

RAG: ответ по базе знаний с источниками

Практический пример поиска по корпоративным материалам с проверкой прав, версий и границ уверенности.

Все названия, документы и числовые значения относятся к обезличенному учебному сценарию. Материал показывает форму работы и не утверждает результат реального заказчика.

1. Паспорт сценария

Специалисту поддержки нужно безопасно восстановить обмен и не провести документ повторно.

Вопрос Как повторить отправку документа и не создать вторую обработку?	Источники Регламент интеграции 4.2, инструкция поддержки 2.6 и журнал версий.
Ограничение Пользователь видит эксплуатационные инструкции, но не финансовый журнал.	Результат Ответ, источники, версия, граница применимости и вопрос владельцу процесса.

01 Запрос Получить вопрос и контекст роли.	02 Права Отобрать только разрешённые материалы.	03 Версии Исключить устаревшие документы.
04 Поиск Найти подтверждающие фрагменты.	05 Ответ Сформировать вывод с основаниями.	06 Контроль Показать пробел или конфликт.

2. Фрагмент интерфейса ответа

Пользователь видит не только итоговый текст, но и основания, ограничения и статус проверки.

Корпоративный помощник	
ВОПРОС	Как восстановить обмен после повторной отправки документа и не провести его второй раз?
ОТВЕТ	Проверьте идентификатор сообщения в журнале приёма. Повторно отправляйте только сообщение без отметки обработки.
ОСНОВАНИЕ	Регламент интеграции 4.2, разделы 7.1 и 7.3. Инструкция поддержки 2.6, шаг 4.
ГРАНИЦА	Для отменённых документов правило в доступных материалах не определено.
ДЕЙСТВИЕ	Передать вопрос владельцу процесса. Автоматический повтор не запускается.

Версия Использованы документы, действующие на дату учебного сценария.	Доступ Фрагменты вне прав пользователя не извлекаются и не отображаются.
--	---

3. Карта источников

Каждое утверждение в ответе должно иметь проверяемое основание.

Источник	Фрагмент	Использование
Регламент 4.2, 7.1	Идентификатор сообщения проверяется до повторной доставки.	Основной вывод
Регламент 4.2, 7.3	Обработанное сообщение повторно не проводится.	Ограничение повтора
Инструкция 2.6, шаг 4	Повтор выполняет специалист второй линии.	Роль
Инструкция 2.4	Старая последовательность без проверки идентификатора.	Исключена как устаревшая

Проверка качества

Полнота Ответ содержит источник для каждого существенного шага.	Актуальность Версия документа проверена до формирования ответа.
Права Поиск выполнен в пределах роли пользователя.	Уверенность Пробелы показаны явно, без выдуманного правила.

4. Корректный отказ от ответа

Полезный RAG должен уметь остановиться, когда документов недостаточно.

Сценарий без основания	
ВОПРОС	Можно ли автоматически списывать небольшое расхождение инвентаризации?
НАЙДЕНО	Общие инструкции по инвентаризации без утверждённого порога списания.
ОТВЕТ	В доступных материалах правило не определено. Автоматическое списание без подтверждения не рекомендуется.
СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ	Зафиксировать владельца учётной политики, допустимый порог и дату начала действия правила.

Важно. Отказ от неподтверждённого ответа является ожидаемым результатом, а не ошибкой системы.

5. Как оценивается пилот

Сравнение проводится на одной и той же эталонной выборке вопросов.

Показатель	Как считаем	Условие продолжения
Ответ с основанием	Есть корректный разрешённый источник и версия.	Порог согласует владелец базы знаний.
Критичная ошибка	Неверный источник, вывод или нарушение прав.	Каждый случай разбирается отдельно.
Корректный отказ	Основания недостаточны и это явно сообщено.	Не считается выдуманным ответом.
Время поиска	Одинаковые вопросы вручную и с помощником.	Сравнение после экспертного ревью.

1 роль контур прав	4 источника учебный набор	3 класса ответ, конфликт, отказ
------------------------------	-------------------------------------	---