***General***

Se encontraron 4 categorías para las consultas realizadas por usuarios.

* Citas y horarios, representando el 36% de los datos
* Locación y detalles de propiedad, representando el 31% de los datos
* Información, representando el 18% de los datos
* Pagos, representando el 16% de los datos

***Citas y horarios***

En base a los análisis previos, se tabularon de mayor a menor las palabras más frecuentes dentro de la base de datos “***Filtrados\_schedule***” en la tabla “***Palabras\_schedule***”.

Con estas palabras obtenidas, se realizó un análisis general de las categorías de preguntas más frecuentes y se encontraron los siguientes patrones:

* **Citas**
* **Tiempo y disponibilidad**
* **Comunicaciones generales**
* **Planes a futuro**
* **Planeamiento de citas**

Originalmente se encontraron 12 patrones distintos, pero después de fusionarlos y descartar aquellos que no eran relevantes (por ejemplo “***Agradecimientos***”) quedamos con estos 5 patrones principales, representando **el 63% de los datos** en Filtrados\_schedule.

Se hiló más fino el análisis, dado que las categorías encontradas fueron muy cercanas entre sí.  
La mayoría de los temas tratados son solucionables con Rom-e, redirigir a partes específicas del flujo es una buena opción para la respuesta a estas preguntas.  
Un ejemplo: *¿Cómo puedo informar a alguien sobre un cambio en mi disponibilidad?*

La respuesta natural a esto seria avisarle a un operador y reprogramar, pero con un bot con acceso al calendario de la empresa dándole al cliente todos los horarios disponibles, reduciría mucho el tiempo que gastan los agentes en reagendar y reconfirmar citas planeadas.