



Springer

1st
edition

2001, X, 230 S. 35 Abb.

Printed book

Softcover

Printed book

Softcover

ISBN 978-3-540-67288-3

\$ 64,99

Available

Discount group

Professional Books (2)

Product category

Professional book

Computer Science : Artificial Intelligence

Puppe, F., Ziegler, S., Martin, U., Hupp, J.

Wissensbasierte Diagnosesysteme im Service- Support

Konzepte und Erfahrungen

- **Umsetzung wissensbasierter Systeme in die Praxis**
- **Neue Strategien für den Service-Support**
- **Mit Erfahrungsberichten**

Industriepraktiker, Informatiker und Soziologen berichten über ihre Konzepte und Erfahrungen bei der Entwicklung und dem Einsatz wissensbasierter Diagnosesysteme im Service-Support. Dabei wird Fachwissen zur Lösung von Kundenproblemen formalisiert und ggf. mit elektronisch bereits vorhandenen Dokumenten wie z.B. Handbüchern verknüpft. Je nach betrieblicher Situation können Kunden so direkt über das Internet oder über die Hotline eines Intranets bei der Fehlerbehebung unterstützt werden. Der Hauptaufwand besteht in der Entwicklung und Pflege der Wissensbasis. Um ihn zu verringern, werden eine Reihe bekannter und neuer Strategien vorgestellt. Dazu gehören Wissensformalisierungsmuster, Wissensmodularisierung durch kooperierende Diagnoseagenten, Selbstakquisition und begrenzte Systemeinsätze zur betrieblichen Einführung. Die beigelegte CD-ROM enthält zwei Tutorials und eine Demo-Version des Diagnostik-Shellbaukastens D3, mit der die Leser mühelos selber Prototypen entwickeln können.

Order online at springer.com/book sellers**Springer Nature Customer Service Center LLC**

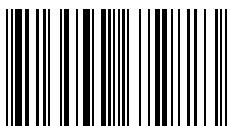
233 Spring Street

New York, NY 10013

USA

T: +1-800-SPRINGER NATURE

(777-4643) or 212-460-1500

customerservice@springernature.com

ISBN 978-3-540-67288-3 / BIC: UYQ / SPRINGER NATURE: SCI21000

Prices and other details are subject to change without notice. All errors and omissions excepted. Americas: Tax will be added where applicable. Canadian residents please add PST, QST or GST. Please add \$5.00 for shipping one book and \$ 1.00 for each additional book. Outside the US and Canada add \$ 10.00 for first book, \$5.00 for each additional book. If an order cannot be fulfilled within 90 days, payment will be refunded upon request. Prices are payable in US currency or its equivalent.

Part of **SPRINGER NATURE**