

## 2. Clasificador de Tickets de Soporte (Service Desk)

**Librería:** durable\_rules

### Contexto

En empresas grandes, los tickets deben dirigirse al técnico correcto automáticamente.

### Objetivo

Clasificar y enrutar tickets de soporte a la cola o grupo adecuado según contenido, tipo de cliente y prioridad.

### Componentes

- **BC:** reglas de categorización
- **BH:** tickets entrantes con atributos
- **MI:** durable\_rules (encadenamiento hacia adelante, reactivo)
- **IU:** dashboard de tickets o API de integración

### Flujo

1. Llega un ticket → se crea un hecho (evento).
2. Se evalúan las reglas.
3. Se asigna una categoría y prioridad.
4. Se reenvía al área correspondiente.

### Ejemplo

```
from durable.lang import *
with ruleset('soporte'):
    @when_all(m.tipo == 'hardware', m.urgencia == 'alta')
    def urgente(c): c.assert_fact({'accion': 'Enviar a Nivel2'})
```

### Inferencia

**Encadenamiento hacia adelante:** cada ticket activa las reglas y genera acciones.

### ☐ Implementación

1. Definir 10 reglas básicas.
2. Simular tickets con distintos atributos.
3. Visualizar resultados.
4. Añadir contador de casos por categoría.