

Entrega Final

Nicolás Daniel Fernández

January 15, 2026

Este proyecto implementa una automatización empresarial en n8n para la gestión inteligente de tickets de soporte utilizando modelos de lenguaje.

El flujo principal comienza cuando se registra un nuevo ticket en Google Sheets. Un modelo de inteligencia artificial analiza el mensaje y clasifica automáticamente el ticket según su prioridad.

Si el ticket es crítico, el sistema consulta una base de conocimiento interna, genera un análisis con causas probables y acciones sugeridas, y envía una notificación automática por correo electrónico al equipo responsable.

Los tickets no críticos se almacenan en un backlog para su tratamiento posterior, mientras que cualquier salida inesperada del modelo se registra para auditoría.

Adicionalmente, el proyecto incorpora un workflow independiente de manejo de errores basado en Error Trigger, que captura fallos de cualquier workflow, los registra en un log centralizado y notifica por email, garantizando observabilidad, trazabilidad y confiabilidad del sistema.

Este enfoque replica prácticas reales de entornos productivos y automatizaciones empresariales.