

## 美国保险服务所 (ISO)

美国保险服务所运用 Adobe Acrobat 和 Acrobat Capture 软件在改善客户服务的同时降低了成本。

Adobe® Acrobat®  
Adobe Capture®



美国保险服务所从纸张文件分发系统转移到在公司的 Web 站点上以 PDF 格式文件发布关于保险的文件，如保险单、费率表等。运用新系统，ISO 降低了文件的制作、发送和储存成本，并改善客户的服务。

### 主要优点

- 由于关于保险的文件大多是正式的合同，PDF 格式文件保证了这些合同在传递过程中不走样是极为重要的。
- 由于发送 PDF 文件就如同把文件从电脑输送到打印机上一样的容易，ISO 不必再费时费力把文件重新编成 HTML 格式在上发布了。
- 客户节约了文件的整理、储存费用。
- 客户可以检索 PDF 文件，并能快速地找到所需的资料。
- 集约紧凑的 PDF 文件从 Internet 上非常容易被快速地下载。
- 客户可在任何电脑平台上下载 PDF 格式的 ISO 文件，并能任何一台打印机上打印。

当一个公司每年要分发超过 4 亿页的文件时，他需要一种有效的、经济的文件分发方式。美国保险服务所 (ISO) 就存在这样的情况。ISO 是一个为财产保险和灾害保险提供统计资料、精算、保费和理赔信息的机构。为了降低文件的制作、分发和储存成本及改善客户服务，ISO 研制出一种电子文件的解决方案：ISOnet --- 建立在 Adobe Acrobat 和 Adobe Acrobat Capture 软件及 Web 基础上的网站。

“我们之所以运用 Acrobat 和 Acrobat Capture，是因为它能提供一整套解决方案：将纸张文件和电子文件转换成一种独立于平台和应用程序的格式。” ISO 的市场和发展部经理 Rich Della Rocca 说，“另外，此格式版本与原始文件完全一致。”

ISO 的纽约总部是协助保险公司预算理赔

成本的。与大多数商务不一样，保险公司不能在众所周知的成本上定保费。这就是为什么每年 ISO 要从各地的保险公司收集个人保险单的资料。而且按照法律规定，ISO 必须向保险业管理者提交此资料总结，以协助管理者评定各个州的保费。同样，ISO 还利用其数据库的资料来提供服务，完善市场上的保险公司，包括提供标准的保险单，制定费率、保费规定及私人财产所在地点的查勘。

### 满足客户日益变化的需要

过去的 25 年里，ISO 一直在向世界各地的保险公司和保险业管理者们分发纸张形式的保险单、费率表和其它有关保险的文件。随着需求量的增长，资料的分发量也随之增加。一些客户每年都要从 ISO 那里收到几十万页的纸张文件。

为了简化这个过程，ISO 希望通过 Internet 广泛的电子形式来分发文件资料。鉴于关于保险的文件大多是正式的合同，保证这些合同在传递过程中不走样是极为重要的。“我们知道 HTML 格式无法保证传递过程中文件不走样，所以我们要寻找其它解决方案。” Della Rocca 解释道。ISO 同样也希望能给客户提供一种更好的途径去管理、储存和检索庞大的 ISO 文件资料。

### 通过 Web 传递的集约文件

现在，ISO 可运用 Acrobat 将原始文件 --- 大部分是 Microsoft® Word 和 Microsoft Excel 文件 --- 转换成便携文档格式 (PDF) 文件。存储在服务器上的 PDF 文件，客户可根据需要从 Internet 上检索、浏览、打印和下载。PDF 为分发给 ISO 客户的资料提供了独立于平台和应用程序的可访问文件格式。并且，PDF 文件保持文件原貌 --- 包括字体、图形、费率表及保险文件的全部版式。在可检索的 PDF 文件中能快速轻松地找到资料，也有利于资料的储存。

运用 Acrobat Capture 软件，其它 ISO 的纸张文件也可转换成 PDF 电子文件。Capture 能将纸张文件通过扫描瞬间转换为电子文件，并以可检索、可访问的 PDF 文件格式传递。这些过程都自动化后，ISO 就能运用 Acrobat Capture 以批处理模式成批扫描文件。“我们在不到六周的时间里将过去三年的文件全部扫描完，” Della Rocca 说，“而且图形的质量相当棒。”

今天通过 Internet，ISO 客户可访问、下载超过 25000 份的 PDF 格式的 ISO 文件，并能在一台打印机上打印。唯一所需的软件是一个浏览器和免费的 Reader (可在 Adobe 的 Web 站点上下载)。而且，集约紧凑的 PDF 文件非常容易地被快速地下载。

### ISO 节约了时间和金钱

自从 1998 年 6 月 ISOnet 服务开通以来，ISO 和他的客户利用 Web 和 PDF 文件的优点已经获益不少。由于发送 PDF 文件就如同把文件从电脑输送到打印机上一样容易，ISO 不必再浪费时

*“运用 Acrobat 软件，很容易就建立起了 ISOnet，以我们和我们的客户来说都不需要在软件上做很大的投资。每年我们都分发大量的文件，运用 Adobe Acrobat 和 Acrobat Capture 软件，不但改善了我们的服务，而且降低了我们的制作和发送成本。”*

---Rich Della Rocca  
ISO 的市场和发展部经理

间和金钱把文件重新编成 HTML 格式在 Web 发布了。这直接为 ISO 节省了成本。“运用 Acrobat，我们每年在文件制作、分发方面的费用得到了大幅度的减少。” Della Rocca 提道。

### 客户从便利中受惠

由于 PDF 文件可进行全文索引，ISO 的客户能轻松快速地找到他们所需的信息。“在过去要翻箱倒柜花上几个小时的时间查找资料，而如今只需将手指放在指定的 ISO 简报或一份三年保险单上就可以了 --- 数秒钟的时间。” Della Rocca 说。除了可轻松便捷访问资料外，Della Rocca 还提到提供 PDF 格式文件每年能节约客户几万美金的文件整理、储存费用。

在 ISOnet 成功的基础上，ISO 计划通过 Internet 分发更多 PDF 格式的出版物。这对于客户来说将会方便、即时取得大量的商业信息。Della Rocca 补充道：“运用 Acrobat 软件，很容易就建立起了 ISOnet，以我们和我们的客户来说都不需要在软件上做很大的投资。每年我们都分发大量的文件，运用 Adobe Acrobat 和 Acrobat Capture 软件，不但改善了我们的服务，而且降低了我们的制作和发送成本。”

#### 美国保险服务所

##### 内部系统概况

##### 软件

Adobe Acrobat software  
Adobe Acrobat Capture  
Microsoft Word  
Sybase database

##### 硬件

Windows NT® Server  
Windows® 95 PCs

Adobe Systems Incorporated 345 Park Avenue, San Jose, CA 95110-2704 USA  
Adobe Systems Pty. Ltd. Level 4, 67 Albert Avenue, Chatswood, NSW 2067, Australia  
Adobe Systems Europe Limited Adobe House, Mid New Cultis, Edinburgh EH11 4DU, Scotland, United Kingdom  
Adobe Systems Co., Ltd. Yebisu Garden Place Tower, 4-20-3 Ebisu, Shibuya-ku, Tokyo 150-6017 Japan  
World Wide Web www.adobe.com

Adobe、Adobe 图标、Acrobat、Acrobat Capture、FrameMaker 和 Post Script 都是 Adobe 系统公司的商标。Microsoft Windows 和 Windows NT 是已注册的商标或微软公司在美国和 (或) 其他国家的商标。其他商标是他们各自商家的产权。这些事例中包括了用户们怎样运用 Adobe 的产品个获得的成功的故事。许多因素促成了所叙述的结果和获益，所以 Adobe 和 (或) 他的用户不保证其他用户会得到同样或相似的结果。

© 1999 Adobe 系统公司。保留所有权利。美国印刷。BC1371 4/99