



دليل موجز • المشكلة • فقدان المعرفة

يفادر زميل. من يعرف التاريخ الآن؟ اسألوا مستنداتكم. تُظهر الإجابة مصادرها.

عندما يفادر أصحاب الخبرة، يرحل السياق معهم في الغالب: أي ملحق ينطبق، وما الذي أُنْفَق عليه مع العميل، ولماذا حُلَّت المسألة بتلك الطريقة. يوضح هذا الدليل الموجز كيف يربط PaperOffice المستندات، ويجعلها قابلة للاستعلام، ويلتقط ما يعرفه الناس.

النقطة الأساسية في جملة واحدة

اقرأوا، واربطوا، واسألوا: يتعرف AI-DMS على الشركات والأشخاص والأرقام، ويربط Knowledge Graph المستندات التي تنتمي معًا، وتجيّب الدردشة عن الأسئلة بالمستندات التي تقف وراءها.

المعرفة تعيش في الرؤوس. وفي ملاحظات مبعثرة.

من اعتنى بعمله لسنوات يعرف تاريخه: الاتفاقيات والملاحق والترتيبات الخاصة. جزء كبير من ذلك موجود في المستندات، لكنه موزع على مجلدات وصناديق بريد ودفاتر. عندما يغادر ذلك الشخص، يبدأ خلفه بالبحث والسؤال هنا وهناك.

لماذا يحدث ذلك

تسليم المهام قصير

غالبًا لا يحصل التعريف الأولي إلا على أيام قليلة. كل ما لا يُذكر في تلك الفترة، على الخلف أن يكتشفه وحده لاحقًا.

الملاحظات خاصة

إعدادات الآلات واتفاقيات الهاتف وحيل المهنة موجودة في الدفاتر أو على أوراق صغيرة أو في صندوق بريد شخصي. لا يستطيع الآخرون رؤيتها.

الروابط غير مكتوبة في أي مكان

العقد والملحق وتقرير القبول موجودة في مجلدات مختلفة. من أرشفها هو من يعرف أنها تنتمي معًا.

كيف تلاحظ ذلك

- لبعض العملاء يوجد شخص واحد فقط يعرف التفاصيل.
- بعد مغادرة أحدهم تعود الأسئلة نفسها مرارًا.
- يقضي الموظفون الجدد وقتًا طويلًا في البحث عن تاريخ حالة ما.
- تُتخذ القرارات من جديد لأن الأسباب القديمة لا تُعثر عليها.
- تبقى الملاحظات المكتوبة بخط اليد في الأدراج، وتُصوّر عند الحاجة.

الأرشفة تتحول إلى سياق.

تبقى المعرفة عندما تُكتب، ويمكن العثور عليها، وتكون مرتبطة بالمستندات الصحيحة. يقرأ PaperOffice المستندات، ويربطها في حالات، ويجيب عن الأسئلة المتعلقة بها. وما يعرفه الناس عن ظهر قلب يُدوّن في قاعدة المعرفة.

1 الجمع وجعله قابلاً للقراءة

تصل العقود والتقارير ورسائل البريد والممسوحات إلى Workspace عبر الرفع أو Connector أو الاستيراد. يقرأ AI-OCR الممسوحات أيضًا، وفي مستوى Ultra يقرأ الخط اليدوي كذلك.

الوحدة: AI-OCR

2 الشركات والأشخاص والأرقام

من AI-DMS Premium فصاعدًا يقرأ PaperOffice من كل مستند الشركات والأشخاص والتواريخ والمبالغ وأرقام الفواتير والعقود، ويوحد كتابات الشركة الواحدة.

الوحدة: الكيانات

3 التعرف على الحالات

يربط Knowledge Graph المستندات التي لها رقم مرجعي واحد، ومن الشريك التجاري نفسه، وذات المحتوى المتشابه. وتضيفون روابطكم الخاصة بالسحب والإفلات.

الوحدة: KNOWLEDGE GRAPH

4 اسألوا بدلاً من البحث

تجيب الدردشة عن الأسئلة عبر Workspace واحد أو عدة Workspaces أو جميعها، وتقرأ المستندات المطابقة بنفسها. تُدرج المستندات التي وجدتتها تحت الإجابة.

الوحدة: دردشة المستندات

5 التقاط ما يعرفه الناس

في قاعدة المعرفة يكتب فريقكم المقالات والأسئلة الشائعة والمقتطفات، بعدة لغات أيضًا. وتجيب وكلاء الدردشة الخاصة بكم من قواعد المعرفة المعيّنة لها.

الوحدة: قاعدة المعرفة

من كومة الملاحظات إلى مستندات قابلة للاستعلام.

كل خطوة تعمل في تطبيق الويب. كما أن Knowledge Graph والكيانات والخط الزمني متاحة عبر REST API وكأدوات MCP، مثلًا لـ Claude أو Cursor.

1 المعالجة مع Premium

حددوا المستندات، واختاروا الإجراءات، وكلاء وسير عمل، AI-DMS واضبطوا مستوى Premium أو Ultra. تُنشأ الكيانات والعلاقات أثناء هذه المعالجة.

2 شاهدوا الحالات

في قائمة المستندات اختاروا عرض المعاملات ضمن خيارات تكوين العرض. يظهر المرجع نفسه والشريك نفسه والتشابه كخطوط ملونة.

3 اربطوها بأنفسكم

اسحبوا مستندًا فوق آخر واختاروا ربط المستندات، مع نوع علاقة وملاحظة. تبقى المستندات حيث هي.

4 التسلسل الزمني بالترتيب

يرتب عرض الخط الزمني المستندات حسب التاريخ. وداخل المستند يحتوي تبويب الأنشطة على الملاحظات والمهام ذات الموعد النهائي والمسؤول.

5 اسألوا والتقطوا

اسألوا عبر أسأل الوكيل؛ يعرض شريط المصادر المستندات التي تقف وراء الإجابة. ضمن Knowledge Base AI مقالات يبدأ إنشاء مقالًا جديدًا لقاعدة المعرفة.

نصيحة من الواقع العملي

خططوا التسليم كأُسئلة قبل أن يغادر أحدهم، اجمعوا الأسئلة التي سيطرحها خلفه. ما تجيب عنه الدردشة من المستندات يبقى مؤتمًا. أما الباقي فيدونه صاحب الخبرة كمقالات في قاعدة المعرفة.

ورشة تؤمّن معرفة معلمها.

ورشة آلات عائلية تضم 18 موظفًا. سيتقاعد الفني المعلم خلال عام. إعدادات الآلات واتفاقيات العملاء وملاحظات الإصلاح موجودة في دفاتره وفي مجلدات الطلبات وفي صندوق بريده. ومن المقرر أن يتولى زميل شاب المهمة.



مع PAPEROFFICE

- تُمسح الدفاتر ضوئيًا وتُقرأ بـ AI-DMS Ultra، مع الخط اليدوي.
- يربط Knowledge Graph المستندات التي لها رقم الطلب نفسه في حالة واحدة.
- ما هو غير مكتوب في أي مكان، يدوّنه المعلم كمقالات مع زميله.
- يسأل الزميل الدردشة ويفتح المستندات التي تقف وراء الإجابة.

قبل

- تصل الأسئلة عن العملاء الدائمين إلى المعلم، غالبًا هاتفياً داخل الورشة.
- دفاتره مرتبة بنظامه الخاص.
- الطلبات والرسومات وأسئلة المتابعة موجودة في مجلدات منفصلة.
- يتم التعريف بالمهام بالمشاهدة والسؤال.

مثال توضيحي لنشاط تجاري خيالي. اختبروا بملاحظاتكم مدى جودة قراءتها، وقمّروا أي المعرفة تنتمي إلى قاعدة المعرفة.

جاهزون لمغادرة القادمة؟

تساعد هذه النقاط قبل أن يغادر أحدهم، وبالقدر نفسه في العمل اليومي. فهي تُظهر أين توجد المعرفة اليوم وكيف تصبح قابلة للاستعلام.

- | | |
|---|--|
| ☐ تُجمع دفاتر هؤلاء الأشخاص وملاحظاتهم ومجلداتهم وتُمسح ضوئياً. | ☐ لكل شخص أساسي تعرفون العملاء أو الآلات أو الحالات التي يتولاها وحده. |
| ☐ تُعالج المستندات المكتوبة بخط اليد بـ AI-DMS Ultra حتى يُقرأ الخط. | ☐ تعمل Workspaces التي تحتوي مستندات الحالات بـ AI-DMS Premium أو Ultra. |
| ☐ المستندات التي تنتمي معاً دون رقم مشترك تُربط يدوياً. | ☐ أماكن أرشفة الشخص وصناديق بريده موجودة في Workspace عبر Connector أو الاستيراد. |
| ☐ ما هو غير مكتوب في أي مكان يُلتقط كمقال في قاعدة معرفة داخلية. | ☐ تُجمع أسئلة الخلف وتُطرح مرة واحدة في الدردشة. |
| ☐ تضمن صلاحيات المجموعات أن يرى الخلف Workspaces نفسها. | ☐ تُفصل قواعد المعرفة الداخلية عن العامة، ولا تُعيّن إلا للوكلاء الداخليين. |

ما يجب حسمه قبل المغادرة القادمة.

ماذا عن المعرفة التي ليست في أي مستند؟

يكتبها فريقكم في قاعدة المعرفة: مقالات للتعليمات، وأسئلة شائعة للإجابات القصيرة، ومقتطفات لكتل النص. وتُسند قاعدة المعرفة إلى وكيل الدردشة الخاص بكم.

ما مدى الاعتماد على الإجابات؟

تُدرج المستندات التي وُجدت تحت كل إجابة، ونقرة واحدة تفتح الأصل. بهذه الطريقة تتحققون من كل عبارة بمصدرها قبل أن تعملوا بها.

ماذا يحدث للمستندات عندما يغادر أحدهم؟

تبقى في Workspace. عند حذف حساب الفريق يحذف PaperOffice وصول ذلك الحساب وجلساته وعضويات مجموعاته. تبقى المستندات في Workspace دون أي مساس بها.

هل يجب أن نضع وسومًا للمستندات يدويًا؟

لا. من AI-DMS Premium فصاعدًا تُنشأ الكيانات والعلاقات أثناء المعالجة. تضيفون روابطكم الخاصة حيث تريدون تسجيل صلة تجارية.

هل يعمل هذا مع الممسوحات القديمة والخط اليدوي؟

نعم. يقرأ AI-OCR الصفحات الممسوحة أثناء معالجة AI-DMS، ويصبح نص OCR قابلاً للبحث بعد ذلك. وفي مستوى Ultra يتعرف AI-OCR أيضًا على الخط اليدوي.

هل يرى الجميع إذن كل شيء؟

لا. تعرض الدردشة وKnowledge Graph Workspaces التي يملك تسجيل الدخول صلاحية الوصول إليها. وتبقى Workspaces المحمية مقفلة في الدردشة حتى تُفتح.

ابدؤوا بالحالة التي يعرفها شخص واحد فقط اليوم.

سجلوا الدخول إلى التطبيق، وضعوا مستندات حالة واحدة في Workspace مع AI-DMS Premium، واطرحوا في الدردشة سؤالكم الأول. تُحتسب الرسوم حسب الاستخدام، وتجدون التفاصيل في صفحة الأسعار.

اقرأوا أوراق البيانات

تصف أوراق البيانات أدناه AI-OCR والكيانات و Knowledge Graph ومحادثة المستندات وقاعدة المعرفة والخط الزمني بالتفصيل.

اكتبوا حالة واحدة

ارفعوا عقد حالة واحدة وملاحظتها ومراسلاتها، ثم افتحوا عرض المعاملات.

حددوا المعرفة الأساسية

دوّنوا أي العملاء أو الآلات أو الحالات تعتمد اليوم على شخص واحد.

أوراق البيانات المتعلقة بهذا الموضوع

الكيانات

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-entities-ar.pdf

AI-OCR

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

دردشة المستندات

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

Knowledge Graph

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

الخط الزمني

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-timeline-ar.pdf

قاعدة المعرفة

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-ar.pdf



المزيد حول هذا الموضوع

فقدان المعرفة

paperoffice.ai/ar/hulul/problem/ai-knowledge-loss-retention-prevention

اتصل بنا

paperoffice.ai/ar/ittisaal

الأسعار

paperoffice.ai/en/pricing

المزيد حول هذا الموضوع

paperoffice.ai/ar/hulul/problem/ai-knowledge-loss-retention-prevention