



## 案例分析 保健行业

# 辛辛那提儿童医院 医疗中心

应付账款  
人力资源

✳ “因为 Perceptive 帮助我们的员工变得更加高效、准确，在过去几年中，我们一直能够保持 10-20% 的增长率，而没有增加员工人数。”

Alan French  
财务系统执行总监  
辛辛那提儿童医院医疗中心

拥有 475 张床位的辛辛那提儿童医院医疗中心 (CCHMC) 是大辛辛那提地区唯一一家此类型机构。2008 年，在 News & World Report 的“全美最佳儿童医院”年度调研中，该机构是全美排名第三的普通儿科医院。CCHMC 致力于在各个领域的临床实践中，通过辛辛那提儿童研究基金会（全美最大的儿科研究项目之一）的工作，提供高质量的以家庭为中心的护理服务。

看到在过去几年的稳定增长，CCHMC 的业务经理开始寻求提高工作效率以推动业务发展。负责支持机构的正常运作、需要处理大量纸张业务的两个部门——人力资源部门和应付账款部门意识到，采用电子文件管理系统将提供大量的时间和成本节约，并减轻员工不断增加的纸张工作压力。

CCHMC 选择了文件管理、成像和工作流产品 Perceptive Software。Perceptive Content 与 CCHMC 的 PeopleSoft Financials 以及使用专利非程序化技术的 HCM 系统实现了无缝集成。在 Perceptive Content 文档和 PeopleSoft 记录之间的连接意味着，只需轻点按键，就可以从相关的 PeopleSoft 记录中，直接访问所有发票、支票申请表、人力资源表单和支持文档。

现在，文件无需在各个办公桌上进行整理和处理，而是在接收时被扫描、链接到相关的 PeopleSoft 记录，并以电子方式流转到工作流相关的队列中进行处理。

### 提高投资回报率

CCHMC 发现实施 Perceptive Capture 可以提高投资回报率和工作效率。Perceptive Capture 使用光学字符识别 (OCR) 技术，从多种常见的供应商发票中自动采集数据，将诸如发票号码、业务单位、订单编号等条目信息提取到表单中。

员工们现在无需手工键入所有信息，只需对数据进行验证。一旦数据质量得到确认，工作表中的数据就会生成一个文本文件上传到 CCHMC 的 PeopleSoft 系统。系统将自动创建一个财务凭证，并将其链接到发票图像上。

CCHMC 与 Perceptive Software 的项目经理紧密合作，为各个部门打造最佳解决方案。CCHMC 的财务系统执行总监 Alan French 表示，Perceptive 的系统灵活性让各个团队可以保留多个已有业务流程，并充分利用现有的 EDI（电子数据交换）技术，形成两个互补的解决方案。

“我们不想要两个很不同的流程，开发人员将难以排除故障或者进行修改。Perceptive 的灵活性让我们可以充分利用现有技术，” French 表示。

## 提高效率 and 准确度

CCHMC 从显著提高的员工效率中获得了出色的投资回报。

“使用 Perceptive Capture 处理发票，我们比应付账款操作人员手工处理发票至少能多 50%,” French 说。

CCHMC 的内部支票申请流程是另外一个很好的示例。

“在我们的支票申请流程中使用 Perceptive Capture 确保了准确性,” CCHMC 商业分析师应用专员 Diane Willmoth 说。“应付账款业务员工可能犯错,但 Perceptive 可以确保,每次都按照最佳实践、以同样的方式处理某个事务。”

Perceptive Content 还让应付账款部门能够在不增加员工人数的前提下,实现未来的增长。没有了大量纸张文件的管理负担,员工们再也无需担心堆积如山的纸张文件,更容易专注与提高工作准确性。

“Perceptive 帮助我们的员工变得更加高效、准确,在过去几年中,我们一直能够保持 10-20% 的增长率,而没有增加员工人数。” French 表示。

## 加强流程控制

Perceptive 产品让管理人员能够更加轻松地确保对流程的控制。利用 Perceptive 和 PeopleSoft 系统之间的紧密联系,管理人员可以快速、轻松地运行报告,确保业务流程的高效运行。

“我们每周运行若干次查询,显示在 Perceptive 中没有相关图像的 PeopleSoft 发票,” French 说道。“这种验证让我们对发票备份及其用户可用性抱有信心。

当应付账款部门变得更加高效,整个机构都从中受益。

“Perceptive 让应付账款部门变得透明了。只需轻点按键就可以即时访问任何发票,用户对我们提供的快捷、高效的客户服务赞赏有加,” French 说。

“它还帮助我们改进了客户服务,因为当接到来电时,我们可以立即调出发票并将其通过电子邮件发送出去,” Willmoth 补充说。“Perceptive 真的为我们节约了大量时间。”

## 人力资源效率

在 Perceptive 部署之前,每次护士交接班时,护理部门的管理人员都要到人力资源部门查看员工文件或者查找纸张记录。现在,管理人员在任何地点,仅需轻点鼠标就即时访问文件,令他们可以更加专注于诊治患者。

利用 Perceptive 和 PeopleSoft HCM 之间的紧密集成,CCHMC 负责薪资的人事员工可以联机管理员工的 W-4 表格。当某位员工在 PeopleSoft 系统中修改了自己的 W-4 表格,HR 员工可以在 Perceptive Content 中保存一份电子副本,而不需要复印一份纸张副本。每天生成的 W-4 报告链接让用户可以通过电子邮件发送修改后的 W-4 副本给国税局和员工本人。

过去,检索绩效评估等文件需要人们跑上跑下、打开紧锁的大门在储藏室内翻动文件柜。今天,招聘人员无需离开他们的桌子就可以轻松访问所有文件,帮助他们更快地处理各种升职申请和调动请求。

## 为未来建立伙伴关系

意识到应付账款和人力资源部门获得的利益之后,CCHMC 计划将 Perceptive Software 扩展到付款和人力资源的其它业务流程,以及供应链管理之中。

“Perceptive 是一款出色的产品,它让我们可以更好地利用已有的技术,” French 说。“Perceptive 的使用量将持续增长,因为人们已经看到了其效用,现在每个人都想使用它。”

# 辛辛那提儿童医院 医疗中心

## 案例概述

- 地点: 俄亥俄州辛辛那提
- 床位数: 475
- 员工人数: 10,281
- 系统集成: PeopleSoft
- 使用中的产品: Perceptive Content, Perceptive Capture, WebNow, Import Agent, Fax Agent

## 挑战

- ▶ 提高发票处理效率
- ▶ 利用现有技术,打造完整的解决方案
- ▶ 改进准确度和控制
- ▶ 提高应付账款流程的透明度

## 成效

- ▶ 员工单位时间处理发票的数量提高了 50% 以上
- ▶ 无缝集成,实现了在 PeopleSoft 系统中直接查看发票
- ▶ 标准化发票处理,减少了差错
- ▶ 轻松快捷的文件访问,提高了整个机构对于应付账款流程的满意度

## 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。