

Des flux de travail numériques pour l'avenir

Une partie de la série
Transformation numérique
Brother



Rapport de leadership d'opinion
basé sur la recherche

www.brother.ch

Entrer dans l'avenir

Pendant la pandémie de COVID-19, les entreprises ont subi des contraintes sans précédent. Pour beaucoup, il a été impossible de produire les volumes normaux de marchandises et de services dans les circonstances du confinement, et le faiblissement de la demande reste un problème.

Les petites et moyennes entreprises (PME) sont touchées particulièrement durement du fait du manque de trésorerie et de ressources permettant d'absorber le choc.

L'efficacité a toujours été un objectif clé pour les entreprises, mais elle est désormais devenue la pierre angulaire pour toutes les PME qui veulent survivre. De plus, nous voyons les entreprises forcées à repenser radicalement leur façon de fonctionner, avec le télétravail qui s'impose comme une nécessité. À ces deux égards, les flux de travail numériques prendront de plus en plus d'importance.

Nous avons atteint un point critique où les PME ne peuvent plus se permettre d'ignorer les gains qu'elles pourraient réaliser en mettant en place des flux de travail numériques efficaces.

Ce rapport est conçu pour aider les décideurs dans les PME à améliorer les flux de travail au sein de leur entreprise grâce à la transformation numérique. Il s'inscrit dans le cadre d'une série de rapports visant à informer les décideurs sur l'optimisation des technologies numériques au sein des petites et moyennes entreprises. Les rapports reposent sur un solide programme de recherche auprès de décideurs de PME situées dans la région EMEA. Cette série comprend quatre rapports sur les thèmes suivants:

- Flux de travail numériques
- La bonne solution pour votre entreprise
- Sécurité
- Durabilité



Ce rapport porte sur les flux de travail numériques et la façon dont les technologies numériques peuvent améliorer les procédures internes des PME.

Nos recherches montrent qu'un grand nombre de PME fait face à des défis liés aux technologies numériques qui les empêchent d'atteindre leurs objectifs.

Les flux de travail sont un obstacle majeur, avec par exemple les procédures manuelles/lentes, la perte de temps due à la redondance du travail et les capacités de télétravail. Cependant, c'est aussi dans ces domaines que la transformation numérique peut avoir un impact positif.

Nous verrons comment les technologies de flux d'impression peuvent atténuer ces difficultés. Pour commencer, la numérisation intelligente peut faire baisser le volume de travail manuel requis tout en faisant converger les flux de travail dans un même système.

De plus, les équipements et logiciels d'impression numérique permettent aux employés de consulter et d'imprimer les documents où qu'ils se trouvent, ce qui facilite le travail à distance du bureau. Nous verrons comment ces technologies ont été mises en œuvre et les avantages qu'elles apportent aux PME.



État des lieux de la transformation numérique

Un bon signe: la transformation numérique est aujourd'hui une tendance majeure dans les entreprises. En effet, deux tiers d'entre elles rapportent que leurs flux de travail sont de plus en plus numériques.

Cependant, le véritable potentiel de la transformation numérique est encore loin d'être réalisé. Deux tiers des PME (**68%**) déplorent encore des procédures manuelles et lentes qui pourraient être automatisées, telles que la numérisation et le classement des documents juridiques, des dossiers médicaux ou du courrier. Dans le même temps, plus de la moitié (**60%**) des entreprises disent perdre du temps à des tâches administratives telles que la collecte, l'identification et l'archivage des données, alors qu'elles pourraient être automatisées avec des solutions professionnelles intelligentes.

De plus, en l'absence de telles solutions, elles sont à peu près autant d'entreprises (**65%**) à fournir des efforts redondants sur plusieurs systèmes incompatibles entre eux.

Cette utilisation inefficace des ressources est un obstacle typique à la hausse des recettes et de la productivité que les entreprises appellent de leurs vœux.

Angaben von Unternehmen



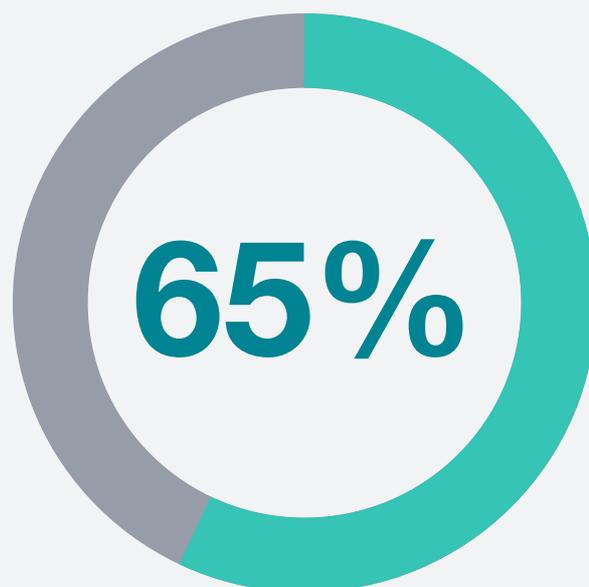
68%

disent avoir des procédures manuelles/lentes qui pourraient être automatisées



60%

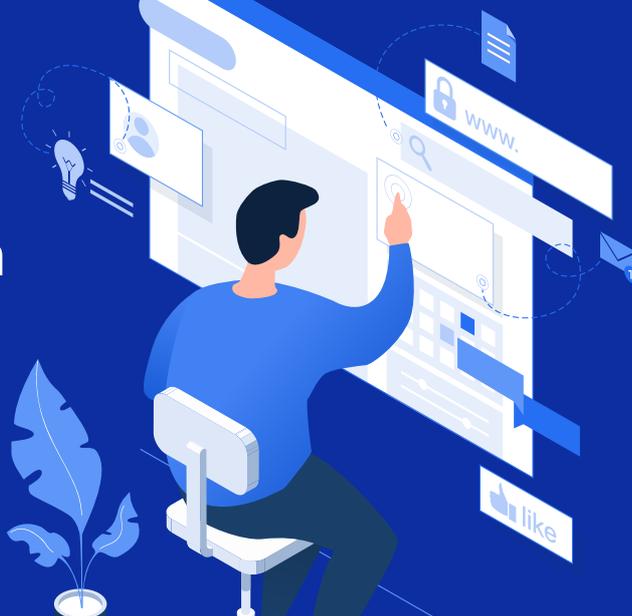
perdent du temps sur des tâches administratives qui pourraient être automatisées



disent répéter leurs efforts sur différents systèmes informatiques

Place aux solutions professionnelles intelligentes - à commencer par l'impression

Sans surprise, les entreprises recherchent des solutions d'impression et de flux de travail intelligentes pour surmonter ces obstacles.



Technologies clés dans lesquelles les PME souhaitent investir:

1

Identification et classement automatisés des documents numérisés

2

Reconnaissance des caractères des numérisations pour obtenir des fichiers modifiables

3

Scénarios à base de règles («si... alors...») améliorables en continu grâce à l'apprentissage machine et à l'intelligence artificielle

4

Systèmes tiers intégrés tels que des assistants numériques

L'identification et le classement automatisés des documents numérisés sont les principaux domaines dans lesquels les entreprises souhaitent investir au cours des trois prochaines années.

Les chefs d'entreprise et les décideurs déclarent que l'automatisation de l'identification et du classement présente une multitude d'avantages qui mènent tous à une hausse significative de la productivité:

- Beaucoup moins d'heures de travail administratif manuel
- Diminution du nombre d'erreurs
- Plus de redondance du travail entre les différents systèmes
- Réduction des frais de fonctionnement



65%

Technologie permettant l'identification automatisée des documents numérisés



56%

Solutions de flux de travail utilisant l'IA/l'apprentissage machine pour l'impression et la numérisation



56%

Logiciels de reconnaissance des caractères créant des fichiers modifiables



53%

Assistants numériques tiers intégrés à vos systèmes d'impression

L'approche Brother

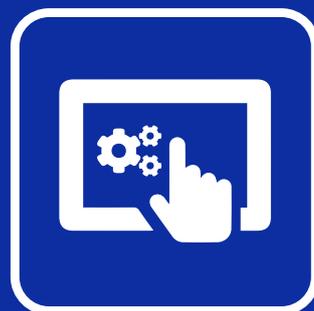
Les solutions de Brother permettent aux entreprises de réaliser facilement des gains d'efficacité et sont conçues en fonction de vos exigences spécifiques afin de s'intégrer parfaitement à votre environnement.



Custom UI

Développée et entièrement prise en charge par Brother, l'interface utilisateur personnalisée Custom UI permet de personnaliser l'écran de commande tactile des imprimantes multifonction et des scanners selon les exigences du client.

Avec cette solution, vous pouvez modifier et créer des flux de travail personnalisés propres à votre entreprise et optimiser les processus grâce à la numérisation en une touche vers des dossiers réseau.



Custom UI

Barcode Utility

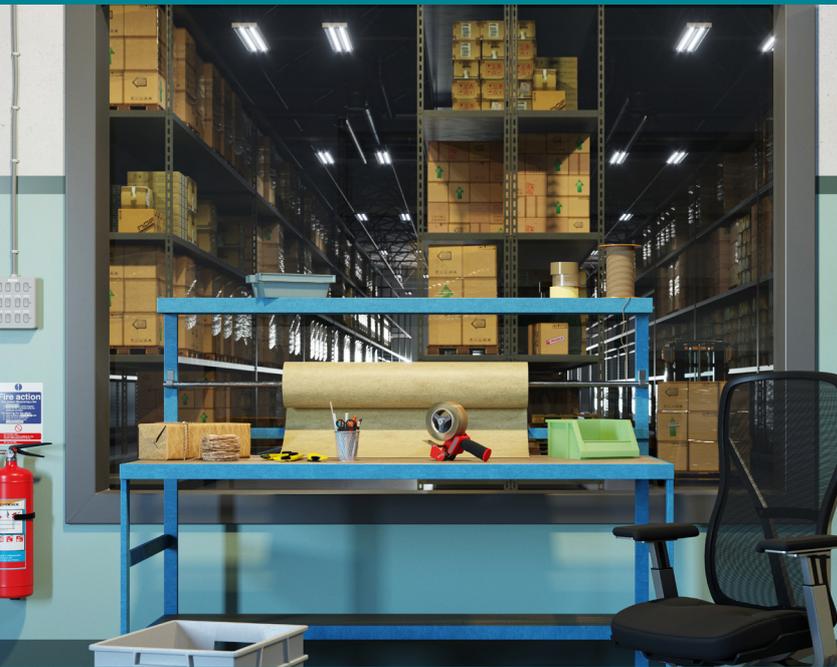
Barcode Utility fournit un flux de travail clairement structuré en puisant les informations dans le code-barres et en enregistrant les fichiers à l'emplacement final précis.

Grâce à l'automatisation du processus et à l'exploitation des données du code-barres des documents, vous enregistrez des copies numériques avec un nom toujours correct et toujours au bon emplacement. Ainsi, les documents sont faciles à trouver, leur traitement est plus rapide et il y a moins de risques d'erreurs.



Barcode Utility

Custom UI



Étude de cas: transformer l'efficacité dans le service du courrier

Au service du courrier, les processus traditionnels peuvent prendre beaucoup de temps. Afin d'accroître la vitesse de traitement et l'efficacité, une solution était nécessaire pour simplifier la distribution du courrier. L'outil Custom UI de Brother a permis à l'entreprise de préconfigurer des imprimantes multifonction pour que les documents numérisés soient envoyés automatiquement à certaines adresses e-mail. Les gains d'efficacité qui en ont découlé ont permis d'augmenter les marges de l'entreprise.

Étude de cas: Produktivitäts-Steigerung durch einen vereinfachten Workflow

Brother a fourni à un organisme public des services de numérisation utilisant la solution Custom UI afin de simplifier ses flux de travail et d'améliorer la productivité des utilisateurs. Pour ce faire, Brother a proposé une solution de flux de travail facile d'utilisation qui permettait de traiter automatiquement n'importe quel document dans un flux de travail adapté à ses exigences.



Avantages de la solution:



Personnalisation totale de la disposition visuelle sur l'écran tactile de l'appareil



Ajout de fonds et d'icônes personnalisés pour le branding et l'identification



Création de flux de travail sur mesure, avec des destinations de numérisation personnalisées



Barcode Utility



Étude de cas: quand l'automatisation permet de grandes économies

Une société de transport avait besoin d'intégrer sa documentation logistique à SAP pour que chaque document soit lié à un processus spécifique. Afin d'assurer ce routage complexe, Brother a mis en place la solution Barcode Utility pour simplifier la procédure et la société a réalisé 15 000 € de gains de productivité par an.

Étude de cas: retour sur investissement rapide pour le fabricant

Une entreprise industrielle avait un système inefficace pour la numérisation des fiches de travail, qui prenait beaucoup de temps et laissait le travail s'accumuler.

Le scanner de bureau sans fil ADS-2800W de Brother doté du logiciel Barcode Utility a immédiatement rendu la procédure plus rapide, plus efficace et plus précise. Résultat, l'entreprise a gagné deux jours de travail par mois, simplifié ses flux de travail, et le retour sur investissement n'a pris que quelques semaines.



Avantages de la solution:



Numérisation directe des données vers les dossiers et les procédures organisationnelles concernés



Renommage d'un lot de fichiers à l'aide d'un code-barres



Regroupement de pages isolées en documents pour un archivage sécurisé

Comment la technologie change notre façon de travailler

Reconnaissance des caractères

La technologie de reconnaissance des caractères permet aux imprimantes multifonction et aux scanners de créer des documents modifiables, facilement utilisables par les employés. Outre le gain de temps considérable, les employés évitent de refaire deux fois le même travail et commettent moins d'erreurs. Ils peuvent se concentrer sur les tâches à plus forte valeur ajoutée et leur productivité monte en flèche.

Les professionnels du droit et de la santé sont les premiers à avoir pris conscience de ces avantages: près de deux tiers d'entre eux (67% et 62% respectivement) ont déjà investi ou prévoient d'investir dans les trois prochaines années, et plus de la moitié des entreprises (56%) du paysage commercial plus large ont investi ou prévoient d'investir dans ce domaine au cours des trois prochaines années.



Intelligence artificielle (IA)

L'intelligence artificielle et l'apprentissage machine sont d'autres domaines d'innovation émergents qui favorisent tous deux directement l'identification et le classement automatisés des documents numérisés. En adoptant des scénarios à base de règles de type IFTTT («si... alors...»), qui permettent de connecter toutes vos applis et tous vos appareils entre eux, vous faites un pas de plus vers l'automatisation intelligente des processus manuels.



Apprentissage machine

L'apprentissage machine peut être intégré à des technologies tierces, telles que les assistants numériques, afin de fluidifier les flux de travail. L'intelligence artificielle qui alimente les assistants numériques permet aux employés d'ordonner facilement aux assistants d'assurer les tâches administratives monotones et chronophages. Elle offre aussi des suggestions utiles sur la marche à suivre à un point donné. De ce fait, le recours aux assistants numériques libère les employés qui peuvent consacrer plus de temps à des tâches plus importantes et productives. Alors que ces technologies sont de plus en plus prisées, le risque de rester sur le carreau est réel et les entreprises qui n'investissent pas dans ces technologies maintenant risquent fort de prendre du retard et de se retrouver perdantes.



Numérisation manuelle

La numérisation, la modification et le classement manuels de documents feront bientôt partie du passé. Avec l'évolution des méthodes de travail, les entreprises intelligentes laissent leurs imprimantes multifonction ou leurs scanners dégrossir le travail.

Mais la mise en place de la technologie n'est que le début de l'histoire. Les PME qui adoptent des solutions de flux de travail numériques doivent s'assurer que le personnel possède les compétences nécessaires pour utiliser les outils à sa disposition. Pour que ces systèmes soient efficaces, les employés doivent être informés de leur finalité et de leur périmètre et être formés aux compétences spécifiques requises. L'adoption de systèmes numériques requiert souvent l'implication de plus d'employés, puisque les rôles spécifiques à la numérisation et au classement disparaissent progressivement.



Des flux de travail pour le personnel en télétravail

La transformation numérique rend les flux de travail plus efficaces, mais elle permet aussi aux PME de développer des méthodes de travail moins traditionnelles. Les horaires flexibles et le télétravail sont des pratiques en hausse en Europe. En moyenne, 30% du personnel travaille à distance, une tendance désormais renforcée par les consignes de télétravail liées à la pandémie de COVID-19.

Le travail flexible présente de nombreux avantages pour les entreprises et pour la santé et le bien-être de leurs employés. La productivité s'envole quand l'entreprise a accès à un vivier de talents bien plus fourni que ce que peut proposer son bassin d'emplois. L'absentéisme diminue, de même que le turnover des employés.

Pourtant, nombre de ces avantages potentiels sont sérieusement compromis par des solutions technologiques mal adaptées aux modes de travail qu'elles sont censées soutenir. En ce qui concerne plus particulièrement les solutions d'impression, les employés de huit entreprises sur dix déclarent rencontrer des difficultés à accéder aux imprimantes à distance, à imprimer ou numériser hors du bureau, à imprimer depuis leur portable ou à connecter leur appareil personnel aux imprimantes de l'entreprise.

Sans impression mobile, les entreprises perdent un temps précieux et la productivité en pâtit. Pire encore, les employés sont frustrés car ils ne se sentent pas pleinement soutenus par l'entreprise. Et quand ils recherchent des solutions alternatives pour parvenir à faire leur travail, la sécurité de l'entreprise peut être compromise.

Les entreprises qui veulent que leurs employés accèdent aux machines du bureau où qu'ils se trouvent et qu'ils bénéficient de la numérisation et de l'impression mobiles doivent accepter d'investir pour mettre en place des solutions adaptées.

Dans 8 PME sur 10, les employés indiquent avoir des difficultés à...



connecter leur appareil personnel aux imprimantes de l'entreprise (44%)



imprimer et numériser lorsqu'ils ne sont pas au bureau (43%)



Accéder aux imprimantes de l'entreprise lorsqu'ils télétravaillent (42%)



imprimer depuis leur appareil mobile

94%



indiquent que les difficultés d'impression et de numérisation dans le cadre du télétravail ont un impact négatif sur l'entreprise

L'approche Brother

Avec la gestion déléguée des impressions (MPS) de Brother, vous avez toujours le contrôle et vous pouvez vous assurer que vos employés ont tout ce dont ils ont besoin, au bon moment.

Brother propose des services complets mais flexibles, conçus en fonction de vous. Notre assistance «At your side» est au cœur de notre offre. Elle signifie que nous faisons tout notre possible pour que votre entreprise ait des MPS efficaces, profitables au quotidien, et que nous sommes disponibles quand vous avez besoin de nous.



Les 4 piliers de nos offres de MPS:

1

Flexibilité

Des solutions souples et évolutives conçues pour répondre aux besoins spécifiques des clients, des petites entreprises aux grandes firmes

2

Transparence

Pas de coûts cachés et de nombreux rapports qui démontrent l'utilité des MPS et offrent une vue à 360° sur tous les aspects d'une infrastructure et de services d'impression personnalisés

3

Simplicité

Des contrats clairs et faciles à comprendre, pour que le client ait pleinement confiance dans le service fourni

4

Expertise humaine

Comprendre les difficultés des clients, évaluer, transformer et optimiser l'infrastructure et les services d'impression en fonction de l'environnement



Pour conclure

Il est temps que les PME investissent véritablement dans la technologie pour surmonter quelques-uns des obstacles qui entravent le plus leur productivité.

Les procédures manuelles et la redondance des efforts gaspillent un temps précieux que les employés pourraient occuper à des tâches plus utiles et gratifiantes. De plus, si le télétravail était déjà un vrai défi avant le COVID-19 pour les entreprises cherchant à atteindre leurs objectifs, il est encore plus vital aujourd'hui.

Les imprimantes sont souvent vues comme un composant évident mais basique de l'équipement de bureau. Pourtant, les technologies d'impression intelligentes peuvent contribuer à surmonter les difficultés liées aux flux de travail. La reconnaissance optique des caractères et le recours à l'IA pour la numérisation et le classement des documents sont susceptibles de révolutionner la gestion des flux de travail dans les PME. Les solutions d'impression n'ont jamais été aussi connectées à Internet, entre elles et aux autres systèmes, et elles permettent aux employés de travailler à distance ou depuis chez eux.

Et l'histoire ne s'arrête pas aux flux de travail numériques. Ces technologies doivent être mises en œuvre de façon à augmenter la productivité, à renforcer la sécurité et à assurer la durabilité de la procédure. Les autres rapports de la série Transformation numérique abordent ces sujets plus en détail.

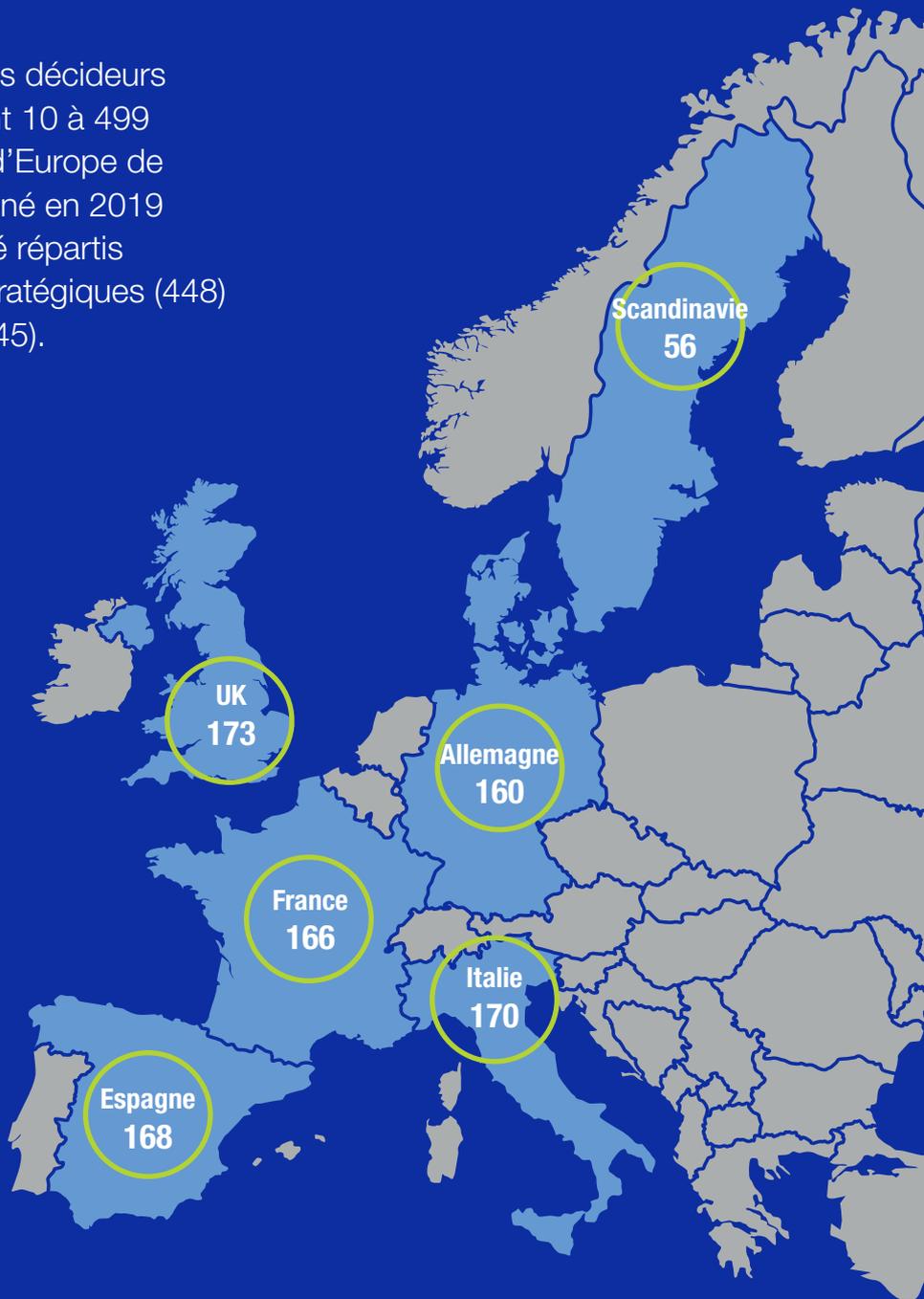
Notre méthodologie

Ce rapport repose sur 893 enquêtes en ligne auprès de responsables informatiques et de décideurs au sein des entreprises.

Les responsables informatiques et les décideurs travaillaient dans des PME employant 10 à 499 personnes dans plusieurs marchés d'Europe de l'Ouest. Le travail de terrain a été mené en 2019 et début 2020. Les entretiens ont été répartis équitablement entre les décideurs stratégiques (448) et les responsables informatiques (445).

Principaux secteurs étudiés:

-  Santé - 152
-  Commerce - 117
-  Logistique - 113
-  Hôtellerie - 81
-  Transport et stockage - 62
-  Services aux entreprises - 65
-  Industrie - 54
-  Services financiers - 53
-  Éducation - 51
-  Construction - 39



Les autres secteurs étudiés sont l'énergie, l'industrie pharmaceutique, l'agriculture, la défense, l'immobilier, les sports et loisirs.

Les recherches ont été menées par le cabinet d'étude de marché Savanta.

Tenez-vous au courant des dernières tendances

avec nos autres rapports de la série Transformation numérique Brother.

À paraître prochainement



brother

at your side

www.brother.ch

Brother (Suisse) SA

Täferenstrasse 30, Case postale, CH-5405 Dättwil

Tél: 0844 484 111

info@brother.ch