



## 案例分析 制造业

## 3M 澳大利亚

客户服务  
应付账款

✱ “使用 ImageNow 的第一年，我们就实现了 170,000 澳元的成本节约——这就收回了系统投资。我们还释放了大量办公空间，并能在项目实施的前四周内，将两位全职员工重新分配了工作。”

Adrian Jones  
商业分析师  
3M 澳大利亚

3M 是一家多元化的技术企业，通过其创新产品和服务来服务客户和社区。该公司旗下的六大业务均已经占据了全球市场的领先地位。总部位于新南威尔士州 North Ryde 的 3M 澳大利亚公司，在 11 家办事处内拥有超过 650 名员工，2010 年的销售额超过了 4.60 亿美元。在澳大利亚生产的产品包括液体过滤、汽车修理、汽车和微生物产品。

3M 澳大利亚的客户服务部门每个月要处理 80,000 行订单。过去，大多数订单都来自九台传真机。这些传真机不停地接收大量纸张文件，而该部门员工则需要对其进行手工处理。处理之后，他们还要把每份文件归档。归档文件要在现场保留 18 个月，然后根据澳大利亚的财务和客户服务规定要求，被送到异地仓库，继续保留七年。

管理人员们早就意识到，这个流程非常低效，过多使用纸张降低了工作效率，更不要说对客户服务产生的负面影响。该公司评估了多个内容和业务流程管理套件，最终选择了 Perceptive Software 的 ImageNow。

“ImageNow 为我们提供了减少纸张和跟踪文档的能力，” 3M 澳大利亚的客户服务经理 Lynelle Sealey 表示。“我们现在可以清楚地看到，谁处理过哪些文件，以及他们的具体行动是什么。”

#### 改进客户服务流程

3M 澳大利亚首先在客户服务部门实施了 ImageNow。现在，接收到的订单直接进入 ImageNow，得到了比以往更加快速的处理。在澳大利亚，订单被视为具有法律约束力的文件。在此之前，当 3M 员工需要修改订单时，他们需要检索一个模版信息，将其个性化修改后，传真到客户那里进行审查。ImageNow 能够自动化完成这一流程。

“使用 ImageNow，我们可以看到每一个订单的完整记录，修改订单变得快捷、可靠，” Sealey 说道。“我们使用 Perceptive Software eForms 来简化定价和质量差异的处理。”

ImageNow 还给销售代表们带来好处——当他们有订单查询时，再也不用致电客户服务部门，而只需要登录到 ImageNow 中，输入一些信息并点击按钮就可以完成查询。

## 与现有系统的紧密集成

3M 澳大利亚选择 Perceptive Software 的原因之一，该公司创建流程和具有跨系统、跨平台进行集成能力的内容管理工具已经得到了充分验证。在整个企业内部，ImageNow 与多种应用集成，其中包括澳大利亚办公室的 ASI、新加坡的 COFS 和 BPCS，以及新西兰的 COFS。

“我们还没遇到过一种 ImageNow 无法集成的系统，”商业分析师 Adrian Jones 说道。“我们计划在不久之后转向 SAP 系统，我相信 ImageNow 与 SAP 的集成将会非常顺利。”

## 跨国界工作

作为一家全球性大型企业，3M 的员工遍及数十个国家，需要一个可以被扩展到任何地点的流程和内容管理系统。Sealey 相信 ImageNow 拥有这种潜质——因为澳大利亚、新加坡和新西兰的员工已经在使用它了。

“无论文件来自哪里，需要的人都可以立即看到它，”她说。“ImageNow 有助于推动我们的业务发展。”

这样的跨国协作在应付账款 (AP) 的处理中实现了最高效率。发票在新西兰被扫描到 ImageNow 系统中，在新加坡被处理。使用基于纸张的系统，这个流程会非常缓慢，但如果使用 ImageNow，不同国家的员工可以高效工作，就好像他们的同事就在同一个大厦中工作一样。

“WebNow 最适合经常出差的员工，他们可以在任何地点读取文件并进行审批，就像在办公室一样，”Jones 说。“我们也不需要再在笔记本电脑上安装完整的客户端——这让分散用户的部署变得非常简单轻松。”

## 成功实现第一年的投资回报

通过降低邮寄、异地存储和其他与纸张文件相关的成本，提高工作效率并消除一部分手工作业，ImageNow 已经为 3M 澳大利亚实现了显著的成本节约。

“使用 ImageNow 的第一年，我们就实现了 170,000 澳元的成本节约——这就收回了系统投资，”Jones 说道。“我们还释放了大量办公空间，并能在项目实施的前四周内，将两位全职员工重新分配了工作。”

带来如此显著节约的主要因素之一，就是 ImageNow 提供的轻松扩展性能。起初，Sealey 还怀疑这套系统是否能够兑现 Perceptive Software 的承诺。

“他们告诉我们说，我们将能够自行管理和扩展 ImageNow，但我们并不确信——这听起来好的让人难以置信，”她说。

不过，在客户服务部门的初期实施以及随后的应付账款功能扩展之后，Sealey 和 Jones 意识到，ImageNow 的确物有所值。

“我们发现，ImageNow 的功能扩展非常简单，”Jones 说。“如果某位用户想出一个使用该产品的新方法，我们就可以第二天将其付诸实施——这简直太棒了！”

## 增强审计和内容安全

3M 的客户服务部门每年都要经理多次审计。过去，这个过程需要手工搜索现场记录，并等待样本文件从异地仓库中调出。现在，审计人员只需获得只能查看内容的 ImageNow 临时访问权限，就可以进行审计。

“我们在新加坡的内部审计人员喜欢 ImageNow，因为他们的工作变得简单了，”Sealey 说。“所有信息都是触手可及，他们再也不用手工查找文件，同时还担心这些文件被放错了位置。”

# 3M 澳大利亚

## 案例概述

- 重点：制造业
- 部门：客户服务、应付账款
- 国家：澳大利亚、新西兰和新加坡
- 成本节约：第一年节约 170,000 澳元

## 挑战

- 文件在澳大利亚、新西兰和新加坡之间来回传递，降低了工作效率，拖慢了流程进度
- 想要扩展流程和内容管理系统，但不想供应商过多参与其中
- 订单信息差异的处理需要费时费力的手工查找文件，导致了客户服务的延迟
- 需要一个提供足够安全保护的内容管理解决方案

## 成效

- 共享电子内容提高了工作效率，并在第一年就节省了 170,000 澳元
- 轻松扩展到三个国家中的客户服务办公室和应付账款部门
- 即时访问完整的订单文件，加快了问题解决，改进了客户服务
- 细粒度的安全权限能够确保，只有授权用户才能访问内容，满足了相关法规要求

## LEXMARK 利盟

全国免费服务热线：800-810-0595  
未开通 800 地区或手机用户：400-811-0055  
北京市朝阳区曙光西里甲 5 号  
凤凰置地广场 A 座 10 层  
北京 电话：(010) 8519-0388  
上海 电话：(021) 2313-3388  
广州 电话：(020) 8513-0288  
成都 电话：(028) 8620-3977

perceptivesoftware  
a Lexmark company

22701 West 68th Terrace  
Shawnee, KS 66226 USA

免费电话：+1 800 941 7460  
电话：+1 913 422 7525  
传真：+1 913 422 3820

© 2012 年，Perceptive Software 有限公司版权所有。ImageNow 是 Perceptive Software 的注册商标。Lexmark、利盟及利盟钻石图案均为利盟国际有限公司在美国和/或者其他国家中的注册商标。所有其他产品和公司名称均为其各自所有者的商标。