



GUÍA BREVE • PROBLEMA • PÉRDIDA DE CONOCIMIENTO

# Se va el compañero. ¿Quién conoce ahora los antecedentes?

## Pregunte a sus documentos. La respuesta muestra las fuentes.

Cuando se van personas experimentadas, a menudo se va también el contexto: qué agenda es la válida, qué se acordó con el cliente, por qué se resolvió así. Esta guía breve muestra cómo PaperOffice vincula documentos, los hace consultables y recoge lo que la gente sabe de memoria.

### LO ESENCIAL EN UNA FRASE

Leer, vincular, preguntar: AI-DMS reconoce empresas, personas y números, el Knowledge Graph conecta los documentos que pertenecen juntos, y el chat responde a las preguntas con los documentos que hay detrás.

## 01 · EL PROBLEMA

# El saber está en las cabezas. Y en notas dispersas.

Quien lleva años atendiendo a un cliente conoce los antecedentes: acuerdos, adendas, arreglos especiales. Gran parte está en documentos, pero repartida entre carpetas, buzones y cuadernos. Cuando esa persona se va, el sucesor empieza buscando y preguntando.

## POR QUÉ OCURRE

**Las conexiones no están escritas en ningún sitio**

Contrato, adenda y acta de aceptación están en carpetas distintas. Que pertenecen juntos lo sabe solo quien los archivó.

**Las notas son privadas**

Los valores de ajuste, los acuerdos telefónicos y los trucos del oficio están en cuadernos, en papelitos o en el buzón personal. Para los demás son invisibles.

**Los traspasos son breves**

Para la incorporación suele haber pocos días. Lo que en ese tiempo no se menciona, el sucesor tendrá que averiguarlo solo después.

**CÓMO SE NOTA**

- Para determinados clientes hay exactamente una persona que está al corriente.
- Tras una salida, aparecen una y otra vez las mismas preguntas.
- Las nuevas compañeras y compañeros buscan durante mucho tiempo los antecedentes de un expediente.
- Se vuelven a tomar decisiones porque no se encuentra la justificación anterior.
- Las notas manuscritas están en cajones y se fotografían cuando hace falta.

## 02 · LA SOLUCIÓN CON PAPEROFFICE

# Del archivo surge el contexto.

El saber se conserva cuando está por escrito, se encuentra y está vinculado a los documentos correctos. PaperOffice lee los documentos, los vincula en expedientes y responde a preguntas sobre ellos. Lo que la gente sabe de memoria se recoge en la base de conocimientos.

## 1 Recoger y hacer legible

Contratos, actas, archivos de correo electrónico y escaneos llegan al Workspace mediante carga, Connector o importación. AI-OCR lee también los escaneos y, en el nivel Ultra, también la escritura manual.

MÓDULO: AI-OCR

## 2 Empresas, personas, números

Desde AI-DMS Premium, PaperOffice lee de cada documento empresas, personas, fechas, importes y números de factura y de contrato, y unifica las grafías de una misma empresa.

MÓDULO: ENTIDADES

## 3 Reconocer expedientes

El Knowledge Graph conecta documentos con el mismo número de referencia, del mismo socio comercial y con contenido similar. Usted añade sus propias conexiones mediante arrastrar y soltar.

MÓDULO: KNOWLEDGE GRAPH

## 4 Preguntar en lugar de buscar

El chat responde a preguntas sobre uno, varios o todos los Workspaces y lee por sí mismo los documentos pertinentes. Bajo la respuesta aparecen los documentos encontrados.

MÓDULO: CHAT DE DOCUMENTOS

## 5 Recoger lo que la gente sabe

En la base de conocimientos, su equipo escribe artículos, preguntas frecuentes y fragmentos, también en varios idiomas. Sus propios agentes de chat responden además a partir de las bases de conocimientos que se les asignen.

MÓDULO: BASE DE CONOCIMIENTO

## 03 · EN LA APLICACIÓN

# De un montón de notas a un fondo consultable.

Todos los pasos funcionan en la aplicación web. El Knowledge Graph, las entidades y la cronología también están disponibles mediante la REST API y como herramientas MCP, por ejemplo para Claude o Cursor.

1

## Procesar con Premium

Seleccione documentos, elija **Acciones › Agentes y flujos de trabajo › AI-DMS** y defina el nivel Premium o Ultra. Las entidades y las relaciones se crean durante este procesamiento.

2

## Ver los expedientes

En la lista de documentos, elija la vista **Transacciones** bajo **Opciones › Configurar la vista**. La misma referencia, el mismo socio y la similitud aparecen como líneas de colores.

3

## Vincular usted mismo

Arrastre un documento sobre otro y elija **Vincular documentos**, con tipo de relación y una nota. Los documentos permanecen en su lugar.

4

## Antecedentes en orden

La vista **Cronología** ordena los documentos por fecha. Dentro del documento, la pestaña **Actividades** guarda notas y tareas con plazo y responsable.

5

## Preguntar y dejar constancia

Pregunte con **Preguntar al agente**; la barra **Fuentes** muestra los documentos en los que se basa la respuesta. Bajo **Knowledge Base AI › Artículos**, **Crear** crea un artículo para la base de conocimientos.

### CONSEJO PRÁCTICO

**Planificar el traspaso como preguntas** Antes de que alguien se vaya, reúna las preguntas que hará el sucesor. Lo que el chat responde a partir de los documentos queda asegurado. Lo demás, la persona experimentada lo escribe como artículos en la base de conocimientos.

## 04 · UN EJEMPLO

# Un taller asegura el saber de su maestro.



Un taller de máquinas de carácter familiar con 18 empleados. El maestro se jubila dentro de un año. Los valores de ajuste, los acuerdos con clientes y las indicaciones de reparación están en sus cuadernos, en carpetas de pedidos y en su buzón. Una joven compañera debe hacerse cargo.

## ANTES

- Las preguntas sobre clientes habituales acaban en el maestro, a menudo por teléfono en el taller.
- Sus cuadernos están ordenados según su propio sistema.
- Pedidos, planos y consultas de seguimiento están en carpetas separadas.
- La incorporación se hace mirando y preguntando.

## CON PAPEROFFICE

- Los cuadernos se escanean y se leen con AI-DMS Ultra, incluida la escritura manual.
- Los documentos con el mismo número de pedido los une el Knowledge Graph en un expediente.
- Lo que no figura en ningún sitio, el maestro lo escribe como artículos junto con su compañera.
- La compañera pregunta al chat y abre los documentos en los que se basa la respuesta.

Ejemplo ilustrativo con una empresa inventada. Compruebe con sus propias notas lo bien que se leen, y determine qué saber debe ir a la base de conocimientos.

## 05 · LISTA DE CONTROL

# ¿Preparado para la próxima salida?

Estos puntos ayudan antes de que alguien se vaya, y del mismo modo en el día a día. Muestran dónde está hoy el saber y cómo se vuelve consultable.

- ☐ Para cada persona clave se sabe qué clientes, instalaciones o expedientes gestiona en solitario.
- ☐ Los Workspaces con documentos de expedientes se procesan con AI-DMS Premium o Ultra.
- ☐ Los lugares de archivo y los buzones de la persona están en el Workspace mediante Connector o importación.
- ☐ Las preguntas del sucesor están recogidas y planteadas una vez en el chat.
- ☐ Las bases de conocimientos internas están separadas de las públicas y asignadas solo a agentes internos.
- ☐ Los cuadernos, notas y carpetas de estas personas están recogidos y escaneados.
- ☐ Los documentos manuscritos se procesan con AI-DMS Ultra para que se lea la escritura manual.
- ☐ Los documentos que pertenecen juntos sin un número común están vinculados a mano.
- ☐ Lo que no figura en ningún sitio está registrado como artículo en una base de conocimientos interna.
- ☐ Los derechos de grupo garantizan que el sucesor vea los mismos Workspaces.

## 06 · PREGUNTAS FRECUENTES

# Qué aclarar antes de la próxima salida.

**¿Tenemos que etiquetar los documentos a mano?**

No. Desde AI-DMS Premium, las entidades y las relaciones se crean durante el procesamiento. Añada sus propias conexiones allí donde quiera dejar constancia de una relación de negocio.

**¿Funciona con escaneos antiguos y escritura manual?**

Sí. AI-OCR lee las páginas escaneadas durante el procesamiento con AI-DMS, y después el texto OCR se puede buscar. En el nivel Ultra, AI-OCR reconoce también la escritura manual.

**¿Entonces todos lo ven todo?**

No. El chat y el Knowledge Graph muestran los Workspaces para los que el acceso tiene derechos. Los Workspaces protegidos permanecen bloqueados en el chat hasta que se desbloqueen.

**¿Qué pasa con el saber que no figura en ningún documento?**

Su equipo lo escribe en la base de conocimientos: artículos para las instrucciones, preguntas frecuentes para respuestas breves, fragmentos para bloques de texto. A su propio agente de chat le asigna la base de conocimientos.

**¿Qué fiabilidad tienen las respuestas?**

Bajo cada respuesta aparecen los documentos encontrados, y un clic abre el original. Así comprueba cada afirmación con su fuente antes de seguir trabajando con ella.

**¿Qué pasa con los documentos cuando alguien se va?**

Permanecen en el Workspace. Cuando se elimina la cuenta de equipo, PaperOffice borra el acceso, las sesiones y las pertenencias a grupos de esa cuenta. Los documentos del Workspace no se ven afectados.

## 07 · CÓMO EMPEZAR

# Empiece por el expediente que hoy conoce una sola persona.

Inicie sesión en la aplicación, coloque la documentación de un expediente en un Workspace con AI-DMS Premium y haga al chat su primera pregunta. La facturación se realiza según el consumo; la página de precios tiene los detalles.

**Nombrar el saber clave**

Anote qué clientes, instalaciones o expedientes dependen hoy de una sola persona.

**Probar un expediente**

Suba el contrato, las adendas y la correspondencia de un expediente y, después, abra la vista

Transacciones .

**Leer las fichas técnicas**

Las fichas técnicas de abajo describen en detalle AI-OCR, Entidades, Knowledge Graph, Chat de documentos, Base de conocimientos y Cronología.

## FICHAS TÉCNICAS SOBRE ESTE TEMA

**AI-OCR**

[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ocr-es.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ocr-es.pdf)

**Entidades**

[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-entities-es.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-entities-es.pdf)

**Knowledge Graph**

[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-graph-es.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-graph-es.pdf)

**Chat de documentos**

[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-document-chat-es.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-document-chat-es.pdf)

**Base de conocimiento**

[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-es.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-es.pdf)

**Línea temporal**

[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-timeline-es.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-timeline-es.pdf)

## MÁS SOBRE ESTE TEMA

**Pérdida de conocimiento**

[paperoffice.ai/es/solutions/problema/ai-perdida-conocimiento-retencion-prevencion](https://paperoffice.ai/es/solutions/problema/ai-perdida-conocimiento-retencion-prevencion)



## MÁS SOBRE ESTE TEMA

[paperoffice.ai/es/solutions/problema/ai-perdida-conocimiento-retencion-prevencion](https://paperoffice.ai/es/solutions/problema/ai-perdida-conocimiento-retencion-prevencion)

## PRECIOS

[paperoffice.ai/es/precios](https://paperoffice.ai/es/precios)

## CONTACTO

[paperoffice.ai/es/contacto](https://paperoffice.ai/es/contacto)