

## Prueba técnica – Reto de Inteligencia Artificial

**Rol:** Ingeniero de Soporte (Tech Support Engineer)

**Duración recomendada:** 3–5 días

### Objetivo general

Como ingeniero de soporte, usted será responsable de recibir y gestionar tickets provenientes de diferentes clientes. Actualmente, uno de los principales retos del equipo consiste en determinar la prioridad y urgencia de cada ticket, ya que a medida que el volumen de solicitudes aumenta, se vuelve más complejo identificar cuáles requieren atención inmediata.

El objetivo de esta prueba es diseñar una automatización basada en un modelo de Inteligencia Artificial que sea capaz de analizar los tickets entrantes y asignar automáticamente atributos como: nivel de prioridad, nivel de urgencia, tiempo estimado de resolución (SLA), entre otros.

Con ello se busca optimizar el tiempo de asignación entre la radicación de un ticket y su toma por parte de un ingeniero, mejorando la eficiencia operativa del área de soporte.

**Nota:** No se requiere un modelo entrenado desde cero; se valorará la integración funcional de modelos existentes (por ejemplo, mediante API de OpenAI, Gemini u otros equivalentes), así como la correcta aplicación del razonamiento, prompting y diseño arquitectónico general.

### Requerimientos técnicos

- 1. Uso de herramientas de Inteligencia Artificial:**  
Debe utilizar modelos como OpenAI, Gemini u otros equivalentes.
- 2. Uso de información suministrada:**  
Deberá emplear los datos y documentación que se entregarán en el archivo adjunto como base para el análisis y clasificación de los tickets.
- 3. Diseño e implementación de interfaz:**  
Se debe desarrollar un *frontend* funcional que permita simular el proceso de radicación de tickets.  
Se recomienda utilizar herramientas *no-code/low-code* como **Lovable**, o equivalentes.
- 4. Arquitectura RAG (Retrieval-Augmented Generation):**  
El sistema debe implementar una arquitectura RAG que permita consultar una base de conocimiento con tickets históricos resueltos, documentación técnica o patrones de resolución.  
Esto ayudará a mejorar la precisión en la asignación de prioridad y estimación de SLA.  
(Se le entregará una base de conocimiento para este apartado).
- 5. Sistema de “Feedback loop”:**  
El sistema debe permitir que los ingenieros de soporte corrijan la clasificación automática del modelo (en caso de que sea necesario) y visualizar el nivel de confianza

del modelo en cada predicción.

El feedback no necesita persistirse en una base de datos, pero debe mostrarse de forma visual en la interfaz (por ejemplo, indicando si la clasificación fue confirmada o corregida).

## **Entregables**

### **1. Documento técnico:**

- Describa las decisiones tomadas para abordar el problema.
- Incluya la lógica de prompting o configuración utilizada por el modelo.
- Justifique las elecciones tecnológicas y de diseño.

### **2. Sitio web funcional:**

- Proporcione una URL de acceso a la aplicación que permita simular la creación de tickets.
- El sitio debe mostrar al usuario final información clave como: SLA de resolución, prioridad, urgencia, etc. (la información que usted considere importante).

### **3. Video demostrativo:**

- Grabe un video breve (2–5 minutos) mostrando el funcionamiento de la herramienta y explicando su flujo principal.