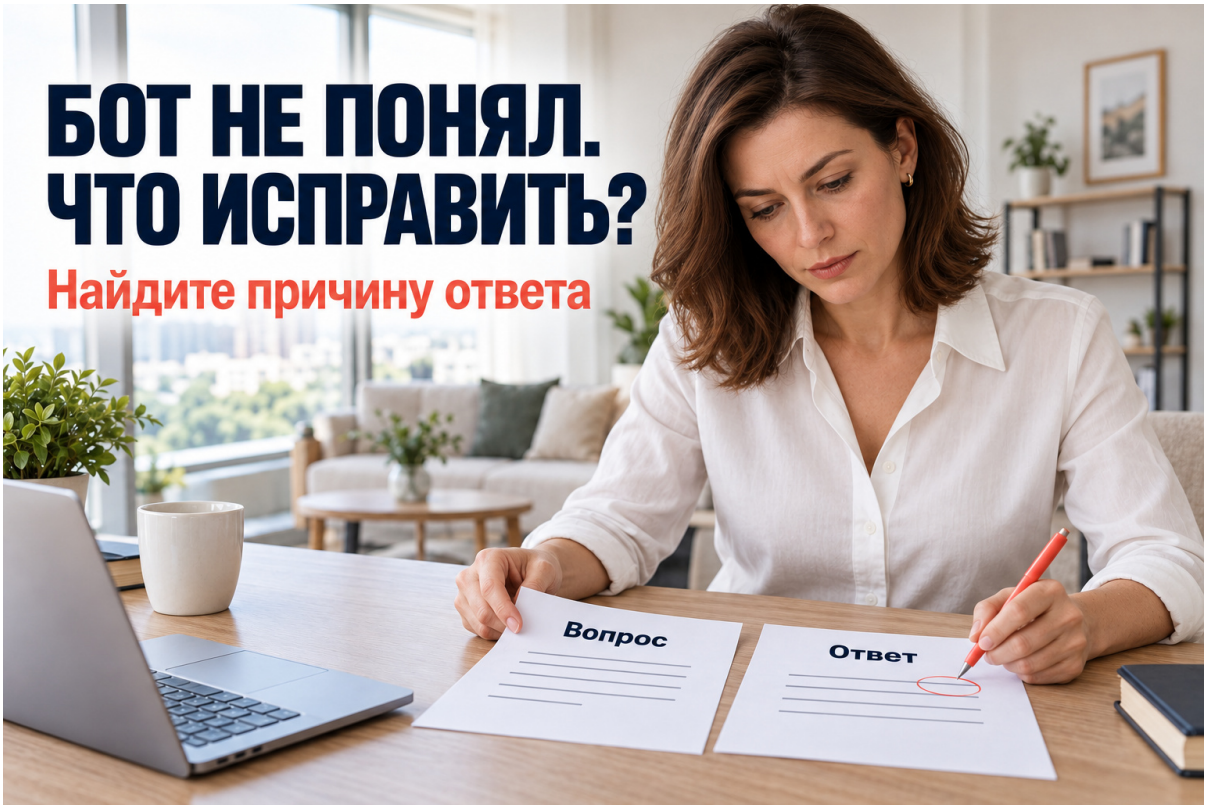
Журнал непонятых вопросов: классификация и контроль исправления

Исправляйте причину по реальному примеру. Внутри шесть категорий, заполненный D01, журнал проверки и сценарии, которые защищают соседние ответы от поломки.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. D01 и проверки ниже учебные. Они не являются журналом изменений действующего бота и не подтверждают выполненных внешних тестов.

Учебная ошибка с сохранённым контекстом

Помощник предлагает неверные материалы или возвращает в меню, а общая инструкция «понимай лучше» не даёт понятного результата.

Случай D01	Учебное наблюдение	Что проверять
Вопрос	Объява есть, а звонков нет	Сохранить разговорную форму
Контекст	Ранее выбран раздел продажи	Сохранилась ли роль
Ответ	Выдан план покупки квартиры	Почему выбран этот материал
Ожидание	Разобрать отсутствие обращений	Не путать с обработкой звонков

Что собрать для воспроизводимой проверки

- Исходный вопрос и необходимая предыстория.
- Фактический ответ и ожидаемое действие.
- Канал, дата, версия сценария и ID диалога.
- Доступные события выбора источника и выполнения действий.
- Предыдущая версия изменяемого элемента.
- Набор исходных, похожих и соседних запросов.

Случай, категория и место сбоя

1. Сохраните воспроизводимый случай

Запишите исходный вопрос, нужную предысторию, фактический ответ, ожидаемое действие, канал и версию. Уберите ненужные личные данные.

Готово: Другой человек может повторить ситуацию.

Не делайте так: Разговорная фраза заменена удобным запросом.

2. Выберите категорию причины

Разделите отсутствие знания, неверный выбор, неоднозначность, потерю контекста, технический сбой и устаревший источник. Гипотезу не выдавайте за факт.

Готово: Исправление соответствует предполагаемому месту ошибки.

Не делайте так: Любую проблему пытаются решить новым промптом.

3. Проверьте путь до ответа

Посмотрите доступные события: распознанную задачу, найденный материал, переменные и подтверждение действия. Сравните новый диалог и диалог с нужной историей.

Готово: Есть подтверждение места сбоя.

Не делайте так: Правят красивую фразу при неверно выбранном источнике.

Какая гипотеза пока не подтверждена

Минимальная правка и проверка границ

4. Измените минимальную часть

Запишите гипотезу и конкретную правку. Сохраните исходную версию для сравнения. При нескольких причинах разделите действия.

Готово: Можно объяснить, что именно изменилось.

Не делайте так: Одновременно переписаны база, правила и маршруты.

5. Проверьте исходный и соседние запросы

Повторите реальную фразу, естественные варианты и границу правила. Для нестабильного ответа повторите значимые сценарии и сохраните результат.

Готово: Исправление не ломает другую задачу.

Не делайте так: Все слова «звонок» ведут в один случайный материал.

6. Проверьте канал и закройте по доказательству

Сверьте опубликованную версию, кнопки, выдачу и продолжение в используемом канале. Отметьте тестовые записи и обновите статус по факту.

Готово: Исходный случай проверен после изменения.

Не делайте так: Загрузка файла считается завершённым исправлением.

Какой соседний ответ нельзя сломать

Проверка исходной и соседней задачи

Пример проверки ограниченного исправления D01. Ожидаемые результаты ещё нужно сравнить с фактическими ответами своего помощника.

Тестовая фраза	Ожидаемое действие	Что нельзя делать
Объява есть, а звонков нет	Уточнить и предложить разбор привлечения	Выдать план покупателя
На объявление не реагируют	Распознать похожую задачу	Потребовать точную ключевую фразу
Не успеваю отвечать на звонки	Предложить тему обработки	Снова лечить отсутствие спроса
А для продавца?	Использовать историю или уточнить	Игнорировать состояние диалога

Исправление одного запроса должно сохранять различие соседних задач. Все упоминания звонков не относятся к одной и той же проблеме.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Добавим «отвечай внимательно»	Найдём, где потеряна роль или выбран неверный материал.
PDF не открывается, загрузим ещё одну статью	Проверим действующую ссылку и путь выдачи.
Один раз ответил правильно, закрываем ошибку	Сохраним исходный и соседние тесты, проверим канал.

Шесть причин и разные исправления

Категория	Подтверждение	Возможная правка
Нет знания	Нужного факта нет в базе	Уточнить процесс и создать карточку
Неверный выбор	Источник не относится к задаче	Различить описания материалов
Неоднозначность	Есть несколько допустимых смыслов	Добавить короткое уточнение
Потеря контекста	Ранее названное не учитывается	Проверить передачу состояния
Технический сбой	Ответ найден, действие не выполнено	Исправить маршрут
Устаревший источник	Версии или условия конфликтуют	Назначить владельцу обновление

Три вопроса к причине ошибки

1. На каком шаге появляется ошибка?
2. Какое минимальное изменение проверяет причину?
3. Какой соседний запрос может пострадать от правки?

18 проверок исправления ответа

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

Случай и причина

- [ ] **Фраза исходная.** Сохранены слова и опечатки клиента. Не улучшайте запрос вместо бота.
- [ ] **Контекст достаточный.** Есть нужная предыстория. Не тестируйте зависимый вопрос в пустоте.
- [ ] **Ответ сохранён.** Видно фактическое поведение. Не ограничивайтесь пересказом.
- [ ] **Ожидание конкретно.** Названо действие или уточнение. Не пишите просто «отвечать лучше».
- [ ] **Версия и канал известны.** Можно повторить состояние. Не смешивайте разные сборки.
- [ ] **Гипотеза отделена.** Причина пока проверяется. Не называйте догадку доказательством.

Изменение и границы

- [ ] **Категория выбрана.** Различены знание, выбор, контекст и техника. Не лечите ссылку новой статьёй.
- [ ] **Источник проверен.** Нужный материал существует и актуален. Не добавляйте выдуманное правило.
- [ ] **Место сбоя найдено.** Есть наблюдаемый шаг маршрута. Не исправляйте только финальную фразу.
- [ ] **Правка ограничена.** Изменён понятный элемент. Не переписывайте всё сразу.
- [ ] **Прежняя версия сохранена.** Можно сравнить и вернуть. Не теряйте исходное состояние.
- [ ] **Соседний сценарий задан.** Понятна граница нового правила. Не направляйте разные задачи одинаково.

Проверка и статус

- [ ] **Исходный вопрос повторён.** Использована реальная формулировка. Не проверяйте только удобный вариант.
- [ ] **Варианты проверены.** Есть разговорная и неоднозначная фразы. Не делайте вывод по одному ответу.
- [ ] **Канал проверен отдельно.** Панель и пользовательский путь различены. Не считайте редактор полным подтверждением.
- [ ] **Тесты помечены.** Проверки не попадают в продажи. Не используйте настоящих клиентов.
- [ ] **Статус доказан.** Есть ответы после изменения. Редактирование не равно исправлению.
- [ ] **Повторы связаны.** Сообщения и диалоги различены. Не считайте пять попыток пятью людьми.

Журнал непонятых вопросов

Сохраните исходную фразу без улучшения. Гипотезу причины пометьте отдельно, пока её не подтвердили доступными данными.

Версия и канал: _____

ID / вопрос / контекст	Факт / ожидание / категория	Подтверждение / версия / канал

Источник подтверждения причины: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата следующей проверки: _____

Лист изменения и повторного теста

Ожидаемый результат не равен выполненному тесту. Сохраняйте фактические ответы, связь повторов и подтверждение использованной версии.

Правка / старая версия	Исходный и соседний тест	Факт после / статус / следующий шаг

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Фраза улучшена вместо сценария. Реальный запрос больше не проверяется.

Все причины стали промптом. Неисправный маршрут скрыт правкой текста.

Соседняя задача сломана. Разные вопросы отправляются в один материал.

Панель признана всем каналом. Не проверены кнопки и события посетителя.

Правка названа результатом. Нет ответа после изменения на исходную фразу.

Согласуйте следующий шаг

Краткая запись разбора ошибки

Случай _____, канал _____, версия _____. Вопрос: «_____». Нужный контекст _____. Получено _____. Ожидалось _____. Гипотеза причины _____. Подтверждение _____. Меняем _____. Повторяем исходный запрос и соседний _____. Фактический итог _____, статус _____.

Первое действие после чтения

Выберите одну сохранённую ошибку. Определите категорию и место сбоя, внесите ограниченное изменение и повторите исходный запрос вместе с соседним сценарием.

Ответственный за исправление: _____

Связанные случаи и сценарии: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Помощник возвращает посетителя в меню?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить понимание вопроса, подбор материала, выдачу файла и продолжение разговора с человеком.

Проверить помощь посетителю →

14.10.2026 прочитана документация Microsoft Copilot Studio о тестировании: можно отслеживать путь и переменные; тестовая панель не полностью воспроизводит поведение опубликованных каналов.

Microsoft Copilot Studio: тестирование диалога и ограничения панели

D01: отсутствие звонков и обработка звонков различаются

Вымышленный пример показывает, как проверить границу правила. Он не является фактическим обращением посетителя.

Часть разбора	Учебная запись	Вывод
Предыстория	Выбрана продажа квартиры	Роль должна учитываться
Вопрос	Объява есть, а звонков нет	Проблема привлечения
Ошибка	Выдан материал покупателю	Проверить выбор источника
Проверка причины	Нужный разбор объявления в базе есть	Не начинать с новой статьи
Соседний запрос	Не успеваю отвечать на звонки	Другая задача обработки

Сначала сохраните исходную разговорную фразу. Если заменить её на точный заголовок гайда, помощник может ответить правильно, но реальная проблема останется. Толкование агента можно добавить рядом, сохранив отличие от слов посетителя.

Проверьте, дошла ли роль продавца до шага выбора материала. Затем сравните описания двух комплектов. Если оба обозначены общей фразой о пользе для риелтора, уточните назначение. Гипотеза должна опираться на доступный маршрут, а не только на внешнее сходство ответов.

После правки повторите исходную фразу и естественный вариант об отсутствии реакции на объявление. Добавьте запрос про нехватку времени на ответы. Он должен вести к обработке обращений, а не к тому же решению отсутствия спроса. Так проверяется граница исправления.

Сохраните прежнюю версию и фактические ответы после изменения. Если результат нестабилен, повторите значимые сценарии и найдите зависимость от контекста. Один удачный ответ не подтверждает устойчивость. Не меняйте сразу все правила, иначе причина улучшения или ухудшения останется неизвестной.

Журнал от сохранённого случая до проверки канала

Статус должен отражать выполненный шаг. Загрузка файла и проверенный ответ являются разными состояниями.

Статус	Необходимое основание	Следующее действие
Сохранено	Есть вопрос, контекст и ответ	Выбрать категорию
Причина проверяется	Есть гипотеза и нужные данные	Найти подтверждение
Изменено	Записана конкретная правка	Повторить сценарии
Проверено	Сохранены ответы и проверен канал	Наблюдать новые случаи
Наблюдаем	Есть связь с последующими ошибками	Пересмотреть при новых данных

Тестируйте диалог с начала и с нужной историей. Фраза «а для продавца?» понятна после обсуждения двух материалов, но может требовать уточнения в новом разговоре. Сброс истории меняет условия теста. Запишите, какой вариант проверялся.

Тестовая панель помогает проследить логику, но не полностью повторяет канал посетителя. Проверьте опубликованную версию, кнопки, открытие файла и передачу обращения. Если редактор и канал расходятся, сначала сравните версию и переданные данные, а не переписывайте ответ наугад.

Приоритет отдавайте потере обещанного материала, обращения или ясности условий. Частоту оценивайте по сохранённым случаям. Пять переформулировок одного человека в одном диалоге не являются пятью посетителями. Сохраните связь повторов и не смешивайте технические тесты с реальными заявками.

Нейросеть может сгруппировать обезличенные примеры, предложить гипотезу и соседний тест. Она не знает, выполнилась ли интеграция без подтверждения. Запретите помечать случай исправленным по одному описанию правки. Ответственный устанавливает статус по наблюдаемому результату.