

ABBYY® FlexiCapture



Pannenfremde Formularauswertung mit ABBYY – ADAC nutzt FlexiCapture für Auswertung der Leserbefragungs-Bogen

Mit nahezu 17 Millionen Mitgliedern ist der ADAC der größte Automobilclub Europas. Neben zahlreichen Leistungen wie beispielsweise Pannenhilfe, Krankenrücktransport oder Reiseinformation bietet der ADAC seinen Mitgliedern das monatlich erscheinende Kundenmagazin „ADACmotorwelt“. Eine jährlich wiederkehrende Rubrik dieser Zeitschrift ist der ADAC-Praxistest, eine Leserbefragung, bei der Kraftfahrzeughalter oder -nutzer dem ADAC ihre Erfahrungen mit ihrem PKW in Form eines Fragebogens mitteilen können. Beispielsweise können hier Stärken oder Schwächen in der Verarbeitung der Fahrzeuge oder der Markenwerkstätten aufgezeigt werden. Aber auch zur Wahl des „Gelben Engels“ können sich die Leser der ADACmotorwelt mittels Fragebogen an die Redaktion wenden. Dieser ADAC-Preis wird jährlich in fünf Kategorien vergeben: „Marke“, „Auto“, „Qualität“, „Innovation“ sowie „Persönlichkeit“.

So kamen bei der letzten Befragung rund 100.000 Formulare für die Umfrage zum „Gelben Engel“ zur Auswertung. Eine manuelle Erfassung der Daten kam wie auch schon in den letzten Jahren nicht in Betracht, da bedingt durch die mangelnde Häufigkeit der Auswertung die Personalkosten zu hoch gewesen wären. Ein weiterer Vorteil der elektronischen Erfassung gegenüber einer manuellen Dateneingabe ist zudem die schnelle und übersichtliche Darstellung aller erhobenen Fakten.

Auf die Frage, wie er den Unterschied zwischen manueller und automatisierter Datenerfassung einschätzt, antwortet der Projektverantwortliche beim ADAC, Jochen Hauck: „Bei Umfragen mit einem großen Fragenumfang ist der Faktor Zeitersparnis der wichtigste Vorteil der elektronischen Verarbeitung. Beim ‚Gelber Engel‘-Formular fällt dieser Zeitunterschied wegen der geringen Fragenanzahl nicht so groß aus. Allerdings ist es für uns ein großer Vorteil, dass wir die Dokumente danach nicht mehr nur in Papierform, sondern auch zur Archivierung als eingescannte Dateien haben. Dies spart uns enorm viel Platz.“

Nutzte das Team um Jochen Hauck bei früheren Erhebungen noch ABBYY FormReader 6.0 zur elektronischen Datenerfassung, ging man bedingt durch gestiegene Anforderungen zu ABBYY FlexiCapture 8.0 Professional über.

ABBYY FlexiCapture 8.0 Professional ist die neueste Generation der Formularverarbeitungs- und Data Capture-Lösung aus dem Hause ABBYY. Sie erlaubt die Erfassung von Daten aus allen Arten von Dokumenten: strukturierten, auf einer Vorlage basierenden Formularen wie Prüfungs- und Fragebögen, semi-strukturierten Dokumenten wie Rechnungen und Auftragsbestätigungen sowie unstrukturierten Unterlagen wie Briefen, Verträgen und anderen Volltextdokumenten. Dabei bietet das Produkt nicht nur OCR, also die Erkennung von Maschinenschrift in 190 Sprachen, sondern auch ICR, also Handschrifterkennung, und dies in 92 Sprachen. Die extrahierten Daten können anschließend in Datenbanken übertragen oder in anderen Business Anwendungen weiter bearbeitet werden.

Da der ADAC auf eine langjährige Zusammenarbeit mit ABBYY zurückblickt und Vertrauen in das Unternehmen und in die Produkte setzt, konnte der Automobilclub als eine der ersten Organisationen FlexiCapture in der Praxis einsetzen. Für eine bestmögliche Erkennung wurde ein neues Template erstellt, dabei handelt es sich um eine Vorlage, anhand der die Fragebögen ausgelesen werden. Nach dem Auslesen wurden die Daten zur weiteren Auswertung in eine SQL-Datenbank exportiert.

Über ADAC

Im Jahr 1903 gegründet ist der Allgemeine Deutsche Automobilclub heute mit fast 17 Millionen Mitgliedern der größte Automobilclub Europas und der drittgrößte der Welt. Die Erfolgsgeschichte des ADAC begann unter dem Namen Deutsche Motorradfahrer-Vereinigung mit 25 begeisterten Gründungsmitgliedern. Heute steht der ADAC für einen Club, der rund um die Uhr Hilfe, Schutz und Rat bietet und sich für alle Themen rund um die Mobilität stark macht.

Kontakt

ADAC e.V.
Am Westpark 8
81373 München
www.adac.de

ABBYY® FlexiCapture

„Es gibt zwei bedeutende Produktneuerungen im Vergleich zu FormReader“, erklärt Jochen Hauck. „Da ist zum einen die Leistung bei der Handschrifterkennung. Hier punktet FlexiCapture, weil manuelle Nachbearbeitungen deutlich verringert wurde. Daneben ist mit FlexiCapture eine höhere Leistung bei der Stapelverarbeitung möglich – und nicht nur das: durch die Erstellung von Batch-Dateien zur Stapelverarbeitung, wird die Stapelverarbeitung der Formulare automatisiert, weil das händische Eingeben vollends wegfällt.“

Auch künftig wird der ADAC zur Auswertung der Erfassungsbögen auf Produkte von ABBYY zurückgreifen. Laut Jochen Hauck ist der entscheidende Vorteil dabei, dass die erhobenen Daten so auf viele Jahre hin einsehbar sind und jederzeit für Statistiken und Vergleiche herangezogen werden können, ohne dabei unverhältnismäßig Platz zu belegen.

Bitte ausfüllen und dann an: ADAC-Praxistest, Abt. FTK, 81014 München

männlich weiblich Ihr Alter (Jahre): 18–29 30–49 50–65 66+

Welche Marke/welches Modell fahren Sie zurzeit? Vierstellige Kennziffer, Modellschlüssel siehe Seite 26 Wohnort: ländlich mittelstädtisch großstädtisch

Ihre jährliche Fahrleistung: bis 10 000 km 10 000–20 000 km 20 000–30 000 km 30 000 km und mehr

Jetziges Auto gekauft: gebraucht neu Jahr der Erstzulassung Motor: Benzin(er) (auch Gas) Diesel

Lassen Sie Ihr jetziges Auto überwiegend in einer Werkstatt Ihrer Marke warten/reparieren? ja nein Wie groß ist Ihre Werkstatt? klein mittel groß

Wievielmal sind Sie mit diesem Fahrzeug schon mit einer Panne liegen geblieben (nie = 0)?

Einfach ankreuzen:

Wie zufrieden sind Sie bei Ihrem jetzigem Auto mit...?				Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Autowerkstatt?							
...der Zuverlässigkeit/Qualität von				sehr zufrieden				gar nicht zufrieden			
Elektronik/Elektrik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Terminvergabe/-einhaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Motor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Erscheinungsbild der Werkstatt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Getriebe/Kupplung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Freundlichkeit der Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Verarbeitung Innenraum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Qualität der Beratung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Verarbeitung Karosserie (Lackierung, Anbauteile, Rost etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Qualität der Mängeldiagnose	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
...den Fahrzeugeigenschaften				Dauer der Werkstattarbeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Innen-/Außen-design	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Verfügbarkeit von Ersatzteilen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Sitzkomfort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Reparaturkosten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Bedienungskomfort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Einhaltung von Kostenvorschlägen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Fahrkomfort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Qualität der durchgeführten Arbeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Straßen-/Kunvenlage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Erläuterung von Rechnung und durchgeführten Arbeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Motorleistung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kulanz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Motor-/Fahrgeräusche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sonstige Serviceleistungen (Termin-, Hol-/Bringservice etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Kraftstoffverbrauch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Werkstatt generell?							
Fahrspaß	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Wie zufrieden sind Sie mit diesem Auto generell?				Wenn Sie Ihre Erfahrungen mit dem Auto und der Werkstatt zusammenfassen: Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Automarke?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Würden Sie sich beim nächsten Mal wieder ein Auto dieser Marke kaufen?				ganz sicher <input type="checkbox"/>	gar nicht <input type="checkbox"/>	sehr zufrieden <input type="checkbox"/>	gar nicht zufrieden <input type="checkbox"/>				

ADACmotorwelt 6/2007 27

Fragebogen zum „ADAC-Praxistest“

Über ABBYY

ABBYY ist ein führendes Unternehmen in der Entwicklung von Technologien für Dokumentenerkennung, Dokumentumwandlung, Data Capture und Linguistik. Zum Produktportfolio von ABBYY gehören: FineReader OCR und PDF Transformer – Endanwenderprogramme zur Umwandlung von Dokumenten; Recognition Server – eine serverbasierte Lösung für OCR und PDF-Umwandlung; FlexiCapture und FormReader – Data Capture Programme zur Verarbeitung von Formularen, semi- und unstrukturierten Dokumenten; FineReader Engine SDKs mit dem gesamten Leistungsumfang der ABBYY OCR-Technologien; Lingvo – eine Serie von elektronischen Wörterbüchern.

Mehr Informationen über ABBYY unter www.ABBYY.com