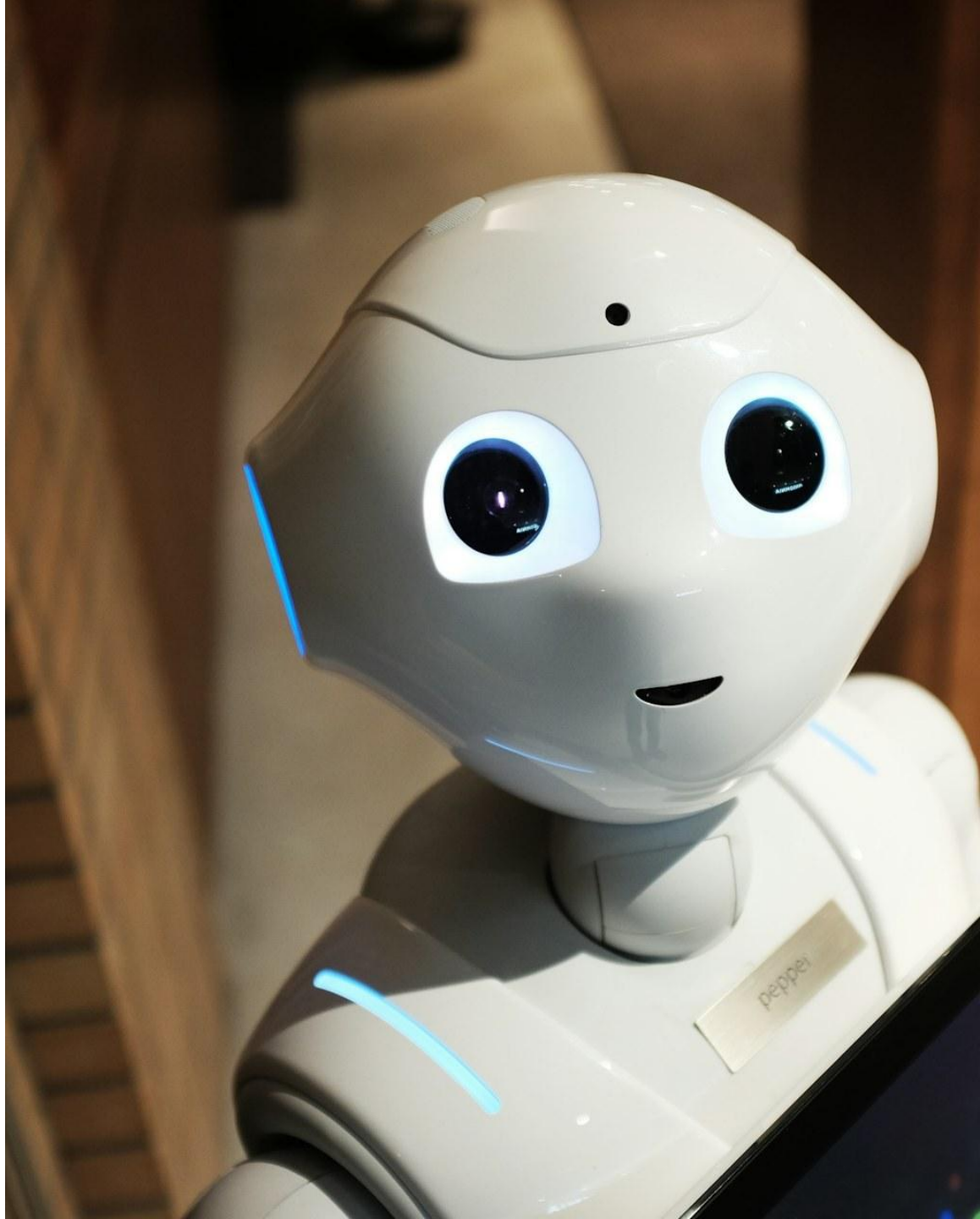
Эволюция ИИ-агентов

Как перестроить бизнес-процесс, чтобы люди и «цифровые работники» работали вместе

Пример: **кредитный конвейер на платформе Ragify**

Евгений Гречачин, директор по развитию
11.2026



ЭВОЛЮЦИЯ

Четыре ступени развития ИИ

От числа в отчёте — к сотруднику внутри процесса

Здесь Ragify

01

Предиктивный ИИ

скоринг и прогноз
решает человек

02

Генеративный ИИ

ассистент
человек переносит ответ в систему

03

Агент

исполнитель
сам вызывает инструменты

04

Цифровой работник

участник процесса
роль, полномочия, задачи, руководитель

Зрелые компании «нанимают» не чат, а цифровых работников



ОНБОРДИНГ

Цифровому сотруднику тоже нужен онбординг

- ✓ **Должностная инструкция**
  что делает и чего не делает
- ✓ **Доступ только к нужному**
  навыки и системы — по роли
- ✓ **Руководитель**
  человек или агент-координатор
- ✓ **Место в процессе**
  кто за что отвечает, к кому с вопросом
- ✓ **Нештатная ситуация**
  когда остановиться и позвать человека

Главный вопрос — не технологический, а методический: как перестроить процесс

ПРОБЛЕМА

Почему агенты остаются «чатом сбоку»

1 Процесс живёт в головах

Агенту не на что опереться: какие документы, что сверять, кто решает?

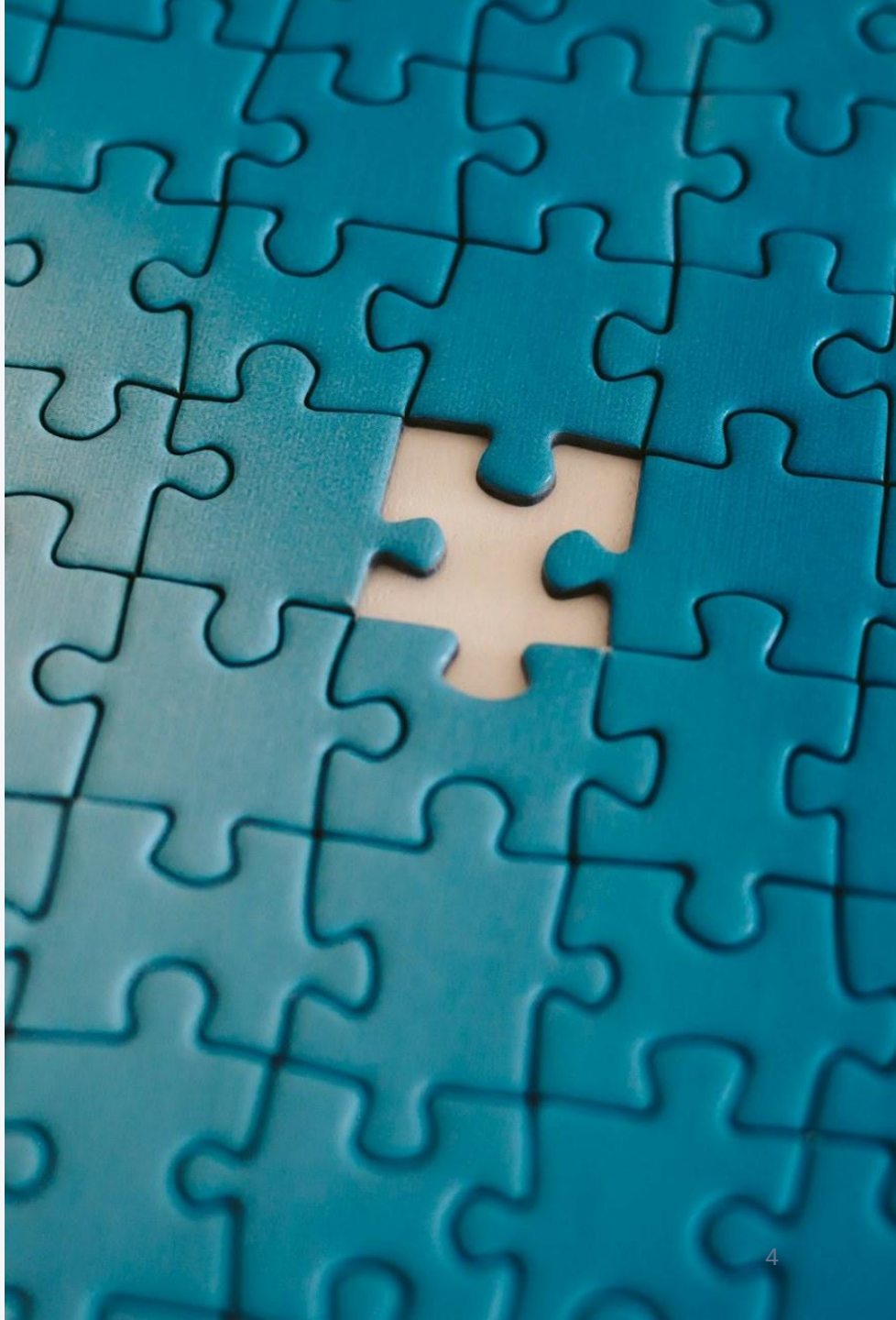
2 Доверие «всё или ничего»

Нет середины «агент готовит — человек подтверждает»

3 Агентом нельзя управлять

Ошибка на 10-м шаге из 15: начинать заново? А платные запросы?

Мы наступили на каждую — пока строили Ragify



МЕТОДИКА

Шесть принципов — и каждый в Ragify это механизм платформы

1

Процесс — настройками

а не кодом

2

Агент — сотрудник

а не функция

3

Модель понимает

формулы считают

4

Автономия

по риску решения

5

Доверие проверяется

а не декларируется

6

Управляемость

как у производства

ПРИНЦИП 1

Процесс — настройками, а не кодом

Кредитная заявка — настройка

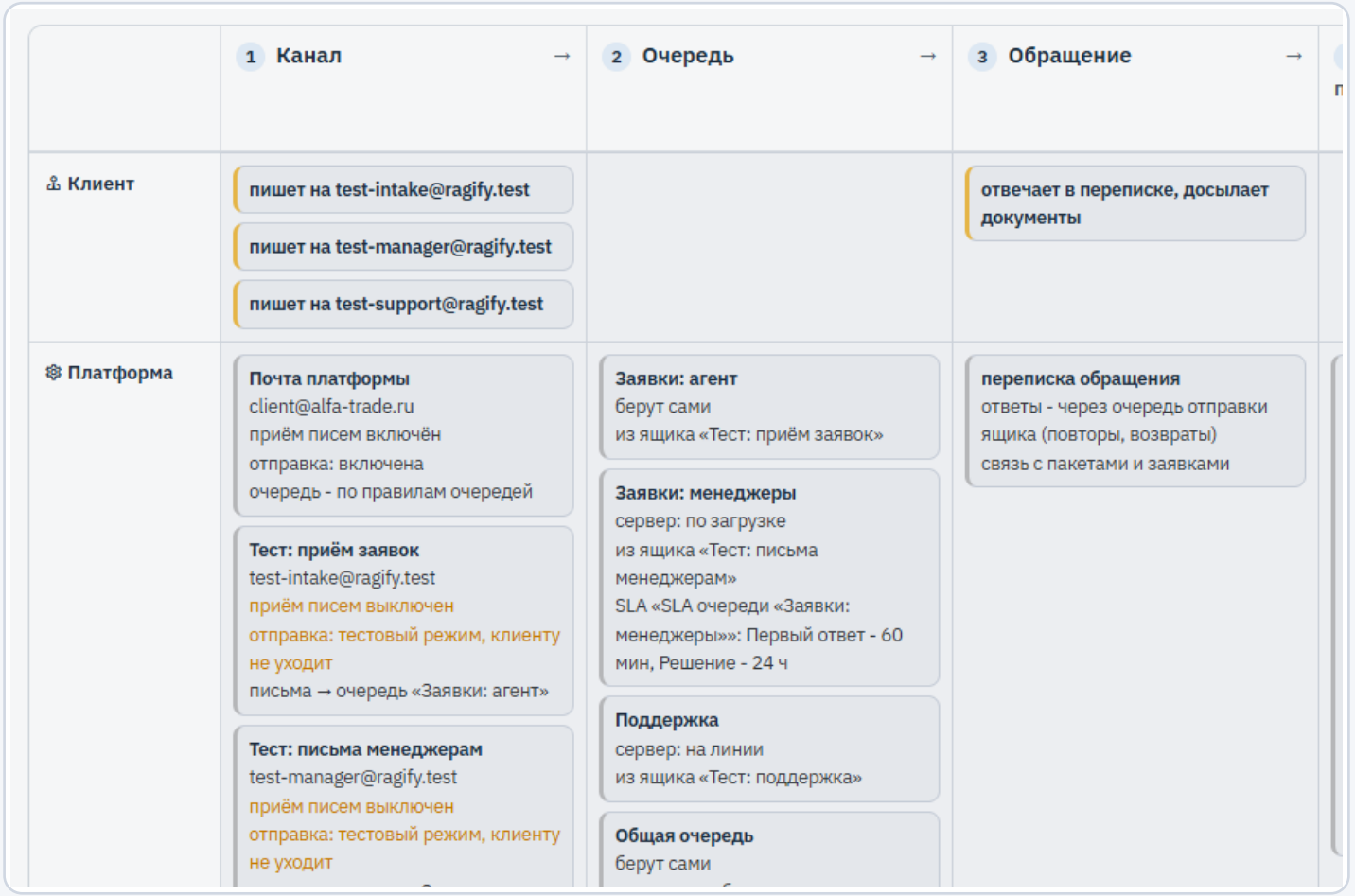
документы, поля, сверки, проверки политики, расчёты, маршрут статусов

Одно описание для всех

по нему работают и люди, и агенты

Без программистов

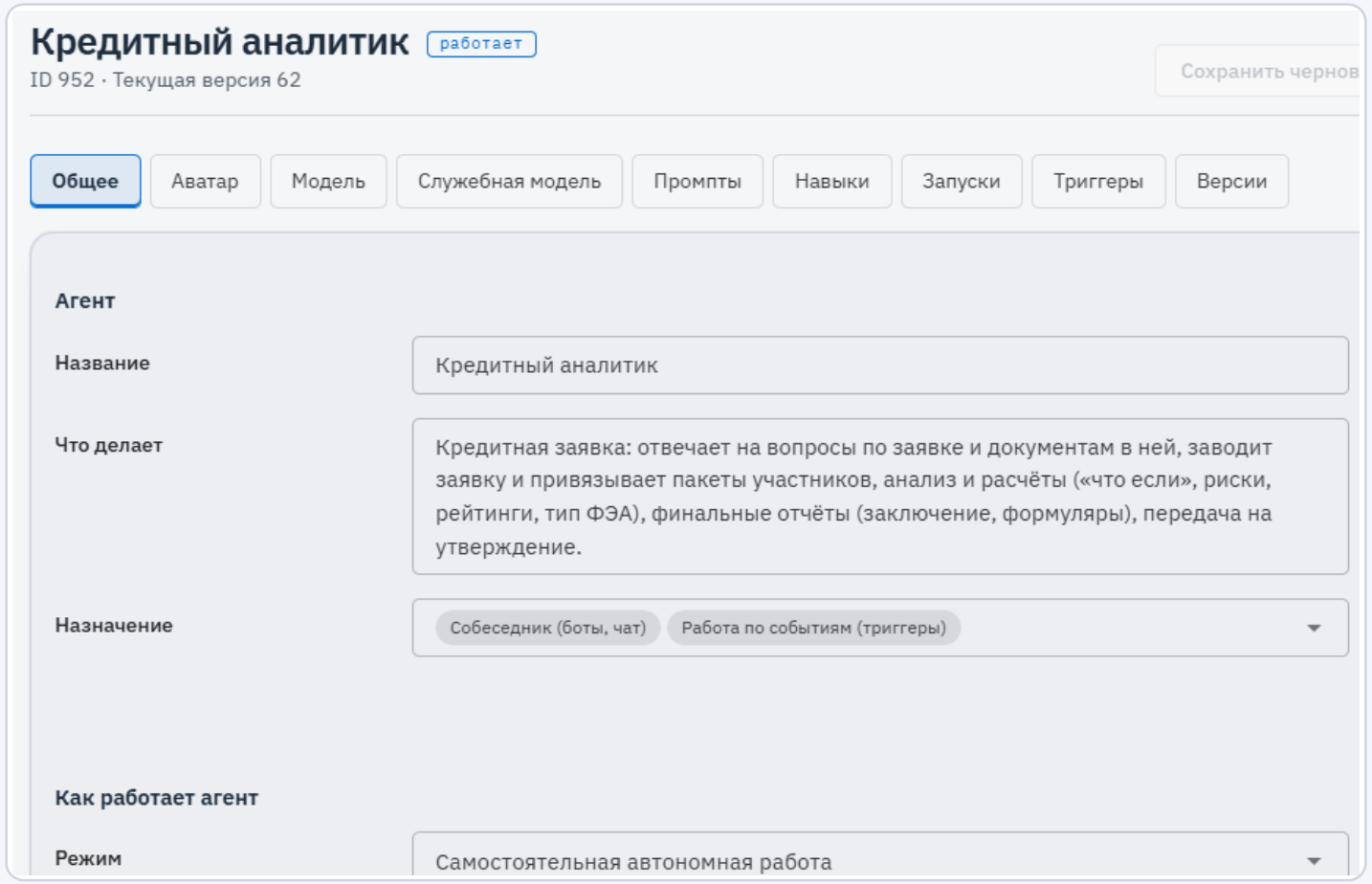
так же заводится закупка, найм, комплаенс



Карта процесса «Кредитная заявка»: от письма клиента до заключения

ПРИНЦИП 2

Агент — сотрудник, а не функция



- Должностная инструкция
- Навыки = доступные системы
- Роль в ролевой модели людей
- Журнал работы
- Руководитель: остановить, вывести из работы

Работает по просьбе человека — с правами этого человека, не больше

ПРИНЦИП 3

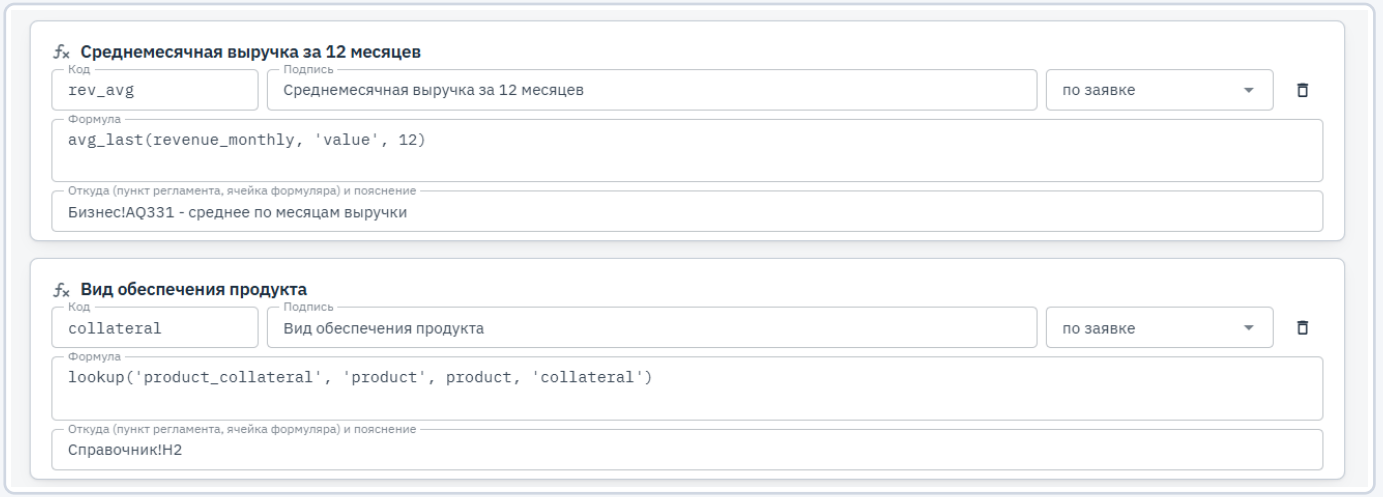
Модель понимает, формулы считают

Модель

читает документы · извлекает данные · объясняет результат · ведёт диалог

Формулы методики

показатели · лимиты · максимальная сумма кредита



Методика финансового анализа: 64 расчёта, у каждого — ячейка регламента

Деньги модель не считает
расчёт воспроизводим и проверяем аудитором

ПРИНЦИП 4

Автономию определяет риск решения

Только человек

нарушение кредитной политики, риск-исключение

Агент предлагает — человек подтверждает

записать значение, запасной источник, платный запрос

Агент делает сам

распознать, извлечь, сверить, посчитать, собрать формуляр

Автономная цепочка

цель: где риск низкий, а качество подтверждено цифрами

▼ больше автономии — когда цифры подтверждают

Агент приёма почты — один, режим — настройка

С проверкой	письмо клиенту готовит агент — отправляет менеджер
Самостоятельно	агент пишет клиенту сам; человек проверяет сделанное и может откатить

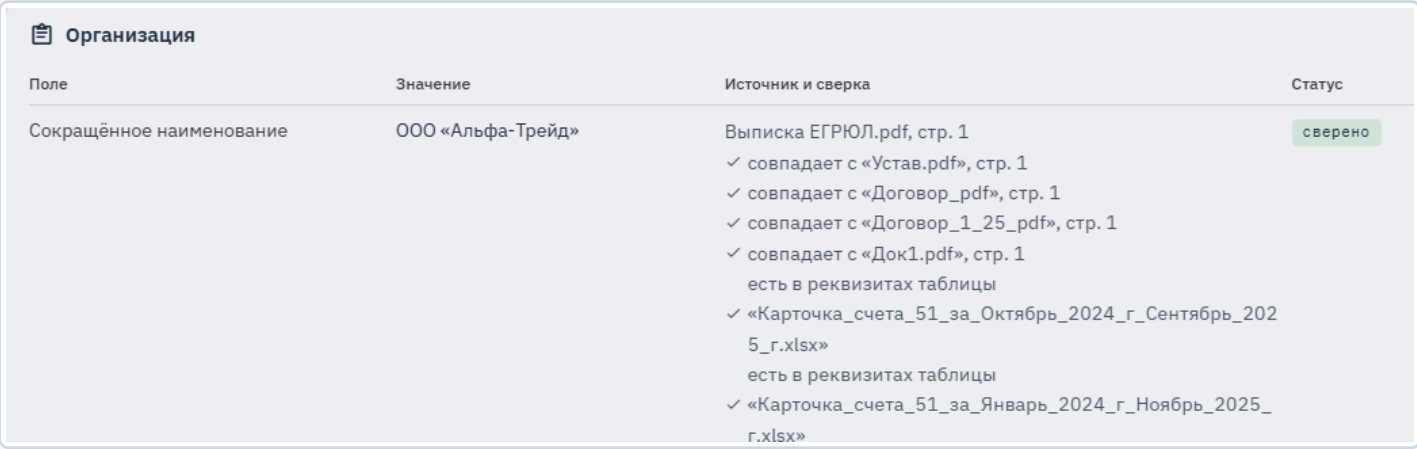
Урок из практики

Агент сам «допустил» нарушенную проверку и придумал убедительное обоснование.

Теперь — только человек. Ограничение задано платформой, а не просьбой в инструкции.

ПРИНЦИП 5

Доверие проверяется, а не декларируется



Организация

Поле	Значение	Источник и сверка	Статус
Сокращённое наименование	ООО «Альфа-Трейд»	Выписка ЕГРЮЛ.pdf, стр. 1 ✓ совпадает с «Устав.pdf», стр. 1 ✓ совпадает с «Договор_pdf», стр. 1 ✓ совпадает с «Договор_1_25_pdf», стр. 1 ✓ совпадает с «Док1.pdf», стр. 1 есть в реквизитах таблицы ✓ «Карточка_счета_51_за_Октябрь_2024_г_Сентябрь_2025_г.xlsx» есть в реквизитах таблицы ✓ «Карточка_счета_51_за_Январь_2024_г_Ноябрь_2025_г.xlsx»	сверено

У каждого значения — документ, страница и сверка с другими документами

Не подтвердилось?

Агент переписывает ответ — или ответ уходит с пометкой
«⚠ Необходимо перепроверить данные»

Источник

у каждого значения: документ, страница, внешняя система

Сверка

значения из разных документов — между собой

Ответ агента — 2 слоя проверки

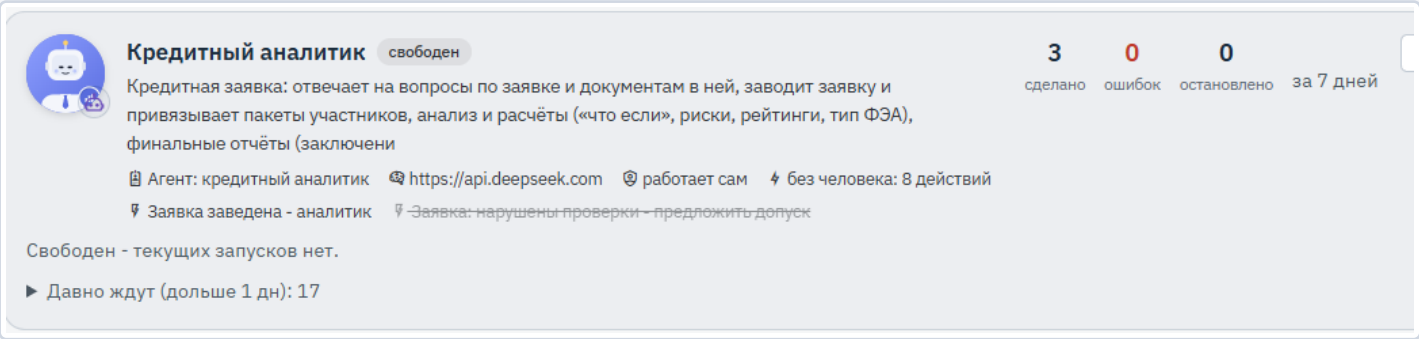
① программно: числа — из полученных данных
② проверяющая модель: каждое утверждение

Данные под защитой

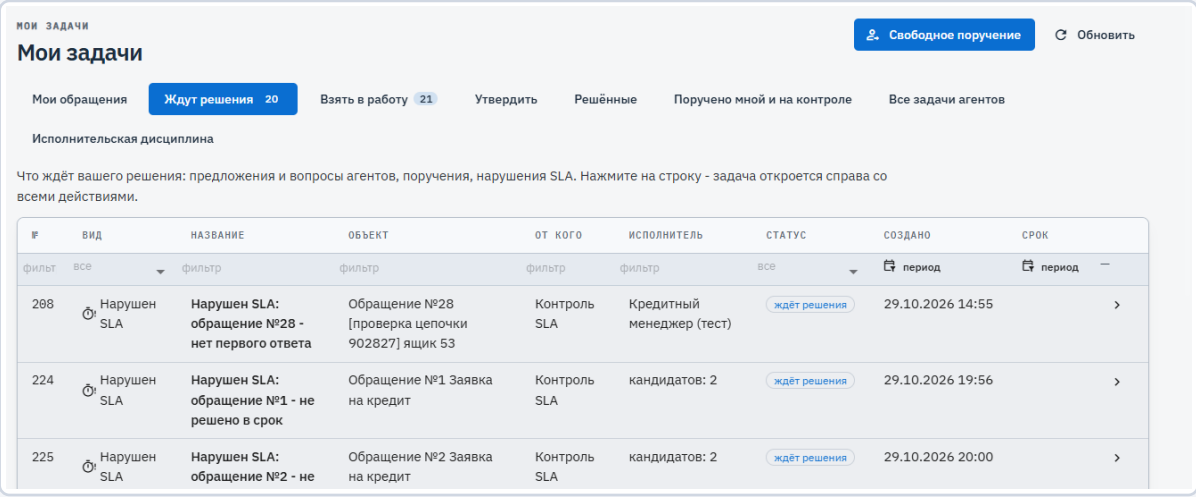
маскирование перед внешней моделью; модели — в контуре банка

ПРИНЦИП 6

Агентами можно управлять



Пульт агентов: кто что делает, сколько сделано, ошибки, остановки



«Мои задачи»: что ждёт решения человека — от агентов, поручений, SLA

Стоп

мягко — доделает шаг; сразу — ни одного нового действия

Сбой

повтор с места сбоя: сделанное не повторяется, платный запрос не уходит дважды

Задачи людям

нужно решение — у человека задача со сроком; поручения в обе стороны

События

агентов запускают триггеры: «пришло письмо», «документ загружен», «статус»

Три канала → один конвейер → люди и агенты

1 Почта

агент разбирает вложения и дозапрашивает недостающее

2 Чат

«заведи пакет по ИНН» + файлы

3 Загрузка

перетащить файлы в карточку

Ragify

- → распознать
- → определить тип
- → извлечь данные
- → сверить документы
- → открытые реестры
- → проверки по политике
- → показатели и сумма
- → формуляры и заключение

Менеджер + агент

предрешение по ИНН, сбор пакета

Аналитик + агент

«почему такая сумма?», «а на 24 мес.?» — решает аналитик

Агент-методолог

вопросы по политике; ему поручают и агенты-коллеги



РЕЗУЛЬТАТ

От часов к минутам

часы → **~10 мин**

разбор пакета вручную: карточки счетов ~40 мин, каждый договор ~15 мин

26 документов на Ragify — вместе с распознаванием сканов

95 %

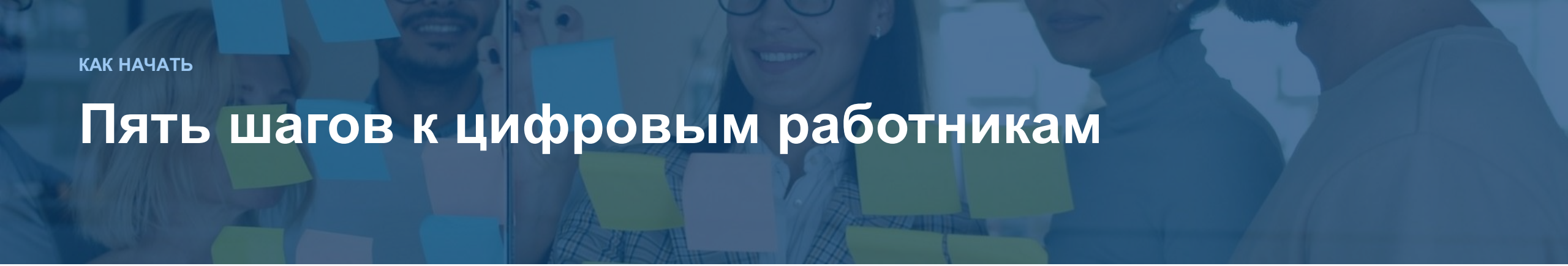
точность извлечения данных

98 %

полнота: находит почти всё

замер на эталонном наборе документов

В коде Ragify нет ничего кредитного. Лизинг, комплаенс, факторинг, проверка контрагента — так же, настройками.



КАК НАЧАТЬ

Пять шагов к цифровым работникам

1

Разложить процесс

кто какое решение принимает и на каких данных

2

Разметить решения по риску

готовая матрица полномочий

3

Формализовать методику

нормативы и расчёты — в правила

4

Запустить «в тени»

сравнить с эталоном: точность, полнота, время

5

Расширять автономию

только когда цифры подтверждают

Меняется роль людей. Аналитик: из оператора ввода — в контролёра и эксперта по исключениям. Методолог — владелец правил для людей и агентов.



Элияху Голдратт

1947–2011 · «Цель», теория ограничений

Фото: Francois-Xavier Dugres, CC BY-SA 4.0, Wikimedia Commons

«

Автоматизация — это хорошо, до тех пор пока вы точно знаете, куда поставить машину

— Элияху Голдратт

Ragify — назначь цифровому работнику его место в процессе

Спасибо!