

Análisis de Correos Electrónicos Utilizando un API

Objetivo:

El API `/virtualbot/best_option` permite analizar correos electrónicos, extraer información clave, realizar categorizaciones automáticas y ayudar a tomar decisiones basadas en criterios predefinidos. Este API puede aplicarse a casos como la identificación de solicitudes urgentes, clasificación de correos por temas, análisis de sentimientos y hasta la extracción de datos específicos mencionados en los emails.

Criterios de Evaluación Comunes en Correos Electrónicos:

- **Palabras clave:** Identificación de palabras o frases clave para categorizar el correo (e.g., "urgente", "reclamo", "consulta técnica").
 - **Análisis de sentimiento:** Determinación de si el correo tiene un tono positivo, negativo o neutral.
 - **Extracción de datos específicos:** Captura de datos como números de pedido, fechas, nombres o productos mencionados.
 - **Categorización temática:** Agrupación de correos por tema, como soporte técnico, ventas, recursos humanos, etc.
 - **Detección de intenciones:** Identificación de la intención del remitente (e.g., solicitud de información, queja, confirmación de pedido).
-

Ejemplos de Solicitud al API:

1. Clasificación de correos por tema:

Descripción: Se utiliza para categorizar automáticamente los correos recibidos en diferentes temas o áreas según el contenido.

Solicitud JSON:

```
{  
  "user": "admin@empresa.com",  
  "type": "email",  
  "prompt": "Clasifique los correos en las categorías: Soporte Técnico, Ventas o Reclamos."  
}
```

2. Análisis de sentimiento:

Descripción: Para determinar el tono general del correo (positivo, negativo, neutro), útil en atención al cliente o en la evaluación de la satisfacción de los usuarios.

Solicitud JSON:

```
{  
  "user": "cliente@empresa.com",
```

```
  "type": "email",
  "prompt": "Analice el sentimiento de este correo y determine si es positivo, negativo o neutral."
}
```

3. **Detección de urgencias:**

Descripción: Filtra correos que contengan palabras clave como "urgente", "prioridad" o "emergencia", para resaltar aquellos que requieren atención inmediata.

Solicitud JSON:

```
{
  "user": "soporte@empresa.com",
  "type": "email",
  "prompt": "De los correos recibidos, seleccione aquellos que incluyan las palabras 'urgente' o 'prioridad'."
}
```

4. **Extracción de datos específicos:**

Descripción: Extraer información puntual como números de pedidos, fechas o nombres mencionados en los correos.

Solicitud JSON:

```
{
  "user": "ventas@empresa.com",
  "type": "email",
  "prompt": "Extraiga el número de pedido y el nombre del cliente de todos los correos recibidos."
}
```

5. **Detección de intención en correos:**

Descripción: Analizar correos para identificar la intención principal del remitente (e.g., solicitud de información, queja, confirmación de cita).

Solicitud JSON:

```
{
  "user": "admin@empresa.com",
  "type": "email",
  "prompt": "Identifique si este correo es una solicitud de información, una queja o una confirmación de pedido."
}
```

Aplicaciones Reales del Análisis de Correos Electrónicos:

1. Atención al Cliente:

El **API /virtualbot/best_option** puede analizar correos recibidos por un equipo de soporte, identificando aquellos que requieren atención urgente o prioritaria, detectando quejas importantes, y clasificando los correos para facilitar su gestión.

Ejemplo: Una empresa recibe cientos de correos diariamente con diferentes tipos de solicitudes. El API clasifica los correos en temas como "técnico", "administrativo", "facturación" y prioriza aquellos con reclamos urgentes.

2. Ventas y Prospección:

En el contexto de ventas, el API puede analizar correos de clientes potenciales para identificar el interés en productos, extraer detalles de contacto o solicitudes de presupuestos. También puede clasificar correos según el interés del cliente (e.g., productos, consultas, seguimiento).

Ejemplo: Un equipo de ventas puede recibir consultas de productos. El API puede filtrar los correos que mencionan palabras clave relacionadas con productos específicos o consultas de compra.

3. Gestión de Proyectos:

Para los equipos de gestión de proyectos, el API puede filtrar correos que contengan actualizaciones de proyecto, fechas límite o hitos clave. También puede identificar si hay problemas o bloqueos mencionados por los participantes del proyecto.

Ejemplo: Un gestor de proyectos recibe correos de varias partes interesadas. El API puede extraer menciones de fechas límite o problemas para hacer un seguimiento adecuado.

4. Recursos Humanos:

El **API** puede ser utilizado para analizar correos de candidatos o empleados, extrayendo información relevante como solicitud de entrevistas, confirmación de reuniones o quejas internas. También puede evaluar el tono de los correos para identificar posibles conflictos.

Ejemplo: En el contexto de un proceso de selección, el API puede clasificar correos relacionados con la confirmación de entrevistas, solicitudes de información o actualizaciones sobre el proceso de reclutamiento.

5. Auditoría y Cumplimiento:

En entornos donde la auditoría y el cumplimiento son cruciales (como el sector financiero o legal), el **API** puede analizar correos para identificar posibles problemas de cumplimiento, menciones de irregularidades o términos que impliquen riesgos.

Ejemplo: Un departamento legal puede utilizar el API para filtrar correos que mencionen términos clave relacionados con riesgos o incumplimientos regulatorios.

Ventajas del Uso del API en el Análisis de Correos Electrónicos:

- **Automatización del análisis:** Permite procesar grandes volúmenes de correos electrónicos de manera rápida y eficiente, mejorando la productividad de los equipos.

- **Filtrado inteligente:** Identifica correos importantes o urgentes, asegurando que se aborden de manera prioritaria.
 - **Análisis de sentimiento:** Proporciona información valiosa sobre la actitud o el tono de los remitentes, útil para atención al cliente o gestión de conflictos.
 - **Extracción de información clave:** Captura automáticamente detalles importantes como números de pedidos, fechas y datos de clientes.
 - **Detección de patrones e intenciones:** Facilita la toma de decisiones al identificar la intención del remitente sin necesidad de leer cada correo individualmente.
-

Casos de Uso Relevantes:

- **Gestión de Reclamos y Soporte Técnico:**
Clasificar y priorizar los correos de clientes insatisfechos o con problemas técnicos puede mejorar el tiempo de respuesta y la satisfacción del cliente.
 - **Seguimiento de Ventas:**
Las empresas pueden utilizar el **API** para identificar correos que indiquen intención de compra, solicitud de presupuestos, o incluso para hacer un seguimiento automatizado de correos no respondidos.
 - **Auditoría de Correspondencia Interna:**
En el contexto de auditorías internas, el **API** puede analizar correos para detectar términos que impliquen riesgos o cumplimiento de regulaciones, mejorando la seguridad y el control de la correspondencia.
-

Resumen:

El **API /virtualbot/best_option** para análisis de correos electrónicos automatiza tareas como la clasificación, el análisis de sentimiento, la extracción de información clave y la detección de intenciones. Este API mejora la gestión de correos en áreas como atención al cliente, ventas, auditoría y gestión de proyectos, optimizando el tiempo y la precisión en la toma de decisiones relacionadas con la correspondencia electrónica.