Cita

Soporte necesita verificar la instrucción antes de prometer un reembolso.

Problema operativo

Cuándo empieza el plazo y quién autoriza la devolución son dos preguntas distintas. Una coincidencia de palabras puede llevar a una regla que solo aplica a otro tipo de compra. El equipo necesita abrir el procedimiento en el pasaje pertinente.

Qué desarrollé

Implementé búsqueda por palabras con BM25 y por significado con MiniLM en CPU local. El resultado enlaza al pasaje y a su página si procede de un PDF con texto. La regla de abstención se calibra primero y se contrasta en consultas reservadas.

Resultados y alcance

En una prueba de 26 consultas en español e inglés, MiniLM coloca el pasaje correcto entre los tres primeros resultados en 15 de las 18 preguntas con referencia. Con el umbral de similitud en 0,50, muestra 8 de esas 18 referencias y se abstiene en 5 de las 8 preguntas sin respuesta.



La consulta llega en inglés y pregunta por un reembolso entre tarjeta y saldo de tienda. MiniLM localiza la instrucción de Finanzas en español.

Tecnologías JavaScript · BM25 · Python · ONNX Runtime

Oferta investigada Galileo Studio · Junior AI Engineer

Probar la consulta en inglés sobre un reembolso Proyecto · rcr-ia.eu/trabajo/cita/ Ricardo Crespillo · LinkedIn