



简明指南 · 行业 · 汽车与出行

订单在这里，损伤报告在那里，核损审核却在收件箱里？ 现在，订单、损伤报告和发票并排存放。

维修工单、损伤报告、保险公司的核损、发票和照片通过多种渠道送达，而且常常是手工填写的。本简明指南展示 PaperOffice 如何读取这些文件，通过相同的编号将它们关联起来，并使其便于提问。适用于经销商、独立修理厂、车身维修店和车队。

主要内容

车牌、VIN 和金额作为字段，订单与发票通过相同编号相互关联，照片与损伤报告存放在同一个文件夹中，关于保险公司核损的问题则以文件作为来源作答。

01 · 问题所在

一宗理赔，许多文件。 每份来得都不一样。

一辆受损的车辆进店时，附有一张手写的拖车委托单。随后，损伤报告通过电子邮件送达，手机拍摄的照片接踵而至，接着是维修发票，而几周之后还有保险公司的核损。若要结算核减的项目，就得从收件箱、档案柜和车间软件中把所有材料逐一找齐。

成因

每宗理赔的发件方众多

拖车服务、评估员、保险公司、律师和客户都以各自的格式发送文件。通常唯一的共同线索就是车牌号或订单号。

接待台上的手写内容

拖车委托单、交车记录和订单上的备注都是手写的。车牌和 VIN 需要重新输入，而一个颠倒的数字要到开具账单时才会暴露。

核减藏在细节里

保险公司的核损会列出被核减的项目、工时费率和理由。要作出答复，就得把损伤报告、发票和核损并排摆放，逐行比对。

如何察觉

- 同一车牌的文件散落在收件箱、档案柜和车间软件之中。
- 客户来电，找到损伤报告所花的时间比通话本身还长。
- 车牌或 VIN 在订单和发票上的写法不同。
- 同一张发票既从门户网站收到，又作为邮件附件收到，结果被入账两次。
- 律师函中的答复期限只存在于托盘中的纸质文件上。

02 · PAPEROFFICE 的解决方式

读取，关联， 提问。

您的车间和经销商软件仍是订单和库存的系统。PaperOffice 负责读取每宗理赔周边的文件，通过编号将它们关联起来，并以文件作为来源回答问题。

1

一切都能接收，照片也不例外

订单和信件通过扫描仪或上传进入系统，照片和备注则通过移动应用直接进入车间的 Workspace。AI-DMS 还能读取图片和已保存的邮件。

模块: 移动应用

2

读取手写内容

在 Ultra 级别下，AI-OCR 还能逐行读取手写的拖车委托单和交车记录，并标明位置。文字随后即可用于搜索。

模块: AI-OCR

3

车辆数据作为字段

IDP Agent 会读取车牌、VIN、订单号、明细项和金额。对于行驶证，**车辆登记证 / 行驶证** 模板会读取车牌、VIN、车主和首次登记日期。

模块: IDP AGENT

4

按编号关联

从 AI-DMS Premium 起，Knowledge Graph 会关联同一 Workspace 中文件编号或参考编号相符的文件，例如订单及其发票。

模块: KNOWLEDGE GRAPH

5

关于核损的问题

文档聊天会读取损伤报告、发票和保险公司的核损，并回答诸如“哪些项目被核减了？”之类的问题。它会指明文件来源；每个数字仍需您在原件中核对。

模块: 文档问答

03 · 应用中的操作

订单与发票 如何汇集在一起。

以下是接待台和办公室如何设置这一流程。基础是一个启用 AI-DMS Premium 的车间 Workspace；手写订单请使用 Ultra 处理。

1

手写内容使用 Ultra

选中手写订单，选择 **操作** > **代理与工作流** > **AI-DMS** 并设置 Ultra 级别。打印的发票和损伤报告则在 Premium 级别下处理。

2

读取车辆数据

选中一份行驶证，打开 **操作** > **代理与工作流** > **IDP**，并从 **车辆登记证 / 行驶证** 模板创建代理。对于订单，请另行创建一个包含车牌、VIN 和订单号的代理。

3

查看交易

在文件列表中，选择 **选项** 下的 **交易** 视图。编号相同的订单和发票会挂在一起；双击即可打开每份文件。

4

将照片与报告合并

将照片拖到损伤报告上，然后选择 **创建文档文件夹**。同一宗理赔的图片、损伤报告和保险公司核损便会清楚地存放在一起。

5

提问并设置期限

使用 **询问代理** 询问保险公司的核损。对于给保险公司的答复，请在 **活动** 选项卡上添加一项带期限和负责人的任务。

实践经验

在每张发票上标注订单号 请在发票和报价单上印制订单号，并请定损员将其沿用。这样，Knowledge Graph 便会在处理过程中关联一宗理赔的所有文件。

04 · 案例

一家车身维修店， 每宗理赔都一目了然。



一家拥有 22 名员工的车身与喷漆维修店，主要受投保车主委托修理事故车辆。接待顾问负责接收车辆、委托定损员、开具发票并回复保险公司的核损，而这些工作常常是在两通电话之间完成的。

使用前

- 手写的拖车委托单放在接待台的托盘里。
- 损伤报告和照片在收件箱里，发票则在车间软件中。
- 为了处理保险公司的核损，她把三份打印件并排摆开，并在行上做标记。
- 给保险公司的答复期限写在屏幕上的一张便利贴上。

使用 PAPEROFFICE 后

- 订单、损伤报告、照片和保险公司核损都存放在车间的 Workspace 中。
- Ultra 读取拖车委托单，IDP Agent 则接手车牌和订单号的读取。
- 在 交易 视图中，发票通过订单号挂在订单之下。
- 她向聊天询问被核减的项目，核对原件，并添加一项带期限的任务。

这是为说明而虚构的车间案例。请自行确认您的文件上出现哪些编号，由谁负责评估保险公司的核损，以及您如何处理客户数据。

05 · 检查清单

您的车间是否已准备好迎接相互关联的文件？

请用这些要点为接待台和办公室做好准备。您的文件共享的编号越多，PaperOffice 就能关联得越多。

- ☐ 车间、销售和车队各自拥有具有适当权限的 Workspace。
- ☐ 发票和报价单标注了该宗理赔的订单号。
- ☐ 订单代理已在三份真实订单上测试，其中包括一份手写订单。
- ☐ 有人定期检查被标记为可能重复的发票。
- ☐ 负责评估保险公司核损的人，会在原件中核对聊天答案的每一个数字。
- ☐ 车间 Workspace 以 AI-DMS Premium 运行，手写订单以 Ultra 处理。
- ☐ 订单的字段已设定：车牌、VIN、订单号、日期、客户。
- ☐ 接待台的智能手机已配对，照片进入车间的 Workspace。
- ☐ 给保险公司的答复和律师函中的期限都设有带期限的任务。
- ☐ 对于含有客户数据的销售合同，该 Workspace 在打开时要求输入密码或短信验证码。

06 · 常见问题

服务经理和办公室 首先想知道的问题。

PaperOffice 如何与我们的车间软件配合？

订单、车辆库存和记账仍保留在您的系统中。PaperOffice 负责读取其周边的文件。您可以以导出的形式，或通过 REST API，将车牌、金额和期限传入您的软件；AI 助手则可以通过 MCP 进行查询。

我们能找到某个车牌的所有文件吗？

在搜索栏中输入车牌号。搜索会在所有文件的文字中查找，包括扫描件和照片，并在页面上标出位置。它只搜索您有权限的 Workspace。

PaperOffice 能读取英文的厂商通知吗？

可以。文字识别会自行判断每一页的语言。在 IDP Agent 中，您可以选择输出语言，以及日期、数字和货币的格式，使字段以统一的形式呈现。

PaperOffice 能在保险公司的核损中找到被核减的项目吗？

可以向文档聊天询问保险公司核减了哪些项目以及理由。它会读取文件并将其作为来源列出。是否提出异议由您决定，但需先查看原件。

重复收到的发票会怎样？

使用 AI-DMS Premium 时，PaperOffice 会检查内容或出票方的单据编号是否已存在于账户中。相符时，文件上会显示 **可能的重复项** 及其原因。在任何款项被重复入账之前，您可以先作出决定。

我们如何跟踪律师函中的期限？

IDP Agent 会将期限类型和期限日期作为字段读取，并附上出处位置。在该函件上，您可以在 **活动** 选项卡中添加一项带期限和负责人的任务。法律评估仍由您的律师负责。

07 · 如何开始

关联您的下一宗理赔。

请在 app.paperoffice.ai 创建账户，上传一宗理赔的订单、损伤报告和发票，并使用 AI-DMS Premium 进行处理。您按处理量付费；价格页面列有各个级别。

测试一宗已结案的理赔

上传一宗已完成理赔的文件。您将看到图谱关联了哪些文件，以及哪里缺少共享的编号。

与接待台商定字段

与接待台和办公室一起确定每份订单应提供哪些字段，并在字迹清晰和难以辨认的订单上测试代理。

分配期限

确定由谁负责回复保险公司和律师函中的期限，并在相应文件上为其添加带期限的任务。

本主题相关的产品数据表

移动应用

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-mobile-app-zh.pdf

AI-OCR

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ocr-zh.pdf

IDP Agent

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-idp-intelligent-document-processing-zh.pdf

Knowledge Graph

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-graph-zh.pdf

文档问答

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-document-chat-zh.pdf

智能搜索

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-smart-search-zh.pdf

本主题更多内容

汽车与出行

paperoffice.ai/zh/solutions/hangye/ai-automotive-mobility-document-management



本主题更多内容

paperoffice.ai/zh/solutions/hangye/ai-automotive-mobility-document-management

价格

paperoffice.ai/en/pricing

联系我们

paperoffice.ai/zh/lianxi