



## 案例分析 保险业

# Ageas 保险有限公司

应付账款  
商业承保和保单服务  
车队  
车险索赔  
旅行索赔  
家庭索赔  
学习与发展

✳ “在系统之间的通讯和连接中，Perceptive Content 提供了一个非常好的‘中间层’。他们能够在 30 分钟之内展示其功能特性，这就是我们选择 Perceptive Content 的主要原因。”

Roger Walters  
电子商务项目经理  
Ageas 保险有限公司

作为屡获大奖的行业领先企业之一，Ageas 保险有限公司为 700 万英国客户提供保险服务，是该国第三大私营汽车保险服务商。

### 传统的邮寄业务

车险索赔是 Ageas 最大的业务部门。该部门使用的是相当传统的流程来处理索赔和相关纸张文档。他们每周要收到超过 5,000 封邮件，450 名员工需要处理超过 60,000 件索赔。索赔部门被淹没在迟缓的手工纸张流程之中。

“接收到的邮件要分类整理、集中记录并用小推车送到公司的各个部门。一旦处理完成，文件将被保存在办公室内的文件柜中几个月，然后送到异地库房中归档。” Ageas 的电子商务项目经理 Roger Walters 说道。

不可避免地，员工需要花费不少时间来检索特定文档、处理保单持有人的来电。如果相关文档已经归档，则可能要花费一天甚至更多时间才能检索得到。

### 采用文件管理

2007 年，Ageas 决定寻找一款解决方案，以处理索赔处理业务中的大量纸张文档。作为“单一系统用户”，Ageas 传统上使用的是一台运行 iSeries 系统的 IBM 主机，并在公司内部维护和开发自己的软件。

“有些人对于依赖第三方软件供应商不太情愿，因为这感觉好像失去了控制，” Walters 说。

不过，Ageas 认识到，他们的需求远远超过了惧怕感，并研究了使用 Perceptive Software 流程和内容管理产品的可能性。

对于 Ageas 管理层来说，Perceptive 与 Ageas 现有主机和其它应用无缝集成的能力是最具吸引力的特性。

“在系统之间的通讯和连接中，Perceptive Content 提供了一个非常好的‘中间层’。他们能够在 30 分钟之内展示其功能特性，这就是我们选择 Perceptive Content 的主要原因，” Walters 说道。

## 无缝索赔流程

随着 Perceptive Content 的实施，索赔处理流程变得更加高效。现在，邮件将被扫描、采集到系统之中，而不是手工整理、全公司分发。员工可以打开他们的 iSeries 系统，使用 Perceptive Software 的专利技术，在 iSeries 屏幕上，即时链接文档和保单持有人信息。

“我们还发现，使用 iScript 工具，我们甚至不需要 iSeries 系统，就可以打开链接文档。这个功能让我们可以只通过识别索赔编号，就可以进行文件索引。这样，管理团队就可以在很短的时间内，扫描并索引大量邮件，让索赔处理程序能够比以往更快地访问信息，” Walters 说道。

## 行为上的积极变化

Ageas 还看到，在从纸张流程转向自动流程之后，员工的行为也受到了很大影响。采用自动化流程之后，员工们以前使用的业务实践和流程已经不再适用。

“团队主管以前经常要加班，帮助团队成员完成纸张文件的手工整理，但现在有了自动化索赔流程，他们再也不需要这么做了，从而有了更多时间来领导团队。这样的变化是管理层喜闻乐见的，” Walters 说道。

Perceptive Content 的重要性不断增加，已经成为 Ageas 的核心系统。当近期需要基本系统维护时，管理团队让索赔团队选择，是关闭软件几天时间，还是令其在维护期间以较慢速度运行。

“全体员工一致表示，‘请不要将其关闭，没有它，我们就没办法工作。’这向我们表明，Perceptive Content 已经成为我们的业务流程中的关键要素之一，” Walters 说道。

## 在全公司范围内创造高效

目前，Ageas 有 1,400 名员工使用 Perceptive Content，该软件的应用已经扩展到了索赔之外的其他部门，其中包括应付账款、商业承保和保单服务、车队保险、以及学习与发展部门。在公司范围内，内容管理已经创造出了更高效率和更大的成本节约。

“我们已经减少了邮件收发室的员工人数，并加快了纸张处理速度。由于无需纸张文件，安全性也得到了改进，” Walters 表示。

收到人员缩编影响的邮件收发室员工被部署到其它业务之中，增加了企业的业务能力。成排的文件存储架被拆除，腾出了宝贵的办公室空间。通过将数据保存、备份在一个联机地点，Ageas 降低了数据丢失的风险，并同时改进了客户服务。

“我们再也不用在接听来电时，让保单持有人‘稍待片刻’以便查找文档，而是能够立刻将文档调到屏幕上。多亏有了 Perceptive Content 的帮助，我们的客户服务得到了褒奖，” Walters 表示。

# Ageas 保险有限公司

## 案例概述

- 名称：Ageas 保险有限公司
- 总部：英格兰汉普郡 Eastleigh
- 用户人数：1,400
- 系统集成：IBM Mainframe iSeries system
- 使用中的产品：Perceptive Content, Mail Agent, iScript 及 Worksheets

## 挑战

- 缓慢、手工处理索赔业务
- 老员工难以适应过于激进的变化
- 对使用第三方软件供应商的顾虑
- 需要与现有平台实现无缝集成

## 成效

- 自动索赔处理流程更加高效、安全
- 更加快捷的文件检索，改进了客户服务
- 员工掌握了多方面的技能
- 管理层现在可以监控员工的工作速率
- 重新获得了之前用于纸张存储的办公室空间
- 将索赔业务的管理人员数量减少了 20%
- 更容易符合 FSA 的法规要求

## 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。