# Матрица выбора правила поиска или агента

Рабочий шаблон, 6 сентября 2026. Результат заполнения - механизм для одного сценария и перечень проверок. Это не автоматическая рекомендация к запуску.

## 1 Как выбрать механизм

| Признак задачи | Кандидат | Что проверить |
|---|---|---|
| Условия и следующий шаг перечислимы | Правило / сценарный бот | Полнота веток, ошибки входных данных, повторы |
| Нужен ответ из действующих документов | Поиск; при необходимости RAG | Найденный фрагмент, обоснованность ответа, доступ |
| Нужно извлечь признаки из текста | Модель в фиксированном процессе | Формат результата, ошибки, ручная проверка |
| Нужно выбирать разрешённые действия по контексту | Агент с инструментами | Параметры вызовов, полномочия, завершение задачи, передача человеку |

Эти механизмы могут сочетаться. Сначала проверьте более простой вариант на той же выборке.

## 2 Заполненный пример

Условная задача: клиент свободным текстом просит перенести доставку. Это не клиентский кейс.

- Модель распознаёт пожелание и уточняет недостающие сведения.
- Правило проверяет право на заказ и возможность изменения.
- Инструмент готовит изменение; подтверждение требуется по согласованной политике.
- Только успешная запись в исходной системе подтверждает новый статус.
- Если сведений недостаточно или система недоступна, обращение получает сотрудник с исходным контекстом.

## 3 Контракт вашей задачи

| Вопрос | Ваш ответ |
|---|---|
| Что запускает работу? | |
| Какой результат нужен пользователю? | |

| Вопрос | Ваш ответ |
|---|---|
| Какие решения однозначны? | |
| Где нужен свободный текст или поиск контекста? | |
| Какие источники разрешены этой роли? | |
| Какие инструменты можно вызывать? | |
| Какие действия запрещены или требуют подтверждения? | |
| Кому передавать исключения? | |
| Чем подтверждается фактическое выполнение? | |

## 4 Проверка до запуска

| Пример | Допустимый результат | Запрещённое действие | Факт / разбор ошибки |
|---|---|---|---|
| Типовое обращение | | | |
| Недостаточно данных | | | |
| Источники противоречат друг другу | | | |
| Нет права на операцию | | | |
| Инструмент недоступен | | | |
| Инструкция внутри документа пытается изменить правила | | | |

Сравните завершённые задачи, существенные ошибки, пропуски, время ручной проверки и стоимость обработки. Порог приёмки и условия остановки определяются владельцем процесса до пилота. Количество ответов агента не равно экономии или росту продаж.

Основания: https://www.nist.gov/itl/ai-risk-management-framework

https://learn.microsoft.com/en-us/azure/search/retrieval-augmented-generation-overview

Услуги: https://itwhite.ru/ai-automation/ · https://itwhite.ru/ai-agents/