

国家保险委员联盟 (NAIC)

保险公司和州政府管理机构运用 Lotus Notes 和 Adobe Acrobat 将填写表单的平均周期从三个月削减到一个星期

Adobe® Acrobat®

保险能改变人们在经历疾病、亲友死亡、事故或灾难之后的生活。所以，为了保护消费者的权益，在保险公司推出或更改一份表单、一笔费用甚至一条广告时，都必须通过州条例委员会的审批。而对于保险公司和委员会来说，审批的工作量都是非常大的。一家全国范围经营的保险公司每年都要提交 5000 到 10000 份文档。

现在，审核的过程就不那么吓人了 -- 相反，速度极快 --- 全靠 NAIC 开发的基于 Adobe 便携文档格式 (PDF) 的解决方案。NAIC 的工作范围覆盖全国的 55 个州和准州，担负起规范保险产业的责任。NAIC 的存在是为了努力支持州和准州把保险规范化。

基于纸张的审查系统带有延迟性

在基于纸张的工作流程中，保险公司通常用文字处理软件，创建他们的费用文档和表单文档，然后将纸张拷贝邮寄到提供保险服务的各个州去。正常来说，一份文档包含 1 到 30 个文件，每个文件少则有 1 页，多则有 1000 页。每个州的工作流程都各不相同。但做法基本上相似，负责接收的员工打开每份文档，然后将它分配给相应的分析员。分析员进行复查，再准备好要寄回保险公司的邮件。保险公司可能被要求修改文档然后重新提交作审批。这个过程有时需要重复很多次，直到档案能最后定案下来。如果在某一天，

数家公司同时寄来的大量档案的话，整个处理过程要花大约三个月的时间。

这个手工处理过程为保险公司和条例委员会都带来了不少麻烦。首先，费时：无论往哪邮寄，至少要花上两天，再在收发室滞后一些时间也是很正常的。其

“有了 PDF 和 Lotus Notes，归档审核可以在几分钟内完成，而不是几个星期或者几个月。”

---Jim Latteman

NAIC 的 SERFF 市场部经理

次，保险公司在向多个州提交文档时，经常会忽略了在某些州特别要求的文档加上去，使公司不得不重新提交。上到委员会的层次，安全性是一个大问题，因为文档不能让未经授权的人查阅；如果一家保险公司要检查它的文档状态，查找文档就要花上一段时间；而且，如果一个分析员离职，新来的分析员是很难顺利地接替归档的任务。

Adobe Acrobat 和 Lotus Notes 自动归档

为了克服纸页归档的问题，NAIC 创建了一个基于 Adobe Acrobat 和 Lotus Notes 软件的电子归档方案叫 SERFF。在新的

主要优点

- 平均审批时间减少 75%。
- PDF 文件保持了纸张的精确度 -- 这是个关键因素，因为在保险行业内文档格式有法律上的要求。
- 使用免费软件 Acrobat Reader，PDF 文件能在任何平台上浏览。
- 因为小型的 PDF 文件能通过互联网发送，文档的处理更快速。
- 保险公司使用电子文档系统每年处理数千份邮件，节省下邮资和储存空间。
- 电子文档系统提高了安全性。当一份文档的所有文件用电子的方式储存，它能更容易被获取，周转次数也减少了。审核速度加快后，保险公司能更快将时间转化成利润。

工作流程中，保险公司将其他软件生成的文件转化成PDF格式。“Acrobat的一个重要的优点是它能

把任何软件生成的文件转化成PDF格式。得到的PDF文件是带压缩的、与平台无关、与应用程序无关的文档，保留了原始文件的所有要素，” Jim Latteman (NAIC的SERFF市场部经理)说。

在SERFF系统中，Lotus Notes应用程序提示归档人将各州所特别要求的文件附加在编辑的文档中。然后，归档人只要点击一下“发送”按钮，就将文档通过Lotus Mail传送到相应的州去。“带压缩的PDF文件的容量使它们十分适合在互联网上传输。” Latteman说。

州办事处的职员在几分钟内接收到文档，用Lotus Notes打开，然后立即把它分配给相应的分析员。分析员用Acrobat Reader软件在屏幕上浏览PDF文档，再向保险公司发送一份带有审核报告或问题报告信息的文件。“有了PDF和Lotus Notes,归档审核可以在几分钟内完成，而不是几个星期或者几个月，” Latteman说，“费用和表单档案的审批速度对于保险公司来说都是很关键的，因为产品越早投入到市场，获得利润的机会就越大。”另外，如果分析员充分利用上Acrobat中的导航工具，例如书签，复查长文档的过程会进一步简化。

自动化系统减少成本

27个州被准予或委任在不久的将来使用SERFF，而且有的已经从使用中获得效益。“通过互联网在保险公司和州条例委员会之间来回地发送100份文档，而不是通过美国邮政系统，每个月可以减少成本300美元或更多，” Latteman说。职员的工作效率更高了，因为他们不需要步行把文档送到分析员处。分析员的效率也更高了，因为他们能更快得到想要的答复。而且，电子归档系统在一个分析员接手另一个分析员的工

“费用文档和表单文档都是有法效性的文件，PDF文件确保它们在屏幕上显示出来的和打印出来的都和设想的一样，包括了文档格式、色彩、头注和脚注、页面格式。”

--- Jim Latteman
NAIC的SERFF市场部经理

作时给予了更大的安全性，减低了交接过程中的危险。保险公司也有所获利，因为减少了邮资、更快把时间转化成金钱。有了更高的工作效率，他们都能在新的市场中获取良机，提供更新更好的保险产品。

PDF文件看起来就象是原件对于SERFF应用程序来说，PDF最主要的优点是，它确切地保持了原

文件的外观。“费用文档和表单文档都是有法效性的文件，” Letteman说，“PDF文件确保它们在屏幕上显示出来的和打印出来的都和设想的一样，包括了文档格式、色彩、头注和脚注、页面格式。”保险公司可以把PDF文档贯穿到整个运作过程中，因为PDF文档能在任何平台上访问，而且大多数保险公司的办公室软件的第三方软件都支持PDF。

“通过使审批更快捷，PDF使各州办事处能同时为它们的客户提高服务质量、减低成本，” Latteman说。“每一方都有所得益：州代理处节省了成本并提高了复查规章的效率；保险公司减少了开支并能更快地将产品投放到市场；那些用交税的形式支持条例委员会的消费者就能得到更好的保险服务。”

国家保险委员联盟 内部系统概况

桌面电脑软件

Adobe Acrobat
Acrobat Reader
Lotus Notes Desktop

服务器软件

Lotus Notes/Domino 4.5x
Domino Server

硬件

All Lotus Notes approved servers
Networked PCs with TCP/IP
Macintosh computers or PCs on the desktop

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。
BC1373 2/99