



GUIDA BREVE • PROBLEMA • PERDITA DI CONOSCENZA

Un collega se ne va. Chi conosce ora la storia?

Interroghi i Suoi documenti. La risposta mostra le fonti.

Quando se ne vanno persone esperte, spesso con loro esce anche il contesto: quale modifica si applica, cosa è stato concordato con il cliente, perché il problema è stato risolto in quel modo. Questa guida breve mostra come PaperOffice collega i documenti, li rende interrogabili e raccoglie ciò che le persone fanno.

IL PUNTO ESSENZIALE IN UNA FRASE

Leggere, collegare, chiedere: AI-DMS riconosce aziende, persone e numeri, il Knowledge Graph collega i documenti che appartengono insieme e la chat risponde alle domande con i documenti alla base.

01 · IL PROBLEMA

La conoscenza vive nelle teste. E in appunti sparsi.

Chi segue un cliente da anni conosce la storia: accordi, modifiche, intese particolari. Gran parte si trova nei documenti, ma sparsa tra cartelle, caselle di posta e quaderni. Quando quella persona se ne va, il successore inizia cercando e chiedendo in giro.

PERCHÉ SUCCEDE

I collegamenti non sono scritti da nessuna parte

Contratto, modifica e rapporto di accettazione si trovano in cartelle diverse. Chi li ha archiviati è l'unico a sapere che appartengono insieme.

Gli appunti sono privati

Impostazioni delle macchine, accordi telefonici e trucchi del mestiere stanno nei quaderni, su foglietti o in una casella di posta personale. Gli altri non possono vederli.

I passaggi di consegne sono brevi

L'onboarding dura spesso solo pochi giorni. Tutto ciò che in quel tempo non viene menzionato, il successore dovrà scoprirlo da solo più tardi.

COME SI RICONOSCE

- Per alcuni clienti c'è esattamente una persona che conosce i dettagli.
- Dopo che qualcuno se n'è andato, le stesse domande tornano continuamente.
- I nuovi colleghi impiegano molto tempo a cercare la storia di una pratica.
- Le decisioni vengono prese di nuovo perché il ragionamento precedente non si trova.
- Gli appunti scritti a mano stanno nei cassetti e vengono fotografati quando servono.

02 · LA SOLUZIONE CON PAPEROFFICE

L'archiviazione diventa contesto.

La conoscenza resta quando viene scritta, può essere trovata ed è collegata ai documenti giusti. PaperOffice legge i documenti, li collega in pratiche e risponde a domande su di essi. Ciò che le persone sanno a memoria va nella base di conoscenza.

1

Raccolga e renda leggibile

Contratti, rapporti, file di e-mail e scansioni arrivano nel workspace tramite caricamento, connector o importazione. AI-OCR legge anche le scansioni e, nel livello Ultra, anche la scrittura a mano.

[MODULO: AI-OCR](#)

2

Aziende, persone, numeri

Dal livello AI-DMS Premium in poi PaperOffice legge aziende, persone, date, importi, numeri di fattura e di contratto da ogni documento e unifica le diverse grafie della stessa azienda.

[MODULO: ENTITÀ](#)

3

Riconosca le pratiche

Il Knowledge Graph collega documenti con lo stesso numero di riferimento, dello stesso partner commerciale e con contenuto simile. Può aggiungere i Suoi collegamenti trascinando.

[MODULO: KNOWLEDGE GRAPH](#)

4

Chieda invece di cercare

La chat risponde a domande su uno, più o tutti i workspace e legge da sola i documenti corrispondenti. I documenti trovati sono elencati sotto la risposta.

[MODULO: CHAT SUI DOCUMENTI](#)

5

Raccolga ciò che le persone fanno

Nella base di conoscenza il Suo team scrive articoli, FAQ e snippet, anche in più lingue. I Suoi agenti di chat propri rispondono inoltre dalle basi di conoscenza loro assegnate.

[MODULO: BASE DI CONOSCENZA](#)

03 · NELL'APP

Da una pila di appunti a documenti interrogabili.

Ogni passaggio funziona nell'app web. Knowledge Graph, entità e timeline sono disponibili anche tramite REST API e come strumenti MCP, per esempio per Claude o Cursor.

1

Elabori con Premium

Selezioni i documenti, scegli **Azioni › Agenti e flussi di lavoro › AI-DMS** e imposti il livello Premium o Ultra. Entità e relazioni vengono create durante questa elaborazione.

2

Veda le pratiche

Nell'elenco documenti scegli la vista **Transazioni** sotto **Opzioni › Configura la vista**. Stesso riferimento, stesso partner e somiglianza compaiono come linee colorate.

3

Li colleghi Lei stesso

Trascini un documento su un altro e scegli **Collegare documenti**, con un tipo di relazione e una nota. I documenti restano dove si trovano.

4

Storia in ordine

La vista **Cronologia** ordina i documenti per data. All'interno di un documento, la scheda **Attività** contiene note e attività con scadenza e assegnatario.

5

Chieda e raccolga

Chieda con **Chiedi all'agente**; la barra **Fonti** mostra i documenti alla base della risposta. Sotto **Knowledge Base AI › Articoli**, **Creazione** avvia un nuovo articolo per la base di conoscenza.

CONSIGLIO DALLA PRATICA

Pianifichi il passaggio di consegne come domande Prima che qualcuno se ne vada, raccolga le domande che porrà il successore. Ciò a cui la chat risponde dai documenti è messo in sicurezza. Il resto, la persona esperta lo scrive come articoli nella base di conoscenza.

04 • UN ESEMPIO

Un'officina mette al sicuro il sapere del suo capo.



Un'officina meccanica a conduzione familiare con 18 dipendenti. Il capo meccanico va in pensione tra un anno. Le impostazioni delle macchine, gli accordi con i clienti e gli appunti di riparazione stanno nei suoi quaderni, in raccoglitori degli ordini e nella sua casella di posta. Un giovane collega deve subentrare.

PRIMA

- Le domande sui clienti abituali vanno al capo, spesso per telefono in officina.
- I suoi quaderni sono ordinati secondo un sistema personale.
- Ordini, disegni e domande di follow-up stanno in raccoglitori separati.
- L'onboarding avviene osservando e chiedendo.

CON PAPEROFFICE

- I quaderni vengono scansionati e letti con AI-DMS Ultra, scrittura a mano inclusa.
- Il Knowledge Graph collega i documenti con lo stesso numero d'ordine in un'unica pratica.
- Ciò che non è scritto da nessuna parte, il capo lo mette per iscritto come articoli insieme al collega.
- Il collega chiede alla chat e apre i documenti alla base della risposta.

Un esempio a scopo illustrativo con un'azienda fittizia. Verifichi con i propri appunti quanto vengono letti bene, e decida quale sapere appartiene alla base di conoscenza.

05 · CHECKLIST

Pronti per la prossima uscita?

Questi punti aiutano prima che qualcuno se ne vada, e altrettanto nel lavoro quotidiano. Mostrano dove si trova oggi la conoscenza e come diventa interrogabile.

- | | |
|--|---|
| ☐ Per ogni persona chiave sa quali clienti, macchine o pratiche gestisce da sola. | ☐ I quaderni, gli appunti e i raccoglitori di queste persone vengono raccolti e scansati. |
| ☐ I workspace con documenti di pratica vengono elaborati con AI-DMS Premium o Ultra. | ☐ I documenti scritti a mano vengono elaborati con AI-DMS Ultra, perché la scrittura venga letta. |
| ☐ Le sedi di archiviazione e le caselle di posta della persona sono nel workspace tramite connector o importazione. | ☐ I documenti che appartengono insieme senza un numero comune vengono collegati a mano. |
| ☐ Le domande del successore vengono raccolte e poste una volta nella chat. | ☐ Ciò che non è scritto da nessuna parte viene registrato come articolo in una base di conoscenza interna. |
| ☐ Le basi di conoscenza interne sono tenute separate da quelle pubbliche e assegnate solo agli agenti interni. | ☐ I diritti di gruppo garantiscono che il successore veda gli stessi workspace. |

06 · DOMANDE FREQUENTI

Cosa chiarire prima della prossima uscita.

Dobbiamo etichettare i documenti a mano?

No. Dal livello AI-DMS Premium in poi, entità e relazioni vengono create durante l'elaborazione. Aggiunge i Suoi collegamenti dove vuole registrare un legame commerciale.

Funziona con vecchie scansioni e scrittura a mano?

Sì. AI-OCR legge le pagine scansionate durante l'elaborazione AI-DMS, e il testo OCR è poi ricercabile. Nel livello Ultra, AI-OCR riconosce anche la scrittura a mano.

Allora tutti vedono tutto?

No. Chat e Knowledge Graph mostrano i workspace a cui l'accesso è autorizzato. I workspace protetti restano bloccati nella chat finché non vengono sbloccati.

E la conoscenza che non si trova in nessun documento?

Il Suo team la scrive nella base di conoscenza: articoli per le istruzioni, FAQ per risposte brevi, snippet per blocchi di testo. Assegna la base di conoscenza al Suo agente di chat.

Quanto sono affidabili le risposte?

I documenti trovati sono elencati sotto ogni risposta e un clic apre l'originale. Così verifica ogni affermazione con la sua fonte prima di usarla.

Cosa succede ai documenti quando qualcuno se ne va?

Restano nel workspace. Quando l'account del team viene rimosso, PaperOffice elimina l'accesso, le sessioni e le appartenenze ai gruppi di quell'account. I documenti nel workspace restano intatti.

07 · COME INIZIARE

Inizi dalla pratica che oggi conosce una sola persona.

Acceda all'app, inserisca i documenti di una pratica in un workspace con AI-DMS Premium e ponga alla chat la prima domanda. La fatturazione avviene in base all'utilizzo; i dettagli sono nella pagina dei prezzi.

Individui la conoscenza chiave

Scriva quali clienti, macchine o pratiche dipendono oggi da una sola persona.

Provi una pratica

Carichi il contratto, le modifiche e la corrispondenza di una pratica, poi apra la vista **Transazioni**.

Legga le schede tecniche

Le schede tecniche qui sotto descrivono in dettaglio AI-OCR, Entità, Knowledge Graph, Chat documenti, Base di conoscenza e Timeline.

SCHEDE TECNICHE SU QUESTO TEMA

AI-OCRpaperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ocr-it.pdf**Entità**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-entities-it.pdf**Knowledge Graph**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-graph-it.pdf**Chat sui documenti**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-document-chat-it.pdf**Base di conoscenza**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-it.pdf**Cronologia**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-timeline-it.pdf

ALTRI APPROFONDIMENTI SU QUESTO TEMA

Perdita di conoscenzapaperoffice.ai/it/solutions/problema/ai-perdita-conoscenza-conservazione-prevenzione

ALTRI APPROFONDIMENTI SU QUESTO TEMA

paperoffice.ai/it/solutions/problema/ai-perdita-conoscenza-conservazione-prevenzione**PREZZI**paperoffice.ai/en/pricing**CONTATTI**paperoffice.ai/it/contatto