

化繁为简： 采用新的解决方案 改进信息管理

Mona Lai
Group Head of Business Development

The power of memory
crownrms.com

目录

第一章

了解化繁为简的数据解决方案与服务 3

第二章

精简业务流程的案例 7

第三章

结论：化繁为简的重要性 17



第一章

1

了解化繁为简的数据 解决方案与服务

简化流程

更加便于实施、理解和执行。更简单/更轻松。

置身商海，我们始终努力追求“简化流程”，但往往囿于过多束缚而无法实现。技术改变了我们的生活，转变了商业模式，并给我们提供了新的机会。很多时候，人们更关注的是新技术的促进作用，而非业务解决方案。

使用的语言也可能较为复杂——这让人们害怕新的系统和流程，而非对其如何应用感到兴奋，因而阻碍了事业的发展。

此外，企业还受到监管和合规程序的各种束缚，尽管出于善意，但会使员工增添额外的焦虑。

因此，嘉柏文档管理始终认为，只有企业数据存储(corporate memory)安全可靠且员工可以轻松安全地访问重要的信息，企业才会得到蓬勃的发展。

对于众多的企业，从中小企业到全球巨头，实体资料的数字化正变得越来越重要。然而，必须谨记其结果才是真正的驱动力。并非所有人都以相同的速度前行，一些企业高管可能希望通过“按需扫描”(scan on demand)服务或数字库存(digital inventory)慢慢开始他们的进程，而另一些则选择以更快的速度享受企业内容管理(ECM)系统的好处。

然而，有些数字解决方案让员工在管理文件和数据的同时对如何加以运用感到茫然、烦恼或困惑，一些解决方案的作用有限，且弊大于利。

化繁为简就是针对企业的个别问题寻找正确的解决方案。

化繁为简为何重要？

企业为有效管理企业数据存储而需要实施的很多解决方案都是纷繁复杂、耗时耗力的，并且需要考虑监管、治理和风险等。

对很多组织而言，处理这些复杂问题可能需要付出高昂的代价并且充满挑战。

化繁为简可以很好地应对这些挑战并可提供多方面的益处。在下一节中，我们将讨论简化程序的益处。



简化程序的主要益处：



1. 节省资金

将ECM或新的工作流程解决方案引入企业会对成本产生影响，但从长远的观点看可以节省资金。

员工减少在日常工作上花费的时间，而将更多的时间用在帮助企业发展上时，他们的工作就会变得更价值。

销毁过时的数据并将重要的记录数字化可以降低存储成本，同时减少数据泄露的风险。

如果员工可以无缝地在家办公，则不仅可以节省成本，而且还可以大大减少对办公面积的需求。当未来的客户不再担心其存储在公司的个人数据的安全性时，便会显现企业的竞争优势。



2. 降低风险

数据世界的合规同时带来企业日益增大的风险，忽视数据保护法规可能会导致严厉的罚款和公司声誉的受损。

与时俱进可能会面临复杂的局面。不断寻求外部支持可以更加轻松地发现潜在问题并防止事态急剧失控。

低效的系统会导致企业在收到数据主体检索(subject access)请求时需要很长时间查找数据，并可能加大数据泄露的风险。

简化数据系统的运行程序可以消除或减少因风险导致的复杂问题。



3. 提高数据安全性

只有企业数据存储安全可靠且员工可以轻松安全地访问重要的信息，企业才会得到蓬勃的发展。系统和流程的目的是让员工更加轻松地监管和掌握业务数据。

存储过多的信息会导致流程因无用的数据而变慢。企业存储内容不可跟踪将会增大企业的风险，数据更易被错存或被窃取。



4. 快捷数据访问

确保数据（无论是数字数据还是实体数据）可以在员工需要时，以便捷的方式快速轻松安全地访问，这一点至关重要。

简化系统访问、请求处理和内部系统通信可以加速任务的进程并提高效率。



5. 注入新的机遇

机遇常常会因不必要的复杂流程而被错过。通过简化工作流程，可以消除这些障碍，从而创造可能错失的机遇。

诚然，安装新的ECM平台会给员工带来压力。因此，需要对某些因素加以考虑，包括新系统对传统体系(heritage system)的影响。消除与此相关的焦虑是必要的步骤。

人们被焦虑情绪困扰时无法认识到眼前的机遇，从而阻碍了创新和进步。



6. 节省时间

以化繁为简的视角看待系统和流程非常有用——节省时间成本是经营效益的重要保障。

您的系统是否可以更加轻松地访问和利用数据？显然，数字化改造和ECM可以做到这一点，让电脑承担过去需要员工花费数小时才能完成的某些日常工作。首先可以使数据查找更加快捷。

这一目标同样适用于尚未开始数字化改造的企业。任何能够更快完成任务并化繁为简的服务均具有时间效益。

第二章

2

精简业务流程的案例



省时、省力、降低风险

作者: **Mona Lai**

Group Head of Business Development

对于很多管理层和董事会来说,考虑新业务流程和服务时的关键问题是节约时间、节省劳动力和降低业务风险。

服务提供商面临的问题是,他们如何才能实现这些目标,使客户的工作变得更加轻松?需要注意的是,化繁为简不仅仅意味着技术和数字化改造,更是一项长期的目标。数字化改造可以对企业产生巨大的影响。数字化以前需要人们花费数小时才能完成的流程,可以使其专注于更加有效益的工作。

可以通过减少人们搜索文件或数据的时间、编辑数据的时间以及在日常工作上花费的时间达到节省时间的目的。此外还可以更容易遵守规范要求,减低公司数据保护监管罚款的风险。

在世界的不同地区,一些企业尚未准备好进行数字化改造,另一些企业则被政府要求保留数据的纸质文本。

对于这些企业来说,化繁为简可能只是从仓库中快速取出资料箱,对其编制条形码并准确列出其内容。对于正在接受数据审计的企业来说,这些可以简化程序并可减少压力的服务是有价值的。它免去了企业的一些占用大量时间的行政工作,使其能够专注于更具战略性和创收性的问题。

在疫情封关期间,按需扫描已成为越来越受欢迎的服务。人们无法到访仓储,而数字化则使用户可以更加方便快速地访问文件。

操作更简单：六个案例研究



1. 英国业务流程审查

企业内容管理提供高效、合规、协作、控制和可见性服务。其核心是一个可应用于财务、人力资源和采购等众多部门的技术平台。



然而，在您希望提供解决方案之前，您首先需要确定所在的问题。嘉柏珍品部联系了英国的嘉柏文件管理，因为他们有一个高端画廊和拍卖行的客户遇到了问题。他们有太多的人工流程，这些流程既耗时又复杂，并且与很多人工流程一样，非常容易出错。

我们的业务流程审查团队着眼于其以人工为主导的工作流程，找到效率低的流程，并花时间对其进行详细的了解。我们与终端用户和部门负责人合作，提供全面的审查，详细说明问题的症结、原因、相关成本以及对其客户和其自身业务的影响。通过对问题的详细了解，我们能够就如何通过适时引入技术并在必要时调整工作流程提出建议以改进其工作。

我们为其建立了内部业务方案，确定了运营和成本效益。方案报告为其增添了信心，他们采纳了所有的建议，现正在实施其改造计划，这无疑将会提升其客户体验并同时提高其效率。

优势：



节省资金



降低风险



提高数据
安全性



快捷数据
访问



推进新的
机遇



节省时间



2. 印度的数字文档签字和电子发票

嘉柏印度有一套系统,所有新的合同或合同续约均在中央源(central source)进行实际签署。这意味着文件需要从分部送至总部,并在签署完成后再将其送回。



这不仅耗费时间和资金,有时还会在传送过程中丧失文件的可追溯性。为了解决这一问题,我们引入了数字电子签字流程,可由此将合同上传到门户网站。合同可以直接传至嘉柏及客户的相关授权签字机构。

签约过程仅需数秒钟,并得到政府部门的认准。现在,将近90%的合同均采用数字签署方式,从而简化了打印、签署、获取客户签字以及向总部发送副本的过程。

在印度开具发票也采用同样的方法,由政府授权的签字人签署PDF电子发票并将其直接邮寄到客户的收件箱中。如今,将近95%的发票均已实现数字化。发票的开具和交付得到进一步的简化,确保只需点击一键,即可将其按时送至客户手中。

优势:



降低风险



推进新的
机遇





3. 新加坡的资产编目

企业中的每项资产及存储中的每个项目并非都是数据。在疫情期间办公空间缩小或重新设计的公司需要存放包括桌椅和IT设备在内的各种物品。

新加坡的一位客户要求对其所有的物品进行分类并逐项列出，以便在员工返回办公室时可以轻松找到。他们需要知道每张桌子的原先位置，以及每套桌椅的搭配情况。

为解决这一问题，将客户的工作化繁为简，我们设计了一个资产编目系统。这不是现有的服务，而是为响应客户就其难题而开发的服务。

解决方案的其中一部分是将照片添加到数据中，以便可以更加轻松地检索正确的物品。

优势：



降低风险



提高数据
安全性



4. 印度的工作流程解决方案

孟买的一位客户需要为其应付账款流程安装文档管理系统(DMS) 工作流程解决方案并就此寻求咨询和建议。



原来的流程完全是人工操作,即所有的发票均被寄送至其办公室 进行处理。

实体寄送发票产生巨大费用,同时人工处理流程耗费大量人力。

嘉柏为此提出一项解决方案,在该方案中,首先对文档进行扫描, 然后通过自动化的工作流程提交给负责人进行审批,最后再交给 应付账款组进行处理。

客户现在表示该系统为其节省了时间和资金。

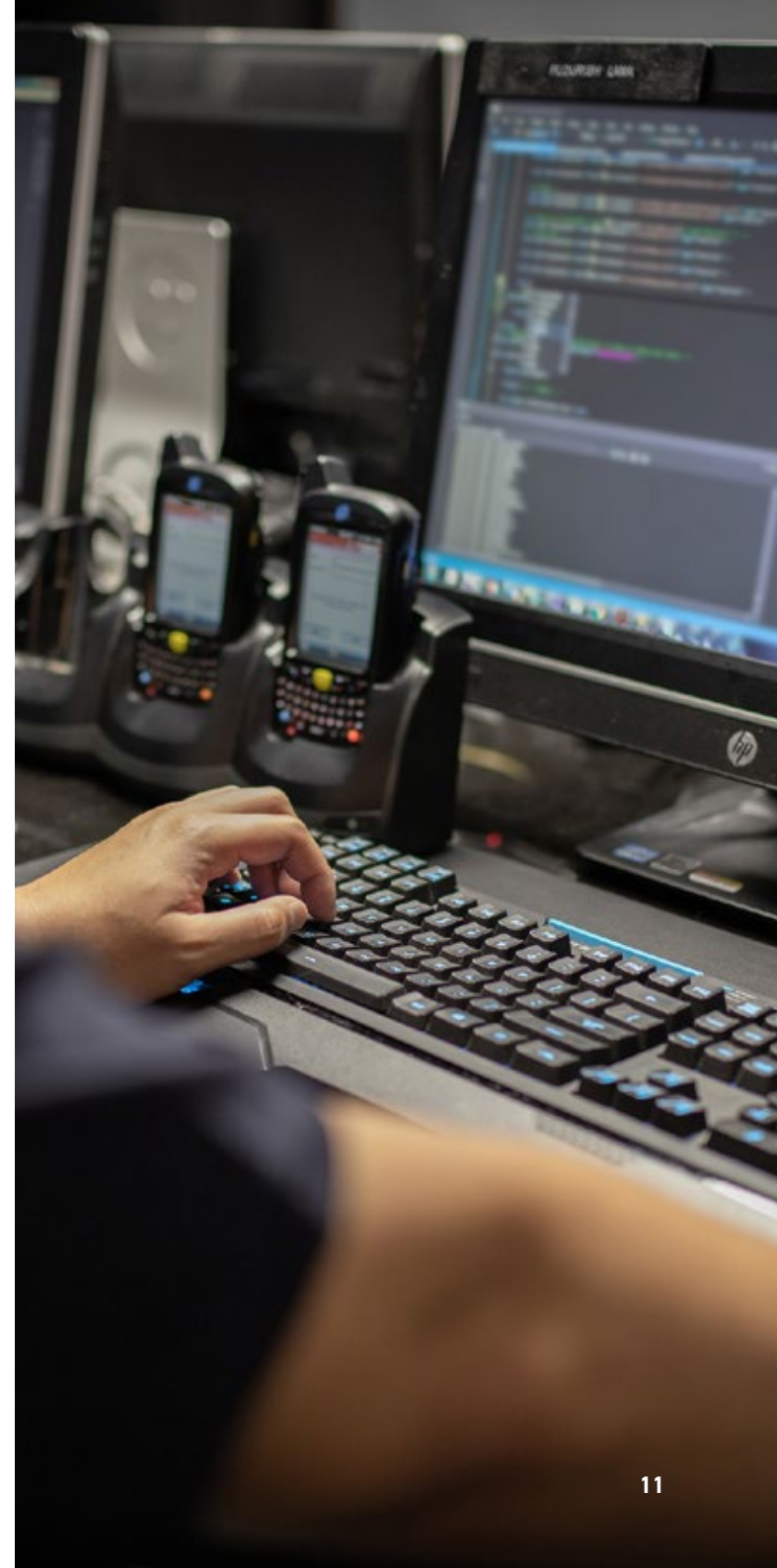
优势:



节省时间



节省资金





5. 快速送达服务

对使用文件箱存储的客户来说,在这些文件箱中查找资料会非常耗时。因此,我们开发了流程对其加以简化。



建议企业停止纸质数据存储不难,但实际情况是,全球很多市场仍然需要这种存储方式。

在疫情期间,嘉柏开发了一项新的服务,将文件箱送至需要查找文件的企业高管的家中。这是我们以前从未做过的事情,但却可让客户的工作变得更简单。

过去,他们必须前往安全设施,在专用房间里等待接收文件箱并查看文件。而在疫情期间,人们根本无法做到这一点,因此我们通过上门服务将其送到他们手中。

优势:



快捷数据
访问



节省时间



6. 通过简化流程为全球客户节省时间



我们的一位全球客户在世界各地提供服务，遍及亚洲、新西兰和欧洲。由于需要当地办事处使用内部系统向我们下单，因此最初的操作流程较为复杂。其全球团队收到请求后，即通过电子邮件发送给我们的全球团队。在此您需要考虑国际时差。例如，如果他们在中国设有地区办事处，则可能要在半天后才到达他们在美国的全球总部。

然后又需要半天，香港的嘉柏才能看到。我们的区域专员提供文件或
服务时已是次日，因其设置方式，整个过程需要长达三天的时间。现在，我们通过提供连网的服务，让其工作变得更简单。通过内置的审批流程，客户可对服务直接提出请求。仅需一个系统，区域办事处可以请求访问信息，由全球团队进行审批并联系嘉柏，我们的区域运营团队即可查看请求并采取行动。

该服务可将接收或查看实体数据所需的时间减少50%。此外，全球企业还可以请求查看世界各地分支机构的数据清单，确保能掌握当前数据的存储情况。重要的是，各分支机构均采用相同的清单模板，这意味着各区域办事处均存储相同格式的数据。

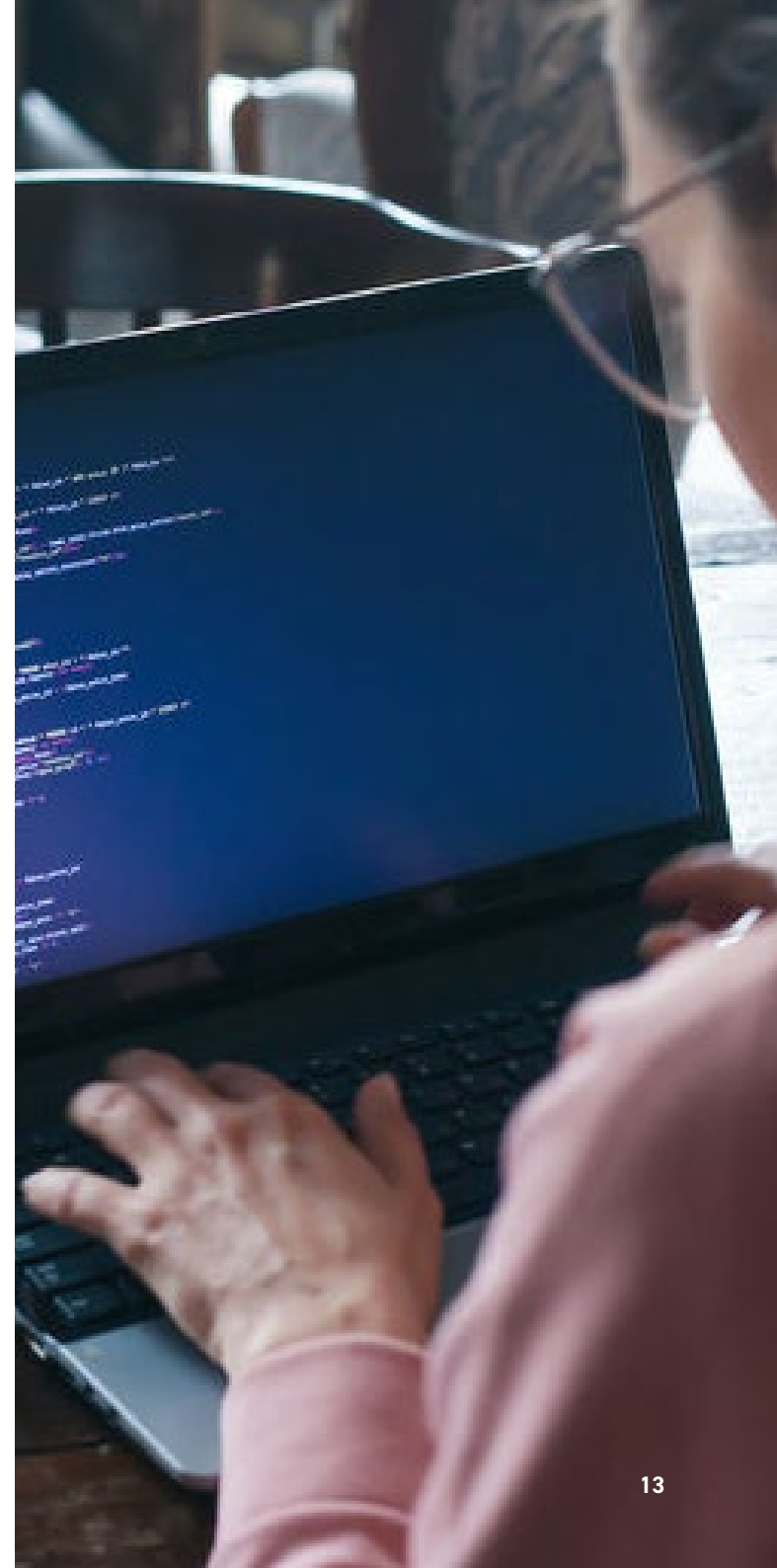
优势：



快捷数据
访问



节省时间



全球服务和解决方案概述



作者: June He, 香港

文件管理: RM Order在线解决方案

如何让客户更轻松地在在线查看库存文件

升级后的在线清单服务RM Order更易于使用,帮助客户简化工作流程。现可在多平台使用,并适用于所有主流的浏览器。

系统设有快速搜索按钮,其功能类似于Google的内置版本。可以使用关键字或条形码(甚至可以是部分条形码,如果未全部记得)进行搜索,然后系统将提供相关记录。

客户还可以决定谁有权限对系统进行搜索或下单,仅授予其完成工作所需的访问权限。

例如,库存文件用户可以搜索记录但不能提出在线请求。其唯一能做的就是搜索库存文件并检查文件箱或活动的状态。

RM Order用户可以搜索库存文件,也可以在线下单。这些用户可以通过搜索,选择他们想要送达或提取的文件箱,然后点击“提交”。

对于全球客户,以及某些级别和经理级别的客户,还可以添加审批流程。因此,当客户要求送达文件箱或扫描文档时,该流程允许经理人在批准之前进行检查。

现实生活中 如何化繁为简： 全球视野



作者: Aven Koh, 新加坡

文件管理:系统支持

问:在新加坡,如何简化客户的工作流程?

答:在新加坡,大多数客户面临的最大问题之一是,如果您采购自不同的供应商,您需要提交各种采购订单并处理很多合规问题。购买复印机纸张也需要三个报价。因此,如果您从现有供应商处购买,程序将会更快,审批流程也可能得到简化。

这就是我们为整个业界提供服务的原因,无论是嘉柏文件管理团队,还是Crown Workspace团队。为客户提供的服务越多,就会对其越加有益。当客户要求我们解决问题时,我们会设法为其找到解决方案。目的是让客户更轻松地获得更多的服务,而无需承担额外的行政负担。

问:当地企业对实体数据的态度如何?新加坡比在西方更青睐纸质文件吗?

答:大多数企业仍然有一些可以称之为老派的做法。他们依然钟情实体数据。因此,尽管我们积极提倡绿色环保和数字解决方案,但在新加坡人们则仍然普遍倾向使用纸质文件。

企业仍在采用文字印刷,他们更喜欢纸质的感觉,并且更青睐合同上的真实签字而非数字签字。

当然,我们了解减少使用纸张的意义,我们是可持续发展的热情倡导者。但您还需要了解新加坡在此方面的文化差异。扫描和成像可能是很好的折衷方案,这项服务很受人们的欢迎。

问：疫情期间，您如何让企业的工作变得更加简单？



企业面临的最大挑战之一是过渡到在家工作。因此，我们推出了一项新的服务，将文件箱直接送到人们家中而不是办公室。



幸运的是，新加坡是一个小国，可以方便物流，这项服务很受欢迎。

而在澳大利亚等国家，则需要更长的行程时间，这项服务会面临更多的困难。但在这里却行之有效，可以让我们的客户更加轻松地处理工作。我们拥有联网系统，客户可以在此提交请求并选择取件或送件。同时也减少了官僚作风，简化了审批流程。

问：还有其他案例吗？

答：如今的时代，灵活方便是服务最重要因素。因此，我们能够为客户提供全天候的文件箱和实体数据送达服务。这项服务尤其适用于医院，因为他们经常会在半夜需要文件。

问：在新加坡合规问题是否重要？

答：这并非出于数据保护的担忧，更多的在于是否拥有正确的凭证从事这项工作。政府有很多合规要求需要考虑。

例如，您需要通过OSPAR（奥斯陆-巴黎公约）的合规审计才能在新加坡与银行合作，而且要求很高。在嘉柏，我们很幸运能够与诸多的银行、政府部门和医疗保健机构合作。此外还有一些有关采购的规则需要考虑。客户可以因此更加轻松地与拥有OSPAR的企业进行合作。

疫情管控的其他影响之一是，派往医院、银行或政府部门的工作人员需要遵守严格的规定。我们需要有预先批准的后备人员，因为客户不希望在工作期间更换服务商，这样会更加安全。

第三章

3

结论： 化繁为简的重要性

化繁为简的好处不仅仅是提供的服务和采取的行动，同时也是一种可以激发我们所有工作方式的观念，让我们的生活、工作和全球的业务变得更加轻松。

我们认为简约生活的好处被远远低估，应学会欣赏简约生活的美。

当然，我们每个人都会在生活的方方面面遭遇繁杂事务的困扰，有时是积极的，因为它会激发创新的动力。例如，这往往会推动企业家或创新者提出新的解决方案，而这种创新的成果可以带来商业优势。

利用流程、系统和技术处理数字数据和实体数据更加简单便捷。这些流程也能保护和培育企业数据存储。

节省时间在现代世界中同样至关重要，并直接影响公司盈利。

因此，“化繁为简”不仅仅是创造轻松的生活，而且可以进一步提升您的业绩。

简化信息是相同理念的一部分，言简意赅地传达信息以便人们正确理解。避免行话和复杂的技术妨碍真正重要的事情——这就是技术处理业务或问题的方式。

从服务提供商的角度来看，在建立更强大、更透明的客户关系方面，化繁为简有着显着的好处。

如果您可以为企业提供服务，帮助其跨越可能无法逾越障碍，则将立于不败之地。特别是能同时减轻压力和降低风险的解决方案尤其重要。

加快数字化进程

在全球疫情的影响下，众多的员工现已转为在家工作，无疑这是企业开始或加速数字化进程的最佳时机。

由英国嘉柏文件管理委托进行的一项调查显示，由于新冠疫情的影响，56%的企业计划加快数字化改造；这种情况其他国家正在争相效仿。

很多公司尚未完成，甚至尚未开始这一过程，因为他们觉得困难重重，不知该从何处着手。

也许他们觉得仅靠自己，操作难免过于困难或复杂，或者他们没有足够的时间进行处理。文件管理或ECM顾问的工作就是消除这种复杂性并提供解决方案。

因此，下次当您认为工作变得过于复杂时，不妨问问专家：我怎样才能让其变得更加简单？这可能会对您的业务产生巨大影响。

查看附录，了解有关英国调查结果的更多信息。

由于新冠疫情的影响，
56%的企业计划
加快**数字化改造**

英国嘉柏文件管理调查

嘉柏文件管理于2021年3月委托进行了一项调查，受访者包括拥有250 - 5000名员工的公司的401名决策者。这些决策者涉及公司高管、人力资源、财务、采购和IT等部门。调查者向其询问了数字化改造计划。

调查显示：

- 受疫情的影响，56%的企业计划在英国加快数字化改造。
- 32%的企业计划在未来的12个月内进行数字化改造以应对新的常态。
- 另有24%的企业计划在五年内采取行动。
- 66%的受访者表示，疫情已让其企业高管认识到数字化改造的重要性。
- 30%的受访者表示，允许员工在家高效工作是当前数字化改造的关键驱动力。
- 27%的受访者不认为其业务已经“数字化”。
- 仅有26%的受访者表示他们已经将所有后台职能完全数字化。



联系我们

嘉柏文件管理通过信息资产的存储、主动管理和及时分配，帮助客户最大程度地实现其“企业数据存储”的价值。

嘉柏在**40**多个国家提供物理形式和电子格式的安全存档和信息检索，以及数字成像、媒体管理和数据销毁的服务。

嘉柏文件管理隶属于嘉柏国际集团，一家成立于**1965**年的私营全球物流公司，总部位于香港。企业非凡卓越、目标明确，旨在让我们的生活、工作和全球的业务变得更加轻松。

如果您对本白皮书有任何疑问，请发送电子邮件至
sales.china@crownrms.com

The power of memory | **crownrms.com**

Discover Crown

*A complete range of services
to help you and your business*
crownglobal.com

- **World Mobility**
- **Relocations**
- **Records Management**
- **Fine Art**
- **Logistics**
- **Workspace**