



GUIDE COURT • PROBLÈME • PERTE DE SAVOIR

Un collègue part. Qui connaît désormais l'historique ?

Interrogez vos documents. La réponse cite ses sources.

Quand des personnes expérimentées partent, le contexte part souvent avec elles : quel avenant s'applique, ce qui a été convenu avec le client, pourquoi le problème a été résolu ainsi. Ce guide court montre comment PaperOffice relie les documents, les rend interrogeables et capte le savoir des personnes.

L'ESSENTIEL EN UNE PHRASE

Lire, relier, interroger : AI-DMS reconnaît sociétés, personnes et numéros, le Knowledge Graph relie les documents qui vont ensemble, et le chat répond en s'appuyant sur les documents qui fondent la réponse.

01 · LE PROBLÈME

Le savoir vit dans les têtes. Et dans des notes éparpillées.

Qui s'occupe d'un client depuis des années connaît l'historique : accords, avenants, arrangements particuliers. Une grande partie se trouve dans des documents, mais éparpillée entre dossiers, boîtes mail et carnets. Quand cette personne part, son successeur commence par chercher et se renseigner autour de lui.

POURQUOI CELA ARRIVE

Les liens ne sont écrits nulle part

Contrat, avenant et procès-verbal de réception se trouvent dans des dossiers différents. Celui qui les a classés est le seul à savoir qu'ils vont ensemble.

Les notes restent privées

Réglages de machines, accords téléphoniques et astuces du métier dorment dans des carnets, sur des bouts de papier ou dans une boîte mail personnelle. Les autres ne peuvent pas les voir.

Les passations sont courtes

L'intégration ne dure souvent que quelques jours. Ce qui n'est pas dit pendant ce temps, le successeur devra le découvrir seul plus tard.

COMMENT LE REPÉRER

- Pour certains clients, une seule personne connaît les détails.
- Après le départ de quelqu'un, les mêmes questions reviennent sans cesse.
- Les nouveaux collègues passent beaucoup de temps à chercher l'historique d'un dossier.
- Des décisions sont reprises parce que l'ancien raisonnement est introuvable.
- Des notes manuscrites dorment dans les tiroirs et sont photographiées au besoin.

02 · LA DÉMARCHE AVEC PAPEROFFICE

Classer devient du contexte.

Le savoir reste quand il est écrit, qu'on peut le retrouver et qu'il est relié aux bons documents. PaperOffice lit les documents, les relie en dossiers et répond aux questions à leur sujet. Ce que les personnes savent par cœur va dans la base de connaissances.

1

Collecter et rendre lisible

Contrats, rapports, fichiers d'e-mails et scans arrivent dans le Workspace par téléversement, connector ou import. AI-OCR lit aussi les scans, et dans le niveau Ultra l'écriture manuscrite.

[MODULE: AI-OCR](#)

2

Sociétés, personnes, chiffres

À partir d'AI-DMS Premium, PaperOffice lit dans chaque document les sociétés, personnes, dates, montants, numéros de facture et de contrat, et fusionne les orthographes d'une même société.

[MODULE: ENTITÉS](#)

3

Reconnaître les dossiers

Le Knowledge Graph relie les documents ayant le même numéro de référence, le même partenaire commercial et un contenu similaire. Vous ajoutez vos propres liens par glisser-déposer.

[MODULE: KNOWLEDGE GRAPH](#)

4

Interroger au lieu de chercher

Le chat répond aux questions sur un, plusieurs ou tous les Workspaces et lit lui-même les documents correspondants. Les documents trouvés sont listés sous la réponse.

[MODULE: CHAT DOCUMENTAIRE](#)

5

Capter ce que les personnes savent

Dans la base de connaissances, votre équipe rédige des articles, des FAQ et des extraits, aussi en plusieurs langues. Vos propres agents de chat répondent également à partir des bases de connaissances qui leur sont attribuées.

[MODULE: BASE DE CONNAISSANCES](#)

03 · DANS L'APPLICATION

D'une pile de notes à des documents interrogeables.

Chaque étape fonctionne dans l'application web. Le Knowledge Graph, les entités et la chronologie sont aussi disponibles via la REST API et comme outils MCP, par exemple pour Claude ou Cursor.

1

Traiter avec Premium

Sélectionnez des documents, choisissez **Actions** > **Agents et workflows** > **AI-DMS** et réglez le niveau Premium ou Ultra. Les entités et relations sont créées pendant ce traitement.

2

Voir les dossiers

Dans la liste des documents, choisissez la vue **Opérations** sous **Options** > **Configurer l'affichage**. Même référence, même partenaire et similarité apparaissent sous forme de lignes colorées.

3

Les relier vous-même

Faites glisser un document sur un autre et choisissez **Lier des documents**, avec un type de relation et une note. Les documents restent à leur place.

4

Historique dans l'ordre

La vue **Chronologie** classe les documents par date. Dans un document, l'onglet **Activités** contient des notes et des tâches avec échéance et responsable.

5

Interroger et capter

Interrogez avec **Demander à l'Agent** ; la barre **Sources** affiche les documents à l'origine de la réponse. Sous **Knowledge Base AI** > **Articles**, **Créer** démarre un nouvel article pour la base de connaissances.

CONSEIL DE TERRAIN

Préparez la passation sous forme de questions Avant le départ de quelqu'un, recueillez les questions que posera le successeur. Ce que le chat répond à partir des documents est alors sécurisé. Le reste, la personne expérimentée le consigne sous forme d'articles dans la base de connaissances.

04 · UN EXEMPLE

Un atelier sécurise le savoir de son chef d'atelier.



Un atelier de mécanique familial de 18 salariés. Le chef d'atelier part à la retraite dans un an. Les réglages des machines, les accords avec les clients et les notes de réparation sont dans ses carnets, des classeurs de commandes et sa boîte mail. Une jeune collègue doit reprendre le poste.

AVANT

- Les questions sur les clients réguliers vont au chef d'atelier, souvent par téléphone dans l'atelier.
- Ses carnets sont classés selon son propre système.
- Commandes, plans et questions de suivi sont dans des classeurs séparés.
- L'intégration se fait en observant et en posant des questions.

AVEC PAPEROFFICE

- Les carnets sont numérisés et lus avec AI-DMS Ultra, écriture manuscrite comprise.
- Le Knowledge Graph relie les documents portant le même numéro de commande en un seul dossier.
- Ce qui n'est écrit nulle part, le chef d'atelier le rédige avec sa collègue sous forme d'articles.
- La collègue interroge le chat et ouvre les documents à l'origine de la réponse.

Exemple à titre d'illustration, avec une entreprise fictive. Testez avec vos propres notes leur niveau de lisibilité, et décidez quel savoir doit aller dans la base de connaissances.

05 · LISTE DE CONTRÔLE

Prêt pour le prochain départ ?

Ces points aident avant le départ de quelqu'un, et tout autant au quotidien. Ils montrent où se trouve aujourd'hui le savoir et comment il devient interrogeable.

- ☐ Pour chaque personne clé, vous savez quels clients, machines ou dossiers elle traite seule.
- ☐ Les Workspaces avec des dossiers de cas sont traités avec AI-DMS Premium ou Ultra.
- ☐ Les lieux de classement et les boîtes mail de la personne sont dans le Workspace via connector ou import.
- ☐ Les questions du successeur sont recueillies et posées une fois au chat.
- ☐ Les bases de connaissances internes sont séparées des bases publiques et attribuées uniquement aux agents internes.
- ☐ Les carnets, notes et classeurs de ces personnes sont collectés et numérisés.
- ☐ Les documents manuscrits passent par AI-DMS Ultra afin que l'écriture soit lue.
- ☐ Les documents qui vont ensemble sans numéro commun sont reliés à la main.
- ☐ Ce qui n'est écrit nulle part est saisi sous forme d'article dans une base de connaissances interne.
- ☐ Les droits de groupe garantissent que le successeur voit les mêmes Workspaces.

06 · QUESTIONS FRÉQUENTES

Ce qu'il faut régler avant le prochain départ.

Faut-il étiqueter les documents à la main ?

Non. À partir d'AI-DMS Premium, les entités et relations sont créées pendant le traitement. Vous ajoutez vos propres liens là où vous voulez enregistrer un lien d'affaires.

Cela fonctionne-t-il avec d'anciens scans et l'écriture manuscrite ?

Oui. AI-OCR lit les pages scannées pendant le traitement AI-DMS, et le texte OCR est ensuite consultable. Dans le niveau Ultra, AI-OCR reconnaît aussi l'écriture manuscrite.

Tout le monde voit-il alors tout ?

Non. Le chat et le Knowledge Graph montrent les Workspaces auxquels l'identifiant a accès. Les Workspaces protégés restent verrouillés dans le chat tant qu'ils ne sont pas déverrouillés.

Et le savoir qui n'est dans aucun document ?

Votre équipe le rédige dans la base de connaissances : des articles pour les instructions, des FAQ pour les réponses courtes, des extraits pour les blocs de texte. Vous attribuez la base de connaissances à votre propre agent de chat.

Quelle est la fiabilité des réponses ?

Les documents trouvés sont listés sous chaque réponse, et un clic ouvre l'original. Vous pouvez ainsi vérifier chaque affirmation dans sa source avant de vous en servir.

Que deviennent les documents quand quelqu'un part ?

Ils restent dans le Workspace. Lorsque le compte d'équipe est supprimé, PaperOffice supprime les accès, les sessions et les appartenances aux groupes de ce compte. Les documents du Workspace restent intacts.

07 · COMMENT COMMENCER

Commencez par le dossier que seule une personne connaît aujourd'hui.

Connectez-vous à l'application, placez les documents d'un dossier dans un Workspace avec AI-DMS Premium et posez votre première question au chat. La facturation se fait à l'usage ; la page tarifs donne les détails.

Nommer le savoir clé

Notez quels clients, machines ou dossiers dépendent aujourd'hui d'une seule personne.

Tester un dossier

Téléversez le contrat, les avenants et la correspondance d'un dossier, puis ouvrez la vue **Opérations**.

Lire les fiches techniques

Les fiches techniques ci-dessous décrivent en détail AI-OCR, Entités, Knowledge Graph, Chat documentaire, Base de connaissances et Chronologie.

FICHES TECHNIQUES SUR CE SUJET

AI-OCRpaperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ocr-fr.pdf**Entités**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-entities-fr.pdf**Knowledge Graph**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-graph-fr.pdf**Chat documentaire**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-document-chat-fr.pdf**Base de connaissances**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-fr.pdf**Chronologie**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-timeline-fr.pdf

POUR ALLER PLUS LOIN

Perte de savoirpaperoffice.ai/fr/solutions/probleme/ai-perte-connaissances-retention-prevention

POUR ALLER PLUS LOIN

paperoffice.ai/fr/solutions/probleme/ai-perte-connaissances-retention-prevention

TARIFS

paperoffice.ai/fr/tarifs

CONTACT

paperoffice.ai/fr/contact