

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, узнаёт у абонента необходимую информацию. Когда информации достаточно для определения проблемы, экспертная система сообщает пути ее решения.

- [Экспертная система](#)
 - [Установка](#)
 - [Пример использования](#)
 - [Режимы работы](#)
 - [Получение информации из внешних систем](#)

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`

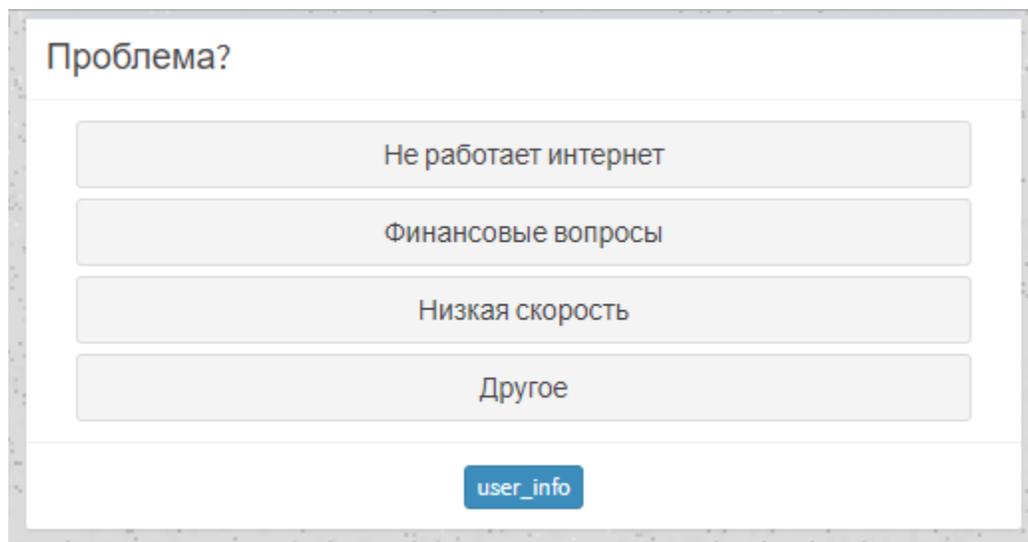
```
@MODULES = (  
    'Expert'  
);
```

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 сможет локализовать проблему.



Проблема?

Не работает интернет

Финансовые вопросы

Низкая скорость

Другое

user_info

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

Вопрос: Проблема? 

Варианты ответов:

Не работает интернет 

Финансовые вопросы 

Низкая скорость 

Другое 



Описание: [user_info]

Вопросы

ID 	Вопрос	Варианты ответов
0	Проблема?	4
1	У абонента есть роутер?	2
2	Уточнение финансового вопроса	3
4	Какая информация интересует?	4
5	Есть физическая связь с сервером доступа?	2
7	Авторизация прошла?	2
8	Подключен кабель в гнездо WAN?	2
10	Решение:	0
18	Работает ДНС?	0
19	Ошибка авторизации?	3
20	Решение:	0
999	Проверка ссылок на внешние системы	0

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 тд. В режиме консультации эти маркеры будут показаны в виде кнопок, которые открывают дополнительную информацию о абоненте.

Проблема?

Не работает интернет

Финансовые вопросы

Низкая скорость

Другое

user_info

Информация



Тестовый пользовате



Коломыя, Мазепы 1, 1



12345678



, 0000-00-00



123
321 44

Доп. Поля

