



GUIDE COURT • SECTEUR • AUTOMOBILE ET MOBILITÉ

# Ordre ici, constat là, avis dans la boîte ? Désormais, ordre, constat et facture sont côte à côte.

Ordres de réparation, constats, avis des assureurs, factures et photos arrivent par de nombreux canaux, souvent remplis à la main. Ce guide court montre comment PaperOffice les lit, les relie par numéros concordants et permet de les interroger facilement. Pour les concessions, garages indépendants, carrosseries et flottes.

## LE SUJET

Immatriculation, VIN et montants en champs, ordre et facture reliés par le même numéro, photos et constat dans un même dossier, et questions sur l'avis de l'assureur avec les documents comme sources.

## 01 · LE PROBLÈME

# Un sinistre, beaucoup de papiers. Chacun arrive à sa façon.

Un véhicule endommagé arrive avec un ordre de dépannage écrit à la main. Suivent le constat par e-mail, les photos prises avec un téléphone, la facture de réparation et, des semaines plus tard, l'avis de l'assureur. Qui veut traiter les postes refusés rassemble toutes les pièces depuis la boîte de réception, le classeur et le logiciel d'atelier.

## POURQUOI CELA ARRIVE

**Beaucoup d'expéditeurs par sinistre**

Service de dépannage, expert, assureur, avocat et client envoient leurs documents dans leurs propres formats. Souvent, le seul lien commun est l'immatriculation ou un numéro de commande.

**L'écriture manuscrite au comptoir**

Ordres de dépannage, procès-verbaux de remise et notes sur l'ordre sont rédigés à la main. L'immatriculation et le VIN sont retapés, et un chiffre inversé n'apparaît qu'à la facturation.

**Les postes refusés se cachent dans les détails**

L'avis de l'assureur liste les postes refusés, les taux horaires et les motifs. Pour répondre, quelqu'un pose le constat, la facture et l'avis côte à côte et les compare ligne par ligne.

## COMMENT LE REPÉRER

- Les documents d'une même immatriculation sont dispersés entre boîte mail, classeur et logiciel d'atelier.
- Un client appelle, et retrouver le constat prend plus de temps que l'appel.
- L'immatriculation ou le VIN sont écrits différemment sur l'ordre et sur la facture.
- Une facture est arrivée par le portail et en pièce jointe d'un e-mail, et a été comptabilisée deux fois.
- Les délais de réponse figurant dans les courriers d'avocats n'existent que sur papier, dans le bac.

## 02 · LA DÉMARCHE AVEC PAPEROFFICE

# Lire, relier, interroger.

Votre logiciel d'atelier et de concession reste le système pour les ordres et le stock. PaperOffice lit les documents autour de chaque sinistre, les relie par leurs numéros et répond aux questions en citant les documents comme sources.

1

**Tout prendre en charge, photos comprises**

Les ordres et courriers arrivent par scanner ou téléversement ; photos et notes passent par l'application mobile directement dans le workspace de l'atelier. AI-DMS lit aussi les images et les e-mails enregistrés.

[MODULE: APPLICATION MOBILE](#)

2

**Lire l'écriture manuscrite**

Au niveau Ultra, AI-OCR lit aussi les ordres de dépannage et les procès-verbaux de remise manuscrits, ligne par ligne avec leur position. Le texte est ensuite disponible dans la recherche.

[MODULE: AI-OCR](#)

3

**Données du véhicule en champs**

Un IDP Agent lit l'immatriculation, le VIN, le numéro de commande, les lignes et les montants. Pour les certificats d'immatriculation, le modèle **Certificat d'immatriculation / Permis de circuler** fournit l'immatriculation, le VIN, le propriétaire et la première immatriculation.

[MODULE: IDP AGENT](#)

4

**Relier par numéro**

À partir d'AI-DMS Premium, le Knowledge Graph relie les documents du même workspace dont le numéro de document ou de référence concorde, comme un ordre et sa facture.

[MODULE: KNOWLEDGE GRAPH](#)

5

**Questions sur l'avis**

Le chat documentaire lit le constat, la facture et l'avis de l'assureur, et répond à des questions telles que « Quels postes ont été refusés ? ». Il indique les documents ; vous contrôlez chaque chiffre dans l'original.

[MODULE: CHAT DOCUMENTAIRE](#)

## 03 · DANS L'APPLICATION

# Comment l'ordre et la facture se rejoignent.

Voici comment le comptoir et le bureau mettent en place le processus. La base est un workspace d'atelier avec AI-DMS Premium ; vous traitez les ordres manuscrits avec Ultra.

1

## Écriture manuscrite avec Ultra

Sélectionnez les ordres manuscrits, choisissez **Actions** > **Agents et workflows** > **AI-DMS** et réglez le niveau Ultra. Les factures imprimées et les constats passent par Premium.

2

## Lire les données du véhicule

Sélectionnez un certificat d'immatriculation, ouvrez **Actions** > **Agents et workflows** > **IDP** et créez un agent à partir du modèle **Certificat d'immatriculation / Permis de circuler**. Pour les ordres, créez un agent distinct avec immatriculation, VIN et numéro de commande.

3

## Voir la transaction

Dans la liste des documents, choisissez la vue **Opérations** sous **Basculer la vue**. L'ordre et la facture portant le même numéro sont reliés ; un double-clic ouvre chaque document.

4

## Regrouper photos et constat

Glissez une photo sur le constat et choisissez **Créer un dossier de documents**. Les images, le constat et l'avis de l'assureur d'un même sinistre se retrouvent alors visiblement ensemble.

5

## Interroger et fixer les délais

Utilisez **Demander à l'agent** pour poser des questions sur l'avis de l'assureur. Pour la réponse à l'assureur, ajoutez une tâche avec échéance et responsable dans l'onglet **Activités**.

### CONSEIL DE TERRAIN

**Mettez le numéro d'ordre sur chaque facture** Imprimez le numéro d'ordre sur la facture et le devis, et demandez aux experts de le reprendre. Le Knowledge Graph relie alors les documents d'un sinistre pendant le traitement.

## 04 · UN EXEMPLE

# Une carrosserie garde chaque sinistre sous les yeux.



Une carrosserie et peinture de 22 salariés répare des véhicules accidentés, principalement pour le compte de conducteurs assurés. Le conseiller après-vente prend les véhicules en charge, commande les experts, établit les factures et répond aux avis des assureurs, souvent entre deux appels.

**AVANT**

- L'ordre de dépannage manuscrit reste dans le bac du comptoir.
- Le constat et les photos sont dans la boîte mail, la facture dans le logiciel d'atelier.
- Pour un avis d'assureur, elle pose trois impressions côte à côte et surligne les lignes.
- La date limite de réponse à l'assureur est notée sur un post-it collé sur l'écran.

**AVEC PAPEROFFICE**

- L'ordre, le constat, les photos et l'avis de l'assureur se trouvent dans le workspace de l'atelier.
- Ultra lit l'ordre de dépannage, et l'IDP Agent prend en charge l'immatriculation et le numéro d'ordre.
- Dans la vue **Opérations**, la facture se rattache à l'ordre par le numéro d'ordre.
- Elle interroge le chat sur les postes refusés, contrôle l'original et ajoute une tâche avec échéance.

Cas d'atelier inventé à des fins d'illustration. Vérifiez vous-même quels numéros figurent sur vos documents, qui examine les avis des assureurs et comment vous traitez les données clients.

## 05 · LISTE DE CONTRÔLE

# Votre atelier est-il prêt pour des documents reliés ?

Utilisez ces points pour préparer le comptoir et le bureau. Plus vos documents partagent de numéros, plus PaperOffice les relie.

- ☐ L'atelier, les ventes et la flotte disposent chacun d'un workspace propre avec des droits adaptés.
- ☐ La facture et le devis portent le numéro d'ordre du sinistre.
- ☐ L'agent d'ordres a été testé sur trois vrais ordres, dont un manuscrit.
- ☐ Quelqu'un vérifie régulièrement les factures signalées comme doublon possible.
- ☐ Celui qui examine les avis de l'assureur contrôle chaque chiffre d'une réponse du chat dans l'original.
- ☐ Le workspace de l'atelier fonctionne avec AI-DMS Premium, les ordres manuscrits avec Ultra.
- ☐ Les champs des ordres sont fixés : immatriculation, VIN, numéro d'ordre, date, client.
- ☐ Les smartphones du comptoir sont associés, et les photos arrivent dans le workspace de l'atelier.
- ☐ Les réponses aux assureurs et les délais figurant dans les courriers d'avocats ont des tâches avec échéance.
- ☐ Pour les contrats de vente avec des données clients, le workspace demande un mot de passe ou un code SMS à l'ouverture.

## 06 · QUESTIONS FRÉQUENTES

# Ce que les chefs d'atelier et le bureau demandent en premier.

## Comment PaperOffice fonctionne-t-il avec notre logiciel d'atelier ?

Les ordres, le stock de véhicules et la comptabilité restent dans vos systèmes. PaperOffice lit les documents qui les entourent. Vous transférez immatriculations, montants et délais dans votre logiciel par export ou via la REST API, et les assistants IA interrogent via MCP.

## Peut-on retrouver tous les documents d'une immatriculation ?

Saisissez l'immatriculation dans la barre de recherche. La recherche la trouve dans le texte de tous les documents, y compris les scans et photos, et met en évidence l'endroit sur la page. Elle parcourt les workspaces auxquels vous avez des droits.

## PaperOffice lit-il les notices des fabricants en anglais ?

Oui. La reconnaissance de texte détermine seule la langue de chaque page. Dans l'IDP Agent, vous choisissez la langue de sortie ainsi que le format des dates, des nombres et de la devise, pour que les champs arrivent sous une forme homogène.

## PaperOffice repère-t-il les postes refusés dans un avis d'assureur ?

Demandez au chat documentaire quels postes l'assureur a refusés et pour quel motif. Il lit les documents et les cite comme sources. Contester ou non reste votre décision, après examen de l'original.

## Que se passe-t-il pour les factures arrivées deux fois ?

Avec AI-DMS Premium, PaperOffice vérifie si le contenu ou le numéro de document de l'émetteur existe déjà dans le compte. Une correspondance apparaît sous forme de **Doublon possible** avec son motif. Vous décidez avant que quoi que ce soit ne soit comptabilisé deux fois.

## Comment suivre les délais figurant dans les courriers d'avocats ?

Un IDP Agent lit le type de délai et la date limite comme champs, avec leur emplacement dans la source. Sur le courrier, vous ajoutez une tâche avec échéance et responsable dans l'onglet **Activités**. L'appréciation juridique reste à votre avocat.

## 07 · COMMENT COMMENCER

# Reliez votre prochain sinistre.

Créez un compte sur [app.paperoffice.ai](https://app.paperoffice.ai), téléversez l'ordre, le constat et la facture d'un même sinistre et traitez-les avec AI-DMS Premium. Vous payez à l'usage ; la page tarifs présente les niveaux.

**Tester un sinistre clos**

Téléversez les documents d'un sinistre terminé. Vous verrez quels documents le graphe relie et où un numéro commun manque.

**Convenir des champs avec le comptoir**

Décidez avec le comptoir et le bureau les champs que chaque ordre doit fournir, et testez l'agent sur des ordres faciles et difficiles à lire.

**Attribuer les délais**

Décidez qui traite les réponses aux assureurs et les délais figurant dans les courriers d'avocats, et ajoutez-y des tâches avec échéance sur le document.

## FICHES TECHNIQUES SUR CE SUJET

**Application mobile**[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-mobile-app-fr.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-mobile-app-fr.pdf)**AI-OCR**[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ocr-fr.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ocr-fr.pdf)**IDP Agent**[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-idp-intelligent-document-processing-fr.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-idp-intelligent-document-processing-fr.pdf)**Knowledge Graph**[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-graph-fr.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-graph-fr.pdf)**Chat documentaire**[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-document-chat-fr.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-document-chat-fr.pdf)**Recherche intelligente**[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-smart-search-fr.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-smart-search-fr.pdf)

## POUR ALLER PLUS LOIN

**Automobile et mobilité**[paperoffice.ai/fr/solutions/industrie/ai-automobile-mobilite-gestion-documents](https://paperoffice.ai/fr/solutions/industrie/ai-automobile-mobilite-gestion-documents)

## POUR ALLER PLUS LOIN

[paperoffice.ai/fr/solutions/industrie/ai-automobile-mobilite-gestion-documents](https://paperoffice.ai/fr/solutions/industrie/ai-automobile-mobilite-gestion-documents)

## TARIFS

[paperoffice.ai/fr/tarifs](https://paperoffice.ai/fr/tarifs)

## CONTACT

[paperoffice.ai/fr/contact](https://paperoffice.ai/fr/contact)