

Automatisierte Posteingangsbearbeitung Mailroom-Solutions Vergleichstest 2007

Wie leistungsfähig sind Posteingangsbearbeitungs-Produkte aus Sicht der Anwender und Experten?
Eine Studie der PentadocRadar

Automatisierte Posteingangsbearbeitung Mailroom-Solutions Vergleichstest 2007

Wie leistungsfähig sind Posteingangsbearbeitungs-Produkte aus Sicht der Anwender und Experten?
Eine Studie der PentadocRadar

Erstellt von

PENTADOC AG

Platz der Einheit 1

60327 Frankfurt am Main

Fon +49 (69) 975 03 482

Fax +49 (69) 975 03 200

E-Mail info@pentadoc.de

Web www.pentadoc.com

Das vorliegende Dokument oder Teile davon dürfen nur für die Zwecke der Projektbearbeitung verwendet und an die relevanten Mitarbeiter verteilt werden. Das Dokument oder Teile davon dürfen weder im Original noch als Kopie an Dritte weitergegeben werden.

Copyright

Alle in diesem Dokument genannten (eingetragenen) Warenzeichen oder Schutzmarken stehen im Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer bzw. Inhaber und werden von der PENTADOC AG anerkannt.

1	Vorwort	8
2	Automatisierte Posteingangsbearbeitung / Mailroom-Solutions Vergleichstest 2007	10
3	Management Summary	11
4	Vergleichstest	13
4.1	Motivation der PENTADOC	13
4.2	Auswahl der Produkte	13
4.3	Benchmark Vorgehensweise	14
4.3.1	Infrastruktur Testsystem	14
4.3.2	Durchführung Benchmark	15
4.3.3	Testdaten	15
4.3.3.1	Datenumfang	16
4.3.3.2	Dokumentenklassen	16
4.3.4	Abgleichdaten	17
4.3.5	Allgemeine Probleme	18
4.4	Bewertungskriterien	18
4.4.1	Bewertungsverfahren	18
4.4.2	Erkennungsqualität	19
4.4.3	Performance	21
4.4.4	Kriterienkatalog	21
4.4.5	Benutzeroberflächen	22
5	Posteingangsbearbeitung in der Theorie	24
5.1	Definition ECM	24
5.2	Technologiekomponenten von ECM	25
5.2.1	Capture – Erfassung	25
5.2.2	Manage – Verwalten und Verarbeiten	25
5.2.3	Store – Speicherung	26
5.2.4	Preserve – Bewahrung	26
5.2.5	Delivery – Bereitstellung	26
5.3	Prozessablauf der elektronischen Posteingangsverarbeitung	26
5.4	Warum elektronischer Posteingang?	29
5.4.1	Rahmenbedingungen	29
5.4.2	Organisatorische Betrachtung	30
5.4.3	Was bringt es dem Anwender?	31
5.4.3.1	Zeitersparnis	31
5.4.3.2	Qualitätsverbesserung	32
5.4.3.3	Material- und Lagerkosten	32
5.4.4	Verfahrenserläuterung	32

5.4.5	Betreibermodell	34
5.4.6	Anforderungen im GKV-Umfeld	34
5.4.6.1	Dokumentenklassenmodell	35
6	Vorstellung der Teilnehmer	37
6.1	d.velop AG	37
6.1.1	Unternehmensdaten	37
6.1.2	Produktdaten	37
6.1.2.1	Produktinformationen	38
6.1.2.2	Produktbeschreibung	38
6.1.3	Komponenten und Screenshots	40
6.1.3.1	Manuelle Klassifizierung	40
6.1.3.2	Manuelle Feldkorrektur	40
6.1.3.3	Administratorarbeitsplatz	41
6.1.3.4	Statistik- und Reporting-Werkzeuge	42
6.1.4	Referenzen	43
6.1.5	Schulung, Beratung und technischer Support	44
6.1.6	Lizenzmodelle	45
6.1.7	Zukunftsausrichtung	45
6.1.8	Adresse, Ansprechpartner und weitere Informationen	46
6.2	Top Image Systems (TIS)	46
6.2.1	Unternehmensdaten	47
6.2.2	Produktdaten	47
6.2.2.1	Produktinformationen	48
6.2.2.2	Produktbeschreibung	49
6.2.3	Komponenten und Screenshots	49
6.2.3.1	Manuelle Klassifizierung	49
6.2.3.3	Administratorarbeitsplatz	51
6.2.4	Referenzen	53
6.2.5	Schulung, Beratung und technischer Support	54
6.2.6	Lizenzmodelle	54
6.2.7	Zukunftsausrichtung	55
6.2.8	Adresse, Ansprechpartner und weitere Informationen	55
6.3	Gaa GmbH (Gaa/smartFIX)	55
6.3.1	Unternehmensdaten	56
6.3.2	Referenzen	56
6.3.3	Produktdaten	57
6.3.3.1	Produktinformationen	57
6.3.3.2	Produktbeschreibung	57
6.3.4	Screenshots	58
6.3.4.1	Manuelle Klassifizierung	58
6.3.4.2	Manuelle Feldkorrektur	61
6.3.4.3	Administratorarbeitsplatz	62
6.3.4.4	Statistik- und Reporting-Werkzeuge	63
6.3.5	Schulung, Beratung und technischer Support	64
6.3.6	Lizenzmodelle	64
6.3.7	Zukunftsausrichtung	64
6.3.8	Ansprechpartner	65

6.4	Océ Document Technologies GmbH (ODT)	65
6.4.1	Unternehmensdaten	66
6.4.2	Produktdaten	67
6.4.2.1	Produktinformationen	67
6.4.2.2	Produktbeschreibung	67
6.4.3	Komponenten und Screenshots	69
6.4.3.1	Manuelle Klassifizierung	69
6.4.3.2	Manuelle Feldkorrektur	70
6.4.3.3	Administratorarbeitsplatz	70
6.4.3.4	Statistik- und Reporting-Werkzeuge	71
6.4.4	Referenzen	72
6.4.5	Schulung, Beratung und technischer Support	73
6.4.6	Lizenzmodelle	73
6.4.7	Zukunftsausrichtung	73
6.4.8	Adresse, Ansprechpartner und weitere Informationen	74
6.5	SER Solutions Deutschland GmbH	74
6.5.1	Unternehmensdaten	74
6.5.2	Produktdaten	74
6.5.2.1	Produktinformationen	74
6.5.2.2	Produktbeschreibung	75
6.5.3	Komponenten und Screenshots	76
6.5.3.1	Manuelle Klassifizierung	76
6.5.3.2	Manuelle Feldkorrektur	77
6.5.3.3	Administratorarbeitsplatz	78
6.5.3.4	Statistik- und Reporting-Werkzeuge	79
6.5.4	Referenzen	80
6.5.5	Schulung, Beratung und technischer Support	80
6.5.6	Lizenzmodelle	80
6.5.7	Zukunftsausrichtung	80
6.5.8	Adresse, Ansprechpartner und weitere Informationen	80
6.6	foxray AG	81
6.6.1	Unternehmensdaten	82
6.6.2	Produktdaten	82
6.6.2.1	Produktinformationen	82
6.6.2.2	Produktbeschreibung	83
6.6.3	Komponenten und Screenshots	85
6.6.3.1	Manuelle Klassifizierung	85
6.6.3.2	Manuelle Feldkorrektur	86
6.6.3.3	Administratorarbeitsplatz	87
6.6.3.4	Statistik- und Reporting-Werkzeuge	89
6.6.4	Referenzen	89
6.6.5	Schulung, Beratung und technischer Support	90
6.6.6	Lizenzmodelle	90
6.6.7	Zukunftsausrichtung	90
6.6.8	Adresse, Ansprechpartner und weitere Informationen	91

7	Analyse und übergreifende Auswertung	92
7.1	Ergebnisse des Benchmark	92
7.1.1	Benchmarkvorbereitung und Ablauf	92
7.1.2	Ergebnis Erkennungsqualität	93
7.1.2.1	Ergebnis Klassifikation	95
7.1.2.2	Ergebnis Datenextraktion (Feldebene)	96
7.1.2.3	Ergebnis Datenextraktion (Dokumentebene)	97
7.1.2.4	Gesamtauswertung ›Dokumente OK‹	99
7.1.3	Ergebnis Performance	100
7.1.4	Ergebnis Kriterienkatalog	101
7.1.5	Ergebnis Benutzeroberflächen	107
7.2	Gesamtergebnis	108
8	Fazit	109
8.1	Gesamtbewertung der Teilnehmer	109
8.2	... und welche Lösung war nun die beste im Test?	115
9	Tabellenverzeichnis	116
10	Abbildungsverzeichnis	117

2 Automatisierte Posteingangsbearbeitung / Mailroom-Solutions Vergleichstest 2007

Briefing	Der Erstkontakt mit den Herstellern begann im September 2006
Zielergebnis	Unter dem Schlagwort Posteingangsautomatisierung und Mailroom werden heute zahlreiche Lösungen angeboten. Doch was muss eine Mailroom-Solution können? Der Vergleichstest liefert Daten und Fakten zum Thema Automatisierungsgrad und berücksichtigt dabei die Disziplinen Ergonomie und Performance.
Zielgruppe	IT-Verantwortliche, Führungskräfte und ECM-Verantwortliche, die sich mit der Auswahl von Posteingangs- bzw. Mailroom-Solutions beschäftigen, aber auch die ECM-Hersteller zur Selbsteinschätzung.
Teilnehmer	d.velop AG foxray AG Gaa GmbH Océ Document Technologies GmbH SER GmbH Top Image Systems Deutschland GmbH
Autoren	Göing, Joachim Hommes, Werner Magin, Thomas Panitz, Peter Schmitz, Guido
Auftraggeber	PENTADOC AG Platz der Einheit 1, D-60327 Frankfurt Fon: +49 (0)69 97503482 Fax: +49 (0)69 97503200 E-Mail: info@pentadoc.com

3 Management Summary

Gerade gesetzliche Krankenkassen streben derzeit einen immer höheren Automatisierungsgrad an, um den Anforderungen des Gesetzgebers Rechnung zu tragen. Ein logischer Schritt in der Realisierungsfolge ist hierbei stets der Übergang von einer papiergestützten Verarbeitung und Archivierung der eingehenden Dokumente zu einer elektronischen – sprich eine Automatisierung der Posteingangsbearbeitung.

Doch leider kann die übliche Vorgehensweise einer Produktauswahl – Erarbeitung eines Pflichtenhefts, Kriterienkatalog, Angebotsvergleich und ggf. noch Anbieterpräsentation – selten den tatsächlichen Leistungsumfang oder die Leistungsgrenze der betrachteten Lösungen darlegen. Theoretisch funktionieren alle am Markt angebotenen Produkte sehr gut, aber auch mit dem realen Beleggut? Oder nur mit den Beispielen der Verkaufspräsentation?

Neben diesem nicht nebensächlichen Problem, vor welchem die meisten unserer Kunden stehen, finden die Hersteller immer wieder neue Begriffe, um ihre Technologien zu umschreiben – allerdings wird selten eine Beschreibung allein dadurch verständlicher, dass ein neuer Ausdruck dafür verwendet wird.

Zudem fehlen in den im Allgemeinen sehr engen Projektplänen einfach die Wochen oder Monate, in welchen die Systeme vor Ort auf Herz und Nieren mit eigenen Belegen getestet werden können. Und neben dieser fehlenden Zeit ist auch das Know-how, die Tests vorzubereiten, durchzuführen und auszuwerten, nur in den seltensten Fällen in den Organisationen verfügbar.

Um diesem Umstand Rechnung zu tragen, hat die PENTADOC zu einem Benchmark aufgerufen, in dem die aktuell führenden Systeme gegenübergestellt werden sollten. Als Vorgehensweise wurde die eines Labortests gewählt. Die Systeme wurden auf derselben Hardwareumgebung installiert und mit den gleichen Dokumenten – dem Posteingang einer Krankenkasse – gefüttert. Die Ergebnisse konnten also repräsentativ miteinander verglichen werden.

Mit diesen Tests sollte herausgefunden werden, welches angebotene System mit den Anforderungen einer Krankenkasse am besten zurechtkommt. Neben dieser mathematisch sehr einfach mittels Zählen von gut und schlecht erkannt bzw. klassifizierten Dokumenten zu bewertenden Eigenschaft wurden jedoch noch die »klassische« Ausschreibungspunkte betrachtet. Es wurde also auch eigens für diesen Testlauf ein Pflichtenheft erstellt und eine Art Präsentation der Produkte eingefordert, um diese auszuwerten.

Um die ursprüngliche Idee nicht aus den Augen zu verlieren, nimmt die eigentliche Leistung der Systeme den größten Stellenwert in der Bewertung ein. Wie schon erwähnt, konnten hier mathematisch objektiv die Ergebnisse gefunden werden. Diese Ergebnisse können Sie im Kapitel 7 für die einzelnen Testdisziplinen und im Kapitel 8 für die einzelnen Testteilnehmer nachlesen.

Als kleiner Vorgeschmack auf die Ergebnisse: wenn man so wie in diesem Benchmark mit einem Lineal objektiv misst, gibt es natürlich meistens einen »Klassenbesten« – so auch hier. Allerdings gibt es eigentlich keinen Verlierer, da alle Systeme ihre Leistungsfähigkeit unter Beweis gestellt haben und jeweils im oberen Drittel der Skala rangieren – es gibt keinen Ausreißer nach unten. Und daher sei an dieser Stelle auch schon sehr frühzeitig eine erste Warnung ausgesprochen: so repräsentativ die Ergebnisse im Rahmen dieses Benchmark sein mögen, sie sind es ganz bestimmt nicht für jede Unternehmung bzw. für jedes Projekt! Erst wenn man die ganz genauen Anforderungen und Rahmenbedingungen – wie Zusammenspiel mit Fachanwendungen und aktueller Systemarchitektur – kennt, kann man das für den jeweiligen Zweck richtige Produkt auswählen.

Eine Studie und die daraus resultierenden Bewegungen bei Kunden und Herstellern leben auch von Ihrer ganz persönlichen Meinung. Teilen Sie uns bitte mit, welche Erfahrungen Sie selbst gemacht haben, welche Aspekte besonders gut beleuchtet wurden oder wo Sie noch Nachholbedarf sehen. Gerne berücksichtigen wir Ihre Anmerkungen in unseren nächsten Tests und können Ihnen dann so noch nützlichere Informationen bieten.