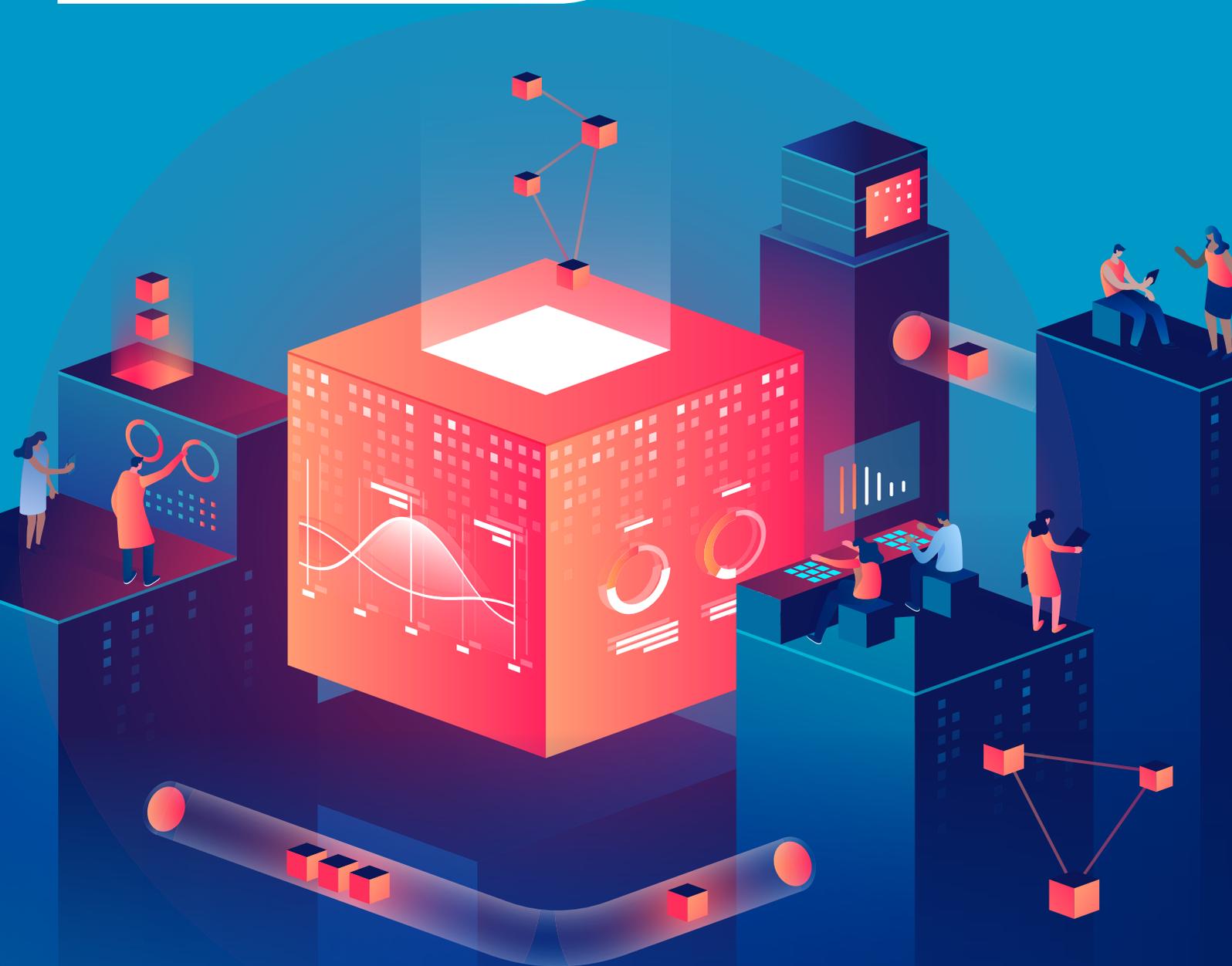


# Automatisierung von Workflows

Whitepaper Serie zur digitalen  
Transformation von Dokumenten-  
prozessen



# Die Zukunft beginnt jetzt

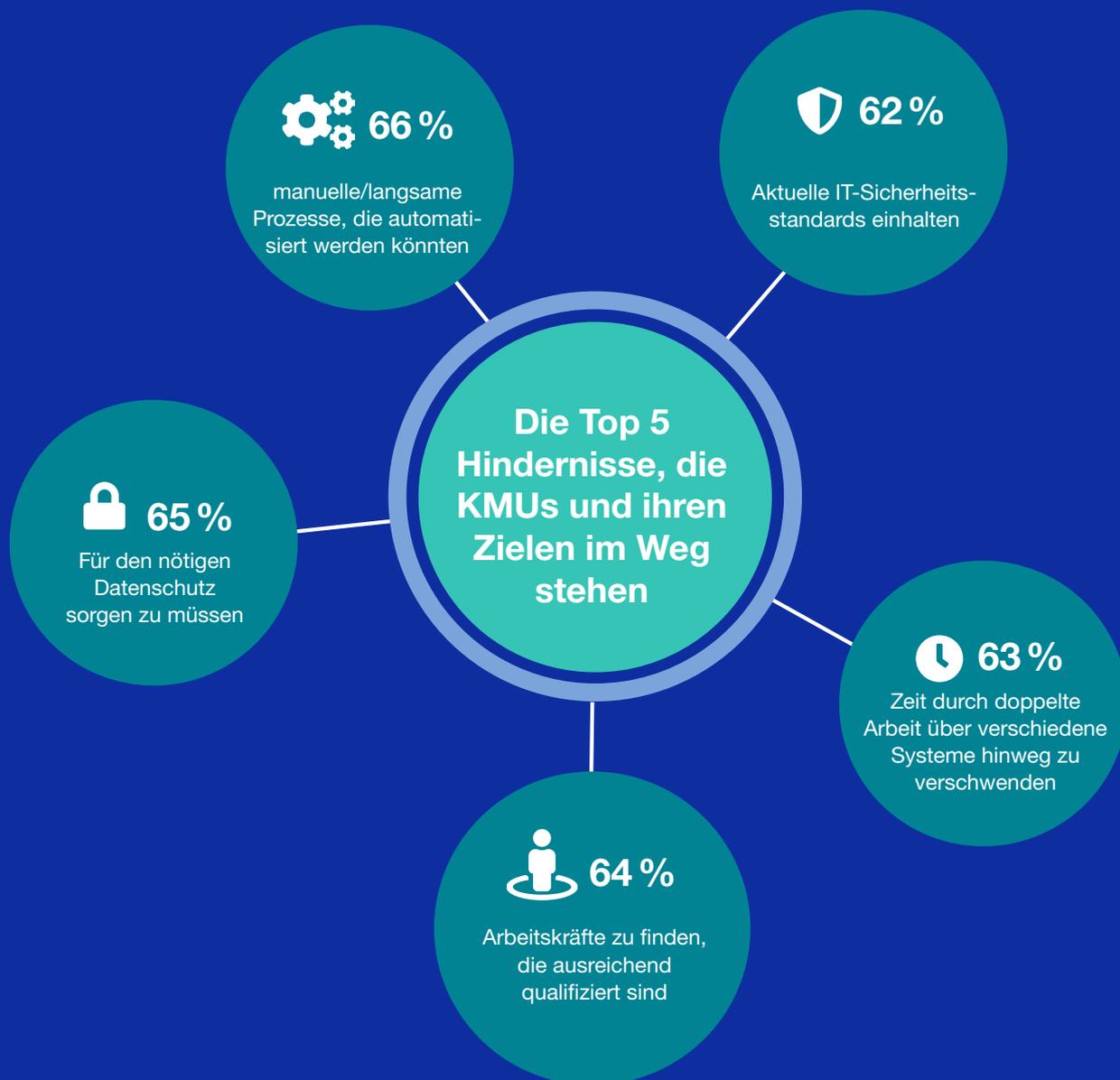
**Die COVID-19-Pandemie stellt Unternehmen vor beispiellose Herausforderungen. Unter Lock-down-Bedingungen konnten viele von ihnen nicht so viele Waren und Dienstleistungen verkaufen wie früher und haben auch heute noch mit der gesunkenen Nachfrage zu kämpfen.**

Kleine und mittelständische Unternehmen (KMUs) trifft das besonders hart, weil sie oft nicht über den nötigen Kapitalfluss und die Ressourcen verfügen, um diese Verluste abzufedern.

Die geschäftliche Effizienz, die schon immer ein wichtiges Ziel war, ist nun zum Stützpfiler jedes KMUs geworden, das in dieser schwierigen Zeit überleben will. Außerdem müssen die Unternehmen nun ihre Art, Geschäfte zu treiben, grundlegend überdenken – schon allein deshalb, weil viele ihrer Angestellten im Homeoffice arbeiten müssen. Digitale Workflows werden in beiderlei Hinsicht immer wichtiger werden. Wir haben einen neuralgischen Punkt erreicht, an dem es sich KMUs nicht mehr leisten können, die Vorteile zu ignorieren, die sie durch die Einführung effizienter digitaler Workflows erzielen könnten.

Dieser Bericht soll Entscheidungsträger\*innen von KMUs helfen, die Arbeitsabläufe (Workflows) in ihrer Firma durch eine digitale Umgestaltung zu optimieren. Er ist Teil einer vierteiligen Serie, die Entscheidungsträger\*innen zeigen will, wie man digitale Technologien in kleinen und mittelständischen Unternehmen bestmöglich nutzen kann. Die Whitepaper dieser Reihe basieren auf Online-Befragungen, bei denen Entscheidungsträger\*innen von KMUs in Nord- und Westeuropa interviewt wurden. Die Reihe ist in vier Berichte unterteilt, die sich jeweils mit einem der folgenden Themenfelder beschäftigen:

- Automatisierung von Workflows
- Maßgeschneiderte Managed Print Services (MPS)
- IT- und Drucksicherheit
- Nachhaltige IT-Beschaffung



In diesem Whitepaper beschäftigen wir uns mit automatisierten Workflows und damit, wie digitale Technologien die Arbeitsweisen in KMUs verbessern können. Laut unseren Befragungsergebnissen haben viele KMUs Schwierigkeiten bei der digitalen Transformation, was sie hindert, ihre Geschäftsziele zu erreichen.

Eines der größten Probleme besteht darin, dass die Workflows oft durch manuelle/langsame Prozesse, Zeitverschwendung durch doppelte Arbeit und fehlende Fernarbeitsmöglichkeiten geprägt sind. Gerade in diesen Bereichen kann die digitale Transformation aber sehr positive Veränderungen bewirken.

Wir werden uns damit beschäftigen, wie man schon allein durch die Digitalisierung der Druckvorgänge einige Hindernisse aus dem Weg räumen kann. Erstens kann man mit intelligenten Scansystemen die Anzahl der manuellen Abläufe verringern und alle Workflows in einem einzigen System zusammenführen. Zweitens können die Angestellten mit Hilfe digitalisierter Druck-Hardware und -Software Dokumente von überall aus abrufen und ausdrucken. So können sie ihre Arbeit auch außerhalb des Büros problemlos erledigen. Im Anschluss erfahren Sie, wie diese Technologien eingeführt wurden, und welche Vorteile KMUs schon jetzt daraus gezogen haben.



## Der Grad der digitalen Transformation

Erfreulicherweise ist die Digitalisierung in der Wirtschaft auf dem Vormarsch, und zwei Drittel der Unternehmen berichten, dass sie ihre betrieblichen Arbeitsabläufe zunehmend digitalisieren.

Dennoch ist das wahre Potential der Digitalisierung noch lange nicht ausgeschöpft. Zwei Drittel der KMUs (**68 %**) sind der Ansicht, dass manuelle und langsame Prozesse – wie etwa das Scannen und Sortieren von Rechtsdokumenten, Gesundheitsakten oder Briefpost – automatisiert werden könnten. Gleichzeitig sagt mehr als die Hälfte (**60 %**) der Unternehmen, dass sie Zeit an Verwaltungsaufgaben wie Datenerfassung, Zeichenerkennung und Archivierung verschwenden, die mit Hilfe intelligenter Arbeitsplatzlösungen automatisiert werden könnten.

Außerdem machen sich ähnlich viele Firmen (**65 %**) ohne solche Lösungen oftmals doppelte Arbeit mit mehreren Systemen, die nicht kompatibel sind.

Diese ineffiziente Nutzung von Ressourcen ist ein typisches Hindernis auf dem Weg zur geplanten Steigerung des Ertrags und der Produktivität.

### Prozentsatz der KMUs, die sagen, dass ...



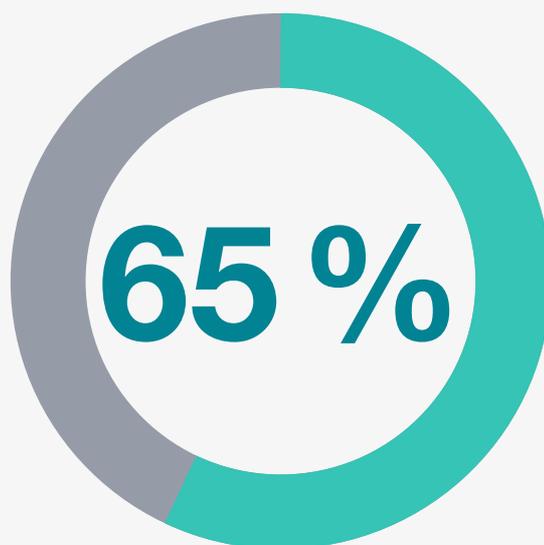
**68 %**

... sie manuelle/  
langsame Prozesse haben, die automatisiert werden könnten



**60 %**

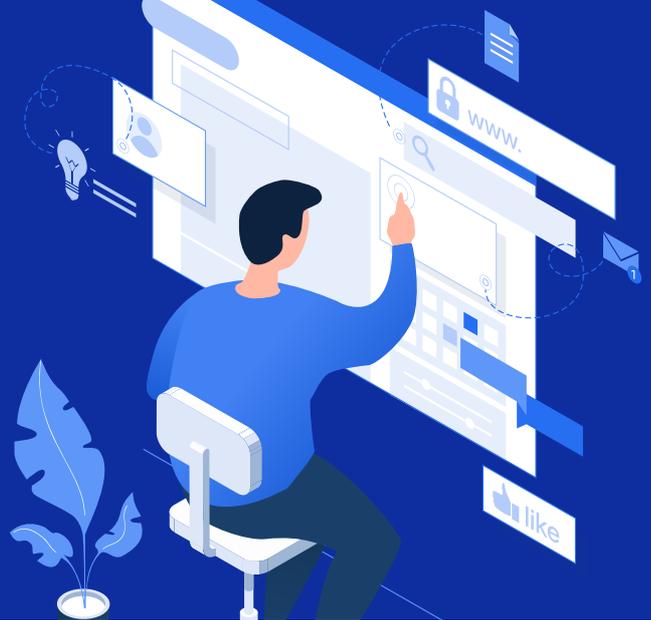
... sie Zeit an Verwaltungsaufgaben verschwenden, die automatisiert werden könnten



... sie über mehrere IT-Systeme hinweg doppelte Arbeit verrichten

# Intelligente Arbeitsplatzlösungen einführen – Punkt eins: der Drucker

Natürlich sehen sich Unternehmen nach intelligenten Drucker- und Workflow-Lösungen um, die ihnen helfen, diese Hindernisse zu überwinden.



In diese Schlüsseltechnologien wollen die KMUs dabei investieren:

1

Automatische Erkennung und Archivierung eingescannter Dokumente

2

Zeichenerkennung zur Umwandlung gescannter in bearbeitbare Dokumente

3

Regelbasierter Szenarien wie „If This Than That“, die sich mittels maschinellen Lernens und künstlicher Intelligenz ständig verbessern

4

Integrierte externe Systeme wie digitale Assistenten

Technologien zur automatischen Erkennung und Archivierung von eingescannten Dokumenten sind die, in die Firmen in den nächsten drei Jahren besonders viel investieren wollen. Geschäftsführer\*innen/ Entscheidungsträger\*innen haben gesagt, dass mit der automatischen Erkennung und Archivierung viele Vorteile verbunden sind, die die Produktivität erheblich erhöhen, indem sie zum Beispiel:

- Unzählige Stunden manueller Verwaltungsarbeit einsparen helfen
- Die Fehlerquote erheblich verringern helfen
- Doppelte Arbeit über mehrere Systeme hinweg unnötig machen
- Die Betriebskosten senken



65 %

Technologie, die die automatische Erkennung eingescannter Dokumente ermöglicht



56 %

Auf KI/maschinellern Lernen basierende Workflow-Lösungen zum Drucken & Scannen



56 %

Zeichenerkennungs-Software, die eingescannte in bearbeitbare Dokumente umwandelt



53 %

Externe digitale Assistenten, die mit Ihren Drucksystemen verbunden sind

# Brother Lösungen

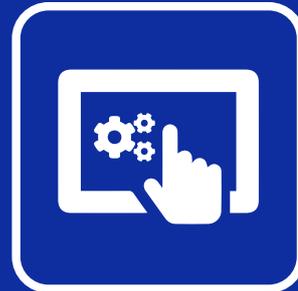
Unsere Lösungen werden an Ihre speziellen Anforderungen angepasst und nahtlos in Ihr Unternehmen integriert, um Prozesse zu optimieren und die Effizienz zu steigern.



## Custom UI

Dank der maßgeschneiderten Benutzeroberfläche (auf Englisch „user interface“, kurz UI), kann das Touchscreen-Bedienfeld von Multifunktionsdruckern und Scannern an die Anforderungen des Kunden angepasst werden.

Diese Lösung ermöglicht es Ihnen, eigene Workflows abzubilden und anzupassen. So können Sie Dokumente zum Beispiel mit einer einzigen Bildschirmberührung einscannen und in den gewünschten Netzwerk-Ordern ablegen lassen.



Custom UI

## Barcode Utility

Mit Barcode Utility erhalten Sie eine Lösung, welche aus dem Barcode auf einem Dokument die benötigten Informationen ausliest, um die Datei automatisch am gewünschten Bestimmungsort abzulegen.

Durch die Automatisierung des Prozesses und die Verwendung der Barcode-Daten auf den Dokumenten können digitale Kopien standardmäßig – mit der richtigen Bezeichnung und am richtigen Ort – gespeichert werden. Das hat den Vorteil, dass Dokumente leicht wiedergefunden werden können, dass die Bearbeitungszeiten kürzer werden, und dass die Fehlerquote sinkt.



Barcode Utility

# Maßgeschneiderte Benutzeroberfläche



## Fallstudie: Für effizientere Abläufe in der Poststelle

Die bislang üblichen Verfahren der Erfassung und Verteilung von Briefpost in Poststellen können sehr zeitaufwändig sein. Um die Geschwindigkeit und Effizienz betrieblicher Abläufe zu erhöhen, musste eine Lösung gefunden werden, die die Postverteilung vereinfacht. Dank Brothers maßgeschneiderter Benutzeroberfläche (Custom UI) konnte das Unternehmen seine Multifunktionsdruckgeräte so konfigurieren, dass eingescannte Dokumente automatisch an die E-Mail-Adresse bestimmter Nutzer geschickt werden können. Die daraus resultierenden Effizienzsteigerungen halfen die Gewinnmargen des Unternehmens zu erhöhen.

## Fallstudie: Ein vereinfachter Workflow für höhere Produktivität

Brother entwickelte gemeinsam mit einer Regierungsbehörde Scanprozesse mit Hilfe seiner Custom UI Lösung, um die Abläufe zu vereinfachen und die Produktivität der Benutzer\*innen zu erhöhen.

Zu diesem Zweck bildete Brother die manuellen Schritte in einem Workflow ab, der eine automatische Bearbeitung von Dokumenten ermöglicht und den Anforderungen des Kunden entspricht.



## So funktioniert Custom UI

- ✓ Die Touchscreen-Inhalte des Gerätes ganz nach ihren Wünschen zu konfigurieren
- ✓ Eigene Hintergründe zu Branding- und Kennzeichnungszwecken hinzuzufügen
- ✓ Maßgeschneiderte Workflows mit Angabe des Empfängers oder Ablageorts gescannter Dokumente zu entwickeln



# Barcode Utility – automatisierte Dokumentenverarbeitung



## Fallstudie: Automatisierung führt zu erheblichen Einsparungen

Ein Transportunternehmen musste seine Logistikdokumentation mit SAP verbinden, damit jedes Dokument mit einem bestimmten Prozess verknüpft werden kann. Um die Anforderungen dieser komplexen Routing-Aufgabe zu erfüllen und den Prozess zu vereinfachen, implementierte Brother seine Barcode-Utility-Lösung und erzielte damit Produktivitätsgewinne von 15.000 € pro Jahr.

## Fallstudie: Automatisches Scannen von Arbeitskarten

Ein Unternehmen aus der Produktion kämpfte mit seinem ineffizienten System zum Scannen von Arbeitskarten, das zeitaufwändig war und Arbeitsrückstände verursachte.

Durch den Einsatz des Desktopscanners ADS-2800W mit der Barcode-Utility-Software konnte der Prozess augenblicklich schneller, effizienter und präziser gemacht werden. Durch die Umgestaltung sparte das Unternehmen sofort zwei Arbeitstage pro Monat ein, vereinfachte seinen Workflow erheblich.



## So funktioniert Barcode Utility



Eingescannte Dateien zu den Zielordnern leiten



Dateien anhand der Barcode Informationen umbenennen



Einzelne Seiten zu Dokumenten zusammenfassen oder trennen

# Wie Technologie unsere Arbeitswelt verändert

## Optische Zeichenerkennung (OCR)

Wenn Multifunktionsdrucker und Scanner mit einer Zeichenerkennungstechnologie ausgestattet sind, können Angestellte mit ihnen editierbare Dokumente erstellen und leicht weiterbearbeiten. Das spart nicht nur viel Zeit, sondern verringert auch die Fehlerquote und macht doppelte Arbeit unnötig. So können sich die Mitarbeiter\*innen auf wichtigere Aufgaben konzentrieren und letztlich produktiver werden.

Diese Vorteile werden derzeit vor allem von Firmen der Rechts- und Gesundheitsbranche genutzt. Jeweils zwei Drittel (67 % bzw. 62 %) der Unternehmen in diesen Branchen haben schon in entsprechende Lösungen investiert oder wollen das in den nächsten drei Jahren tun. In der ganzen Wirtschaft sind es mehr als die Hälfte (56 %) der Unternehmen.



## Künstliche Intelligenz (KI)

Künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen sind weitere Innovationsfelder, die die automatische Erkennung und Archivierung gescannter Dokumente unmittelbar unterstützen. Die Einführung von regelbasierten Szenarien wie der IFTTT-Technologie („wenn dies, dann dass“), mit deren Hilfe Sie all Ihre Apps und Geräte miteinander verbinden können, ist ein weiterer Schritt auf dem Weg zur gewinnbringenden Automatisierung manueller Geschäftsprozesse.

## Maschinelles Lernen

Funktionen des maschinellen Lernens können in externe Technologien wie digitale Assistenten integriert werden, um die Arbeitsabläufe zu rationalisieren. Die Künstliche Intelligenz, die digitalen Assistenten zugrunde liegt, ermöglicht es Angestellten, Assistenten intuitiv anzuweisen, monotone und zeitaufwändige Verwaltungsarbeiten zu übernehmen. Außerdem geben die Assistenten ihnen an den richtigen Stellen nützliche Ratschläge. Digitale Assistenten können Angestellten helfen, sich auf wichtigere Aufgaben zu konzentrieren und produktiver zu werden.

Unternehmen, die nicht in diese modernen Technologien investieren, laufen Gefahr, allmählich ins Hintertreffen zu geraten und Chancen zu verspielen.



## Manuelles Scannen

Das manuelle Scannen, Bearbeiten und Archivieren von Dokumenten wird schon bald der Vergangenheit angehören. Deshalb lassen immer mehr Unternehmen, die die Zeichen der Zeit erkannt haben, ihre Multifunktionsdrucker oder Scanner den Löwenanteil der Arbeit leisten.

Die entsprechenden Technologien zu nutzen, ist jedoch stets nur die halbe Miete. KMUs, die Digital Workflow Solutions implementieren, müssen auch dafür sorgen, dass ihre Arbeitskräfte die Kenntnisse und Fähigkeiten haben, die sie brauchen, um diese Tools bestmöglich zu nutzen. Damit solche Systeme effektiv arbeiten können, müssen die Angestellten wissen, wo und wofür man sie verwenden kann, und sich die Fähigkeiten angeeignet haben, die sie dafür brauchen. In den Übergang zu digitalisierten Systemen müssen oft größere Teile der Belegschaft involviert werden, da die Stellen, die in erster Linie dem Scannen und Sortieren von Dokumenten gewidmet sind, nach und nach abgebaut werden.



## Workflows für die mobilen Arbeitskräfte

Die Digitalisierung macht Workflows nicht nur effizienter, sondern versetzt KMUs auch in die Lage, modernere Arbeitsweisen zu entwickeln. Flexible Arbeitsmodelle und Varianten der Fernarbeit gewinnen zunehmend an Bedeutung. Durchschnittlich 30 % der Belegschaft arbeiten zu jedem beliebigen Zeitpunkt von zu Hause oder von unterwegs aus. Dieser Trend hat sich im Laufe der COVID-19-Pandemie noch verstärkt.

Flexible Arbeitsmodelle sind mit zahlreichen Vorteilen für Arbeitgeber und Arbeitnehmer verbunden und fördern Gesundheit und Zufriedenheit. Die Produktivität steigt, wenn auch Arbeitskräfte außerhalb der eigenen Region zur Verfügung stehen. Außerdem sinken Fehlzeiten und die Personalbindung wird enger.

Allerdings werden viele dieser möglichen Vorteile durch Technologiebarrieren untergraben. Vor allem im Bereich Drucklösungen sagen acht von zehn Unternehmen, dass sie Schwierigkeiten haben, aus der Ferne auf ihre Drucker zuzugreifen, außerhalb ihres Büros zu drucken oder zu scannen, vom Handy aus zu drucken oder Privatgeräte mit Firmendruckern zu verbinden.

Ohne diese mobilen Druckmöglichkeiten verlieren Unternehmen wertvolle Zeit und Produktivität. Außerdem kann es die betriebliche Sicherheit gefährden, wenn die Angestellten Notlösungen verwenden, um am Ende doch noch ans Ziel zu kommen.

Unternehmen, die ihre Arbeitskräfte in die Lage versetzen wollen, von überall aus auf die Geräte in ihrem Büro zuzugreifen und unterwegs Dokumente zu scannen und auszudrucken, müssen in die richtigen Supportlösungen investieren.

**8 von 10 KMUs berichten, dass sie Probleme haben, mindestens eines von folgenden Dingen zu tun:**



Privatgeräte mit Druckern des Unternehmens zu verbinden **(44 %)**



Dokumente außerhalb des Büros zu drucken und einzuscannen **(43 %)**



aus der Ferne auf ihre Bürodrucker zuzugreifen **(42 %)**



Dokumente von ihrem Mobilgerät aus auszudrucken **(40 %)**

**94 %**



geben an, dass die betrieblichen Leistungen ihrer Firma darunter leiden, dass sie Probleme haben, aus der Ferne Dokumente zu drucken und zu scannen

# Managed Print Services (MPS)

Mit maßgeschneiderten Managed Print Services (MPS) behalten Sie immer die Kontrolle und können Ihrem Personal jederzeit das bieten, was sie wirklich brauchen.

Brother bietet flexible Dienstleistungen an, die auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Im Zentrum unseres Angebots steht unsere „At-your-side“ Philosophie. Mit höchstem Einsatz verschaffen wir Ihnen effektive MPS (Managed Print Services), die Ihrem Unternehmen Tag für Tag zugute kommen.



## Unsere MPS-Angebote sind:

1

### Flexibel

Flexible und leicht skalierbare Lösungen, die nach den Wünschen der Kunden angepasst werden können – von Kleinunternehmen bis hin zu Großkonzernen

2

### Transparent

Keine versteckten Kosten und eine ganze Reihe von Berichten, die dem Kunden die Vorteile vor Augen führen und alle Aspekte seiner Druckinfrastruktur und -dienstleistungen sichtbar machen

3

### Benutzerfreundlich

Unkomplizierte, leicht verständliche Verträge, die gewährleisten, dass der Kunde sich voll und ganz auf die erbrachten Leistungen verlassen kann

4

### Kundenorientiert

Wir sind Experten darin, die Probleme des Kunden zu verstehen und seine vorhandenen Druckinfrastrukturen und -dienstleistungen zu beurteilen, verändern und optimieren.



## Fazit

Jetzt ist es Zeit für KMUs, in die richtigen Technologien zu investieren, um einige der Hindernisse zu beseitigen, die ihnen in puncto Produktivität immer noch im Weg stehen.

Durch manuelle Prozesse und doppelte Arbeit verschwenden Angestellte wertvolle Zeit, die sie für ihre Kernaufgaben verwenden könnten. Außerdem war mobiles und flexibles Arbeiten von vielen Standorten für Unternehmen schon vor COVID-19 ein entscheidender Erfolgsfaktor – und ist es heute umso mehr.

Obwohl Unternehmen Drucker als unerlässlich für ihre Arbeit betrachten, machen sie sich keine großen Gedanken über sie. Dabei könnte man mit Hilfe intelligenter Drucktechnologie viele Abläufe erheblich vereinfachen und die Produktivität steigern. Die optische Zeichenerkennung und die Verwendung von KI zum Scannen und Archivieren von Dokumenten können das Workflow-Management von KMUs grundlegend verbessern. Drucklösungen sind mehr denn je mit dem Internet, miteinander und mit anderen Systemen verbunden, so dass die Angestellten auch von unterwegs oder von zu Hause aus gut und effizient arbeiten können.

Digitale Arbeitsabläufe allein sind aber noch nicht die Lösung. Die Technologien müssen so automatisiert werden, dass die Produktivität steigt und Sicherheitsanforderungen erfüllt werden. In den kommenden Whitepapers dieser Reihe finden Sie weitere Informationen zu diesen Themen.

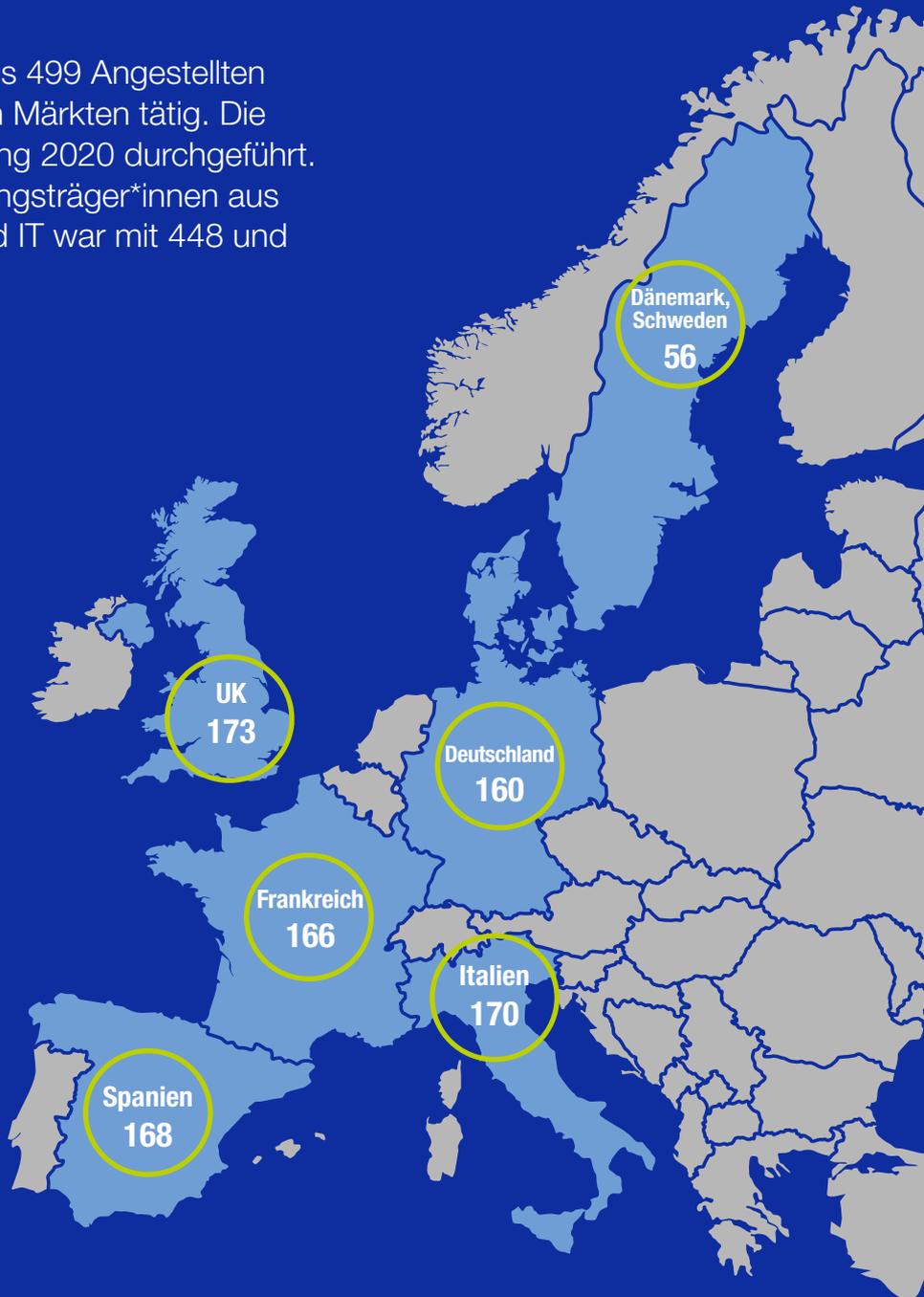
# Unsere Vorgehensweise

Dieser Bericht basiert auf 893 Online-Befragungen von Entscheidungsträger\*innen aus Geschäftsführung und IT.

Die Befragten sind in KMUs mit 10 bis 499 Angestellten auf verschiedenen westeuropäischen Märkten tätig. Die Befragungen wurden 2019 und Anfang 2020 durchgeführt. Die Zahlen der befragten Entscheidungsträger\*innen aus den Bereichen Geschäftsführung und IT war mit 448 und 445 in etwa gleich.

## Befragte nach Branchen:

-  Gesundheitswesen – 152
-  Einzelhandel – 117
-  Logistik – 113
-  Gastgewerbe – 81
-  Transport und Lagerung – 62
-  Dienstleistungen – 65
-  Produktion – 54
-  Finanzwesen – 53
-  Bildung – 51
-  Baugewerbe – 39



Darüber hinaus wurden Angehörige weiterer Branchen befragt: Energieversorgung, Pharma, Landwirtschaft, Verteidigung, Immobilien, Sport, Unterhaltung.



Holen Sie sich weitere Erkenntnisse aus unserer Whitepaper Serie! In Kürze erhältlich.

**brother**  
at your side

[www.brother.de](http://www.brother.de)  
[www.brother.at](http://www.brother.at)

**Brother International GmbH**

Konrad-Adenauer-Allee 1-11  
61118 Bad Vilbel  
E-Mail: [brother@brother.de](mailto:brother@brother.de)  
Telefon +49 6101805-0

Zweigniederlassung Österreich  
Pfarrgasse 58  
1230 Wien  
E-Mail: [office@brother.at](mailto:office@brother.at)  
Telefon +43 1 61013-0