



简明指南 · 问题 · 知识流失

同事离职，谁来了解这段历史？ 向您的文件提问。答案会标明来源。

经验丰富的人离开时，往往连同背景一起离开：哪项补充协议适用、与客户约定了什么、当初为何那样解决。本简明指南展示 PaperOffice 如何关联文件、使其可被提问，并记录人们所掌握的知识。

一句话概括要点

读取、关联、提问：AI-DMS 识别公司、人员和数字，Knowledge Graph 把应当归为一组的文件关联起来，聊天则依据背后的文件回答问题。

01 · 问题所在

知识存在于人的脑子里， 也散落在零碎的笔记中。

长期负责某位客户的人了解其全部历史：约定、补充协议、特别安排。其中大部分在文件里，但分散在各个文件夹、邮箱和笔记本中。当此人离开时，接任者首先要靠搜索和四处打听。

成因

关联关系从未被记录

合同、补充协议和验收报告分别放在不同的文件夹里。归档的人才知道它们应当归在一起。

笔记是私人的

机器设置、电话约定和行业诀窍都保存在笔记本、纸条或个人邮箱中。其他人看不到。

交接时间很短

入职培训往往只有几天。在这段时间里没有提到的事项，接任者以后只能自己摸索。

如何察觉

- 对于某些客户，只有一个人了解详情。
- 有人离职之后，同样的问题一再出现。
- 新同事花很长时间才找到某个案件的历史记录。
- 由于找不到过去的理由，决定被重新做了一遍。
- 手写笔记放在抽屉里，需要时就拍照留存。

02 · PAPEROFFICE 的解决方式

归档， 变成背景信息。

知识一旦被写下来、可以被找到，并与正确的文件相连，就能留存下来。PaperOffice 读取文件，将其关联为案件，并回答与之相关的问题。人们凭记忆掌握的内容，则进入知识库。

1

收集并使其可读

合同、报告、邮件文件和扫描件通过上传、Connector 或导入到达 Workspace。AI-OCR 同样读取扫描件；在 Ultra 层级中，还可读取手写内容。

模块: AI-OCR

2

公司、人员、数字

从 AI-DMS Premium 起，PaperOffice 从每份文件中读取公司、人员、日期、金额、发票和合同编号，并合并同一公司的不同写法。

模块: 实体

3

识别案件

Knowledge Graph 将具有相同参考编号、来自同一业务伙伴且内容相似的文件关联起来。您还可以通过拖放添加自己的链接。

模块: KNOWLEDGE GRAPH

4

提问代替搜索

聊天可以回答跨一个、多个或全部 Workspace 的问题，并自行读取匹配的文件。回答下方会列出它找到的文件。

模块: 文档问答

5

记录人们掌握的知识

您的团队在知识库中撰写文章、常见问题和片段，也可以使用多种语言。您自己的聊天代理同样依据分配给它们的知识库作答。

模块: 知识库

03 · 应用中的操作

从一叠笔记 到可以提问的文件。

每一步都可以在网页应用中完成。Knowledge Graph、实体和时间线也可通过 REST API 获取，并作为 MCP 工具提供，例如用于 Claude 或 Cursor。

1

使用 Premium 处理

选择文件，点击 **操作** > **代理与工作流** > **AI-DMS**，并设置 Premium 或 Ultra 层级。实体和关系会在此处理过程中生成。

2

查看案件

在文件列表中，于 **选项** > **配置视图** 下选择 **交易** 视图。相同参考编号、相同伙伴和相似性会以彩色线条显示。

3

自行关联

将一份文件拖到另一份文件上，然后选择 **链接文档**，并填写关系类型和备注。文件仍保留在原位。

4

按顺序查看历史

时间线 视图按日期排列文件。在文件内部，**活动** 标签保存带截止日期和负责人的备注与任务。

5

提问并记录

使用 **询问智能体** 提问；**来源** 栏显示答案背后的文件。在 **Knowledge Base AI** > **文章** 下，**创建** 会为知识库新建一篇文章。

实践经验

把交接规划为问题清单 在有人离开之前，收集接任者将会提出的问题。凡是聊天能从文件中回答的内容，都会被保存下来。其余部分，由有经验的人写成知识库中的文章。

04 · 案例

一家工坊 保住了师傅的知识。



一家拥有 18 名员工的家族经营机械工坊。首席机械师一年后退休。机器设置、客户约定和维修笔记分别保存在他的笔记本、整理用的活页夹和邮箱中。一位年轻同事将接手这些工作。

使用前

- 关于常规客户的问题都要找这位师傅，通常是在车间里通过电话询问。
- 他的笔记本按照他自己的系统分类。
- 订单、图纸和后续问题分别放在不同的活页夹里。
- 入职培训靠观察和提问进行。

使用 PAPEROFFICE 后

- 笔记本被扫描，并通过 AI-DMS Ultra 读取，包括手写内容。
- Knowledge Graph 将具有相同订单号的文件关联为一个案件。
- 没有写在任何地方的内容，师傅会与同事一起整理成文章。
- 同事向聊天提问，并打开答案背后的文件。

虚构企业的示例，仅供说明。请用您自己的笔记测试它们的识别效果，并决定哪些知识应当进入知识库。

05 · 检查清单

为下一次 人员离职做好准备？

这些要点在有人离开之前有帮助，在日常工作中同样有用。它们显示知识目前存放在哪里，以及如何使其可以被提问。

- ☐ 对于每一位关键人员，您都知道他单独负责哪些客户、机器或案件。
- ☐ 包含案件文件的 Workspace 使用 AI-DMS Premium 或 Ultra 进行处理。
- ☐ 此人的归档位置和邮箱已通过 Connector 或导入进入 Workspace。
- ☐ 接任者的问题已被收集，并在聊天中提问一次。
- ☐ 内部知识库与公开知识库分开，且仅分配给内部代理。
- ☐ 这些人的笔记本、笔记和活页夹已被收集并扫描。
- ☐ 手写文件使用 AI-DMS Ultra 处理，以便读取手写内容。
- ☐ 没有共同编号、但应归在一起的文件，已手动关联。
- ☐ 没有写在任何地方的内容，已作为文章记入内部知识库。
- ☐ 群组权限确保接任者能看到相同的 Workspace。

06 · 常见问题

下一次人员离职之前 需要确定的事项。

我们必须手动为文件加标签吗？

不必。从 AI-DMS Premium 起，实体和关系会在处理过程中生成。如果您想记录某项业务联系，可以自行添加链接。

这对旧扫描件和手写内容有效吗？

有效。AI-OCR 在 AI-DMS 处理过程中读取扫描页面，之后 OCR 文本即可被搜索。在 Ultra 层级中，AI-OCR 还能识别手写内容。

那么所有人都能看到一切吗？

不能。聊天和 Knowledge Graph 只显示该登录账户有权访问的 Workspace。受保护的 Workspace 在解锁之前，在聊天中保持锁定。

那些不在任何文件中的知识怎么办？

您的团队将其写入知识库：说明写成文章，简短答案写成常见问题，文本块写成片段。您可以将该知识库分配给自己的聊天代理。

答案有多可靠？

每个答案下方都会列出找到的文件，点击一下即可打开原件。这样，在使用之前，您可以对照来源核实每一项陈述。

有人离职时，文件会怎样？

文件保留在 Workspace 中。删除团队账户时，PaperOffice 会删除该账户的访问权限、会话和群组成员身份。Workspace 中的文件保持不变。

07 · 如何开始

从目前只有一个人知道的案件开始。

登录应用，将一个案件的文件放入一个使用 AI-DMS Premium 的 Workspace，然后向聊天提出您的第一个问题。计费按用量进行；详情请见定价页面。

列出关键知识

写下目前哪些客户、机器或案件仅依赖某一个人。

测试一个案件

上传一个案件的合同、补充协议和往来信函，然后打开 交易 视图。

阅读数据表

下方的数据表详细介绍了 AI-OCR、实体、Knowledge Graph、文档聊天、知识库和时间线。

本主题相关的产品数据表

AI-OCR

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ocr-zh.pdf

实体

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-entities-zh.pdf

Knowledge Graph

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-graph-zh.pdf

文档问答

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-document-chat-zh.pdf

知识库

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-zh.pdf

时间线

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-timeline-zh.pdf

本主题更多内容

知识流失

paperoffice.ai/zh/solutions/wenti/ai-zhishichu-baocun-yufang



本主题更多内容

paperoffice.ai/zh/solutions/wenti/ai-zhishichu-baocun-yufang

价格

paperoffice.ai/en/pricing

联系我们

paperoffice.ai/zh/lianxi