



Kofax 在数字邮件收发室中的应用

“它不仅帮助我们节约了可观的成本，还解放了宝贵的内部资源——我们的法务部现在可以有更多的精力管理客户案件，自部署 Kofax 解决方案以来，处理案件的能力已经提高了 15%。”

— Countrywide Property Lawyers

“我们考虑过许多不同的方案，最终之所以选择 Kofax 解决方案，是因为它能够与我们的 workflow 相集成，界面简洁，并且素有维护成本低的美誉。”

— PPL Corporation

“Kofax 能够满足我们的采集需求，让我们得以保持德国最佳银行的声誉。”

— ING-DiBa

挑战：

降低邮件处理延迟，提高客户服务水平

对许多公司/组织来说，每天要做的第一件工作便是向各部门、小组和个人分发收到的邮件。邮件的传送路径不一（邮政系统、普通的电子邮件收件箱和传真），形式也多种多样（包括结构化的应用程序表格，键盘输入和手写的函件、发票、销售订单等）。

要保证跨部门、跨流程的运营效率和客户服务质量，就必须能够处理大量的传入邮件并确保在正确的时间将其送达正确的收件人，这一点非常重要。例如，保险公司必须将索赔相关的数据和文档快速转换为可操作的信息，以确保索赔部门的处理效率和优良的客户体验。法律公司必须处理成百上千页与案件相关的文档，必须能够及时访问最新的信息，而无法承受哪怕只是一天的等待。电信和公用设施企业则必须能够快速、准确地处理客户的查询并且尽可能提供最高的首次通话解决率，才能赢得竞争优势。

机遇：

开始自动化邮件收发室中的业务流程

借助于 Kofax 的下列功能，公司/组织可以快速而准确地自动采集所有传入的邮件（无论其传送形式是邮政信件、传真还是任何电子格式）并将其分发到正确的部门、小组或个人：

- 自动化和加速采集传入的纸质文档、电子邮件和传真并将其输送给相关的业务系统和内容存储库，而不必劳民伤财地手工管理各种来源的大量文档；
- 通过使用自我学习技术取代邮件收发室中容易出错的手工流程，自动分类和提取所有传入的文档并将其输送给 workflow，自我学习技术能够提供最高级别的准确性和最快的投资回报；以及
- 增强任何纸质文档（无论其颜色、尺寸、重量、对比度、条件或内容如何）的扫描质量，从而提高下游分类和识别流程的效率和准确率。

其结果是：

- 通过加快查询处理速度提高了客户服务水平。
- 由于可以更快地将可处理的信息传送到需要它的地方，提高了运营效率。
- 由于无需手工作业、实际装运文档和存储空间，降低了成本。
- 依靠出色的数据准确率减少了处理异常。
- 由于从传入点扫描到最终存档的整个周期均可监控、可追溯，降低了违规风险。
- 由于利用自我学习技术，无需执行手工配置、编码和模板编程，因而降低了总拥有成本/加快了投资回报。

重要特性

能够处理任何类型和格式的文档。Kofax 可通过同一套平台自动处理 140 种语言的、纸面或电子形式的固定表格、函件、发票、销售订单和几乎任何类型的结构化或非结构化文档。

很高的分类率。Kofax 的先进技术可以自动学习如何根据文本内容和布局分类哪怕是最复杂的文档，并且其分类的灵活性可与现有手工流程媲美，因而无需人工干预。

可监控、可追溯。Kofax 提供准确可靠的文档分类和索引流程，可以使用正确的标签，依照文档保留政策将文档安全可靠地存储在文档和记录管理系统中。

邮件收发室自动化的成功案例

各行各业的客户纷纷表示其在采用 Kofax 解决方案之后获得了巨大的成功：

- 一家大型办公用品供应商每年的发票处理成本降低了 100 万美元。
- 一家医疗保健机构的员工平均生产效率提高了 45%。
- 一家跨国法律公司现在 90% 的邮件都可自动发送到正确的部门。
- 一家全球电信巨头将其客户文档对其员工的可用性提高了 75%。
- 一家大型投资银行实现了其每年 500 万页函件的自动化处理，从而提高了客户服务水平。

关于 Kofax

Kofax[®]plc (LSE:KFX) 是全球领先的创新型智能采集和流程自动化软件和解决方案的供应商，为用户交互的关键性业务的 First Mile[™] 提供支持。

上述服务支持开始于公司的相关系统，该系统可从用户处实时地采集信息密集性的资讯，并为这些系统中的记录数据提供必要的连接，这些记录数据往往规模较大，死板的企业应用程序和存储库通常不能适应越来越先进的现代技术。

在 First Mile 的成功可提升企业的客户体验满意度，同时大大降低运营成本，因而增强了公司竞争力，为公司带来更大的效益。

Kofax 软件和解决方案为金融服务、政府、医疗、业务流程外包和其他不同机构逾 20,000 名用户提供快速的投资回报。

Kofax 通过自身的销售和服务机构以及由 800 多家授权合作伙伴组成的全球网络来交付这些解决方案，Kofax 的授权合作伙伴遍及美洲、欧洲、中东、非洲和亚太地区逾 75 个国家。

更多信息，请访问 kofax.com。