# Bandeja

## Un ticket de facturación puede acabar en el equipo equivocado.

### Problema operativo

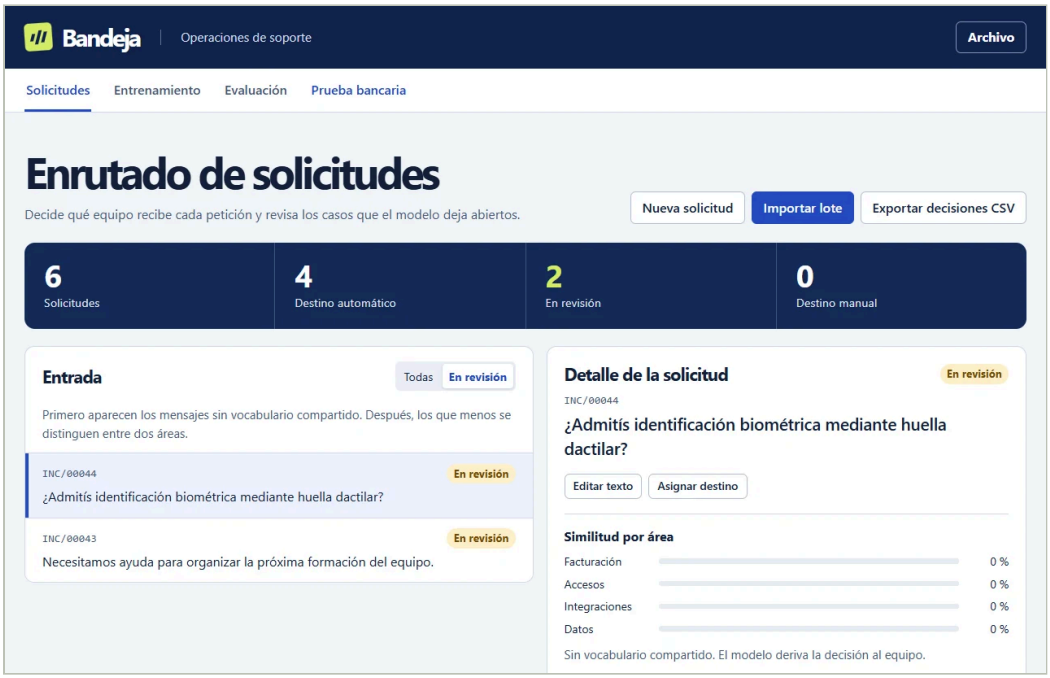
Ante un mensaje sobre una factura, soporte necesita distinguir una duda sobre el cobro de un problema de acceso al documento. Cuando el texto admite las dos lecturas, el responsable necesita ver qué sustenta la sugerencia y poder corregir el destino.

### Qué desarrollé

Implementé clasificación TF-IDF con el historial del equipo, calibración con consultas reservadas y revisión de destinos por ID. El supervisor puede simular su capacidad de revisión y examinar qué solicitudes ajenas a las áreas se asignarían por error.

### Resultados y alcance

En 320 consultas de BANKING77, la regla por cola redujo las asignaciones erróneas de 15 a 9 y aumentó las revisiones de 214 a 230. Al excluir solapamientos léxicos con los datos de desarrollo, necesitó 227 revisiones frente a una capacidad de 226.




La solicitud de identificación por huella queda pendiente porque el clasificador no encuentra vocabulario compartido. Abre el texto original y confirma a quién corresponde.

**Tecnologías** JavaScript · TF-IDF · Similitud coseno

**Oferta investigada** Murphy AI · Forward Deployed Engineer, Enterprise

Decidir cuándo reservar una cola para revisión humana  Proyecto · rcr-ia.eu/trabajo/bandeja/

Ricardo Crespillo · LinkedIn