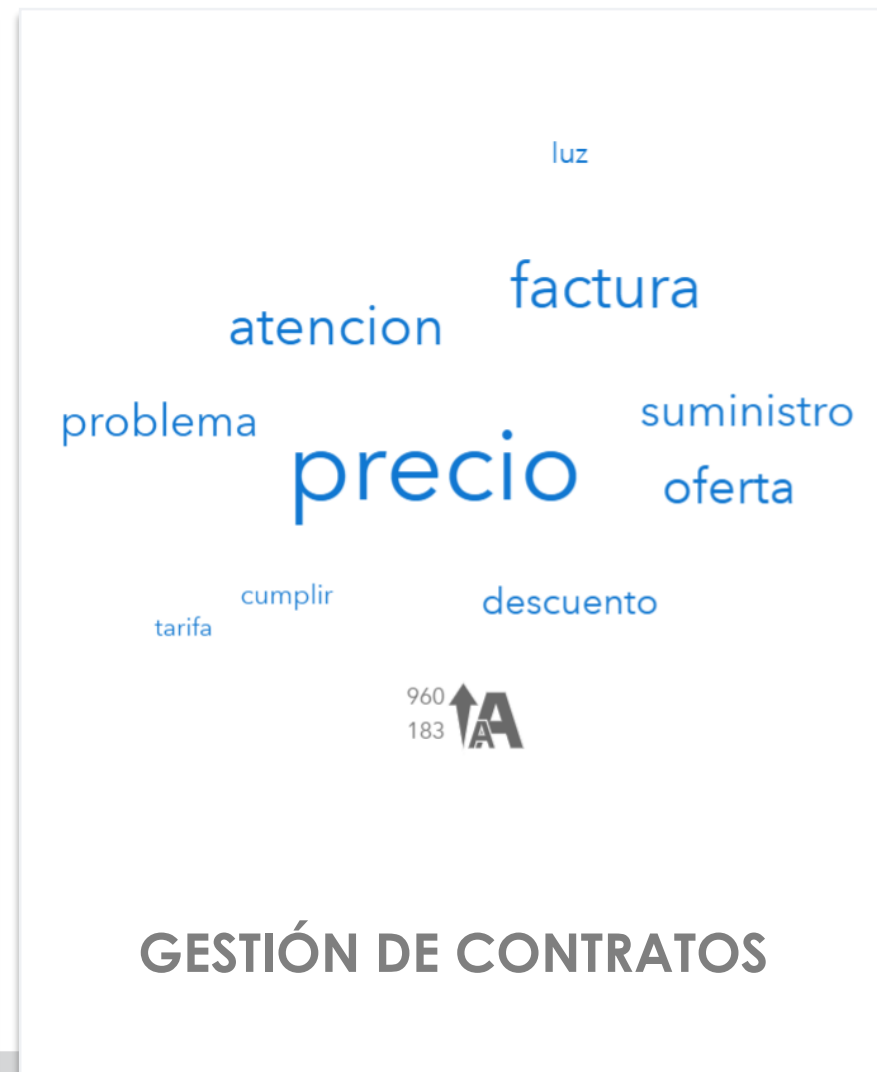
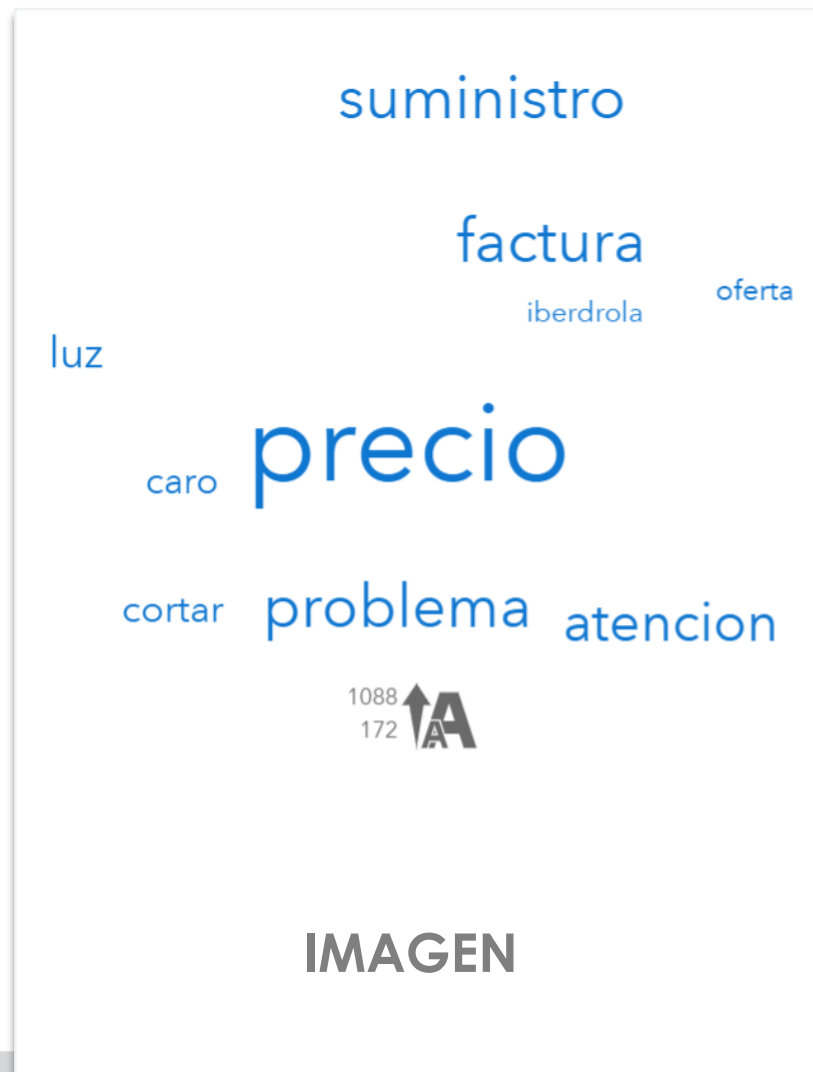
- Perfil
- Electricidad





# ¿CLASIFICACIÓN MANUAL?

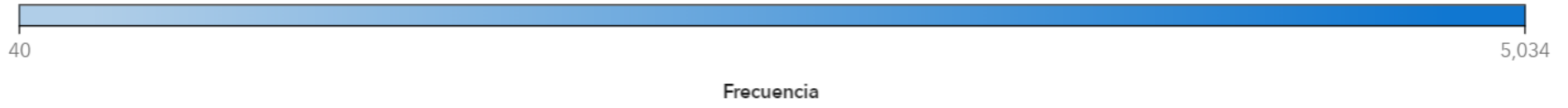
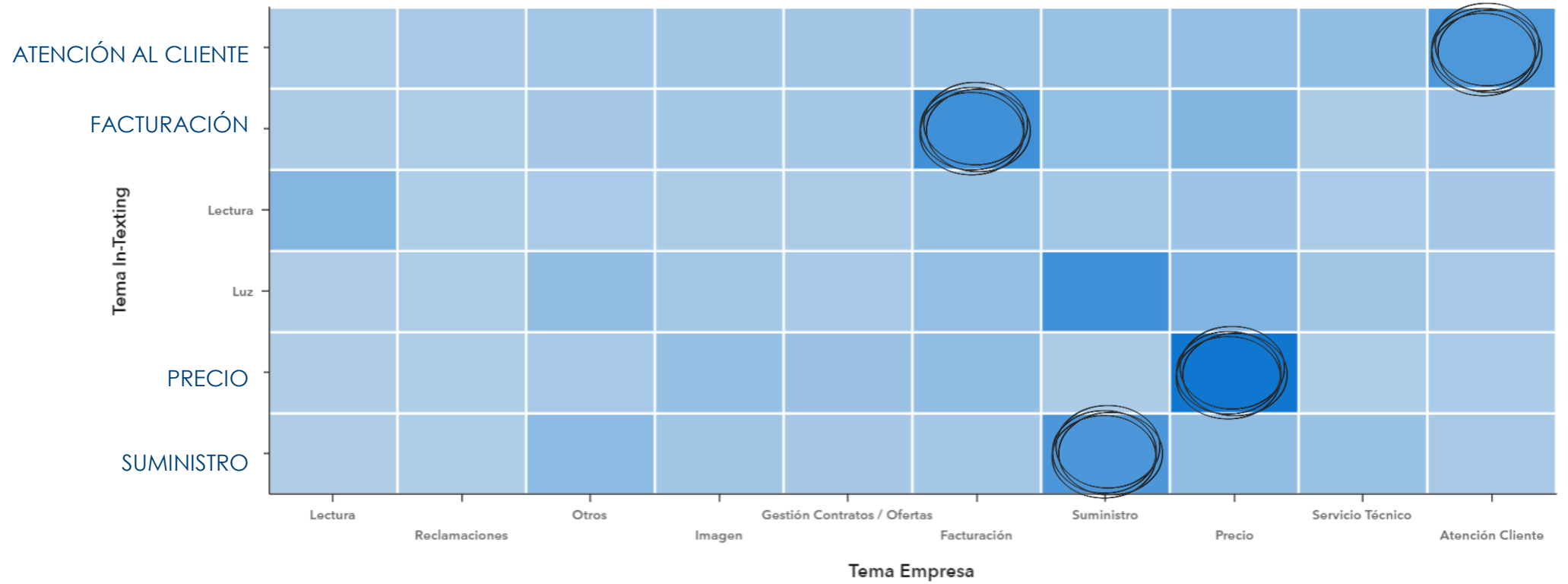








### Relación temas La Empresa y In -Texting





## Peso de cada tema en un comentario

¿UN COMENTARIO = 7 TEMAS?

TEXTO

LA TARIFA ES MUY ALTA. ME COBRAN MUCHISIMO, ES INJUSTA. PORQUQ HAY UNA MALA FACTURACION Y EL TECNICO VINO Y DIJO QUE EL CONTADOR ESTE BIEN Y ES IMPOSIBLE CUANDO SOLO HAY 4 ALOGENOS Y UN ORDENADOR QUE SE ENCIENDE MUY POCO Y NO ES DE PAGAR 150 EUROS. NO HAY VITROS SOLO UNA LAVADORA Y LO NORMAL. NO TENEMOS ILUMINADOS NI LOS ROTULOS. PORQUE NO ME ATIENDEN CUANDO DIGO QUE ES INJUSTO Y DICEN QUE EL CONTADOR ESTA BIEN Y LA FACTURACION ESTA MAL, DICEN QUE HAY ACUMULACION DE CORRIENTE. DICEN QUE ES REAL Y ES ESTIMADA. NO TIENEN NINGÚN DERECHO A HACER ESTIMADA Y ME ACUMULAN Y SI NO PUEDO PAGAR ME CORTAN LA CORRIENTE Y TENGO QUE CAMBIAR LA REPOSICION. YO NO ME QUIERO CAMBIAR PERO TIENEN QUE CAMBIAR MUCHAS COSAS. EN MÚCIA ESTAMOS CON LA EMPRESA X Y MUY BIEN, AQUI CON LA EMPRESA Y SI LO SOLUCIONAN YO NO ME QUIERO CAMBIAR. PERO HEMOS APORTADO MUCHOS PAPELES QUE NOS HAN PEDIDO Y NOS ESTA COSTANDO MUCHO DINERO.

MANUAL

Tema

Atención Cliente

Facturación

Gestión Contratos / Ofertas

Imagen

Lectura

Precio

Servicio Técnico

In-TEXTING

Tema TM

Peso

Atencion Cliente

0.147

Precio

0.154

Luz

0.117

**Lectura**

**0.320**

Facturación

0.133

Suministro

0.129

100%



## Peso de cada tema en un comentario

¿UN COMENTARIO = 5 TEMAS?

TEXTO

PORQUE TUVO UN PROBLEMA DE TARIFICACION RECIENTE Y LA ATENCIÓN TELEFÓNICA FUE PÉSIMA. SI NO LLEGA A HACER LA RECLAMACIÓN, LA EMPRESA NO PONE HERRAMIENTAS PARA PREVEER UNA RECLAMACION SOBRE LA TARIFA PLANA. LE VENDEN UNA COSA Y LUEGO ES OTRA TIENE QUE ESTAR PENDIENTE DE LAS LECTURAS REALES QUE NO TE EXPLICAN. TE TOPAS CON UNA PERSONA UNIPERSONAL SIN RESPONSABILIDAD PORQUE NO SE IDENTIFICAN AL TELEFONO. NO TIENE UNA GRABACION DE LO SUCEDIDO. LA OBLIGACION ES ASESORAR AL CLIENTE.

MANUAL

Tema

Atención Cliente

Facturación

Gestión Contratos / Ofertas

Imagen

Otros

In-TEXTING

Tema TM

Peso

Atención Cliente

0.446

Precio

0.018

Luz

0.0164

Lectura

0.375

Facturación

0.070

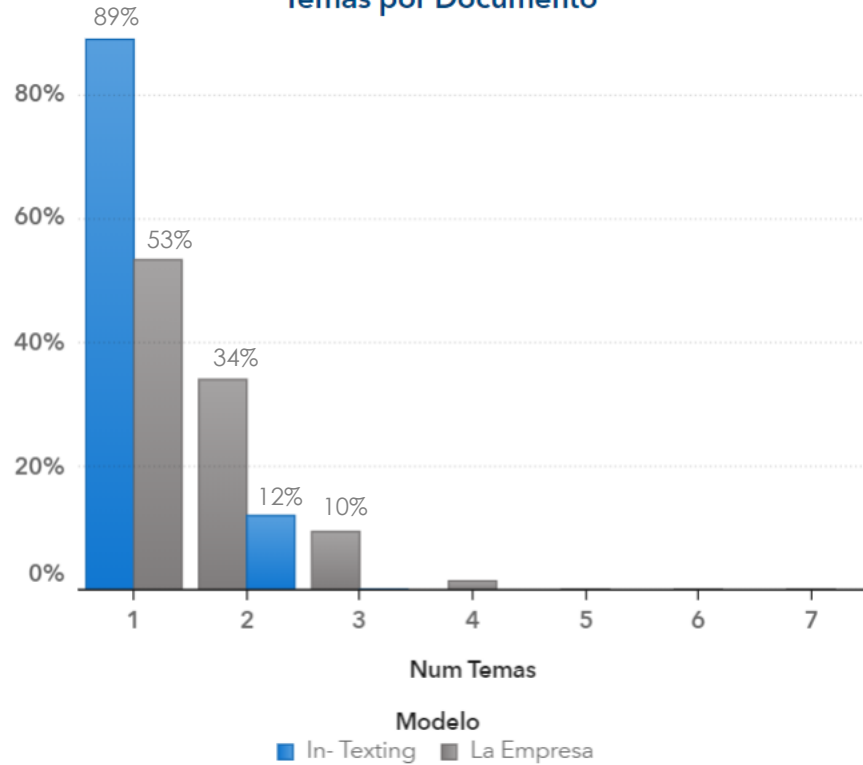
Suministro

0.074

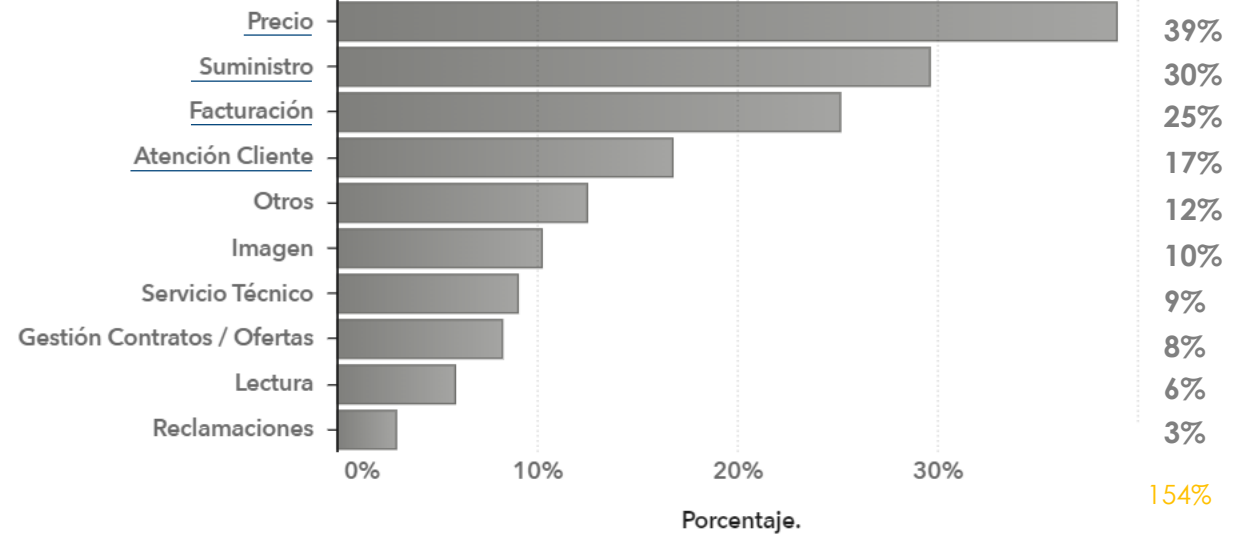
100%



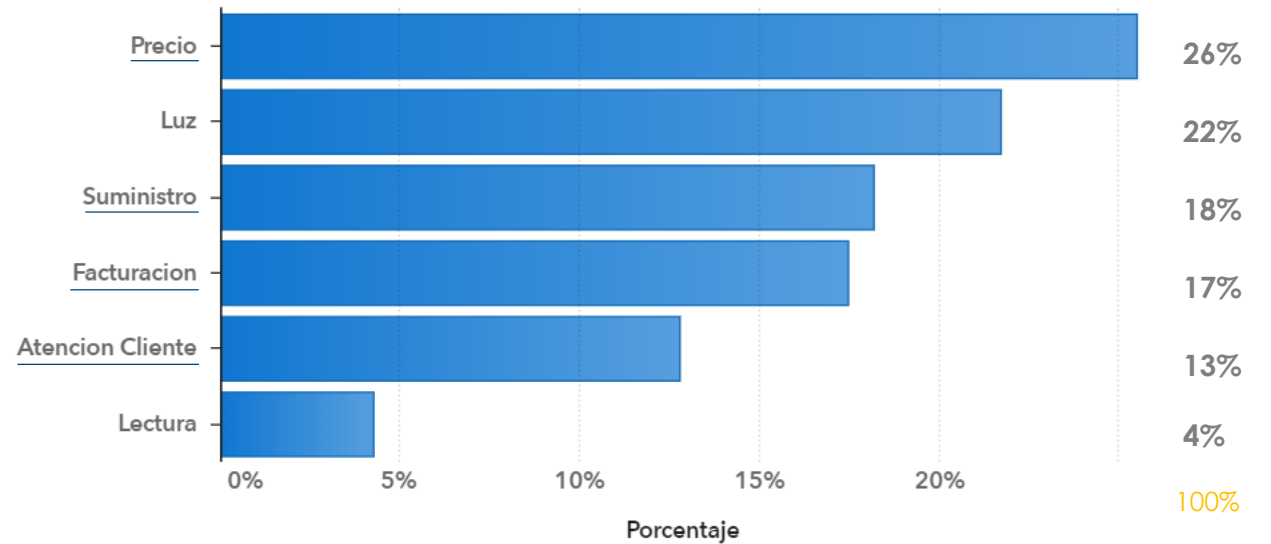
Temas por Documento



La Empresa: Documentos por Tema



in-Texting: Documentos por Tema





MADRID - BARCELONA - LONDRES

# Gracias



[www.innova-tsn.com](http://www.innova-tsn.com)