



发现档案管理中的隐性成本和增效环节

财务专业人员手册

通过本手册，您可以：

- 了解档案管理中的隐性成本（和成本削减机会）
- 利用四张内容详尽的工作表估算贵公司的档案管理成本
- 借鉴同类企业的实际成本削减和效率提高案例

在正确的箱中思考



发现档案管理中的隐性成本和增效环节



在正确的箱中思考：

发现贵公司档案管理中隐性的节省和增效环节

大大小小的企业都在寻找提高效率和降低运营成本的方法。然而，您可能会忽略一个一举实现这两个目标的绝佳机会：管理您的物理档案。

本手册将帮助您寻找提高工作效率、降低信息管理流程的投入成本以及从中获取更大价值的方法。

在本手册中，您会找到几张有用的工作表，它们可帮助您确定及估算当前的档案管理成本，找出隐性的成本节省机会，更睿智地评估成本更低、更高效的替代管理方法。

这是实现优良档案管理实践的第一步。让我们一起了解这些方法。

找出隐性成本 - 并充分利用新增效率

您需要着重关注五个与档案管理相关的关键成本领域。这些领域是日常业务运营过程中不可获取的一部分，许多人甚至不会想到它们蕴含了节省成本和提高效率的机会。

人员和设施成本

贵公司的所有员工每天开展业务时都离不开信息。如果这些员工积极利用信息创造新的业务机会，则他们耗费的时间成本便会与所涉业务活动为企业带来的价值相抵消。然而，员工搜索、等待或者处理信息的效率十分低下，并不能为业务发展带来多大帮助，这与“垃圾食品”的道理极为相似。

同样，文件会占用设施，而设施维护则会耗费资金。您可能想尽量减少专用于存储信息的重要设施的数量，以便将这些设施投入到更有价值的运营中，比如为员工提供交流和协作的地点，或者是直接服务于客户并创造收入。

“时间管理专家估计，企业员工平均有 25% 的工作时间（或每周 10 小时）花在处理物理档案上面，如归档、编制索引和检索档案。”

—“充分利用您的合同：提高一致性、信心和盈利能力的 6 大方法”，

2008 年 8 月 5 日，IBM, ZIFF-DAVIS 网络研讨会

发现档案管理中的隐性成本和增效环节

物理文件成本

常用的纸质文件的管理和保存成本显而易见，但贯穿文件整个生命周期的后续成本却不大明显。例如，仔细思考一下，您可能会花费多少资金来保存多年未使用的闲置文件。您在这方面花费的资金很可能比您想象的更多。

同时，也请思考一下您为实现共享而复制文件的次数，以及妥善处理这些复制文件所需的成本。

试想一下，如果您收到请求，需要在短短十个工作日内提供重要的法律诉讼所需的所有相关纸质文件和电子文件，又会产生何种成本。避免因错过截止日期而产生的罚款可能需要您向员工支付加班工资，以筛选大量长期保存的文件和电子档案——所有这些文件或档案都会妥善保存“以防万一”。手动编制索引可以减少查找所需文件所花费的时间，但也会产生额外的费用。

企业在管理纸质文件和电子档案时需遵守相同的法律法规。例如，如果企业无法确保保护重要档案、认证托管链以及保护私人信息的流程始终一致，则将面临相关的罚款和处罚。

审计和诉讼成本

若无充分准备，贵公司在接受外部档案审计时可能会承担高昂的成本。此类审计会打断公司的日常运营，而且无法按时提供审计人员要求的文档还有可能产生罚款。

请反思一下，贵公司的档案管理政策是否可以满足内部及外部要求。这些政策至少需包含：

- 保存和处理文档的具体步骤
- 各个业务部门的物理和电子档案
- 明确的档案访问与安全指南
- 在既定时间进行内部评估和审计的详细计划，以确保贵公司的档案管理政策切实可行
- 确保贵公司档案管理系统和相关人员达到行业标准并能满足审计要求的培训程序
- 基于档案管理系统的集中报告，用于实现对用户档案保存行为的诊断评估和成本分析

贵公司是否已做好准备，以满足监管机构的要求？如果回答“否”，则贵公司可能会承担高昂的成本。

“企业平均会为每份文件制作 11 份副本。”

- 2001 年, 高德纳集团

“审计不仅仅是针对大型企业。许多监管和法律机构认为，严峻的经济形势诱使小型机构从事金融欺诈活动。因此，会计监督机构要求审计人员对中小企业、组织采取‘更严格的审计方式’。”

- 《Information Magazine》，“成功应对档案管理审计：让组织做好审计准备的 6 大步骤，”

NEIL SIMMONS, 2009 年 7 月

发现档案管理中的隐性成本和增效环节

灾难恢复成本

毫无疑问，确保灾难恢复和业务连续性不仅是法律要求，同时也对企业的生存至关重要。保护重要档案免遭火灾、洪水或其他自然灾害破坏会产生大量成本，但也能在发生极为严重的破坏时避免重大损失。

重要档案（无论纸质或电子形式）是指那些维持业务连续性所必需的档案。这些档案可包括：

- 证明财产或设备所有权的合同或业务协议
- 运营记录，包括会计信息、运送信息、软件许可证等
- 知识产权，包括图纸、源代码、公式、监管测试结果等
- 当前的客户和病历以及账户信息
- 人力资源档案，如雇佣合同、合约和协议

在遭受重大业务数据损失的企业中，43% 的企业无法从损失中恢复，51% 的企业在两年内倒闭，只有 6% 的企业长期幸存

- CUMMINGS, HAAG + MCCUBBREY, “降低信息管理的成本”，2005 年

发现档案管理中的隐性成本和增效环节



第 1 步：计算人员和设施的隐性成本

贵公司有多少员工至少花一小时来处理纸质文档？这些办公室工作人员的平均薪资是多少？您通常每年会新增多少档案柜？贵公司所在地区目前的“每月每平方”是多少？（截至 2014 年年末，高力国际监测的全国 14 个主要城市中，北京持续成为写字楼物业租金最贵的市场，其平均租金达约人民币 310 元每月每平方米，厦门以人民币 52 元每月每平方米居末位。）

请使用第一张工作表来确定与贵公司档案管理相关的一些隐性的人员和设施成本。

降低成本的案例启示

某零售企业通过将档案转移到异地存储设施，每年节省了超过 270,000 美元的成本。

- IRON MOUNTAIN 案例研究

成本和效率确定工作表 #1



员工总数	
年平均薪资	
财务方面的费用率 (%) (间接成本, 如福利、培训等)	
管理物理档案的平均时间 (%)	
归档的文件平均数量	
归错档的文件平均数量	
需要重新创建的文件平均数量	
当前的档案柜数量	
每年新增的档案柜数量	
每平方米的租金	
办公室数量	



第 2 步：计算物理文件的隐性成本

大多数企业都没有践行“去旧留新”的信息管理理念。根据法律要求，企业需要保留某些类型的信息。而从习惯上讲，许多企业发现，保存闲置信息并将其存储在别处十分容易。

您还需考虑“过度复制”产生的隐性成本：复制档案所花费的时间、占用的个人空间以及与发送传统邮件相关的成本。此外，企业还面临因敏感数据副本过多而引发的高风险 -- 特别是当其中一些数据落入不法之徒手中时。

终止纸质文档的生命周期有助于控制闲置文件的存储成本。然而，终止一份档案的生命周期本身也会产生一定的成本。

请使用工作表 #2 估算贵公司管理和存储物理文件所产生的隐性成本。

在存储于组织内部的所有纸质档案中，有 20% 至 30% 的档案可视为“闲置”档案。

- 国家专业组织者协会 (NATIONAL ASSOCIATION OF PROFESSIONAL ORGANIZERS), 电子档案管理首席财务官顾问, 第 12 卷

降低成本的案例启示

一家配备 50,000 个档案箱的公司发现，通过销毁无效文件，提高其保留率，档案箱的数量可能会减少 20%。

- IRON MOUNTAIN 案例研究

成本和效率确定工作表 #2



存储闲置文件的实地存储空间占总空间的百分比 (+/- 25%)	
存储闲置文件的档案箱数量	
实地档案箱占用的空间总量 (平方英尺)	
制作每份文件的复印件的平均数量 (+/- 19)	
复印文件的平均分钟数	
每小时平均成本率	
财务方面的费用率 (%) (间接成本, 如福利、培训等)	
找出过期文件所用的平均分钟数	
销毁一盒文件所用的平均分钟数	
处理一盒销毁文件所需的平均成本 (美元)	



第 3 步：计算诉讼的隐性成本

过去几年，企业应对法律诉讼的成本不断飙升。事实上，高德纳咨询公司 (Gartner) 建议各企业划拨 500,000 美元的 IT 电子搜索 (eDiscovery) 预算，用以应对一般的诉讼案件。

如果您之前没有对人员和/或工具投入资金，用以持续为常用档案和闲置档案编制索引并进行分类（便于后续检索），那么查找相关文档的成本可能会非常高。

工作表 #3 将帮助您找出贵公司与诉讼和查找档案相关的基本成本。

2009 年，因没有妥善保护敏感信息而引起的数据外泄事件平均产生了 675 万美元的总成本。

- NETWORK WORLD, “每份客户档案的数据外泄成本高达 200 美元”, 2010 年 1 月 25 日

降低成本的案例启示

美国某医院通过高效的信息管理系统，迅速将 1,800 份患者档案（每一份文件都包含大约 125 页信息）成像，在短短 10 个工作日内成功应对内部诉讼问题。

- IRON MOUNTAIN 案例研究

成本和效率确定工作表 #3



应对一个诉讼案的取证要求时寻求外部协助所花费的平均费用	
无法及时满足取证要求产生的平均罚款或罚金数额	
查找和检索常用纸质文档花费的平均分钟数	
查找和检索电子文档花费的平均分钟数	
手动编制文档索引（以便后续检索）花费的平均分钟数	
查找索引不一致的档案所需的额外分钟数	
为档案分配保留期所花的平均分钟数	
负责找出所需文档的人员的平均小时薪资	



第 4 步：计算审计的隐性成本

严峻的经济形势实际上已使政府和非政府监管机构加强了对企业档案的监管与审计，而此类审计所产生的成本可能会对准备不充分的企业造成严重的经济损失。

建立能够承受外部调查的档案管理系统需要企业投入大量资金，这些资金构成了企业经营成本的一部分，有时甚至是维持企业正常运营的必不可少的成本。

工作表 #4 将帮助您找出贵公司与审计相关的一些基本成本。

降低成本的案例启示

快速查找审计相关信息并向审计人员提供这些信息的能力，为某商业服务公司的员工节省了超过 100 小时的工作时间。

该公司员工的工作效率显著提高，并能将审计成本控制在预算之内

- IRON MOUNTAIN 案例研究

成本和效率确定工作表 #4



无法及时满足审计要求产生的平均罚款或罚金数额	
查找和检索常用纸质文档花费的平均分钟数	
查找和检索电子文档花费的平均分钟数	
手动编制文档索引（以便后续检索）花费的平均分钟数	
查找索引不一致的档案所需的额外分钟数	
为档案分配保留期所花的平均分钟数	
负责找出所需文档的人员的平均小时薪资	



第 5 步：计算灾难恢复的隐性成本

对于企业来说，将成本投在“可能发生的灾难性破坏”上可谓十分困难。然而，忽视信息管理最佳实践可能会给企业带来最惨重的损失。一些人将此类成本称为“软成本”，但招致此类成本的因素却不是日常运营，而是灾难性破坏。

虽然您可能已经实施一些备份电子档案的方法，但您可能没有对物理文档采取相同的保护措施。这可能是由于保护常用的重要纸质档案更加困难——除非您将档案转换成数字格式并将其存储于异地。

您可以使用工作表 #5 估算与贵公司灾难恢复相关的一些隐性成本。

降低成本的案例启示

某保险公司能够在发生火灾后 24 小时内恢复运营，因为该公司制定了相应的灾难恢复计划。该公司在异地存储场所制作了重要档案的备份副本，以及包含灾难恢复计划和实施计划所需之基本材料的灾难恢复资料存储盒。

- IRON MOUNTAIN 案例研究

成本和效率确定工作表 #5



1 到 24 小时之内的收入减少数额	
可归类为“重要信息”的信息占有所有存储之信息的百分比 (=/- 10%)	
备份常用电子数据花费的平均成本	
扫描实地存储的重要文档花费的平均分钟数	
存储于实地的重要档案占有所有档案的平均百分比	
业内因侵犯隐私权而导致的普遍罚款金额	
确保对私人信息进行监管控制所需的平均分钟数	

发现档案管理中的隐性成本和增效环节

在正确的箱中思考：

下一步：您是否已准备好开始削减成本和提高效率？

如果您使用本手册来估算贵公司档案管理的隐性成本，或许您早已采取强有力的第一步措施，确定好降低成本和提高效率的最佳机会。接下来，您要做的便是提高贵公司档案管理方法的成本效益，并采取相应的行动。您可以利用内部管理流程、人员和设施自己做到这一点，但您可能没有做好这项工作必需的人员、专业知识或技术。

在此情况下，许多像贵公司这样的企业找到了一种更具成本效益、更高效可靠的替代方案：将这些工作外包给有资质的解决方案提供商。

让 Iron Mountain 的专家们为您出谋划策，针对您已经确定的每一个存在隐性成本的领域制定相应的应对措施。我们将为您量身定制削减和控制成本的行动计划，帮助您企业提高信息管理的效率和法规遵从度。

- 请致电 **800 820 8903** 咨询 Iron Mountain
- 请访问 ironmountain.com.cn，获取更多有用的工具和报告

Iron Mountain 发现,即使适度地改善信息管理也可以使企业平均每年节省 42,000 美元。

关于 IRON MOUNTAIN

每天，几乎各个行业中规模不一的企业都在与 Iron Mountain 合作，请 Iron Mountain 协助其存储、保护和管理重要信息。我们致力于帮助像贵公司的企业充分利用尚未发掘的机会，节省成本、提高效率并降低风险。我们业经验证的档案管理解决方案和客户服务承诺可满足您的特定需求，帮助您有效地估算档案管理成本。

