



案例分析 保险及金融服务业

ASR

企业内容管理
数字化
文件索引
工作流
系统集成
降低成本
低总体拥有成本 (TCO)

✦ “我们在与这家专业机构的会谈中，获得了正好满足我们需求的解决方案。”

Marcel Brandsen
ECM 领域架构师
ASR

成立于十八世纪早期的 ASR 是荷兰历史最悠久、规模最大的保险集团和金融服务企业之一，其客户数量多达 200 万人。

ASR 公司董事会决定，他们需要降低成本，为员工和客户提供更多在线内容的访问。现有的 ECM（电子内容管理）系统已经不能满足需要，如果升级，成本昂贵。因此，他们开始寻找新的内容管理供应商取而代之。最终，选择了 Perceptive Software。

ASR 的 ECM 领域架构师 Marcel Brandsen 解释了他们的选择。

“Perceptive Software 并不销售工具，而是销售 ECM，”他说。“我们在与这家专业机构的会谈中，发现这一解决方案正好能够满足我们的需求。”

ASR 与其 200 万客户之间的持续沟通产生了大量的文档，这些文档在公司内部流转。发出的每一份文件都将启动一个新的流程，或者承接现有流程的下一个步骤。Perceptive Software 项目的关键目标之一就是，以业务流程为框架，将员工与他们所需的内容连接在一起。

“我们在企业内部建立起一套完整的架构，以确保在不同的商业应用和业务流程之中，员工总是能够获得正确的内容。” Brandsen 介绍说。

每个月高效处理 200 万份文档

现在，接收到的邮件将被扫描、分类并自动发送到适当的工作流中。数字内容（如电子邮件和电子表单）将以相似方式发送出去。一旦内容处理完成，一封确认信将被发给客户，同时在电子数据库中保存一份副本。

“每个月，我们都会接收到大约 200 万份文档。如果什么地方出问题，流程将无法进行，” Brandsen 说，“为了防止出现这种情况，ASR 要确保 ECM 环境具有足够的灵活性、可扩展性、和可靠性，并能够不断改进业务流程。”

与 SAP 无缝集成改进了人事管理

ASR 逐步实施 ImageNow 项目。整个项目将处理 3 亿份现有电子文档的迁移，并大量节省每天生成和接收到的数万份文档的处理时间。

第一步是要将现有的归档文件转换格式并重新建立索引，让每一个业务部门都可能更加轻松地查找它们，并创建一个易于维护的架构。在 ASR 的不动产业务部门，工作人员已经可以从他们的 SAP 应用之中直接检索文档了。

在人力资源部门，数字化的人事文件将被保存，以便人力资源部门的员工能够从他们的 SAP HRM 应用中联机查找和浏览文件。未来，所有员工都可以这么做。Perceptive Software 的记录和信息管理功能还将根据荷兰的法规要求，自动清除过时文档。

增强客户服务

ASR 选择 Perceptive Software 的重要因素之一是要改进其客户沟通。除了通过电子工作流转发接收到的电子邮件之外，ASR 将使用 Perceptive Software 解决方案来增强其“My ASR”网络门户，让客户可以访问和操作他们的统一养老金报表和其他内容。

“使用 Perceptive Software 的丰富功能，ASR 应该能够在向客户提供全方位可见度方面取得更大成功，” Brandsen 表示。

全公司范围的功能扩展

Brandsen 预计，到 2013 年上半年，整个 ASR 公司——超过 4,500 名员工处理数百种业务流程——都将使用 Perceptive Software 解决方案。初期实施运行顺利，Brandsen 已经收到了 ASR 员工提出的请求。他们已经看到了 Perceptive Software 套件的巨大潜力，并想要在他们的部门中实现不同的用法。

“在项目实施之后，数字文档将不仅具有更好的索引，而且还将用于支持工作流，并连接到不同的商业应用之中，” Brandsen 说。“这样，ASR 就可以为我们的客户提供更多价值。”

ASR 选择 Perceptive Software 解决方案，目的在于通过更低的维护成本和轻松扩展功能，实现比之前的 ECM 系统更好的流程和内容管理功能并降低总成本。

“在两年时间中，我们将全部收回在 ECM 环境上的投资，为 ASR 实现重大改进，” Brandsen 说道。

对于像 ASR 的流程和内容管理这样的大型项目，建立良好的供应商关系至关重要。

“Perceptive Software 兑现了他们的承诺，”他说，“我们在项目实施时获得了全面的支持，体验到了出色的支持服务。”

ASR

案例概述

- 地点：荷兰 Utrecht
- 用户人数：4,500
- 使用中的产品：ImageNow, WebNow, ImageNow Mail Agent, e-Forms, ImageNow Envoy, ImageNow Message Agent, ImageNow Retention Policy Manager, Business Insight.
- 文件数量：350,000,000

挑战

- ▶ 改进客户沟通
- ▶ 用适用于全公司使用的解决方案替代现有的 ECM 系统
- ▶ 在全公司范围内，与 SAP 和多个其它系统集成
- ▶ 降低 ECM 系统的维护和管理成本

成效

- ▶ 更快捷地处理客户往来信件，增加价值并改进服务
- ▶ Perceptive Software 解决方案可以轻松扩展到整个企业范围
- ▶ 与 SAP 及其它商业应用无缝集成，在短短几秒钟之内精确地提供信息
- ▶ 相对较低的管理和实施成本，降低了总成本

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。