



案例分析 高等教育

休斯敦社区学院

人力资源
学生服务办公室
学院运营
业务连续性

✳ “Perceptive Content 开始只是一个不错的系统，后来很快就发展成为我们系统中的一个关键任务组成部分。”

William Carter
主管 IT 的副校长
休斯敦社区学院

休斯敦社区学院 (HCC) 成立于 1971 年，共有 5,711 名学生就读于各种职业和技术课程。今天，HCC 向德克萨斯州 Harris 和 Fort Bend 两县的 400 万人提供数百种学位证书、在职培训和终生学习机会。HCC 是全美最大的高等教育机构之一，每个学期的注册学生超过 75,000 人，全校共有 5,000 位全职和兼职员工。因为其在越南、巴西和中东等地的国际合作项目，该学院近期荣获了著名的劳动力发展 Bellwether 大奖，以及德州高等教育明星大奖——成为以其示范性项目和服务获得表彰的六家高等教育机构之一。

少花钱，多办事

HCC 拥有 22 个校区、55 座大楼，并在卡塔尔、越南、沙特阿拉伯、黎巴嫩和巴西等国开展合作项目。HCC 每天都要面对 workflow 和学生服务方面的挑战。多年以前，HCC 管理层意识到，是时候必须要改变学校招生、助学贷款、注册和毕业文件的处理方式了。学生花费了大量宝贵时间，把各种纸张文档递交给位于不同大楼中的不同部门，还要等待一段时间才能得到回复。根据 HCC 主管 IT 的副校长 William Carter 的说法，“我们的学生记录简直就是遍地都是——文件分布于多个国家、多个校区中的多个大楼。我们的学生必须为此疲于奔命。”

缩短学生申请文件的评估时间同样也是 HCC 的重要工作目标之一。每年，该学院都会收到成千上万份学生成绩单，HCC 员工需要一套改进协作、加快评估流程的方法。由于人力资源和其他部门之间的流程延误，教职员工的档案管理同样耗时而且低效。

除了学生服务和 workflow 问题之外，HCC 还和很多其他美国大学 / 学院一样，面临着要“少花钱、多办事”的挑战。2006 年，HCC 的注册学生人数暴增了近 60%，而政府资助却难以跟上学生数量的增长。“我们必须用更加聪明的方法思考和工作，”Carter 说。“我们需要一种流程，既能实现持续增长，又可以为我们的学生提供最佳服务。”

简化校园流程

通过针对高等教育机构的各种内容管理解决方案的调研，HCC 选择了 Perceptive Software。“我们需要选择一种已经在类似规模的教育机构中得到应用的解决方案，”Carter 解释说。“我们学院的规模非常大，而且在一个很大的地区内设有多个校区，我们需要的解决方案必须能够满足这一需求，同时还必须能够与我们的关键任务数据系统轻松集成。”

实施 Perceptive Software 解决方案（其中包括 Perceptive Content 和 Perceptive Capture）之后，HCC 员工通过文件成像和电子工作流，快速实现了可以衡量的效率提升。学生成绩单和助学贷款表格在服务点扫描完成，并添加到 HCC 的 PeopleSoft 校园解决方案系统之中，从而加快了评估和发放贷款的过程、减少了手工处理的数据量，并让员工能有更多时间用于其他关键工作。这也是 HCC 考虑采用 Perceptive 方案的重要原因之一，因为由于 50% 的学生都需要收到某种形式的财务援助，也就是说，助学贷款表格的数量要超过 250,000 页。员工和国际学生档案的处理流程也得到了简化。由于员工现在可以在网上安全共享信息，而无需致电保存数据的部门再等待回复，员工和国际学生的档案处理流程也得到了简化，数据的准确度也得到了改进。“我们看到了立竿见影的改进，”Carter 说道，“我们减少了对日常运作的干扰、能够更快访问信息并加强问责。我们的学生服务得到了极大的改进。”

随着 workflow 瓶颈的减少，解决方案还帮助 HCC 获得了出色的投资回报。使用 Perceptive Software 的 Perceptive Capture 系统，HCC 在过去 18 个月中评估了 27,000 份成绩单——处理总量提高了 106%。

事实上，在不到两年时间内，该学院已经在处理和供应成本上实现了超过 40 万美元的节约，而在四年中的成本节约则高达 100 多万美元。Carter 表示，“时间的节省绝对是巨大的。使用 Perceptive Capture 流程，我们在不到一年内就实现了投资回报。”

安全、集中的信息

纸张文档除了低效之外，安全问题也是 HCC 的另一个主要顾虑。飓风、热带风暴、洪水和龙卷风在休斯敦都是现实威胁，它们可能摧毁学校的管理文件和存档。HCC 知道，如果发生自然灾害，保存在不同校区内不同地点的硬拷贝记录将面临巨大风险。“即便我们已经将档案保存在不同地点，仍然有一定风险，因为你的合作公司可能受到灾害的影响，”Carter 说道。使用 Perceptive Software 技术，档案和记录现在都保存在安全的中央数据库中，这让学院管理层倍感安心。因为解决方案的技术消除了对多台复印机、传真机和硬拷贝文件的需要，可能被人错误损坏的敏感信息也得到了妥善保护。管理层再也不用担心，由于文件柜被打开、库房门未上锁或者文件留在传真机上安全漏洞导致学生或者员工的保密信息泄露。

休斯敦社区学院

案例概述

- 学生总人数：75,000+
- 部门：人力资源，学生服务办公室，学院运营，业务连续性
- 系统集成：PeopleSoft
- 使用中的产品：Perceptive Content, Perceptive Capture

挑战

- ▶ 使用更少资源，管理不断增加的入学学生
- ▶ 缩短学生成绩单的评估时间
- ▶ 消除冗余，改进学生服务
- ▶ 实施一个可扩展、使用简单的解决方案
- ▶ 保护敏感信息免受自然灾害和人为错误侵害

成效

- ▶ 高效处理让员工可以少花钱，多办事
- ▶ 工作流技术意味着，不同校园之间的更好协作和更快处理
- ▶ 从多个校园可以即时访问学生和员工信息
- ▶ 在处理和耗材成本等方面，实现了显著的节约和效率改进
- ▶ 保护敏感信息免受自然灾害和无授权获取的侵害

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。