

Т3. Генератор вопросов и ответов

Что делаем: Добавляем в админ-панель страницу для автоматической генерации вопросов и ответов для Kaspi Гид с помощью AI.

Цель

- Сократить время подготовки новых вопросов и ответов.
- Снизить количество редакторских итераций.

Пользовательская история

Раньше

1. Получить информацию от заказчика
2. Изучить всю информацию
3. Написать черновик вопросов и ответов
4. Согласовать с заказчиком и внести корректировки
5. Согласовать с редактором и внести корректировки
6. Согласовать с директором и внести корректировки
7. Опубликовать вопросы и ответы

Теперь

1. Получить информации от заказчика
2. Загрузить информацию, файлы и скриншоты в Генератор
3. Нажать «Подготовить вопросы» — AI генерирует список вопросов
4. Выбрать нужные вопросы, отредактировать формулировки, добавить свои вопросы
5. Нажать «Подготовить ответы» — AI создаёт ответы на выбранные вопросы
6. Скопировать результат или скачать .docx.
7. Проверить и доработать результат, если необходимо.
8. Согласовать с заказчиком и внести корректировки.
9. Согласовать с редактором и внести корректировки.
10. Согласовать с директором и внести корректировки.
11. Опубликовать вопросы и ответы

Выгода для контент менеджера

- Не нужно вручную проверять, какие обычно вопросы нужны для продукта — Генератор автоматически проверяет уже существующие вопросы из Гида и готовит новые вопросы и ответы в нужном стиле.
- Не нужно сверяться с чек-листом — Генератор при написании учитывает все правила.

Бизнес-требования

Макеты:

Процесс	Описание
Расположение генератора	Отдельный раздел в главном меню админ-панели, название «Генератор ответов». URL: https://admin.guide.crm.bc/client/generate
Загрузка информации	Текстовое поле, загрузка файлов (.docx, .pdf до 10 МБ), загрузка изображений (.jpg, .png до 20 МБ)
Генерация вопросов	Кнопка «Подготовить вопросы», AI генерирует до 20 вопросов.

Редактирование вопросов	<p>Чек-боксы для выбора необходимых вопросов.</p> <p>Изменение формулировки вопросов.</p> <p>Текстовое поле с возможностью добавить новые вопросы вручную.</p>
Генерация ответов	<p>Кнопка «Подготовить ответы», AI генерирует ответы с учётом чек-листа и стиля уже существующих вопросов.</p> <p>Результат выводится текстом с двумя кнопками: Редактировать и Скачать</p>
Редактирование ответов	<p>Список вопросов с текстовыми полями.</p> <p>Текстовое поле под каждым вопросом чтобы написать комментарий для исправления.</p> <p>Кнопка «Подготовить ответы»</p>
Экспорт результата	<p>Текстовое поле с возможностью скопировать результат.</p> <p>Кнопка «Скачать», экспортирует результат в формате Word .docx</p>

Детали процессов

Загрузка информации

Контент-менеджер может загрузить информацию о продукте через текстовое поле, файлы (.docx, .pdf) и изображения (.jpg, .png). Все материалы отображаются списком с возможностью удаления.

Текстовое поле:

- Placeholder: «Вставьте текст»
- Auto-resize при увеличении текста
- Можно вставить до 10 000 символов
- Сохраняется форматирование (переносы строк)

Загрузка файлов:

- Drag-and-drop работает корректно
- Можно загрузить несколько файлов одновременно
- Поддерживаются форматы: .docx, .pdf
- Ограничение: максимум 10 МБ на файл
- Ошибка, если формат не поддерживается или файл > 10 МБ
- Файлы парсятся и текст извлекается корректно

Загрузка изображений:

- Drag-and-drop работает корректно
- Поддерживаются форматы: .jpg, .png
- Ограничение: максимум 20 МБ на файл
- Превью изображений отображается
- Можно удалить загруженное изображение

Список загруженных материалов:

- Каждый элемент показывает название и размер
- Есть кнопка удаления для каждого элемента
- После удаления элемент пропадает из списка

Генерация вопросов

Кнопка «Подготовить вопросы» становится активной после загрузки информации. AI генерирует до 20 релевантных вопросов, стилизованных под Kaspi Гид.

Кнопка генерации:

- Кнопка неактивна (disabled), пока не загружена информация
- Становится активной при наличии текста или файлов
- При клике запускается процесс генерации

Процесс генерации:

- Показывается спиннер или прогресс-бар
- Текст: «Готовим вопросы...»
- Кнопка становится неактивной во время генерации

Качество вопросов:

- Генерируется до 20 вопросов
- Вопросы соответствуют загруженной информации
- Стилль вопросов совпадает с примерами из базы ГИДА
- Текст соответствует правилам чек-листа
- Вопросы на русском языке
- Нет явных грамматических ошибок

Отображение результата:

- Каждый вопрос в отдельной строке
- Чекбокс слева от вопроса
- По умолчанию все вопросы выбраны (чекбоксы отмечены)
- Вопросы пронумерованы

Обработка ошибок:

- Ошибка: «Не удалось подготовить вопросы. Попробуйте снова»
- Кнопка «Попробовать снова» появляется
- Ошибка логируется на бэкенде

Редактирование списка вопросов

Контент-менеджер может выбирать необходимые вопросы через чекбоксы, изменять формулировки вопросов и добавлять новые вопросы через текстовое поле.

Выбор вопросов:

- Клик по чекбоксу меняет состояние (выбран/не выбран)
- Визуальная индикация выбранных вопросов
- Состояние сохраняется при скролле

Изменение формулировки:

- Клик по вопросу переводит его в режим редактирования
- Появляется текстовое поле с текстом вопроса
- Enter или клик вне поля — сохраняет изменения
- Esc — отменяет изменения
- Изменённый вопрос визуально помечается (например, иконка карандаша)

Текстовое поле для добавления вопросов:

- Текстовое поле расположено внизу списка вопросов или в отдельной секции
- Placeholder: «Добавьте свой вопрос»
- При вводе текста и нажатии Enter вопрос добавляется в список
- Новый вопрос автоматически выбран (чекбокс отмечен)
- Можно добавить несколько вопросов

Генерация ответов

Кнопка «Подготовить ответы» активна только если выбран хотя бы один вопрос. AI создаёт ответы с учётом чек-листа контент-менеджера и стили уже существующих вопросов. Результат выводится текстом с двумя кнопками: «Редактировать» и «Скачать».

Кнопка генерации:

- Кнопка disabled, если не выбрано ни одного вопроса
- Tooltip: «Выберите хотя бы один вопрос»
- Кнопка активна при наличии выбранных вопросов

Процесс генерации:

- Показывается прогресс-бар или спиннер
- Текст: «Готовим ответы...»
- Показывается счётчик обработанных вопросов: «3 из 12»

Качество ответов:

- Ответы соответствуют вопросам
- Ответы основаны на загруженной информации
- Стиль ответов соответствует базе FAQ (по чек-листу и уже существующим вопросам)
- Ответы на русском языке
- Нет явных грамматических ошибок
- Используется правильная терминология продуктов Kaspi

Отображение результата:

- Результат выводится в текстовом блоке
- Каждый вопрос выделен жирным шрифтом
- Ответ под вопросом обычным шрифтом
- Две кнопки под результатом: «Редактировать» и «Скачать»
- Кнопка «Редактировать» переводит к следующему этапу (Редактирование ответа)
- Кнопка «Скачать» экспортирует результат в .docx (Экспорт результата)

Обработка ошибок:

- Ошибка: «Не удалось подготовить ответы. Попробуйте снова»
- Частичная генерация: если удалось создать часть ответов, они отображаются
- Кнопка «Попробовать снова» для неудачных вопросов

Редактирование ответа

После нажатия кнопки «Редактировать» отображается список вопросов с текстовыми полями. В текстовом поле под каждым вопросом можно написать комментарий для исправления. Если в поле ничего не написано, ответ остаётся без изменений.

Список вопросов с текстовыми полями:

- Каждый вопрос отображается с его текущим ответом
- Под каждым ответом есть текстовое поле для комментария
- Placeholder: «Напишите комментарий, если нужно что-то исправить...»
- Текстовое поле может быть пустым

Комментарии для исправления:

- Контент-менеджер может указать, что именно нужно изменить
- Например: «Добавьте информацию о сроках», «Упростите формулировку», «Уберите упоминание о...»
- Комментарии сохраняются для каждого вопроса отдельно

Логика обработки:

- Если поле пустое → ответ остаётся без изменений
- Если есть комментарий → AI регенерирует ответ с учётом комментария
- Кнопка «Применить исправления» запускает процесс

Повторная генерация:

- AI обрабатывает только вопросы с комментариями
- Показывается прогресс: «Исправляем ответы... 2 из 5»
- Обновлённые ответы отображаются на месте старых
- Можно повторить процесс, если результат не устраивает

Переход к экспорту:

- Кнопка «Готово» переводит к финальному просмотру и экспорту
- Можно вернуться назад для дополнительных правок

Экспорт результата

Текстовое поле с возможностью скопировать результат. Кнопка «Скачать» экспортирует результат в формате Word .docx.

Текстовое поле с результатом:

- Финальный результат отображается в текстовом блоке
- Каждый вопрос выделен жирным шрифтом
- Ответ под вопросом обычным шрифтом
- Разделитель между блоками вопрос-ответ
- Нумерация вопросов сохраняется
- Форматирование ответов (списки, абзацы) сохраняется

Копирование:

- Кнопка «Копировать» над текстовым полем
- Клик копирует весь текст в буфер обмена
- Уведомление: «Скопировано!»
- Форматирование сохраняется при вставке в текстовый редактор

Экспорт в Word:

- Кнопка «Скачать» рядом с кнопкой «Копировать»
- Клик запускает скачивание .docx файла
- Имя файла: «Kaspi Гид_Вопросы_[дата].docx»
- Файл содержит все вопросы и ответы
- Форматирование сохраняется (жирный текст, списки, абзацы)
- Файл открывается в MS Word без ошибок

Технические требования

Компонент	Требование
База опубликованных вопросов	Доступ к актуальной базе всех опубликованных вопросов для клиентов и партнёров.
Чек-лист контент-менеджера	.pdf-файл с правилами написания вопросов и ответов для Kaspi Гид.
API Kaspi GPT	Интеграция с Kaspi GPT для генерации текста.
Парсинг файлов	Библиотеки для извлечения текста из .docx и .pdf
Генерация .docx	Библиотека для создания Word документов с форматированием

Производительность и ограничения

Параметр	Требование
Время генерации вопросов	Не более 60 секунд
Время генерации вопросов	Не более 60 секунд для 20 вопросов
Максимальный размер текстового поля	10 000 символов
Максимальный размер файла .docx/.pdf	10 МБ
Максимальный размер изображения	20 МБ
Максимальное количество загружаемых файлов	20

Аналитика

Поля аналитики

Поле	Описание	Тип данных	Пример
Дата и время	Фиксирует момент выполнения действия. Используется для построения хронологии, анализа последовательности операций	дата и время	17.09.25 18:02:00

Контент-менеджер	ФИО контент-менеджера, который использует генератор.	текст	Петров Петр
Действие	Отражает, что именно произошло в системе. Позволяет отслеживать историю изменений и проводить анализ	текст	Завершена генерация Создан черновик Экспортирован результат Брошена сессия Запрошены исправления
Количество вопросов	Сколько вопросов было сгенерировано / выбрано / добавлено вручную / отредактировано. Используется для оценки эффективности генерации	число	Сгенерировано: 18 Выбрано: 14 Добавлено вручную: 3 Отредактировано: 5
Процент принятых вопросов	Отношение выбранных вопросов к сгенерированным (%). Ключевая метрика качества генерации	процент	77.8% (14 из 18)
Количество ответов	Сколько ответов было сгенерировано. Используется для подсчёта объёма работы	число	14
Количество исправлений	Сколько ответов потребовали комментариев для исправления. Используется для оценки качества генерации ответов	число	3 (21.4% от общего количества)
Время генерации вопросов	Сколько секунд заняла генерация вопросов. Используется для мониторинга производительности API	секунды	23 сек
Время генерации ответов	Сколько секунд заняла генерация ответов. Используется для мониторинга производительности API	секунды	47 сек
Общее время сессии	Общая длительность от загрузки материалов до экспорта. Ключевая метрика экономии времени	минуты	35 мин
Статус	Текущее состояние сессии генерации	текст	Завершена В процессе Брошена Ошибка
Причина ошибки	Поясняет, почему было выполнено действие — системная причина из списка	текст	Превышено время ожидания API Некорректный формат файла Недостаточно информации для генерации
Количество итераций	Сколько раз пользователь запрашивал исправления ответов. Используется для оценки качества первичной генерации	число	2

Метрики успеха

Метрика	Целевое значение	Метод измерения
Использование генератора	100% новых продуктов готовятся через генератор	Отслеживание вручную: количество использований / количество новых продуктов
Экономия времени	60-70% сокращение времени подготовки FAQ	Замер до и после внедрения генератора
Количество редакторских итераций	Снижение с 3-5 до 1-3 итераций	Замер до и после внедрения генератора
Процент материалов без правок	≥50% материалов публикуются без изменений	Подсчёт: опубликовано без правок / всего опубликовано

