



КРАТКО РЪКОВОДСТВО · ПРОБЛЕМ · ЗАГУБА НА ЗНАНИЯ

Колега напуска. Кой знае историята сега?

Питайте документите си. Отговорът показва източниците си.

Когато опитни хора напускат, често си тръгва и контекстът: кое допълнение е приложимо, какво е уговорено с клиента, защо е решено именно така. Това кратко ръководство показва как PaperOffice свързва документите, прави ги достъпни за въпроси и улавя онова, което хората знаят.

ОСНОВНОТО В ЕДНО ИЗРЕЧЕНИЕ

Четене, свързване, питане: AI-DMS разпознава фирми, хора и числа, Knowledge Graph свързва документите, които принадлежат заедно, а чатът отговаря на въпроси с документите зад тях.

01 · СЪЩНОСТТА НА ПРОБЛЕМА

Знанието живее в главите. И в разпилените бележки.

Който е обслужвал клиент с години, знае историята: договорки, допълнения, специални уговорки. Голяма част от тях са в документи, но разпръснати по папки, пощенски кутии и тетрадки. Когато този човек напусне, приемникът започва с търсене и разпитване.

ЗАЩО СЕ СЛУЧВА

Връзките не са записани никъде

Договорът, допълнението и протоколът за приемане стоят в различни папки. Човекът, който ги е архивирал, е този, който знае, че принадлежат заедно.

Бележките са лични

Настройките на машините, телефонните договорки и трикове от занаята стоят в тетрадки, на листчета или в личната пощенска кутия. Останалите не могат да ги видят.

Предаването е кратко

Въвеждането често отнема само няколко дни. Всичко, което не е споменато за това време, приемникът ще трябва да открие сам по-късно.

КАК СЕ ЗАБЕЛЯЗВА

- За някои клиенти има точно един човек, който знае подробностите.
- След като някой напусне, едни и същи въпроси се появяват отново и отново.
- Новите колеги дълго търсят историята на даден случай.
- Решения се вземат наново, защото старите мотиви не могат да бъдат намерени.
- Ръкописните бележки стоят в чекмеджета и се снимат, когато са нужни.

02 · ПОДХОДЪТ С PAPEROFFICE

Архивирането се превръща в контекст.

Знанието остава, когато е записано, може да се намери и е свързано с правилните документи. PaperOffice чете документите, свързва ги в случаи и отговаря на въпроси за тях. Това, което хората знаят наизуст, отива в базата знания.

1

Съберете и направете четимо

Договори, протоколи, файлове от имейл и сканирания стигат до Workspace чрез качване, connector или импорт. AI-OCR чете и сканиранията, а в ниво Ultra – и ръкописа.

[МОДУЛ: AI-OCR](#)

2

Фирми, хора, числа

От AI-DMS Premium нагоре PaperOffice чете от всеки документ фирми, хора, дати, суми, номера на фактури и договори и обединява различните написвания на една и съща фирма.

[МОДУЛ: СЪЩНОСТИ](#)

3

Разпознавайте случаите

Knowledge Graph свързва документи със същия референтен номер, от същия бизнес партньор и с подобно съдържание. Собствените си връзки добавяте с плъзгане и пускане.

[МОДУЛ: KNOWLEDGE GRAPH](#)

4

Питайте вместо да търсите

Чатът отговаря на въпроси за един, няколко или всички Workspaces и сам чете съответстващите документи. Намерените документи са изброени под отговора.

[МОДУЛ: ДОКУМЕНТЕН ЧАТ](#)

5

Уловете онова, което хората знаят

В базата знания екипът ви пише статии, FAQ и фрагменти, и то на няколко езика. Собствените ви чат агенти също отговарят от базите знания, назначени към тях.

[МОДУЛ: БАЗА ЗНАНИЯ](#)

03 · В ПРИЛОЖЕНИЕТО

От куп бележки до документи, които отговарят.

Всяка стъпка работи в уеб приложението. Knowledge Graph, ентитетите и хронологията са достъпни и през REST API, както и като MCP инструменти, например за Claude или Cursor.

1

Обработете с Premium

Изберете документи, посочете Действия > Агенти и работни процеси > AI-DMS и задайте ниво Premium или Ultra. Ентитетите и връзките се създават при тази обработка.

2

Вижте случаите

В списъка с документи изберете изгледа Транзакции под Опции > Настройки на изгледа. Същият референтен номер, същият партньор и сходството се показват като цветни линии.

3

Свържете ги сами

Плъзнете един документ върху друг и изберете Свържи документи, с вид връзка и бележка. Документите остават там, където са.

4

История по ред

Изгледът Времева линия подрежда документите по дата. Вътре в документа разделът Дейности съдържа бележки и задачи със срок и изпълнител.

5

Питайте и записвайте

Питайте с Попитай агент; лентата Източници показва документите зад отговора. Под Knowledge Base AI > Статии Създай започва нова статия за базата знания.

СЪВЕТ ОТ ПРАКТИКАТА

Планирайте предаването като въпроси Преди някой да напусне, съберете въпросите, които приемникът ще задава. Това, на което чатът отговаря от документите, е осигурено. Останалото опитният човек записва като статии в базата знания.

04 · ПРИМЕР

Работилница запазва знанията на майстора си.



Семейна машиностроителна работилница с 18 служители. Майсторът машинист се пенсионира след година. Настройките на машините, договорките с клиенти и бележките от ремонтите стоят в неговите тетрадки, в регистратори и в пощенската му кутия. Млад колега трябва да поеме работата.

ПРЕДИ

- Въпросите за редовните клиенти отиват при майстора, често по телефона в работилницата.
- Тетрадките му са подредени по собствена система.
- Поръчките, чертежите и последващите въпроси стоят в отделни регистратори.
- Въвеждането става чрез наблюдение и питане.

С PAPEROFFICE

- Тетрадките се сканират и се четат с AI-DMS Ultra, включително ръкописът.
- Knowledge Graph свързва документите със същия номер на поръчка в един случай.
- Онова, което никъде не е записано, майсторът записва като статии заедно с колегата си.
- Колегата пита чата и отваря документите зад отговора.

Пример за илюстрация с измислен бизнес. Проверете с вашите собствени бележки колко добре се четат и решете какво знание принадлежи в базата знания.

05 · КОНТРОЛЕН СПИСЪК

Готови ли сте за следващото напускане?

Тези точки помагат преди някой да напусне и също толкова в ежедневната работа. Те показват къде се намира знанието днес и как то става достъпно за въпроси.

- ☐ За всеки ключов човек знаете кои клиенти, машини или случаи той води сам.
- ☐ Workspaces с документи за случаи се обработват с AI-DMS Premium или Ultra.
- ☐ Местата за архивиране и пощенските кутии на човека са в Workspace чрез connector или импорт.
- ☐ Въпросите на приемника се събират и се задават веднъж в чата.
- ☐ Вътрешните бази знания се държат отделно от публичните и се назначават само на вътрешни агенти.
- ☐ Тетрадките, бележките и регистраторите на тези хора са събрани и сканирани.
- ☐ Ръкописните документи се обработват с AI-DMS Ultra, за да се чете ръкописът.
- ☐ Документите, които принадлежат заедно без общ номер, се свързват ръчно.
- ☐ Онова, което никъде не е записано, се улавя като статия във вътрешна база знания.
- ☐ Груповите права гарантират, че приемникът вижда същите Workspaces.

06 · ЧЕСТО ЗАДАВАНИ ВЪПРОСИ

Какво да уредите преди следващото напускане.

Трябва ли да етикетираме документите ръчно?

Не. От AI-DMS Premium нагоре ентитетите и връзките се създават при обработката. Собствени връзки добавяте там, където искате да запишете бизнес връзка.

Работи ли това със стари сканирания и ръкопис?

Да. AI-OCR чете сканираните страници по време на обработката с AI-DMS и OCR текстът след това се търси. В ниво Ultra AI-OCR разпознава и ръкописа.

Тогава всеки вижда ли всичко?

Не. Чатът и Knowledge Graph показват Workspaces, до които входът има достъп. Защитените Workspaces остават заключени в чата, докато не бъдат отключени.

Какво да кажем за знанието, което не е в нито един документ?

Екипът ви го записва в базата знания: статии за инструкции, FAQ за кратки отговори, фрагменти за текстови блокове. Базата знания назначава на собствения си чат агент.

Колко надеждни са отговорите?

Намерените документи са изброени под всеки отговор, а с едно кликане се отваря оригиналът. Така проверявате всяко твърдение по източника му, преди да работите с него.

Какво се случва с документите, когато някой напусне?

Те остават в Workspace. Когато потребителският акаунт на екипа бъде премахнат, PaperOffice изтрива достъпа, сесиите и груповите членства на този акаунт. Документите в Workspace остават непокътнати.

07 · КАК ДА ЗАПОЧНЕТЕ

Започнете със случая, който днес знае един човек.

Влезте в приложението, поставете документите на един случай в Workspace с AI-DMS Premium и задайте първия си въпрос на чата. Таксуването е според употребата; подробностите са на страницата с цени.

Назовете ключовото знание

Запишете кои клиенти, машини или случаи днес зависят от един човек.

Пробвайте един случай

Качете договора, допълненията и кореспонденцията на един случай, след което отворете изгледа **Транзакции**.

Прочетете техническите листове

Техническите листове по-долу описват подробно AI-OCR, Ентитети, Knowledge Graph, Чат с документи, База знания и Хронология.

ТЕХНИЧЕСКИ ЛИСТОВЕ ПО ТЕМАТА

AI-OCRpaperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ocr-bg.pdf**Същности**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-entities-bg.pdf**Knowledge Graph**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-graph-bg.pdf**Документен чат**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-document-chat-bg.pdf**База знания**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-bg.pdf**Хронология**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-timeline-bg.pdf

ОЩЕ ПО ТЕМАТА

Загуба на знанияpaperoffice.ai/bg/solutions/problem/ai-zaguba-na-znaniya-sahtralenie-predotvrashtane

ОЩЕ ПО ТЕМАТА

paperoffice.ai/bg/solutions/problem/ai-zaguba-na-znaniya-sahtralenie-predotvrashtane

ЦЕНИ

paperoffice.ai/en/pricing

КОНТАКТ

paperoffice.ai/bg/kontakt