



## 案例分析 保险业

# AmeriLife 人寿保险

索赔  
承保  
代理授权  
新业务处理  
客户服务  
营销  
财务

✳ “在 AmeriLife 使用 ImageNow，我们已经看到了显著的效率提升和成本节约。基于我们的预估，ImageNow 将为我们提供 88% 的三年投资回报率。”

Will Montefusco  
系统交付经理  
AmeriLife

AmeriLife 是全美最大的、私人拥有的老年人寿和健康保险营销机构。该公司拥有多个老年人营销渠道，以及为数众多的附属机构和第三方经纪人，这些机构开展业务的方式各不相同。

位于佛罗里达州克利尔沃特的 AmeriLife 高管们认识到，通过在所有机构中实施一个企业内容管理 (ECM) 软件产品，使得大量基于纸张的任务（如处理索赔等）变得标准化，可以提高运营效率、消除程序延迟，并改进企业中的沟通。

部署 Perceptive Software ECM 技术一年之后，AmeriLife 估计，整个企业中的工作效率平均提高了 10%，并节省了超过 32,000 美元的纸张、打印和存储成本。

“在 AmeriLife 使用 ImageNow，我们已经看到了显著的效率提升和成本节约。基于我们的预估，ImageNow 将为我们提供 88% 的三年投资回报率，” AmeriLife 系统交付经理 Will Montefusco 表示。

### 找到灵活性

在考察了若干家 ECM 供应商之后，AmeriLife 选择了 Perceptive Software 的 ImageNow 文件管理、成像和工作流产品——与不同商业应用的轻松集成功能是成功的关键所在。

“ImageNow 的系统灵活性令其成本非常低廉。它兼容我们的所有系统，这样我们就可以在不同的业务领域中使用这套系统，” Montefusco 表示。

他们很快就开始利用其灵活性优势。在索赔部门初期实施一年之后，AmeriLife 将 ImageNow 扩展应用到了其他十个部门。AmeriLife 的所有企业文档都被保存在一个安全的中央 ImageNow 数据库中，实现了在任何地点的安全访问。文件被链接到整个企业的不同商业应用中的相关记录上，用户使用他们的常用程序，就可以实现内容的即时检索。

### 实现利润增长

AmeriLife 很快看到了 ImageNow 的巨大影响力。管理电子文档消除了诸如手工加盖日期戳和页面归档等繁琐作业，改进了日常业务流程。文件被扫描并链接到 AmeriLife 商业应用中的适当交易记录中，并电子工作流发送出去，以便及时处理。

随时精确查找文件的能力对于工作效率的提升和客户服务的改进产生了重大影响。Montefusco 估计，使用 ImageNow，员工找到和索引文件的速度比使用纸张文档至少提高了三倍。

“总体回电次数显著降低，因为客户服务员工可以在处理来电的同时，快速访问 ImageNow 中的文档，” Montefusco 表示。

当 ImageNow 被用于代理授权等复杂流程的协作之中时，效率提升更加显著。在此之前，AmeriLife 依赖多个文档系统来跟踪申请状态。ImageNow 系统中多人同时处理合同并与 TPA 快速沟通的能力，让这个流程变得更加高效。

“使用 ImageNow 来精简代理授权流程后，我们已经实现了 44% 的整体效率提升，” Montefusco 说。

AmeriLife 的高管们将 ImageNow 视为一种能够帮助他们实现业务成功的竞争优势。

“使用 ImageNow，让我们获得了一种吸引未来 TPA 业务的营销优势，” Montefusco 说，“它帮助我们提供了快捷、高效的服务。”

## 测算工作效率

转向 ECM 不仅让 AmeriLife 员工变得更加高效，它还可以帮助管理层评估工作效率，做出更好的商业决策。更好员工工作流队列可见度让管理人员可以发现流程中的瓶颈，并在必要的时候调整工作负荷。

AmeriLife 的成像和记录管理经理 Sandy Faulk 说，“在此之前，设立和评估工作量指标几乎就是不可能的任务，我们必须计算工作批次，使用 ImageNow，管理人员可以轻松监控日常工作量，并评估人员需求。”

## 防止灾害，支持合规性

将所有业务内容集中安全保存在 ImageNow 中的最大客户利益之一是，当发生灾害的情况下，它提供了一种文件恢复的解决方案——而对于很多在佛罗里达开展业务的企业来说，这一点至关重要。

使用 ImageNow 的其它好处还包括，每份文档都带有完整的审计线索和版本控制，这让承保机构可以在文件中添加重要内容，同时保留原件，以满足法规要求。跟踪纸张文件所产生的问题在于，文件偶尔会被错误存档或者丢失，而 ImageNow 则帮助 AmeriLife 妥善保存所有文档——任何文件都可以在 30 秒钟之内检索完成。

使用 ImageNow，审计前的准备只需几分钟，而非几天时间。文件在其整个生命周期中完整性的更好控制和保护能力让 AmeriLife 获得信心，他们的运作满足所有法规的文件保存要求。

“在整个公司范围内使用 ImageNow，我们就能够确保完全遵守 SOX 和 HIPAA 法规，” Faulk 表示。

## 未来规划

项目部署一年后就产生了令人振奋的成效，AmeriLife 目前正在将 ECM 扩展到更多业务领域，令 ImageNow 成为一个企业级解决方案。Montefusco 在 Perceptive 软件技术的专业知识让 AmeriLife 可以独立完成项目扩展，从而降低了专业服务成本。

“ImageNow 已经在 AmeriLife 中取得了重大成功，” Montefusco 说。“对于已经取得的成效，我们欣喜若狂。”

# AmeriLife

## 案例概述

- 总部：佛罗里达州克利尔沃特
- 成立年份：1973
- 系统集成：ISeries AS400, VUE, Microsoft CRM, Microsoft SL

## 挑战

- ▶ 标准化数十个分支机构中的多个业务流程
- ▶ 将解决方案集成到不同的商业应用
- ▶ 消除由纸张流程导致的处理延误
- ▶ 快速实现高投资回报

## 成效

- ▶ ImageNow 精简并标准化了整个企业中的业务流程
- ▶ 通用集成，实现了不同应用和部门之间的连接
- ▶ 精简业务流程，实现了整个企业内 10% 的效率提升
- ▶ 实现了 88% 的三年投资回报率

## 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。