

Документация по модулю Expert и принадлежащим к нему страницам перенесена в Confluence <http://abills.net.ua:8090/display/AB/Expert>

Экспертная система

Модуль эксперт - реализация экспертной системы для операторов технической поддержки провайдеров, способная частично заменить специалиста-эксперта в разрешении проблемной ситуации. Оператор, следуя подсказкам экспертной системы, узнает у абонента необходимую информацию. Когда информации достаточно для определения проблемы, экспертная система сообщает пути ее решения.

Установка

Создать таблицы в базе.

```
# mysql --default-character-set=utf8 -D abills < /usr/abills/Abills/modules/Expert/Expert.sql
```

Подключение модуля. **abills/libexec/config.pl**

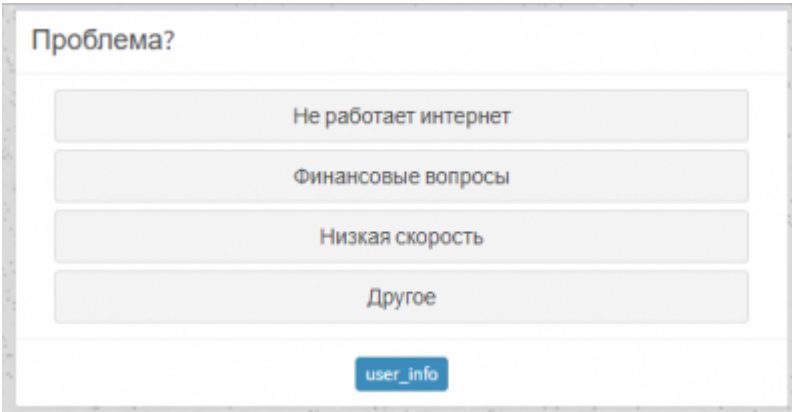
```
@MODULES = (  
    'Expert'  
);
```

Пример использования

Режимы работы

У экспертной системы предусмотрено два режима работы.

Режим консультации - доступный всем режим, основываясь на базе знаний ЭС задает вопросы, пока не



Проблема?

Не работает интернет

Финансовые вопросы

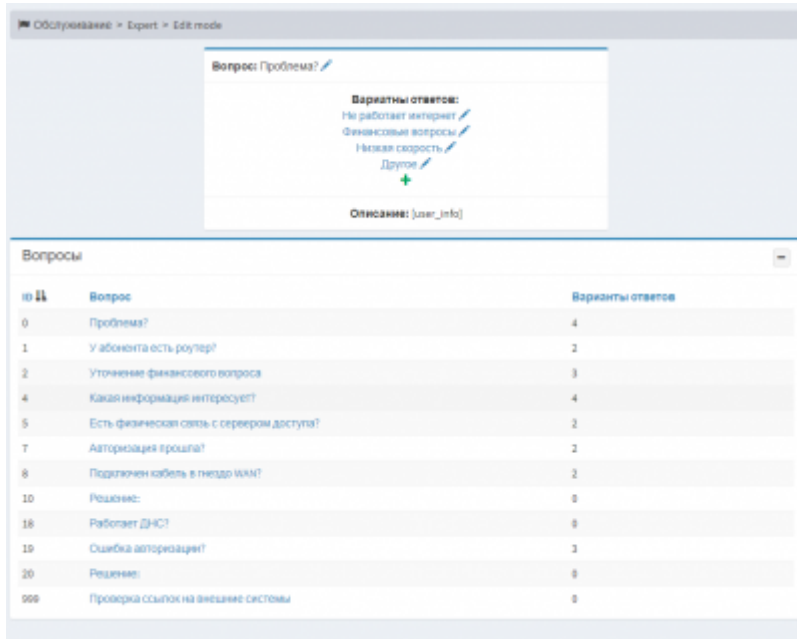
Низкая скорость

Другое

user_info

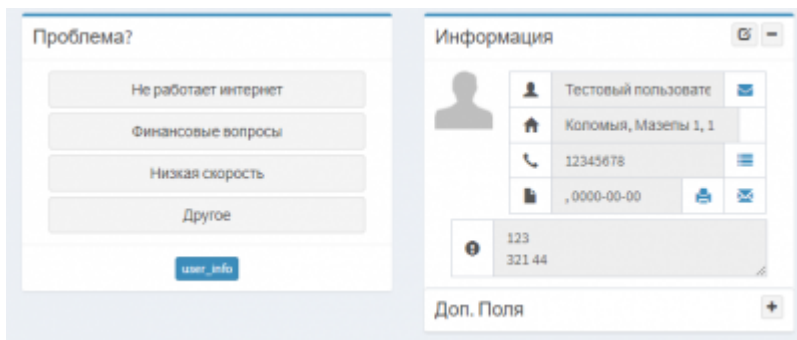
сможет локализовать проблему.

Режим ввода знаний - доступен только администратору системы. Позволяет вносить новые вопросы, ответы и решения проблем в дерево разговора.



Получение информации из внешних систем

Для помощи оператору реализован механизм запросов к базе абонентов Абиллс, для уточнения необходимой информации со стороны биллинга. В базу данных в нужных местах можно вставлять маркеры кнопок [user_info] [auth_info] и т.д. В режиме консультации эти маркеры будут показаны в виде кнопок, которые открывают дополнительную информацию о абоненте.



From:
<http://abills.net.ua/wiki/> - **Advanced Billing Solution**

Permanent link:
<http://abills.net.ua/wiki/doku.php/abills:docs:modules:expert>

Last update: **2019/01/28 13:13**

