

La digitalisation des process au cœur des entreprises

Un livre blanc issu de notre série
« Brother et la transformation digitale »



Une vision d'expert

basée sur des recherches approfondies

Un pas vers le futur

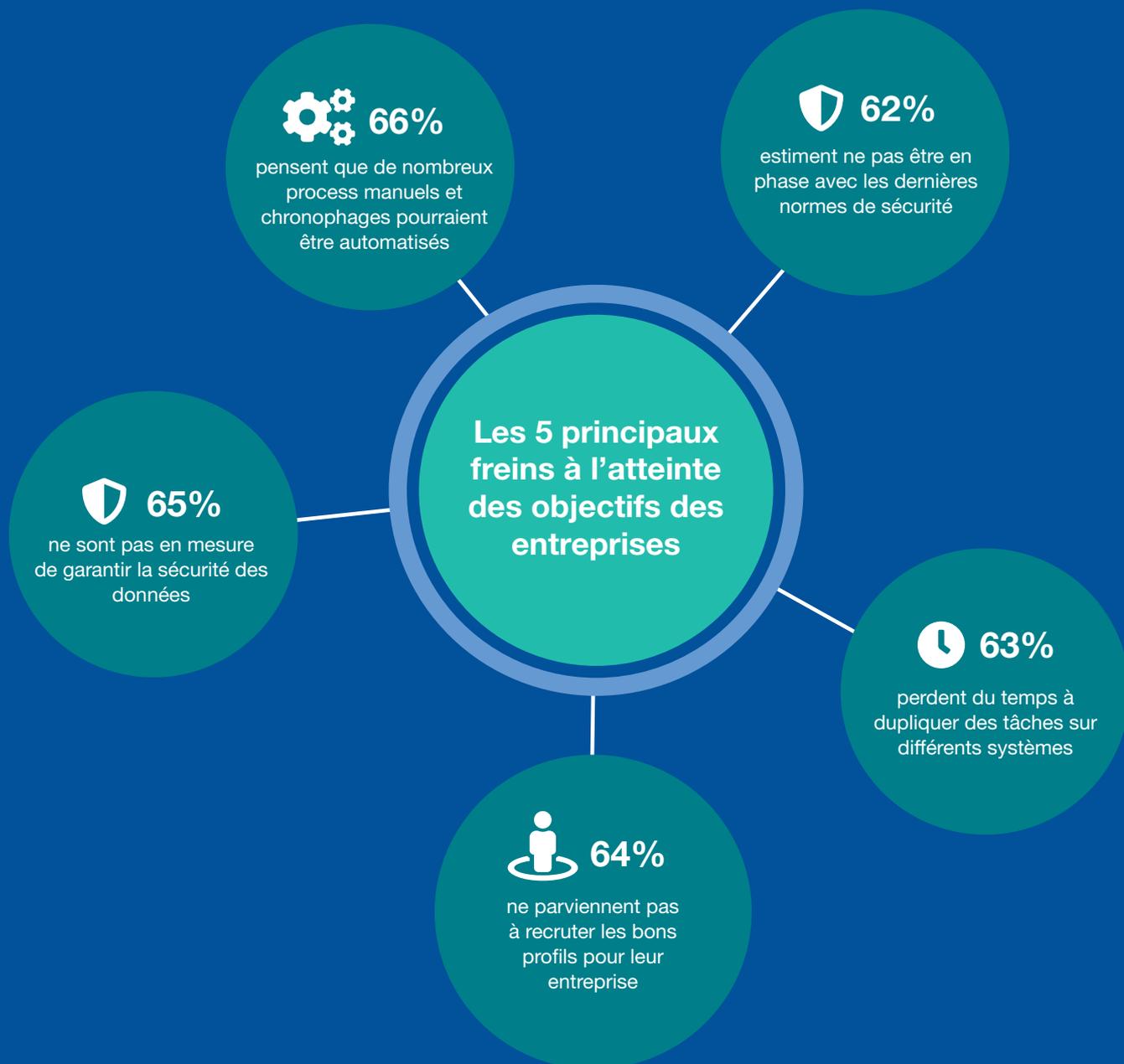
Au cours de la pandémie de Covid-19, la pression vécue par les entreprises a été sans précédent. Assurer la production de biens et services dans ce contexte s'est avéré impossible pour nombre d'entre elles, tandis que la demande continue d'être faible.

Les Petites et Moyennes Entreprises (PME) ont particulièrement été touchées, ne bénéficiant pas toujours de l'assise financière et de ressources suffisantes pour absorber la crise.

Pour les entreprises, l'efficacité opérationnelle a toujours été un objectif clé, mais elle est devenue la pierre angulaire de toute PME qui cherche à maintenir son activité. De plus, on observe qu'un nombre croissant d'entre elles repense leur façon de travailler, le télétravail étant désormais une nécessité. Pour ces deux raisons, le passage au digital devient incontournable. La crise que nous traversons est telle que ces entreprises ne peuvent plus se permettre d'ignorer les gains de productivité générés par une digitalisation efficace des process.

Ce livre blanc est conçu pour aider les décideurs des PME à améliorer les flux de travail au sein de leur organisation grâce à la transformation digitale. Ce document fait partie d'une série de livres blancs visant à informer les PME sur la meilleure façon d'utiliser les technologies numériques. Ils sont basés sur des études approfondies menées auprès d'entreprises européennes, du Moyen-Orient et d'Afrique. Les thèmes suivants seront abordés :

- La digitalisation des process au cœur des entreprises
- Des solutions adaptées à chaque entreprise
- La sécurité du parc d'impression
- Le choix d'un équipement durable



Ce livre blanc est axé sur l'importance des process digitaux au sein des PME et démontrera comment les technologies numériques peuvent nettement améliorer les méthodes de travail. Nos recherches montrent qu'une forte proportion d'entreprises est confrontée à des défis liés aux technologies numériques, qui les empêchent d'atteindre leurs objectifs commerciaux.

Des process inadaptés tels que des tâches manuelles, chronophages, dupliquées ou encore des capacités de travail à distance sous-exploitées, peuvent représenter un frein majeur. Ce sont là les principaux domaines pour lesquels la transformation digitale peut avoir un impact positif.

Dans ce livre blanc, nous examinerons comment les technologies d'impression peuvent contribuer à relever ces défis. Tout d'abord, les solutions de numérisation intelligentes peuvent réduire la part de tâches manuelles tout en favorisant la mise en place d'un système unique. De plus, un système d'impression digitalisé, tant au niveau matériel que logiciel, permet aux employés d'accéder à leurs documents et de les imprimer depuis n'importe quel endroit, facilitant ainsi le travail à distance. Nous allons nous pencher sur la manière dont ces technologies ont été déployées au sein des entreprises et les bénéfices qu'elles en tirent.



Transformation digitale : un état des lieux

Il est encourageant de constater que la digitalisation est aujourd'hui une tendance de fond pour les entreprises : deux tiers d'entre elles déclarent que leurs flux de travail sont de plus en plus digitalisés.

Toutefois, le véritable potentiel de la digitalisation est loin d'être réalisé. Actuellement, deux tiers des PME (68 %) se plaignent de processus manuels et chronophages - comme la numérisation et le tri des documents juridiques, des dossiers médicaux ou du courrier - qui pourraient être automatisés. De même, plus de la moitié (60 %) des entreprises déclarent perdre du temps dans des tâches administratives telles que la saisie, l'identification et l'archivage des informations, qui pourraient être automatisées grâce à la mise en place de solutions dédiées.

De plus, en l'absence de telles mesures, un nombre similaire d'entreprises (65 %) duplique souvent ses efforts, sur plusieurs systèmes qui ne sont pas compatibles.

Cette utilisation inefficace des ressources est un obstacle typique à la croissance et à la productivité que visent les professionnels.



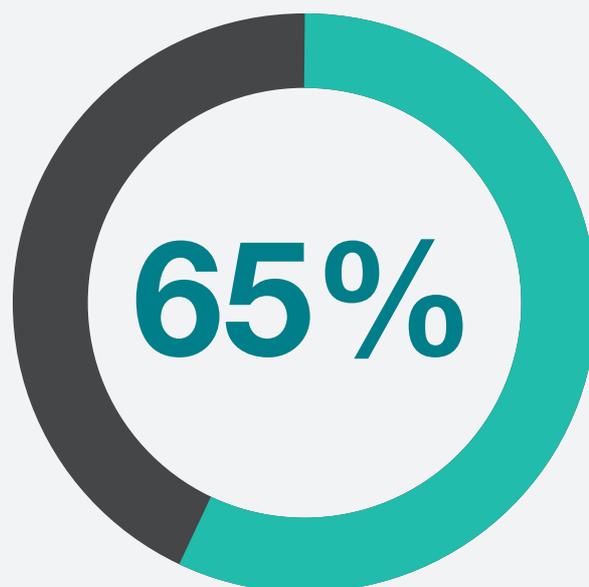
68%

des PME déclarent avoir des process manuels et chronophages qui pourraient être automatisés



60%

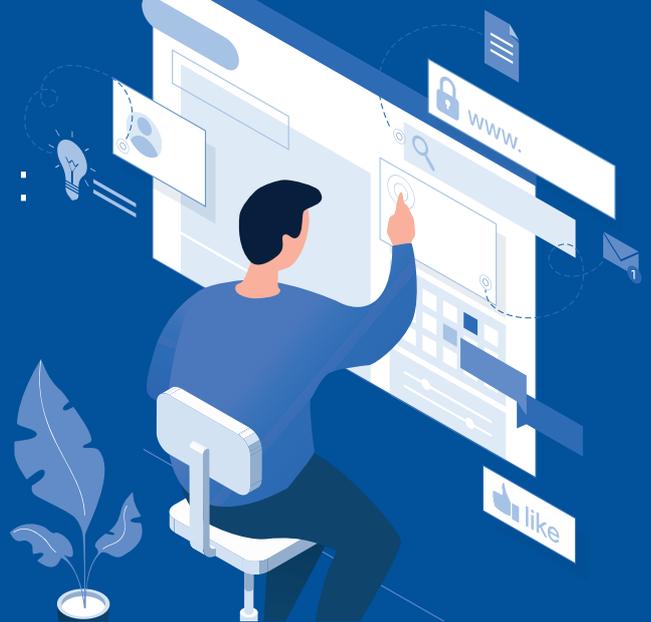
des PME indiquent perdre du temps dans des tâches administratives pouvant être automatisées



des PME disent effectuer des tâches redondantes sur différents systèmes informatiques

Des solutions intelligentes au service des espaces de travail : le rôle de l'imprimante

Il n'est pas surprenant de voir que les entreprises cherchent à intégrer des solutions d'impression intelligentes et à optimiser leurs process pour surmonter ces obstacles.



Les principales technologies dans lesquelles les PME souhaitent investir :

1

L'automatisation de l'identification et de l'archivage de documents numérisés.

2

La reconnaissance de caractères (OCR) pour l'édition de documents numérisés.

3

La création de scénarios pré-définis (sur le modèle IFTTT *if this, then that*) qui pourraient être sans cesse améliorés grâce à l'intelligence artificielle

4

L'intégration de logiciels tiers tels que les assistants digitaux.

L'automatisation de l'identification et de l'archivage des documents numérisés est la principale technologie dans laquelle les entreprises envisagent d'investir au cours des trois prochaines années. Les chefs d'entreprise et les décideurs ont déclaré que l'identification et le classement automatisés offrent une multitude d'avantages qui se traduisent par une augmentation significative de la productivité, notamment sur ces points :

- L'économie d'innombrables heures de travail administratif manuel
- La réduction du nombre d'erreurs
- La déduplication du travail effectué sur plusieurs systèmes
- La réduction des coûts de fonctionnement



65%

opéreraient pour une technologie permettant l'automatisation de l'identification et de l'archivage des documents numérisés



56%

seraient intéressés par des solutions d'impression et de numérisation intégrant l'intelligence artificielle et le machine learning



56%

auraient besoin d'un logiciel de reconnaissance de caractères permettant l'édition des documents numérisés



53%

intégreraient des assistants digitaux, synchronisés avec leurs systèmes d'impression

La réponse de Brother

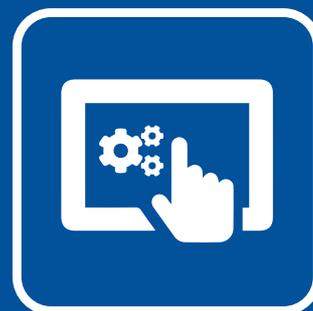
Nos solutions sont conçues pour répondre à vos besoins spécifiques et contribuer à l'efficacité de votre activité, via une intégration transparente au sein de votre entreprise.



Custom UI

Custom UI permet de personnaliser l'écran tactile de vos imprimantes multifonctions et scanners, en fonction de vos besoins.

Cette solution permet de créer et de personnaliser des flux de travail spécifiques à votre organisation, en optimisant, via une seule touche, l'envoi de fichiers numérisés à destination de vos dossiers sur le réseau.



Custom UI

Barcode Utility

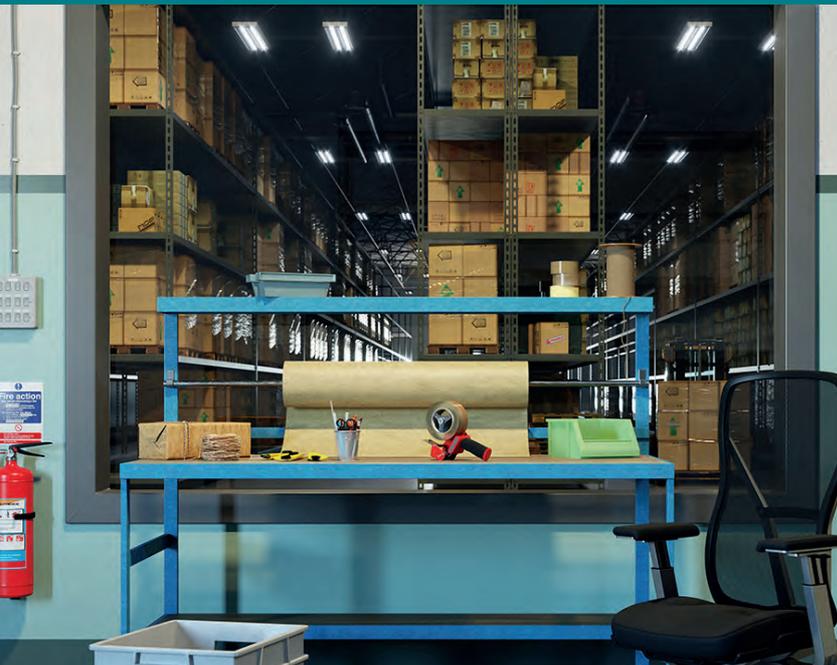
Barcode Utility vous apporte un flux de travail structuré et clair en organisant vos documents numérisés via la lecture de codes-barres.

Retrouvez facilement vos documents en automatisant le process et en utilisant les données de codes-barres présents. Vos fichiers peuvent ainsi être sauvegardés de manière cohérente, avec le bon nom au bon endroit. Cela rend vos documents plus simples à localiser et réduit le nombre d'erreurs.



Barcode Utility

Custom UI



Étude de cas : transformer l'efficacité d'un centre de tri postal

Dans les centres de tri postal, les process traditionnels peuvent être chronophages. Afin d'augmenter leur vitesse de traitement et leur efficacité opérationnelle, il était nécessaire de trouver une solution capable de simplifier la distribution du courrier.

Custom UI de Brother a permis de configurer les équipements multifonctions pour l'envoi automatique de documents numérisés vers des adresses e-mails spécifiques. Le gain obtenu en termes d'efficacité a permis d'augmenter les marges de la structure.

Étude de cas : un process simplifié pour une productivité accrue

Brother a travaillé aux côtés d'un organisme gouvernemental pour fournir des services de numérisation intégrant Custom UI, dans le but de simplifier le flux de travail et d'améliorer la productivité des utilisateurs.

Brother a ainsi fourni une solution simple d'utilisation, permettant de traiter automatiquement n'importe quel document au sein d'un environnement de travail personnalisé.



La solution Custom UI a permis de :



Personnaliser entièrement l'écran tactile du produit



Appliquer l'identité visuelle de l'organisme via des fonds d'écran et des icônes



Créer des flux de travail sur mesure, via la mise en place d'adresses e-mail de destination prédéfinies



Barcode Utility



Étude de cas : quand l'automatisation favorise d'importantes économies

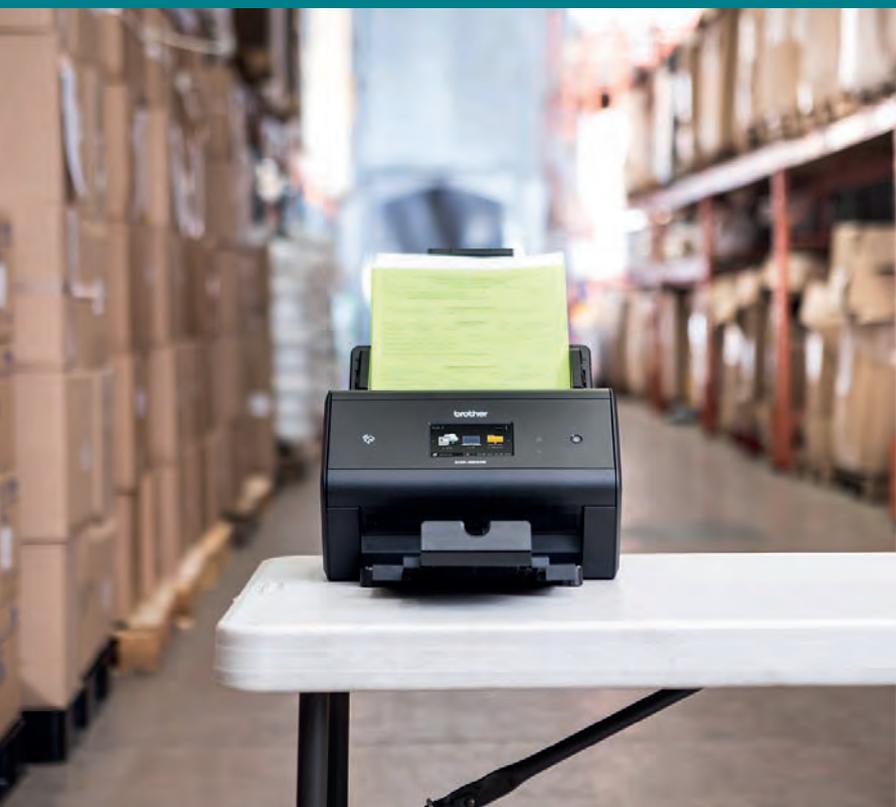
Une société de transport avait besoin de synchroniser sa documentation logistique avec SAP pour que chaque document puisse être relié à un processus spécifique.

En réponse à cette problématique de routage complexe, Brother a implémenté Barcode Utility pour simplifier le processus, ce qui a permis de réaliser une économie de 15 000 € par an.

Étude de cas : un retour sur investissement rapide pour le fabricant

Un site de fabrication utilisait un système de numérisation des fiches de production inefficace, chronophage et source d'un travail supplémentaire inutile.

L'utilisation du scanner de bureau sans fil ADS-2800W de Brother, intégrant la solution logicielle Barcode Utility, a rendu le processus plus rapide, plus efficace et plus précis. Cela a permis à la société d'économiser deux jours ouvrés par mois, de simplifier radicalement le flux de travail et d'obtenir un retour sur investissement en seulement quelques semaines.



La solution Barcode Utility a permis de :



Diriger les données numérisées vers les dossiers et process pertinents



Renommer de manière automatique un lot de documents



Regrouper des pages individuelles en un document pour un archivage sécurisé

Comment la technologie impacte notre façon de travailler

La reconnaissance de caractères

La reconnaissance de caractères (OCR) permet aux imprimantes multifonctions et aux scanners de créer des documents pouvant être facilement édités. En plus d'un gain de temps considérable, les employés réduisent les doublons et rapportent moins d'erreurs, ce qui leur permet de se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée et de ce fait, de booster leur productivité.

Les secteurs juridiques et médicaux sont les premiers à reconnaître ces bénéfices, avec environ deux tiers des entreprises (respectivement 67 % et 62 %) ayant déjà investi ou prévoyant d'investir dans cette technologie au cours des trois prochaines années. Plus de la moitié des entreprises (56 %) appartenant à un périmètre commercial plus large ont investi ou prévoient d'investir au cours des trois prochaines années.



L'intelligence artificielle (IA)

L'intelligence artificielle et le machine learning (ou apprentissage automatique) sont d'autres domaines d'innovation émergents qui contribuent directement à l'identification et au classement automatisés des documents numérisés.

L'intégration de scénarios prédéfinis (sur le modèle IFTTT, « If this then that »), qui permet à vos applications et à vos équipements d'être connectés entre eux, est un autre pas en avant vers l'automatisation des process manuels en entreprise.

Le machine learning

Le machine learning peut être intégré avec des technologies tierces, telles que les assistants digitaux, pour fluidifier les process. L'intelligence artificielle, au cœur de l'assistant digital, permet aux employés de déléguer de façon intuitive des tâches administratives monotones et fastidieuses, et suggère des actions pertinentes au bon moment. L'utilisation d'un assistant digital peut ainsi libérer les employés pour qu'ils se concentrent sur des tâches plus importantes et productives.

Plus l'apprentissage automatique gagne en popularité et plus les entreprises n'ayant pas investi dans cette technologie prennent le risque de subir un retard bien réel et difficile à combler.



La numérisation manuelle

La numérisation, l'édition et l'archivage manuels des documents sont de plus en plus archaïques. Les entreprises les plus en phase avec l'évolution des espaces de travail laissent leurs imprimantes multifonctions ou leurs scanners prendre en charge la majeure partie de ces tâches.

Cela dit, mettre en place une nouvelle technologie ne fait pas tout. Les PME qui intègrent des solutions d'automatisation devront s'assurer que leur personnel possède les compétences requises pour utiliser les outils mis à leur disposition. Et pour que ces systèmes soient vraiment efficaces, il est impératif d'informer les employés sur leur finalité, et de les former pour qu'ils aient les compétences dont ils vont avoir spécifiquement besoin. La transition vers des systèmes digitalisés nécessite souvent l'implication d'un nombre important d'employés, les postes uniquement dédiés à la numérisation et au tri étant amenés à disparaître progressivement.



Des process adaptés au travail à distance

La transformation digitale renforce l'efficacité des process, mais elle permet aussi aux PME de développer des méthodes de travail innovantes. La flexibilité et le travail à distance continuent de progresser parmi les salariés européens. En moyenne, 30 % des effectifs travaillent à distance, une tendance qui s'est accélérée avec les exigences sanitaires liées à la pandémie de COVID-19.

Le travail flexible s'accompagne d'une multitude d'avantages pour les entreprises mais aussi pour la santé et l'équilibre de leurs employés. Un accès aux talents plus étendu sur le plan géographique profite également à la productivité des entreprises. L'absentéisme se réduit tandis que la loyauté des employés augmente.

Pourtant, la plupart de ces avantages potentiels sont drastiquement limités par des solutions technologiques inadaptées aux modes de travail qu'elles sont censées soutenir. En ce qui concerne les solutions d'impression, huit entreprises sur dix déclarent qu'il est difficile d'accéder à leurs imprimantes à distance, d'imprimer ou de numériser en dehors du bureau, d'imprimer depuis leurs téléphones portables ou de synchroniser leurs équipements personnels avec les imprimantes de l'entreprise.

Sans ces aménagements dédiés à l'impression mobile, les entreprises perdent un temps précieux et leur productivité en souffre. De plus, les employés peuvent se sentir frustrés par ce qu'ils perçoivent comme une carence de la part de leur société. Enfin, cela peut mettre en péril la sécurité de l'organisation, les employés pouvant être amenés à utiliser des solutions alternatives pour leur permettre de mener à bien leur travail.

Les entreprises souhaitant faciliter l'accès à distance aux équipements et aux ressources de leurs bureaux, et faire bénéficier leurs employés de solutions d'impression et de numérisation mobiles, doivent comprendre que l'investissement est nécessaire afin de garantir le déploiement de solutions adéquates.

8 PME sur 10 déclarent qu'elles trouvent difficile



de synchroniser leurs équipements personnels aux imprimantes de leur entreprise (44 %)



d'imprimer et scanner en dehors de leur bureau (43 %)



d'accéder aux imprimantes de leur entreprise en travaillant à distance (42 %)



d'imprimer depuis leur smartphone ou tablette (40 %)

94%



signalent que les obstacles en matière d'impression et de numérisation à distance ont un impact négatif sur leur entreprise

La réponse de Brother

Grâce aux solutions de gestion des impressions sur mesure de Brother (Managed Print Services - MPS), vous gardez le contrôle et assurez que vos employés ont ce dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin.

Entièrement pensés pour vous, les services que Brother vous propose sont à la fois complets et flexibles. Au coeur de cette offre, notre approche « At your side »* signifie que nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour faire profiter votre entreprise d'une solution de gestion des impressions efficace et profitable au quotidien, tout en étant à votre disposition lorsque vous avez besoin de nous.



Nos solutions de gestion des impressions offrent :

1

Flexibilité

Des solutions flexibles et évolutives conçues pour répondre aux besoins spécifiques des clients, des petites entreprises aux grands comptes

2

Transparence

Pas de coûts cachés et des reportings dédiés pour démontrer clairement les bénéfices obtenus, et donner une vision claire de tous les aspects du parc d'impression

3

Simplicité

Des contrats simples et faciles à comprendre, garantissant à nos clients une confiance maximale dans le service fourni et une impression sans souci

4

Une équipe d'experts

Nos experts comprennent les défis que rencontrent nos clients et sont à même d'évaluer, de transformer et d'optimiser leur infrastructure et leurs services d'impression



En conclusion

Il est temps pour les PME d'investir concrètement dans la technologie afin de surmonter certains des principaux obstacles freinant leur productivité.

Les processus manuels et la duplication des tâches font perdre un temps précieux aux employés. Ce temps pourrait être consacré à des tâches plus utiles et plus enrichissantes. De plus, le travail à domicile représentait déjà un défi important pour les entreprises en quête de résultats, avant même la COVID-19. Il est encore plus vital maintenant.

Les imprimantes sont souvent considérées comme des équipements basiques faisant partie intégrante des environnements de travail. Cependant, une technologie d'impression intelligente peut aider à surmonter les obstacles ralentissant les process.

La reconnaissance de caractères et l'utilisation de l'intelligence artificielle pour la numérisation et l'archivage des documents ont le potentiel de révolutionner la gestion des flux de travail au sein des PME. Les solutions d'impression sont plus que jamais connectées à Internet, mais aussi entre elles et avec d'autres systèmes, ce qui permet également aux employés de travailler à distance ou depuis leur domicile.

Digitaliser les process n'est pas une fin en soi. Ces technologies doivent être intégrées afin d'optimiser la productivité, assurer une sécurité renforcée et offrir une solution durable. Les autres livres blancs de notre série consacrée à la transformation digitale vous en diront plus sur ces différents points.

Notre méthodologie

Ce livre blanc s'appuie sur 893 sondages, menés en ligne auprès de décideurs stratégiques

Les personnes sondées travaillent au sein des PME comptant entre 10 et 499 employés et réparties sur plusieurs pays d'Europe occidentale. Notre travail d'enquête a été mené tout au long de l'année 2019 et en début d'année 2020. Les entretiens ont été répartis à parts égales entre les décideurs stratégiques (448) et les décideurs IT des entreprises (445).

Les principaux secteurs d'activité interviewés :

-  Santé - 152
-  Distribution - 117
-  Logistique - 113
-  Horeca - 81
-  Transport et stockage - 62
-  Services professionnels - 65
-  Industrie - 54
-  Finance - 53
-  Éducation - 51
-  Bâtiment et travaux publics - 39



Des interviews complémentaires ont été réalisées auprès d'entreprises issues d'autres secteurs, notamment l'énergie, l'industrie pharmaceutique, l'agriculture, la défense, l'immobilier, le sport et les divertissements.

Cette enquête a été menée par l'agence Savanta, spécialiste des études de marché.

Vous souhaitez en savoir plus ?

Découvrez les autres livres blancs de notre
série consacrée à la transformation digitale
brother.be/fr-be/transformation-digitale



brother

at your side

www.brother.be

Brother International (Belgium) NV

't Hofveld 8, 1702 Groot-Bijgaarden
+32 (0)2 467 42 11 - www.brother.be - info@brother.be