



КРАТКОЕ РУКОВОДСТВО · ПРОБЛЕМА · ПОТЕРЯ ЗНАНИЙ

Сотрудник уходит. Кто теперь знает историю?

Спросите свои документы. Ответ покажет источники.

Когда уходят опытные люди, вместе с ними часто уходит и контекст: какое дополнение действует, что было согласовано с клиентом, почему решили именно так. Это краткое руководство показывает, как PaperOffice связывает документы, делает их доступными для вопросов и сохраняет то, что знают люди.

ГЛАВНОЕ В ОДНОМ ПРЕДЛОЖЕНИИ

Читать, связывать, спрашивать: AI-DMS распознаёт компании, персоны и номера, Knowledge Graph связывает документы, которые относятся друг к другу, а чат отвечает на вопросы с документами-источниками.

01 · СУТЬ ПРОБЛЕМЫ

Знания живут в головах. И в разрозненных заметках.

Тот, кто много лет ведёт клиента, знает историю: договорённости, дополнения, особые условия. Многое есть в документах, но они разбросаны по папкам, почтовым ящикам и блокнотам. Когда этот человек уходит, преемник начинает с поиска и расспросов.

ПОЧЕМУ ЭТО ПРОИСХОДИТ

Связи нигде не записаны

Договор, дополнение и акт приёмки лежат в разных папках. Тот, кто их раскладывал, знает, что они относятся друг к другу.

Заметки личные

Настройки станков, договорённости по телефону и профессиональные хитрости лежат в блокнотах, на листочках или в личном почтовом ящике. Остальные их не видят.

Передача короткая

На введение часто отводится всего несколько дней. Всё, что за это время не назвали, преемник позже выясняет сам.

КАК ЭТО ЗАМЕТИТЬ

- По некоторым клиентам есть ровно один человек, который знает детали.
- После ухода сотрудника одни и те же вопросы возникают снова и снова.
- Новые коллеги долго ищут историю дела.
- Решения принимаются заново, потому что старое обоснование не найти.
- Рукописные заметки лежат в ящиках и фотографируются, когда они нужны.

02 · ПОДХОД С PAPEROFFICE

Хранение документов превращается в контекст.

Знания сохраняются, когда их записывают, можно найти и связать с нужными документами. PaperOffice читает документы, связывает их в дела и отвечает на вопросы о них. То, что люди знают наизусть, попадает в базу знаний.

1

Собрать и сделать читаемым

Договоры, отчёты, файлы из e-mail и сканы попадают в Workspace загрузкой, коннектором или импортом. AI-OCR читает и сканы, а в тарифе Ultra также рукописный текст.

[МОДУЛЬ: AI-OCR](#)

2

Компании, персоны, номера

Начиная с AI-DMS Premium PaperOffice считывает из каждого документа компании, персоны, даты, суммы, номера счетов и договоров и объединяет разные написания одной компании.

[МОДУЛЬ: СУЩНОСТИ](#)

3

Распознавать дела

Knowledge Graph связывает документы с одинаковым справочным номером, от одного и того же делового партнёра и с похожим содержанием. Свои связи вы добавляете перетаскиванием.

[МОДУЛЬ: KNOWLEDGE GRAPH](#)

4

Спрашивать вместо поиска

Чат отвечает на вопросы по одному, нескольким или всем Workspace и сам читает подходящие документы. Найденные документы перечислены под ответом.

[МОДУЛЬ: ЧАТ ПО ДОКУМЕНТАМ](#)

5

Сохранить то, что знают люди

В базе знаний ваша команда пишет статьи, FAQ и фрагменты, в том числе на нескольких языках. Собственные чат-агенты тоже отвечают по назначенным им базам знаний.

[МОДУЛЬ: БАЗА ЗНАНИЙ](#)

03 · В ПРИЛОЖЕНИИ

От стопки заметок к документам, на которые можно ответить.

Каждый шаг работает в веб-приложении. Knowledge Graph, сущности и хронология также доступны через REST API и как инструменты MCP, например для Claude или Cursor.

1

Обработать с Premium

Выберите документы, нажмите **Действия** > **Агенты и рабочие процессы** > **AI-DMS** и задайте уровень Premium или Ultra. Сущности и связи создаются во время этой обработки.

2

Увидеть дела

В списке документов выберите вид **Транзакции** в разделе **Параметры** > **Настроить вид**. Одинаковый номер, тот же партнёр и сходство отображаются цветными линиями.

3

Связать вручную

Перетащите один документ на другой и выберите **Связать документы** с типом связи и примечанием. Документы остаются на своих местах.

4

История по порядку

Вид **Хронология** упорядочивает документы по дате. Внутри документа вкладка **Активности** хранит заметки и задачи со сроком и исполнителем.

5

Спросить и сохранить

Спрашивайте через **Спросить агента**; панель **Источники** показывает документы, на которых основан ответ. В разделе **Knowledge Base AI** > **Статьи** кнопка **Создание** создаёт новую статью для базы знаний.

СОВЕТ ИЗ ПРАКТИКИ

Планируйте передачу в виде вопросов До ухода сотрудника соберите вопросы, которые задаст преемник. Всё, на что чат отвечает по документам, уже сохранено. Остальное опытный сотрудник записывает статьями в базу знаний.

04 · ПРИМЕР

Мастерская сохраняет знания своего мастера.



Семейная механическая мастерская с 18 сотрудниками. Главный механик уходит на пенсию через год. Настройки станков, договорённости с клиентами и заметки о ремонтах лежат в его блокнотах, в папках с заказами и в его почтовом ящике. Молодой коллега должен перенять дело.

ДО

- Вопросы о постоянных клиентах идут к мастеру, часто по телефону в мастерской.
- Его блокноты разложены по собственной системе.
- Заказы, чертежи и уточняющие вопросы лежат в отдельных папках.
- Введение проходит через наблюдение и расспросы.

С PAPEROFFICE

- Блокноты сканируются и читаются с AI-DMS Ultra, в том числе рукописный текст.
- Knowledge Graph связывает документы с одинаковым номером заказа в одно дело.
- То, что нигде не записано, мастер вместе с коллегой оформляет статьями.
- Коллега спрашивает чат и открывает документы, на которых основан ответ.

Пример для наглядности с вымышленной компанией. Проверьте на собственных заметках, насколько хорошо они читаются, и решите, какие знания должны попасть в базу знаний.

05 · ЧЕК-ЛИСТ

Готовы к следующему уходу?

Эти пункты помогают до ухода сотрудника и не менее полезны в повседневной работе. Они показывают, где сегодня лежат знания и как они становятся доступными для вопросов.

- | | |
|---|---|
| ☐ Для каждого ключевого сотрудника известно, какие клиенты, станки или дела он ведёт в одиночку. | ☐ Блокноты, заметки и папки этих людей собраны и отсканированы. |
| ☐ Workspace с документами дел обрабатываются с AI-DMS Premium или Ultra. | ☐ Рукописные документы проходят через AI-DMS Ultra, чтобы рукописный текст был прочитан. |
| ☐ Места хранения и почтовые ящики сотрудника подключены к Workspace через коннектор или импорт. | ☐ Документы, которые относятся друг к другу без общего номера, связаны вручную. |
| ☐ Вопросы преемника собраны и один раз заданы в чате. | ☐ То, что нигде не записано, оформлено как статья во внутренней базе знаний. |
| ☐ Внутренние базы знаний отделены от публичных и назначены только внутренним агентам. | ☐ Групповые права гарантируют, что преемник видит те же Workspace. |

06 · ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Что решить до следующего ухода.

Нужно ли помечать документы вручную?

Нет. Начиная с AI-DMS Premium сущности и связи создаются во время обработки. Свои связи вы добавляете там, где нужно зафиксировать деловую связь.

Работает ли это со старыми сканами и рукописями?

Да. AI-OCR читает отсканированные страницы при обработке AI-DMS, и текст OCR потом доступен для поиска. В тарифе Ultra AI-OCR также распознаёт рукописный текст.

Тогда каждый видит всё?

Нет. Чат и Knowledge Graph показывают Workspace, к которым у входа есть доступ. Защищённые Workspace в чате остаются закрытыми, пока их не разблокируют.

Что делать со знаниями, которых нет ни в одном документе?

Ваша команда записывает их в базу знаний: статьи для инструкций, FAQ для коротких ответов, фрагменты для текстовых блоков. Базу знаний вы назначаете собственному чат-агенту.

Насколько надёжны ответы?

Найденные документы перечислены под каждым ответом, а один клик открывает оригинал. Так вы проверяете каждое утверждение по источнику, прежде чем работать с ним.

Что происходит с документами, когда кто-то уходит?

Они остаются в Workspace. При удалении учётной записи сотрудника PaperOffice удаляет её доступ, сеансы и членство в группах. Документы в Workspace остаются без изменений.

07 · КАК НАЧАТЬ

Начните с дела, которое сегодня знает только один человек.

Войдите в приложение, поместите документы одного дела в Workspace с AI-DMS Premium и задайте чату первый вопрос. Оплата зависит от потребления; подробности на странице с ценами.

Назвать ключевые знания

Запишите, какие клиенты, станки или дела сегодня зависят от одного человека.

Проверить одно дело

Загрузите договор, дополнения и переписку одного дела, затем откройте вид [Транзакции](#).

Прочитать технические карты

Технические карты ниже подробно описывают AI-OCR, сущности, Knowledge Graph, чат по документам, базу знаний и хронологию.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ОПИСАНИЯ ПО ТЕМЕ

AI-OCRpaperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ocr-ru.pdf**Сущности**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-entities-ru.pdf**Knowledge Graph**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-graph-ru.pdf**Чат по документам**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-document-chat-ru.pdf**База знаний**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-ru.pdf**Хронология**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-timeline-ru.pdf

ПОДРОБНЕЕ ПО ТЕМЕ

Потеря знанийpaperoffice.ai/ru/solutions/problema/ai-poterya-znaniy-sohranenie-predotvrashchenie

ПОДРОБНЕЕ ПО ТЕМЕ

paperoffice.ai/ru/solutions/problema/ai-poterya-znaniy-sohranenie-predotvrashchenie

ЦЕНЫ

paperoffice.ai/ru/tseny

КОНТАКТЫ

paperoffice.ai/ru/kontakt