

Adobe® Acrobat®4.0

Adobe Acrobat Capture®

## 德克萨斯 国民银行

社区银行通过Web分发Adobe便携文件格式的申请资料减少成本，加快了贷款审批，并赢得客户

### 主要优点

- 分发 Adobe PDF 格式的贷款申请改善了银行的服务，减少了设立支行的费用 --- 每建一个支行要耗费 60 万美元。
- 通过网络提供 Adobe PDF 格式的银行资料，银行每年在客户服务方面可节省 20 万美元的人事费用。
- Adobe PDF 表格使贷款申请的无纸提交得以实现，消除了资料输入引起的费用和错误。
- 运用 Acrobat Capture 扫描文件，再以 Adobe PDF 格式储存起来，这样银行极大地降低了处理文件和保管文件的费用。
- Adobe PDF 格式规章制度的在线访问改善了员工的工作效率和教育培训方式。

近来大量的银行合并降低了大银行的成本费用，同时也加剧了这个行业的竞争。为了求得生存，小规模的需要将工作重点放在成本效率方面，它与客户服务一样重要。

这里所说的是：德克萨斯州 Tomball 的德克萨斯国民银行 (Texas National Bank, 简称 TNB) --- 一家由当地股东持有，全国注册的社区银行。TNB 成立于 1997 年底，与其他银行不同，TNB 没有传统纸张费用的拖累。相反，德州国民银行采用了网上金融、网上凭证以及网上校对图像的技术，降低文书工作的费用，也改善了客户服务。

此项策略的核心就是 Adobe Acrobat 软件，其作用是将诸如贷款申请之类的银行资料转换成 Adobe 便携文件格式 (PDF)。事实上，TNB 的 2000 名贷款客户和 3000 名存款客户的文书资料只占据两个文件柜，而其他的资料都作为 Adobe PDF 格式文件以电子方式储存起来。“银行永远都是纸张最多的地方。” CEO Steven Vaughan 说，“改善业务操作最好的方式之一就是利用像 Adobe Acrobat 软件和

Adobe PDF 这样的技术来有效地传递和管理资料。”

同时电子纸 (ePaper™) 方式也提高了利润率。“对于小额银行业务来说，获取市场份额的传统方式是建立便利的固定支行，” Vaughan 说，“由于通过 Internet 就可获取 Adobe PDF 文件格式的银行资料，我们实际上在每个客户自己的办公室里已经设置了银行支行，同时也节省了 60 万美元的支出 --- 这是其他银行每建立一个支行所需的费用。”

“银行永远都是纸张最多的地方。”改善业务操作最好的方式之一就是利用像 Adobe Acrobat 软件和 Adobe PDF 这样的技术来有效地传递和管理资料。”

---Steven Vaughan  
CEO

### 分发贷款资料

对于 TNB 来说，Acrobat 软件和 Adobe PDF 最显著的优点之一就是其具有快速分发贷款资料的性能。客户



能够直接在网站或是通过电子邮件接收 Adobe PDF 申请单。“中小型的商业贷款者希望他们的申请表和批准文书能即时得到。” Vaughan 说，“我们将邮寄从中略掉，使得 TNB 的服务比其他银行更好、更快、更便宜。”

要创建 Adobe PDF 文件，TNB 只需扫描正式表格的纸张复印件，然后再运用 Adobe Acrobat 软件进行转换就可以了。无论用户使用的是何种类型的电脑、软件、打印机，Adobe PDF 文件与原始文件完全相同。“表格中如有任何变化都会被认为无效。” Vaughan 说，“Adobe PDF 文件的精确保真度对于正式的银行资料来说是非常重要的。”

### 无纸化的贷款申请过程

随着 TNB 的发展，Acrobat 4.0 中的表格功能也将帮助它实现无纸贷款的目标。目前，顾客填完贷款申请表后需要传真或邮寄给银行，在银行那里才进行扫描，以 Adobe PDF 格式文件保存起来。以后，顾客可以在线填写 Adobe PDF 表格，完成整个申请过程。顾客键入的资料将自动输入到银行的信贷账目上或是开办贷款的申请程序中。

对于 TNB 来说，准确性是 Adobe 表格最大的优点。“每次当你重复键入资料时，都会在三个方面增加开支：人工费、发生错误以及由于出错使得顾客转向其他银行的可能性。” Vaughan 说，“因此，在线键入资料是一种有效的节约方式，也是一种竞争优势。”

### 改善服务

TNB 还利用 Acrobat 软件改善了客户服务。通过在网上以 Adobe PDF 文件格式发布常见问答后，德州国民银行提高了客户服务质量并降低了支助费用。“Acrobat 和 Adobe PDF 直接提高了我们的客户服务质量，增加了利润。我们只雇用了一名工作半日的客户服务代表，而在规模相同的其他银行则需要四到五名全职人员。” Vaughan 说，“这相当于每年节省大约 20 万美元的费用。”结果是：TNB 人均资产为 275 万美元，相比之下德州同等规模的其他银行只有 170 万美元。

此项业务还为银行的工作人员和客户都提供了方便。银行必须遵守一整套严格的规章制度，而这些规章制度的有关文件就能占满整个房间。由于标有书签的 Adobe PDF 格式的培训和参

“Acrobat 和 Adobe PDF 直接提高了我们的客户服务质量，增加了利润。”

---Steven Vaughan  
CEO

考资料可在任意一台员工的电脑上获得，这样 TNB 节省了时间和空间，提高了服务质量。如果客户对贷款规定或是其他事项有疑问，工作人员只需简简单单点击适当的书签条目就能进入相关的规章制度内容了。

### 电子票据提示 (electronic bill presentment)

从长远观点来看，TNB 还计划在 Adobe Acrobat 和可扩展的置标语言 (eXtensible Markup Language，简称 XML) 的基础上提供一项具有战略意义的服务，叫电子票据提示。当客户签字后，银行会收到电子版的客户单据——例如，来自公共事业公司的票据——并可在网上查看及进行电子付款。“我们希望摆脱纸张的同时也推进业务的发展，纸张票据的核对成本要比电子票据高出许多。” Vaughan 说，“此业务一旦规范起来，电子票据提示将降低成本，同时吸引新客户。”

### 文件与数据相结合

“我的任务就是找到促使传统银行服务更快、更好，同时价格更便宜的这么一种技术。” Vaughan 说，“分支少的组织，如银行和工业布局的公司，只有高效率地处理业务才能达目标。Adobe Acrobat 和 Adobe PDF 是第一个将文件与数据相结合的有成本效益的解决方案。无论在任何一个网站，你下载的官方文件都是 Adobe PDF 格式的。”

#### TEXAS NATIONAL BANK

[www.texnational.com](http://www.texnational.com)

#### 内部系统概况

##### 软件

Adobe Acrobat  
Adobe Acrobat Capture  
Microsoft® Windows® 95  
Microsoft Windows NT® 4.0  
Windows NT network system

##### 硬件

Compaq Deskpro desktop computers  
Microtek flatbed scanner  
Fujitsu ScanPartner high-speed scanners  
Compaq ProLiant servers for data storage

Adobe Systems Incorporated 345 Park Avenue, San Jose, CA 95110-2704 USA • [www.adobe.com](http://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。

BC1583 01/00

