



Salvatory Pill 保险公司 — ABBYY FlexiCapture® 提升文书工作效率

客户概况

客户

保险公司

地点

马来西亚

行业

保险

Salvatory Pill 是一家位于亚洲的人寿保险龙头机构，在马来西亚有百年历史，拥有超过两千名经过良好训练的员工，服务全国300 万客户。自八十年代起，这家保险公司成功运营由旗下43 家分支机构构建的信息网络，为投保人和保险代理人提供实时在线服务。此外，这家公司也是马来西亚首批完全实现自动化的保险公司之一。作为持续发展和革新的下一步，该保险公司将精力投放在至关重要的纸质商务文件处理自动化之上，例如：处理客户的文件、索赔以及其它保险文档。

挑战

提升处理英语、汉语、马来西亚语文档的效率。

解决方案

基于 柯达 扫描仪、赛门铁克™ 安全控制系统以及以 ABBYY FlexiCapture® 为核心组件的文档处理与数据捕捉系统之上，开发一套完整的数据处理系统。

成果

- 工作效率提升了 25%；
- 每月可处理多达 80 万页（每年处理数量接近一千万页）。

挑战

每月有超过 50 万份英语、汉语与马来西亚语的纸质文档被提交给 Salvatory Pill 旗下所有分支。为了应对日渐增长的文档体量，该公司组建了一个庞大的处理中心。尽管如此，递送文档与提取所需数据依然耗费了大量时间。虽然 Salvatory Pill 已经使用了某种文档自动化和 OCR 解决方案，但客户端的识别质量还不够，仍然需要双重人工验证。

跟随现代市场趋势，这家保险公司决定将任务委托给专业的 BPO（业务流程外包）公司。他们选中了富士施乐——此区域内的一家文档服务与通讯领域的龙头公司。

拥有此业界的最丰富的硬件、软件与服务，富士施乐在通过文档电子格式转换实现知识共享方面有着极为丰富的经验和专业知识。此理念完全与其数据捕捉技术战略合作伙伴—— ABBYY 的使命不谋而合。

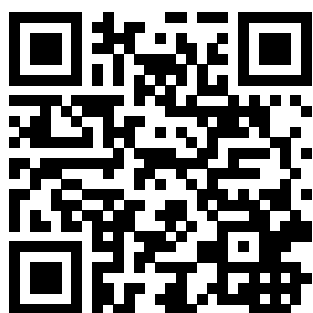
ABBYY 解决方案合作伙伴



fujixerox.com

关于 ABBYY

ABBYY是一家领先的文档识别、数据捕获和语言技术与服务供应商。其主要产品包括 ABBYY FineReader系列的光学字符识别(OCR)应用、ABBYY FlexiCapture系列数据采集解决方案,以及众多开发工具。ABBYY Language Services 为企业客户提供全面的语言解决方案。来自世界各地的用纸密集型机构都在使用ABBYY解决方案,对费时费力的任务进行自动化处理,并简化业务流程。公司在德国、英国、法国、西班牙、乌克兰、塞浦路斯、俄罗斯、美国、加拿大、澳大利亚、日本和台湾设有办事处。



ABBYY 3A

Asia, Baltic, Middle East, South America, Africa
P.O. Box #32, Moscow, 127273, Russia
俄罗斯电话: +7 (495) 783 3700
传真: +7 (495) 783 2663
sales_3a@abbyy.com

解决方案

对于此工程,服务提供商实施了一整套系统,包括 柯达 扫描仪、备份解决方案、赛门铁克™ 安全控制系统、防火墙、路由器、服务器、因特网线路,其它定制系统以及文档处理和数据捕捉的核心组件 - ABBYY FlexiCapture。

借助ABBYY 解决方案,该团队仅需: 29 名扫描岗位操作员, 28 名校验岗位操作员。所有其它步骤都是全自动化完成的。

到三种不同语言(英语、汉语与马来西亚语)的纸质文档后,富士施乐团队扫描这些文档,并将其登记至数据库内。扫描完成后,ABBYY FlexiCapture 识别这些图像并提取所需关键数据,以供进一步的处理与索引。FlexiCapture 中除了 ABBYY 备受赞誉的识别与分类技术外,也提供了内置验证规则,使得相关文档的处理质量有着极高的精确度。此外,软件所提供的符合人体工程学的人工校验界面也为品控操作员针对敏感、可疑数据进行二次校验提供了便利,这对某些保险案例来说尤为重要。



成果

从富士施乐收到客户需求伊始,至项目全面上线,整个业务改善流程的整合只花费了 3 个月。感谢着手解决问题的富士施乐的专业团队,帮助这家保险公司改善了数据捕捉与识别质量,使后者的效率提升了 25%。当前,他们每月可处理的文件多达 80 万页(每年处理数量接近一千万页)。

而正是顾客保险案例文档与索赔的自动化处理及策略服务,实现了更快的响应速度和更高的服务质量,从而增加了顾客的数量和忠诚度。



© 2014 ABBYY Production LLC. ABBYY, FlexiCapture 和 FlexiLayout 是 ABBYY Software Ltd. 的商标和注册商标。本文所述其他产品和公司为其各自所有者的商标和/或注册商标。Part #7768ch

www.ABBYY.cn