

00_1 · Слой 2 — карта «тема x трение»

Слой 2 — карта «тема x трение» (контент- кодирование застрявших разговоров)

Дата: 2026-06-22. **LEV-187.** Источник: GLM-кодирование 22 916 комментариев застрявших разговоров (codes_stalled.json) x структура тредов (map_stalled.json) → `el/rollup_l2.py`. Кодировщик GLM-5-turbo по codebook `sloy2_kodirovshchik_kommunikacii.md` (reasoning OFF; гейт надёжности слоя 2: C.R. акт=0.917 / тон=0.992).

Что меряем: среди застрявших тредов — НА ЧЁМ именно вязнут, по оси «акт» (тип реплики) и «тон». «Трение%» = доля тредов с любым из E/F/G, либо T2, либо $\geq 3 \times T1$, либо $\geq 2 \times B$ (повтор вопроса).

Распределение (коммент- уровень, 22 916)

- **АКТ:** А(информирование) 13378 · С(поручение) 3611 · В(вопрос/уточнение) 1946 · Z(служебное) 1673 · Е(отказ/возврат) 1247 · D(согласование) 681 · G(жалоба) 308 · F(эскалация) 71.

- **ТОН:** Т0(нейтр.) 21908 · Т1(напряж.) 909 · Т2(конфликт) 99. → 95.6% нейтрально, 4% напряжённо, 0.4% конфликт.

Карта «тема x трение» (4720 застрявших тредов; топ по объёму)

Тема (target_type)	тредов	трение%	отказ E%	эск F%	жал G%	повтор В%	конфл%
Project	896	21	16	1	3	3	1
Contract	553	48	45	2	3	7	2
ContractAnnex	420	30	26	1	1	8	1
SupplyRequest	379	34	12	2	6	23	2
Account	364	13	10	0	4	0	2
ComponentDefect	335	37	16	1	16	13	1
PurchaseRequest	291	29	13	1	4	15	1
Problem	214	19	11	1	4	5	0
Order	205	46	22	5	11	22	3
Reclamation	172	47	22	3	20	12	7
Reminder	161	21	5	2	14	1	1
Calculation	120	22	14	6	2	0	1
JuridicalRequest	89	31	18	0	7	9	1
Task	78	51	22	4	8	38	5
ServiceDepRequest	75	20	17	0	5	1	0
AccountingRequest	43	40	35	0	2	7	2

Тема (target_type)	тредов	трение%	отказ E%	эск F%	жал G%	повтор B%	конфл%
PaymentRequest	42	48	40	10	7	5	2
ActionPlan	40	38	32	0	2	8	2
DigitalRequest	30	27	17	0	7	10	0

“ Хвост малых N (флаг, но не вес): Item 28/68%, WarehouseRequest 15/67%, ServicesRequest 13/54%, SalesRequest 5/80%, OutgoingDocument 2/100%.

Ключевой инсайт слоя 2: трение РАЗНОЕ по природе

Слой 1 показал ГДЕ вязнет (объектные карточки). Слой 2 показал НА ЧЁМ — три разных механизма трения, разные лечения:

- 1. **Отказ/возврат (E) — договорно-финансовый контур.** Concentrated: Contract 45%, PaymentRequest 40%, AccountingRequest 35%, ActionPlan 32%, ContractAnnex 26%. Это циклы «не согласовано → переделать»: договоры и деньги ходят по кругу доработок. **Самый весомый: Contract 553 треда × 45% отказов.**
- 2. **Повторный вопрос (B) — снабженческо-операционный контур.** Concentrated: Task 38%, SupplyRequest 23%, Order 22%, PurchaseRequest 15%, ComponentDefect 13%. Информация не доходит с первого раза → переспрашивают. Разрыв канала, не конфликт.
- 3. **Жалоба/конфликт (G/T2) — качество.** Concentrated: Reclamation 20% G + 7% конфликт (max), ComponentDefect 16% G. Рекламации и дефекты — единственная по-настоящему «горячая» (конфликтная) зона.

Для ЛПР (Баранов): vital-few горла из слоя 1 (Закупки/Юристы/Бухгалтерия) теперь имеют диагноз механизма — Договоры/деньги лечатся статус-машиной согласований (убрать E-циклы), Снабжение/заказы — единым каналом с историей (убрать B-повторы = headline-аргумент под Zulip-в-Grace), Рекламации — приоритетной эскалацией качества.