



案例分析 联邦政府

美国海岸警卫队

军队薪资
退休及年金服务
旅行

✳️ “ImageNow 将我们的客户服务时间从几天缩短到仅需几分钟。现在，只要有报销单号，就可以即时调用相关文档。因此，我们可以在电话上解决问题，无需回电。”

Dan Rogers
资讯技术专家
美国海岸警卫队

美国海岸警卫队 (USCG) 在美国国土安全、执法、搜索营救、海洋环境污染处理和保护河流、内陆和海上航标等领域承担着全面而重要的责任。USCG 有 40,000 名现役男女官兵、数万名退役和年金受益人，其管理功能（如军饷、退休和年金服务以及差旅费报销等）因为军事记录所需的大量文书工作而被延误。

USCG 决定实施一个文件管理系统，帮助减轻纸张负荷，并向其成员提供更好的服务。尽管一个部门已经开始将纸张文件扫描成大型多页 PDF 文件，并将其保存在网络上，但由于缺少文档索引和组织的能力，查找特定文档的工作依然困难，而且耗费大量时间。

由于过于复杂及客户服务体验较差的原因，之前购买过的一个内容管理系统未能成功实施。USCG 决定用 Perceptive Software 的企业文件管理、成像和工作流软件 ImageNow 取而代之。ImageNow 的易用性以及能够与 USCB 现有的 PeopleSoft 和其它定制应用系统进行轻松、快捷集成的能力是它被选中的重要原因。

使用 LearnMode™ 专利技术，ImageNow 能够与 USCG 的 PeopleSoft 系统及军队薪资、退休和年金服务及差旅费报销等专用软件轻松集成，让文职人员可以从 PeopleSoft 或者其他应用中直接查看完整的军事记录，随时随地即时访问人事文件。

提供更好的服务

在位于堪萨斯州托皮卡的 USCG 办公室中，（最早可以追溯到 1940 年代的）200 万份文档堆满了九个大型电子旋转文件柜。这些文件柜每个都有 25 格高、15 英尺宽。查找某位成员的文件非常困难，而且要耗费大量时间。文档很容易丢失，文件内容增加后，只能被挤到格子里面。如果这些文件柜坏掉，就没办法再存取文件了。

使用这种系统，往往需要几天时间，才能回应某位成员的查询并检索到正确的纸张文档。被扔回文件柜或扫描箱的文件，往往会被重复扫描到系统中，导致重复。使用 ImageNow，员工可以从桌面电脑的商业应用中即时打开记录，节省了宝贵时间，向客户提供了更加快捷的服务。

“ImageNow 将我们的客户服务时间从几天缩短到仅需几分钟。”USCG 的资讯技术专家 Dan Rogers 表示，“现在，只要有报销单号，就可以即时调用相关文档。因此，我们可以电话上解决问题，无需回电。”

Rogers 补充说，自从实施 ImageNow 之后，积压的查询和排队等候的人数都已经显著减少，主要原因是 ImageNow 为文职人员提供了即时文件存取能力。

更大空间，更高效率

ImageNow 是所有文档的集中资料库，让授权用户无论身处何处都可以同时访问，消除了等待文件导致的延误。员工们再也不用为复印文件而浪费时间和费用了。

如今的办公室中很少见到纸张，拆除文件柜后，释放出了 800 平方英尺的空间。接收到的纸张文档随时被扫描并检查，文职人员无需离开他们的座位，就能够完成所有工作。

差旅费报销部门使用 ImageNow Fax Agent 来扫描并即时处理差旅费文档。接收到的传真上带有一个条形码，告诉 ImageNow 在收到时，如何进行文件的自动索引、链接和路由，人们不需要走到传真机前面转发传真或者扫描纸张。

当归档、查找文件以及将其分发到不同地点的步骤被简化后，员工们的工作效率得到了提升。“ImageNow 为每一位员工节省了大量时间，如果乘以 50 个人，时间的节约非常显著。”Rogers 表示。

操作简单的用户界面确保了 ImageNow 用户只需很少培训就可以学会新系统的使用。“我们让用户的学习过程非常简单轻松。”Rogers 说，“员工无需离开办公桌就能找到所需的文档——他们对此非常满意。”

确保安全

安全特性也是 ImageNow 的优势之一。以前，进入办公大楼的每个人都可以打开文件柜。现在使用 ImageNow 的安全功能，文件存取仅限于授权用户。Rogers 说，“ImageNow 提供的文档安全性与之前完全没有可比性，现在，安全已经不再是个问题了。”

USCG 已经从 ImageNow 中获得了多重利益：文件访问更加轻松、客户服务得到改进、员工工作效率提高、安全性得到更好保障等等。在未来几年中，该机构计划不断增强其现有流程，并向新的区域提供 ImageNow 功能，以确保为美国海岸警卫队工作人员提供高效率的服务。

美国海岸警卫队

案例概述

- 文件数量：超过 200 万
- 系统集成：PeopleSoft，自定义应用
- 使用中的产品：ImageNow，Fax Agent

挑战

- 文件读取速度慢，导致客户服务质量下降
- 扫描的文档难以查找
- 大量文件柜，导致文件错置或者丢失
- 敏感文档缺少安全措施
- 之前的文件管理解决方案过于复杂，难以实施

成效

- 即时文件存取实现了更加快捷的成员服务
- 系统集成让文档可以从 PeopleSoft 和自定义应用中直接存取
- 消除文件柜，释放出多达 800 平方英尺的办公空间
- 安全功能可以限制文件存取
- 轻松集成，确保快速部署
- 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。