

TECNOLOGÍAS COGNITIVAS APLICADAS A LA EXPERIENCIA DE CLIENTE

MADISON
experience marketing

EXECYL
Excelencia Empresarial

#execylestic

- **MADISON MK / MADISON MR**
- **EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA**
- **TEXT ANALYTICS. ¿QUÉ ME DICEN MIS CLIENTES?**
- **LA TECNOLOGÍA EN NUESTRAS EMPRESAS**

MADISON®
experience marketing





MADISON[®]

experience marketing.

MARKET RESEARCH · AGENCY
BPO CONTACT CENTER
SPORTS MARKETING
DIGITAL TS

MADISON
BPO CONTACT CENTER

MADISON
MARKET RESEARCH

MADISON
AGENCY

MADISON
SPORTS MARKETING

DIGITAL TS

“SUCCESS DOESN'T COME TO YOU. YOU GO TO IT.”

MARVA COLLINS

**25 AÑOS DE
EXPERIENCIA**

MÁS DE 2.500 EMPLEADOS

**PRESENCIA EN
ASTURIAS, BARCELONA,
MADRID, VALLADOLID Y
LIMA (PERÚ).**

**50 MM DE
FACTURACIÓN**

**CLIENTES EN TELCOS, UTILITIES,
BANCA, SEGUROS,
AUTOMOCIÓN, TECNOLOGÍA,
CONSUMO**

**MÁS DEL 90%
DE LOS CLIENTES
RENUOVA CON NOSOTROS**

MADISON®
experience marketing



**TECNOLOGÍA,
DE ACTIVIDAD SOPORTE
A ACTIVIDAD PRIMARIA**

MADISON®
experience marketing

TEXT ANALYTICS - BIG DATA

MADISON COMO ACTOR EN EL TRATAMIENTO DE DATOS

- Generación
- Tratamiento
- Soporte
- Consumidor

LA NECESIDAD: TRATAMIENTO DE TEXTO ABIERTOS

- Conceptualizar
- Clasificar
- Sentimiento

¿POR QUÉ BIG DATA?

- Variedad
- Velocidad
- Volumen

EL PROCESO

- Modelos y algoritmos
- Procesos IA
 - PLN y machine learning
 - Deep learning - RN

ESCUCHAR LO QUE NOS DICEN LOS CLIENTES...

“El asesoramiento del profesional que me atendió fue excelente. Sin embargo la forma de presentar la oferta, especialmente en lo relativo a la financiación y descuentos me hizo sentir desconfianza. Se ofrece el precio con unos descuentos que no existen a menos que se financie el coche. Se vende el coche como si comprarlo financiado hiciese que el precio final fuese más barato, y cuando se hacen números, esto no es cierto. En lo relativo a las explicación del coche, atención, entrega del vehículo nuevo, etc. todo excelente.”

...IDENTIFICAR LOS INSIGHTS...

“El asesoramiento del profesional que me atendió fue excelente. Sin embargo la forma de presentar la oferta, especialmente en lo relativo a la financiación y descuentos me hizo sentir desconfianza. Se ofrece el precio con unos descuentos que no existen a menos que se financie el coche. Se vende el coche como si comprarlo financiado hiciese que el precio final fuese más barato, y cuando se hacen números, esto no es cierto. En lo relativo a las explicación del coche, atención, entrega del vehículo nuevo, etc. todo excelente.”

...HACERLOS ACCIONABLES...

"El asesoramiento del profesional que me atendió fue excelente. Sin embargo la forma de presentar la oferta, especialmente en lo relativo a la financiación y descuentos me hizo sentir desconfianza. Se ofrece el precio con unos descuentos que no existen a menos que se financie el coche. Se vende el coche como si comprarlo financiado hiciese que el precio final fuese más barato, y cuando se hacen números, esto no es cierto. En lo relativo a las explicación del coche, atención, entrega del vehículo nuevo, etc. todo excelente."

Transparencia	-	Precio_y_descuento	-	Negativo
Experiencia General	-	Competencia/Aptitud	-	Positivo
Confiabilidad	-	Actitud_y_comportamiento	-	Negativo
Calidad información	-	Comunicación_e_Información	-	Positivo
Explicación/instrucc.	-	Entrega	-	Positivo

TEXT ANALYTICS

**CODIFICACIÓN
AUTOMÁTICA DE
COMENTARIOS DE
CLIENTE**

PROCESO EVOLUTIVO DE IMPLANTACIÓN:

**PROCESADO
DE TEXTOS**

DATA EXPLORING

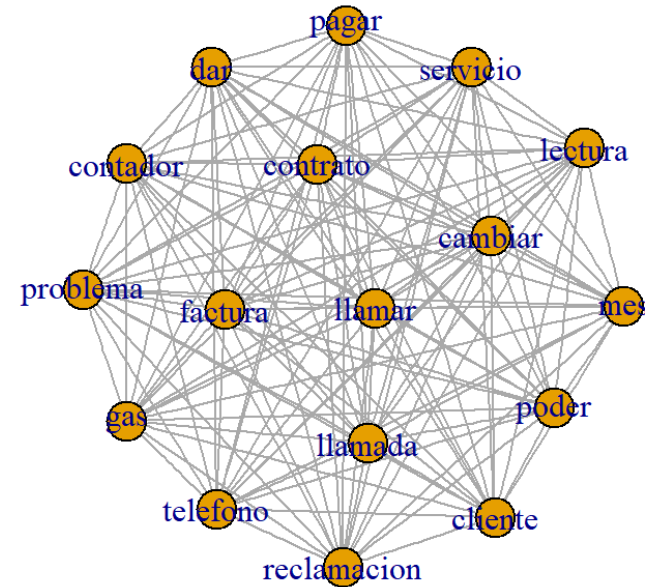
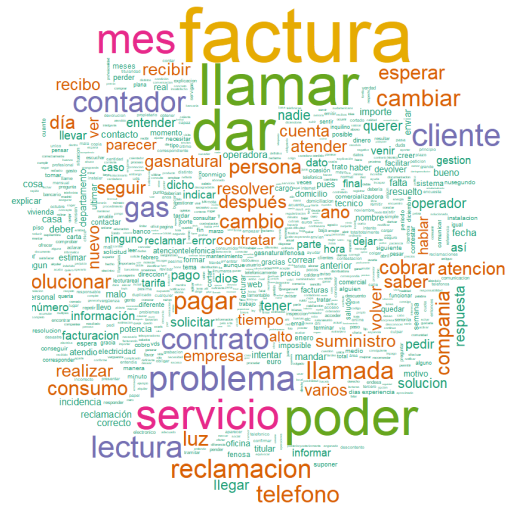
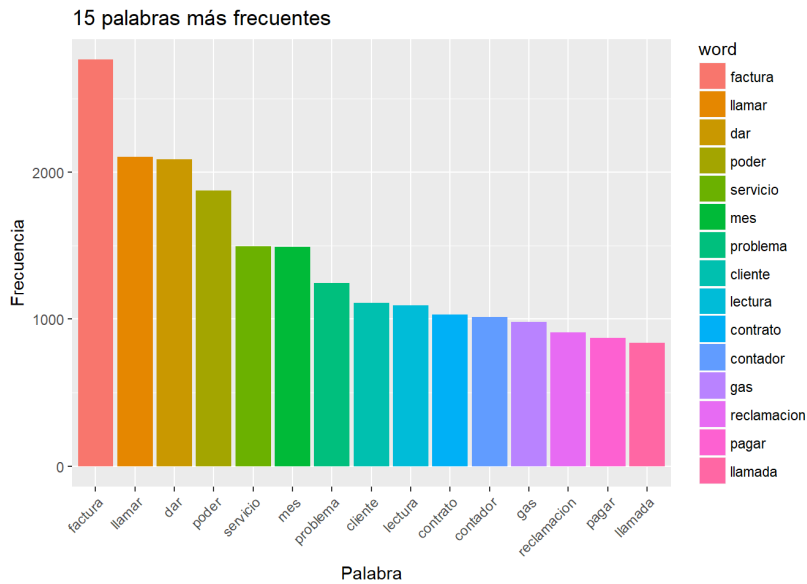
**FRECUENCIA
DE PALABRAS**

**CORRELACIÓN
DE TERMINOS**

CLUSTERING

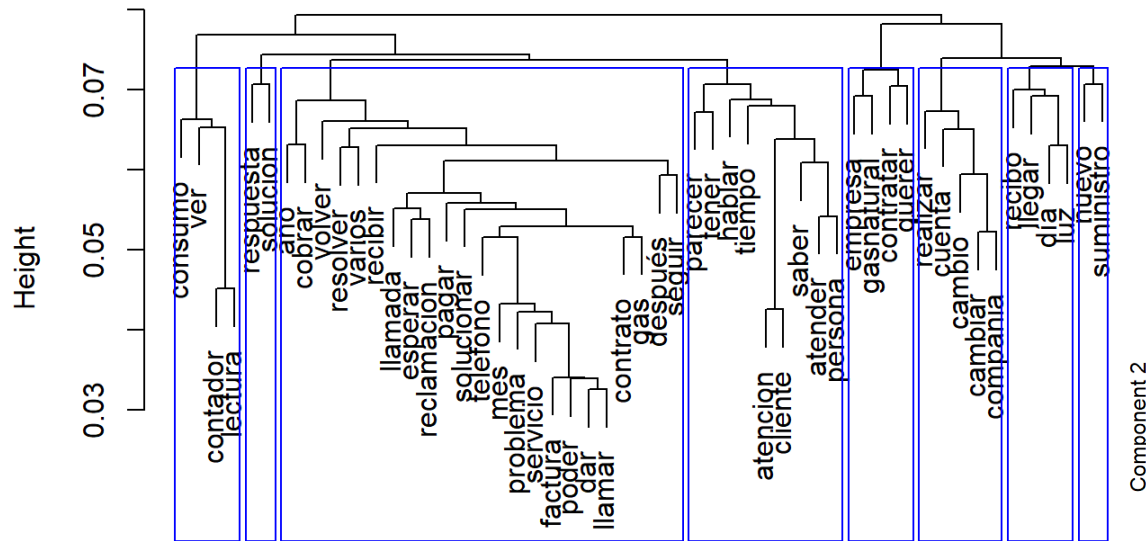
ANÁLISIS DE SENTIMIENTO

MUCHO MÁS QUE RECOGER FEEDBACK...

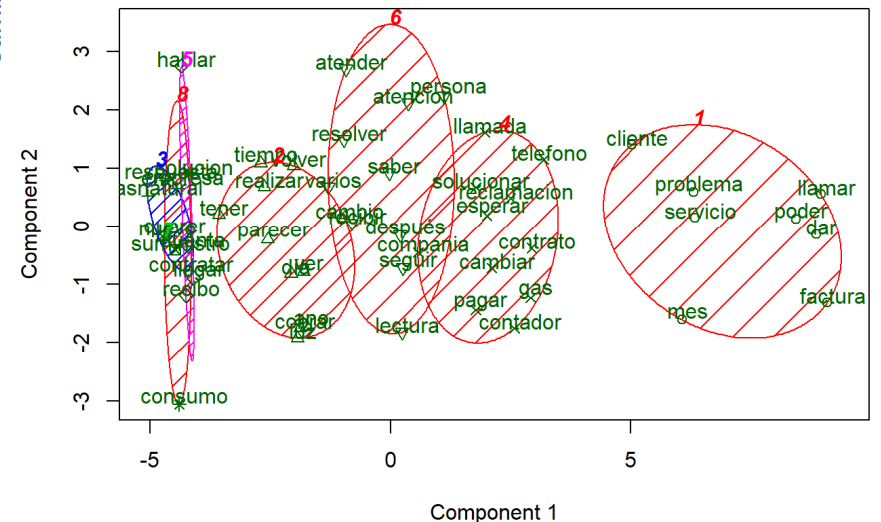


MUCHO MÁS QUE RECOGER FEEDBACK...

Dendrograma - hclust

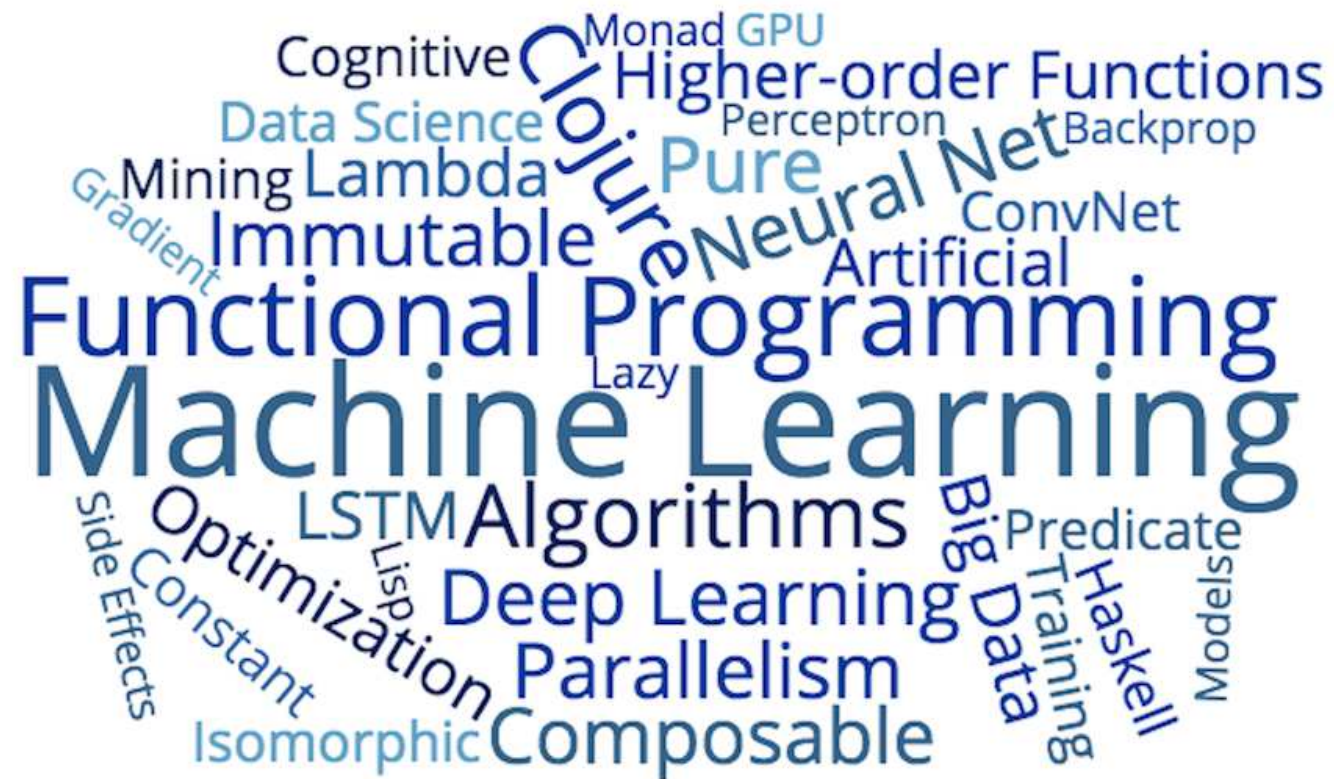


```
CLUSPLOT( as.matrix(d) )
```



These two components explain 32.56 % of the point variability.

MUCHO MÁS QUE RECOGER FEEDBACK...



A word cloud featuring various terms related to computer science, machine learning, and functional programming. The words are arranged in a circular pattern, with 'Functional Programming' and 'Machine Learning' being the most prominent. Other visible terms include 'Cognitive', 'Data Science', 'Mining', 'Gradient', 'Immutable', 'Lambdas', 'Monad', 'GPU', 'Higher-order Functions', 'Perceptron', 'Backprop', 'ConvNet', 'Artificial', 'Neural Net', 'Pure', 'Lazy', 'Algorithms', 'LSTM', 'Deep Learning', 'Parallelism', 'Composable', 'Isomorphic', 'Constant', 'Optimization', 'Side Effects', 'Big Data', 'Training', 'Haskell', 'Models', and 'Predicate'.

Cognitive
Data Science
Mining
Gradient
Immutable
Lambdas
Monad
GPU
Higher-order Functions
Perceptron
Backprop
ConvNet
Artificial
Neural Net
Pure
Lazy
Algorithms
LSTM
Deep Learning
Parallelism
Composable
Isomorphic
Constant
Optimization
Side Effects
Big Data
Training
Haskell
Models
Predicate

Text Acquisition & Preparation
'Seek'

External sources
Patents
Legal
Research
Media / Publishers

Other sources
Documents
Websites
Blogs
Newsfeeds
Email
Application notes
Search results
Social networks

Analysis and processing
'Model'

Text preprocessing

Indexing

Clustering

Classification

Semantic Analysis

Visualization

Output and display
'Adapt'

Reporting & Presentation

Media and publishing
databases

Content management
systems

Line-of-business
applications

Research applications

Search engines

Information extraction (entities, facts, relationships, concepts, patents)

Management, Development and Configuration

**“La clave del éxito
en los negocios
está en detectar
hacia dónde va el mundo
y llegar ahí primero”.**

-Bill Gates



¡GRACIAS!

WWW.MADISONMK.COM

 javier.brizuela@madisonmk.com

 [@javierbri](https://twitter.com/javierbri)

 es.linkedin.com/in/javierbrizuela

 [@MADISON_MK](https://twitter.com/MADISON_MK)

 [/MADISONMKCOM](https://facebook.com/MADISONMKCOM)

 [MADISON MK](https://linkedin.com/company/MADISON_MK)

MADISON
experience marketing