

6. Asistente de Diagnóstico TI (Help Desk Técnico)

Librería: PyKE

Contexto

Los técnicos deben diagnosticar rápidamente problemas de red o impresoras.

Objetivo

Guiar al usuario con preguntas hasta identificar la causa probable.

Componentes

- **BC:** reglas de diagnóstico
- **BH:** respuestas del usuario
- **MI:** PyKE (encadenamiento hacia atrás)

Ejemplo

```
SI no_hay_internet Y ping_falla → causa = router  
SI router → acción = reiniciar
```

Inferencia

Hacia atrás: parte de la hipótesis “¿Es problema del router?”.

☐ Implementación

1. Crear árbol de decisiones.
2. Codificar en PyKE.
3. Probar con 10 casos.