

Приложение А: Zulip АйТек

— грамматика тем и индексация Опух

Приложение А к РГ-СМК-Zulip-01.

Детализация к регламенту: правила именования тем и индексации Опух. Две оси: **канал** = кто участвует и кто это видит (стабильная ось, граница доступа и индексации Опух); **тема** = о чём конкретно (единица знания, то, что Опух достаёт и цитирует). Канонические описания каналов, словарь и стартовый контур — в регламенте.

Схема

ОСЬ КАНАЛОВ (кто · доступ · индексация Опух) 

#продажи	#развитие	#качество
функция	изменения	функция
операционка	(инициативы)	ISO 9001

Клиент:	Инициатива:	Регламент:
Сделка:	...ERP	Аудит:
Проблемный кейс	...Zulip	Несоответствие:
	...GRACE	САРА:
		Анализ рук-ва:

ОСЬ ТЕМ (о чём · единица знания) 

Сквозной канал #проекты (заказы): тема = Проект: <объект>/<№>

Сквозные типы (в любом канале): Решение: Рекламация:

Канал — медленная ось: каналов мало, они почти не меняются. Тема — быстрая: их много, они динамичны. Вся дисциплина сводится к тому, чтобы не путать две оси и держать закрытый список префиксов тем.

Описания каналов (для `description` в Zulip)

Грамматико-ориентированная версия; канонические формулировки — в регламенте, п. 3.

#продажи

“ Операционная работа отдела продаж: лиды, клиенты, сделки, проблемные кейсы. Изменения процессов и инициативы — НЕ сюда, а в `#развитие`. Вопросы качества и претензии клиентов — в `#качество`. Темы: `Клиент:`, `Сделка:`, `Проблемный кейс`.

#развитие

“ Внутренние инициативы и изменения: цифровизация, интеграция систем, изменения СМК. Одна тема = одна инициатива (`Инициатива: ...`). Итог фиксируем темой `Решение: ...`. Текущие: `Инициатива: Внедрение ERP`, `Инициатива: Внедрение Zulip`, `Инициатива: Интеграция GRACE`. Темы: `Инициатива:`.

#качество

“ Контроль (ОТК, лаборатория) и система менеджмента качества (ISO 9001): регламенты, аудиты, несоответствия и корректирующие действия, рекламации, анализ со стороны руководства. Изменение/пересмотр регламента как инициатива — в `#развитие`, сюда возвращаем ссылкой. Темы: `Регламент:`, `Аудит:`, `Несоответствие:`, `САРА:`, `Рекламация:`, `Анализ рука:`.

#проекты (сквозной — заказы)

“ Сквозные заказы: одна тема = один проект `Проект: <объект> / <№>`, первое сообщение — карточка, статус по шлюзам G0-G8. Детально — приложение В (сущностная модель).

Грамматика тем (закрытый список)

Префикс + стабильное имя. Префиксы — закрытый список, синонимы не плодим (`Заявка:` / `Лид:` / `Обращение:` → выбрано одно). Именно `префикс + имя` становится меткой документа в Опух.

Префикс	Канал	Что обозначает	Пример имени
<code>Проект:</code>	<code>#проекты</code>	заказ (сквозная тема)	<code>Проект: ПС-Северная / 2026-312</code>
<code>Инициатива:</code>	<code>#развитие</code>	внутренняя инициатива / изменение	<code>Инициатива: Внедрение ERP</code>
<code>Клиент:</code>	<code>#продажи</code>	контекст по клиенту	<code>Клиент: 000 Ромашка</code>
<code>Сделка:</code>	<code>#продажи</code>	конкретная сделка / пайплайн	<code>Сделка: ВРУ для Ромашки</code>
<code>Проблемный кейс</code>	<code>#продажи</code>	проблемная операционная ситуация	<code>Проблемный кейс: срыв отгрузки</code>
<code>Регламент:</code>	<code>#качество</code>	обсуждение регламента (канон — страница KB)	<code>Регламент: Входной контроль</code>
<code>Аудит:</code>	<code>#качество</code>	внутренний или внешний аудит	<code>Аудит: Внутренний, Q2-2026</code>
<code>Несоответствие:</code>	<code>#качество</code>	зафиксированное несоответствие	<code>Несоответствие: партия №312</code>
<code>САРА:</code>	<code>#качество</code>	корректирующее / предупреждающее действие	<code>САРА: по несоответствию №312</code>
<code>Анализ рук-ва:</code>	<code>#качество</code>	анализ со стороны руководства	<code>Анализ рук-ва: 2026 H1</code>

Префикс	Канал	Что обозначает	Пример имени
Решение:	любой	зафиксированное решение + обоснование	Решение: выбор корп. мессенджера
Рекламация:	#качество (ссылка из #продажи)	претензия клиента + разбор	Рекламация: Ромашка, дефект сборки

Правила

Канон vs обсуждение. Документ — источник истины (регламент, стандарт КД, методика) живёт страницей в KB (BookStack). В Zulip под `Регламент:` идёт его обсуждение и изменение, со ссылкой на страницу KB. `Решение:`, ставшее нормой, повышается до страницы KB. Не держим канонические документы «вечными» темами в чате — иначе истина расплзается между чатом и базой.

Изменение vs эксплуатация — куда писать «изменение СМК». *Изменение* с началом, концом и проектным управлением → `#развитие` (`Инициатива: Пересмотр регламентов под новую редакцию ISO`). *Установившийся артефакт и его эксплуатация* (сам регламент в KB, его аудит, несоответствия по нему) → `#качество`. СМК ведёт steady-state в своём канале, а изменение заводит инициативой в `#развитие` и оттуда ссылается назад.

Решение: — **институциональная память.** Как только тред дошёл до решения, заводим (или переименовываем тему в) `Решение: ...` с самим решением и кратким обоснованием. Это самый ценный для Опух тип: на запрос «что мы решили по X» движок отдаёт чистую цитату, а не разбирает переписку.

Рекламация: — **один источник истины на инцидент.** Факт услышан в `#продажи`, но авторитетная запись и корректирующее действие — в `#качество` (`Рекламация: ...` + связанная `САРА: ...`). Из `#продажи` ставим ссылку через `#качество>тему`. Не дублируем обсуждение в двух каналах — иначе в индексе окажется три полуверсии одного инцидента.

Стабильность тем. Тему не переиспользуют под новый предмет — заводят новую. Один «документ» не должен противоречить сам себе во времени.

Один словарь. Типы тем и сущности должны совпадать с лексикой словаря и разделов KB, чтобы Опух, индексируя все источники, видел согласованную онтологию, а не несколько языков для одних сущностей.

Связь с Опух

- **Канал/полка = граница индексации и доступа.** Коннектор (Zulip, BookStack) забирает то, что видит его токен. Подписка/доступ = осознанное решение «идёт в RAG: да/нет».
- **Источники и приоритет.** KB (BookStack) — канон, отличные RAG-документы (полка/книга/глава = готовая метадата, версии). Zulip — обсуждение и свежий статус. В ассистентах приоритет KB для «что является истиной», Zulip — для «что нового».
- **Тема/страница = единица retrieval.** Префикс + стабильное имя работают как заголовок документа и метка цитаты; по ним строятся ассистенты (например, только по `Решение:` -темам или по document set раздела СМК в KB).
- **Чувствительное защищаем не правами Zulip, а тем, что коннектор не подписан** — либо отдельным document set с ограниченным доступом. Пер-юзерные права источников в Опух автоматически не переносятся.

Масштабирование (разделы KB)

Текущие области — проекция будущей карты разделов базы знаний; при расширении ничего не переделывается.

Сейчас	Раздел KB	Потом
<code>#продажи</code>	Коммерческий	+ <code>#снабжение</code> , <code>#финансы</code> и т.д.
<code>#качество</code>	СМК / ISO 9001	—
<code>#развитие</code>	<i>ортогонален</i>	слой изменений для всех разделов
—	Инженерный	<code>#проектирование</code>
—	Производственный	<code>#производство</code>

Чек-лист

При создании канала:

- Решить: индексирует ли его Опух-бот (да/нет), записать в `description`.
- Чувствительное (цены, переговоры, претензии с юр. риском) → бот не подписан или отдельный document set.
- В `description` указать «что сюда / что не сюда» и список префиксов тем.

При создании темы:

- Префикс — из закрытого списка выше.

- Имя стабильное; новый предмет → новая тема.
 - Дошли до решения в треде → завести/переименовать в `Решение: ...`; норма → страница КВ.
 - Рекламация → запись в `#качество`, ссылка из `#продажи`.
-

Revision #2

Created 2026-06-19 03:42:48 UTC by Левицкий Алексей

Updated 2026-06-19 11:41:44 UTC by Claude Ops