

Pacific Life Adobe® Acrobat® Annuities

金融服务机构的服务申办时间继续成为行业基准

客户简介

- 美国最大的金融机构之一，Pacific Life 资产已达 3150 亿美元。
- 雇员：4,200
- 总部：加利福尼亚州，Newport beach.

主要优点

- VALET 系统能生成 Adobe PDF 格式的适当表单，保证完成的是正确的表单。
- Adobe PDF 表单自动填充客户资料，节省时间，消除了手工输入错误。
- Acrobat 的 JavaScript 性能通过验证输入 Adobe PDF 表单字段的资料来减少错误。
- 在线完成 Adobe PDF 表单加快了申请进程，消除了字迹模糊所带来的不便。
- Adobe PDF 文件的高保真性能可使 Pacific Life 在表单上生成可读取的条形码。

在适当时候给客户传递正确的服务是金融行业领头羊 Pacific Life 的拿手好戏，这一优势保持了好几年。注重高质量的客户服务并推出不同的服务系列，使得 Pacific Life 已成为美国最大、最著名的金融服务机构之一。为加强这一优势，公司已意识到必须控制其纸张为基础的申请程序，转而提供一种方便快捷、成本低廉的途径将申请表单发放到全国的金融专业人员手中。

解决方案：VALET (Variable Annuity and Life Electronic Transaction) --- 一个创新的系统，利用 Adobe Acrobat 软件和 Adobe 便携文件格式 (PDF) 将 CD-ROM 上的申请表单传递给金融专业人员，或是通过安全的 extranet 进行传递。完成的申请表单只需打印、签名，就可返还给 Pacific Life，然后再进行即时扫描，纳入公司的客户档案。

自动选择表单

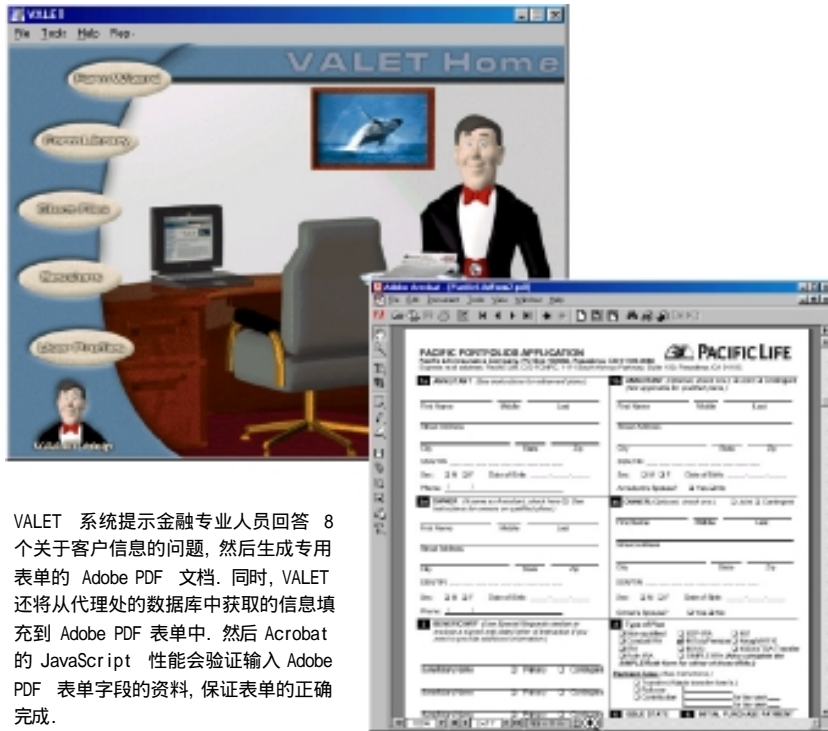
在具有严格规定的金融服务行业中，必须有几百种表单以适应美国各个州不同金融服务的需要。对于单项服务来说，选择和提交正确的表单就有 17 种之多，这是件非常令人头痛的事。如果申请中有一份表单丢失，那么客户就不能完成此项服务的文书工作。

Pacific Life 的 VALET 服务加快了申请工作的完成，同时提高了服务的便捷性。运用 Adobe Illustrator®、Adobe Premiere® 和 Adobe Photoshop® 设计的友好、动态界面，会提示金融专业人员回答 8 个简短的问题，这些问题都是关于客户信息、所在地及其他相关资料。面对客户的反应，VALET 采用了 Adobe PDF 格式的表单，并将其整理合并成单个 Adobe PDF 文件。如果客户是一名金融专业人员的固定客户的话，VALET 还会提供含有客户地址、社会保险及电话号码等等的 Adobe PDF 表单，这些内容都是从代理处的数据库中获取的。

VALET 的申请同样也利用了 Acrobat 中的 JavaScript 性能来核实表单字段中的数据。当表单完成时，代理处可点击按钮将资料储存在本地数据库中 --- 在那里可快速、轻松地参考资料 --- 然后将 Adobe PDF 表格打印下来，客户签名，再邮寄到 Pacific Life 处理。

事务部门无纸化办公

自动捕捉资料性能的运用对于工作流程的简化是非常重要的。在收到申请



VALET 系统提示金融专业人员回答 8 个关于客户信息的问题，然后生成专用表单的 Adobe PDF 文档。同时，VALET 还将从代理处的数据库中获取的信息填充到 Adobe PDF 表单中。然后 Acrobat 的 JavaScript 性能会验证输入 Adobe PDF 表单字段的资料，保证表单的正确完成。

后，Pacific Life 运用 KODAK 扫描仪进行扫描。字符识别技术在每个字段中抓取资料，并自动将资料输入申请处理数据库中。同时将扫描的表格转换成 Adobe PDF 格式以便归档。

金融专业人员发送印刷整洁的 Adobe PDF 表单减少了以往字符识别所引起的问题。"由于表单在收到后 24 小时内就进行扫描，电话中心的工作人员可为客户提供最新、准确的帐户信息，"VALET 的项目经理 David Conway 说，"运用 VALET 加速了工作进程，如今我们接收的文书工作已

无任何差错。行业中，从送支票到签发养老金的平均时间大约需要 5 天。而在我们的事务部门只需 24 小时或是更少的时间。这是一种竞争优势，我们的客户可获得即时服务，经纪人也能快速得到佣金。"

完美无缺的表格

Adobe Acrobat 和 Adobe PDF 为 VALET 提供了若干好处，而且这些好处都是不能从其他技术获得的。最重要的一点是 Adobe PDF 文件与原始纸张表单完全一致。全部的 Pacific Life 表单，都含有一个条形码---这是扫描软件用来识别表单类型的。"我们对所有的技术进行了测试，只有 Adobe Ac-

robat 和 Adobe PDF 能够传递高质量的视觉效果，才能生成可读取的条形码。"Conway 说。

同时，Adobe PDF 文件的高保真性能为公司节省了重新编码原始光符识别这类例行公事的费用，而且重新编码的原始光符识别只能适用于表单特定的字段，如客户的姓名和电话号码等等。

比纸张文件更节省成本

VALET 系统提高了金融专业人员对 Pacific Life 养老金业务的兴趣，同时也减少了运作费用。同样，系统也消除了作废表单的费用。

除了运作费用减少之外，在线表单的预计收入也是令人印象深刻的。"自从有了 VALET 和 Adobe Acrobat 后，纸张文件成本不断下降，我们也能更快地满足客户的要求，我们期望客户的满意程度有所提高。"

TOLL KIT

内部系统概况

软件

- Adobe Acrobat
- Adobe Illustrator
- Adobe Photoshop
- Adobe Premiere
- Microsoft Visual BASIC
- Microsoft Access
- Haht Software

硬件

- Intel® Pentium® Processor-based PCs
- KODAK scanner

Adobe Systems Incorporated 345 Park Avenue, San Jose, CA 95110-2704 USA • 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。

BC1989 8/00

