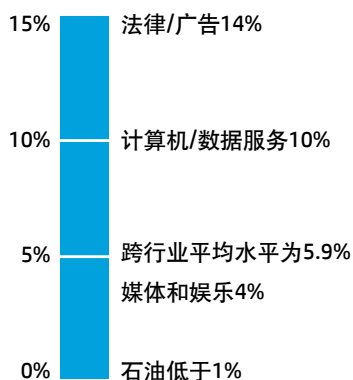


获得更好的信息和投资回报率



当今的企业需要具备快速适应的能力。2012年，中小型企业面临激烈竞争，将重点放在发展业务、服务客户和降低成本上，只有具备及时找到数据、正确使用数据的能力才能在竞争中脱颖而出。

成本占收入的百分比(按行业)



但信息管理是要付出代价的。年均文档费用占企业收入约5%。
(资料来源：ALL Associates Group集团，2011年11月)

如果员工无法及时找到他们需要的信息或数据质量较差时，成本会成倍增加。据分析家称，每个知识工作者每年在查找和分析资料上花费27287美元，令人费解¹。如果导致员工不满和业务损失，后果可能非常严重。

如果信息=力量，
自动化信息工作流程 = 更高的生产率

研究表明，高达75%的打印成本与文档管理相关²。管理良好的端到端文档管理解决方案有助于：

- **提高生产率。**员工将更多的时间花在核心业务活动上，减少用于输入纸质档案、传送文件、打印文件和搜索信息的时间。
- **提高客户满意度和忠诚度。**您的客户可以更快地获得他们需要的信息，并转化为他们偏好的格式。员工可以快速地定制与客户沟通的材料，更有效地回应客户的要求。
- **减少浪费和开销成本。**减少花在纸张、邮资、快递上面的费用。还可以节省劳动力，使员工摆脱低价值的工作，如数据录入，提高流程效率。
- **提高安全性和法规遵从能力。**您的数据(包括机密的客户信息)将得到保护。此外，将自动传送和保存法律遵从所需的档案。

¹ 假设企业员工为1,000人。

² 资料来源：ALL Associates Group集团，Eddie Riddell，2009年5月29日。



然而，作为重要的两端，业务和IT管理人员既需要相互接触，又经常无法达成一致意见。在信息方面，业务和IT管理人员经常存在分歧。对业务和高级IT决策者的一项调查表明，15%的业务人员表示自己对数据缺乏信心，而IT人员只有3%³。在信息工作流程自动化方面，业务和IT决策者通常有不同的侧重点。受访的业务领导比IT领导更频繁更一致地提到以下目标：

- 利用信息创造竞争优势(80%的业务人员对40%的IT人员)
- 确保遵从法律和法规(81%的业务人员对68%的IT人员)
- 改善风险管理(64%的业务人员对40%的IT人员)
- 带来洞察力和内容(59%的业务人员对37%的IT人员)

同时，77%的IT人员将“降低IT成本”列为重点工作，只有49%受访的业务人员表示同意。

为让双方接触，我们需要使用有利于双方的解决方案来牵线搭桥。考虑到业务和IT管理人员的分歧和不同目标，在现实中合作有时极具挑战性。以下是一些应对这些挑战的小技巧：

A) **确定挑战，分清主次。**业务和IT管理人员可以找出瓶颈，以最大限度地提高生产率，明确工作流程，以获得最大程度的企业投资回报率。例如，如果销售报告流程在很大程度上采用手动方式，会占用员工的大量时间，而自动化这一流程可能是最大限度地降低成本和消除低效的有效方式。虽然业务和IT管理人员部署这些流程的功能目标可能不同，但可事先就侧重点达成协议，这有助于确定工作流程自动化的主次目标。

B) **达成共识，确立蓝图。**在BusinessWeek Research Services调查的IT领导中，有55%的人表示，为信息自动化和管理解决方案寻找一个合理的商业理由是一个巨大的挑战。必须评估以下主要领域：

1. **一般打印及报告** — 借助[HP Web Jetadmin](#)等解决方案，可提高网络的可见性，控制最终用户访问，管理本地打印机，并提供详尽的报告。

2. **文档捕获** — 自动化文档捕获解决方案是另一个需要评估的领域。有些重要解决方案(如[扫描到电子邮件](#)、[扫描到传真](#))可实现无缝的文档工作流程集成。对于那些很容易建立索引或使用OCR软件存档且方便检索的流程，业务和IT管理人员可以合作。

3. **整体系统工作流程和架构** — 业务和IT管理人员应密切合作，共同制定计划部署完全集成的文档管理解决方案，自动化工作流程，避免留下一些需要手动处理的流程。企业还可以考虑通过[访问控制](#)显著降低成本。

4. **摆脱依赖性，消除差距** — 想像一下这种情景。每个信息盗窃事件给企业造成的费用负担平均为270万美元⁴。其中包括法律费用、损失的机会成本、调查费用和更新安全要求的费用。业务和IT在解决方案上应该将目光放远一点，还应该制定长远的计划，建立一个将上述费用考虑在内的强大框架。[安全性](#)和[生态解决方案](#)是这个阶段需要更深入分析的领域。

C) **寻求专家指导。**咨询在端到端文件和工作流程自动化解决方案方面具有丰富经验的解决方案合作伙伴。您的合作伙伴能够客观地评估贵公司的最重要业务和技术需求，并使用工作流评估和建模工具来研究最合适的解决方案，帮助您最大限度地提高投资回报率。

D) **监测和评价成效。**必须监测关键指标，使业务和IT管理人员了解工作流程自动化对业务表现的影响。评价信息的质量和可访问性应是重中之重。评估新解决方案的价值和投资回报率时需要跟踪的其他主要指标包括服务时间、客户满意度、生产率、合规性、纸张消耗量和运营成本。

³ 资料来源：Ronin公司

⁴ 资料来源：Ponemon研究所

只需点击链接即可获得专家指导

文件打印费用增加一美元，文件管理费用就会增加9美元。如果您非常想最大限度地提高投资回报率，惠普可提供端到端文件管理解决方案、专家的意见和各种资源，包括研讨会和投资回报率分析工具，帮助您改善工作流程，加快实现业务目标。欲知详情，请访问HP网站：

www.hp.com/go/IPGworkflow

© 惠普研发有限合伙公司2012年版权所有，保留所有权利。除非版权法允许，否则未经书面许可，严禁复制、改编或翻译此文档。所有品牌和产品名都是其各自所属公司的商标或注册商标。

产品最终信息以包装箱标注为准，购买时请您与经销商确认。本文信息如有更改，恕不另行通知。

HP及承制公司对本文内容已做详尽校对，力求准确，如仍有疏漏敬请谅解，恕HP公司不承担任何相关责任。

3001-1200189CHP, 2012年8月制

