

Crear los procesos digitales del futuro

Primer informe de la serie
Transformación Digital
realizado por Brother



Informe

Extraído de una investigación de mercado

brother.es

Mirando hacia el futuro

Durante la pandemia del COVID-19 las empresas han sufrido una presión sin precedentes. Mantener la producción habitual de bienes y servicios durante el estado de alarma y confinamiento ha sido imposible para muchas de ellas, a lo que se suma la falta de demanda que sigue afectándoles.

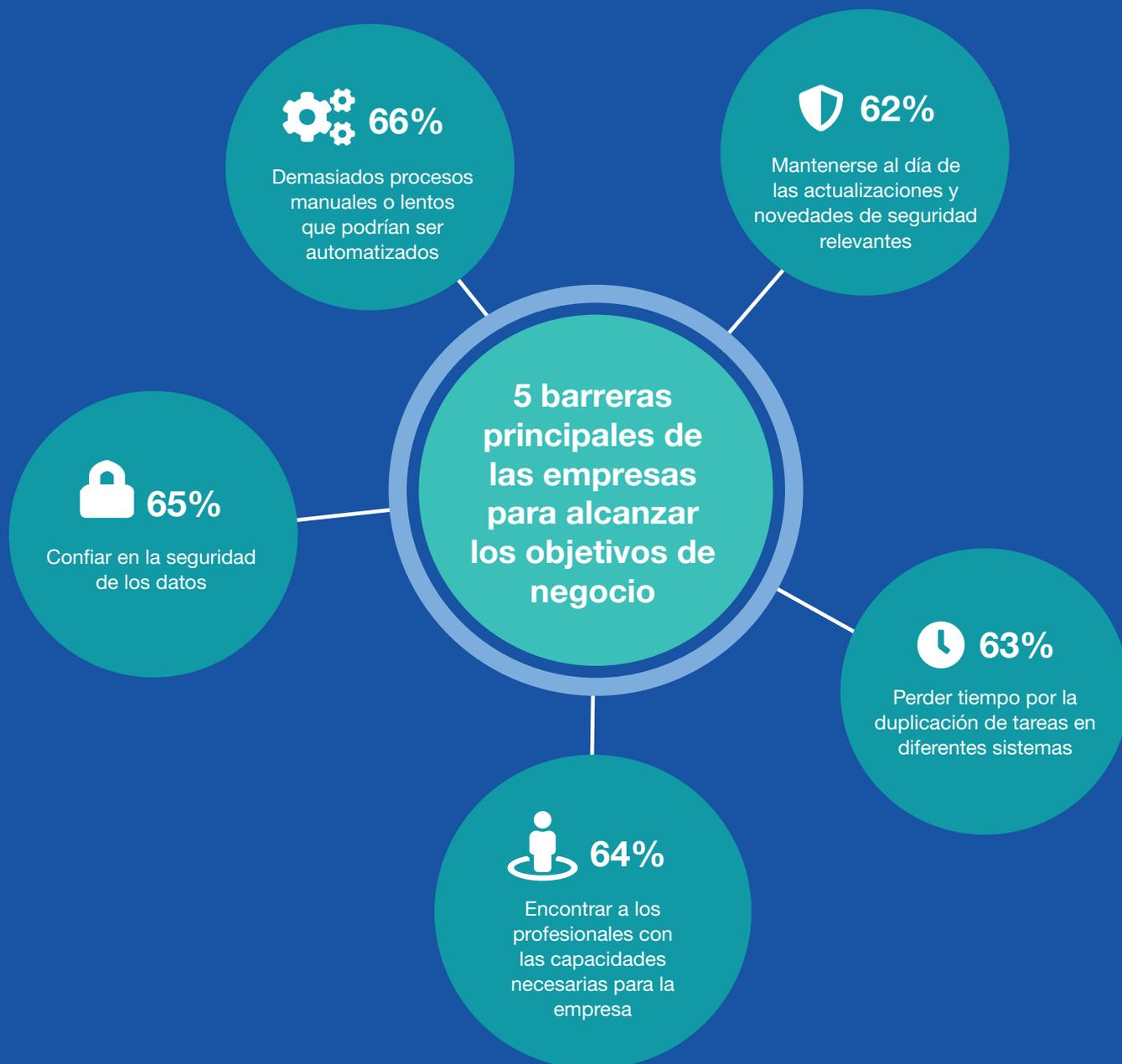
Las pequeñas y medianas empresas han sido las más duramente afectadas por la nueva situación, ya que carecen de la financiación y recursos necesarios para absorber el impacto.

La eficiencia empresarial siempre ha sido un objetivo fundamental, pero ahora se ha convertido en la clave para cualquier empresa que quiera sobrevivir. Además, estamos viendo empresas que incluso tienen que repensar su manera de hacer negocios, siendo ahora el teletrabajo una necesidad. En esta situación, los procesos y flujos de trabajo digitales serán cada vez más importantes, y nos encontramos en un punto de la crisis en que las empresas no pueden permitirse ignorar los beneficios de su implementación.

Este informe está diseñado para ayudar a los directivos de estas empresas a mejorar esos flujos de trabajo dentro de su organización mediante la transformación digital. Forma parte de una serie de informes que pretende ayudarles a entender cuál es la mejor manera de utilizar las tecnologías digitales dentro de la empresa. Hemos basado las conclusiones en investigaciones de mercado realizadas entre directivos y decisores de un amplio rango de pymes y grandes empresas en la región de EMEA.

Este documento forma parte de una serie de cuatro informes, cada uno centrado en uno de los siguientes temas:

- Flujos de trabajo digitales
- Implementar la solución adecuada para el negocio
- Seguridad
- Sostenibilidad



Este informe se centra en los procesos digitales y mostrará cómo la tecnología puede mejorar la manera de trabajar dentro de las empresas.

Las encuestas muestran que muchas empresas se enfrentan a retos relacionados con la tecnología que les impiden alcanzar sus objetivos empresariales.

Los flujos de trabajo son uno de los principales obstáculos: los procesos manuales y lentos, el tiempo que se pierde por la duplicación de tareas y las capacidades para trabajar en remoto son barreras importantes. Sin embargo, también son áreas en las que la transformación digital puede tener un impacto positivo.

En este informe examinaremos cómo la tecnología de impresión puede ayudar a superar estos retos relacionados con los flujos de trabajo. Para empezar, las funcionalidades de escaneo inteligente reducen la necesidad de intervención manual, al mismo tiempo que aúnan distintos procesos en un solo sistema. Además, el hardware y software de impresión facilitan a los trabajadores tanto acceder a documentos desde cualquier lugar como imprimirlos, permitiéndoles hacer su trabajo incluso desde fuera de la oficina. También hablaremos sobre cómo se han implantado estas tecnologías y de los beneficios que están obteniendo las empresas que lo han hecho.



El estado de la transformación digital

Es alentador ver que la digitalización es actualmente una tendencia clave para las empresas: dos tercios de los encuestados aseguran que sus procesos se están automatizando cada vez más.

Sin embargo, aún no ha explotado el verdadero potencial de la transformación digital. Dos tercios de las empresas entrevistadas (68%) se quejan de que procesos manuales y lentos, como escanear u ordenar documentos legales, informes médicos o el correo, podrían ser automatizados. Al mismo tiempo, más de la mitad (60%) asegura que pierde tiempo en tareas administrativas como recogida de datos, identificación o archivo, que bien podrían ser automatizadas.

Además, una cifra similar (65%) afirma que, sin tales soluciones, muchas veces deben duplicar esfuerzos en distintos sistemas que no son compatibles.

Este uso ineficiente de los recursos es una barrera típica para el crecimiento de los ingresos y la productividad que buscan las empresas.

Porcentaje de empresas que aseguran que...



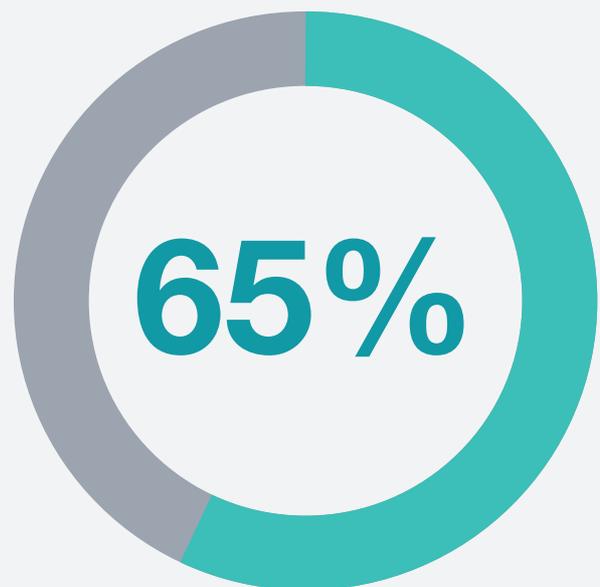
68%

Tienen procesos manuales que resultan lentos y que podrían ser automatizados



60%

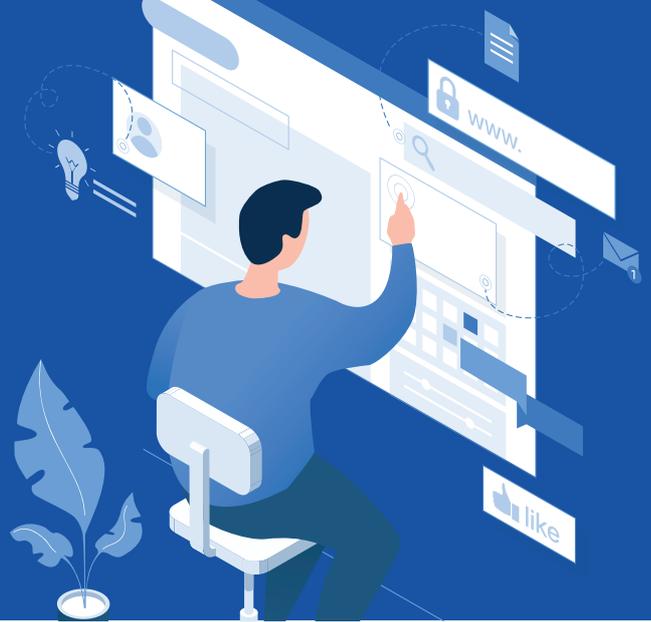
Pierden tiempo en tareas administrativas que podrían ser automatizadas



Aseguran que están duplicando esfuerzos por trabajar con múltiples sistemas de TI

Soluciones inteligentes en el puesto de trabajo, empezando por la impresora

No sorprende que las empresas busquen introducir soluciones de impresión y flujos de trabajo inteligentes para superar estas barreras.



Las tecnologías clave en las que las empresas piensan invertir son:

1

Identificación y archivo de documentos escaneados de forma automática

2

Reconocimiento de caracteres en documentos escaneados para crear archivos editables

3

Escenarios basados en reglas (como IFTT: *if this then that*), que pueden ser regularmente actualizados mediante *machine learning* e Inteligencia Artificial

4

Integración de sistemas de terceros como asistentes digitales

La identificación automática y el archivo de documentos escaneados son las principales áreas en que las empresas están pensando invertir en los próximos tres años.

Los directivos/decisiones aseguran que disponer de identificación automatizada ofrece multitud de beneficios que se sumarían a un importante incremento de la productividad, entre los que se incluyen:

- Ahorrar incontables horas de trabajo administrativo manual
- Ayudar a reducir el número de errores cometidos
- Evitar duplicidades en tareas realizadas en diferentes sistemas
- Reducir los costes operativos



65%

Tecnología que permite la identificación automática de documentos escaneados



56%

Soluciones de flujo de trabajo con IA /machine learning para imprimir y escanear



56%

Software de reconocimiento de caracteres que crea documentos escaneados editables



53%

Asistentes digitales de terceros conectados con los sistemas de impresión

La respuesta de Brother

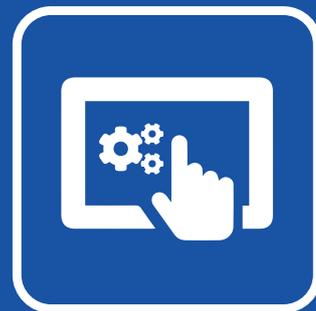
Las soluciones de Brother facilitan la eficiencia empresarial y se adaptan a los requerimientos específicos, para una integración sencilla dentro de la compañía



Personalización de pantallas (CUI)

Desarrollada por Brother, la interfaz de usuario personalizada permite adaptar el panel de control táctil de impresoras multifunción y escáneres a las necesidades del cliente.

Esta solución ofrece la capacidad de editar y crear procesos personalizados a la medida de la organización, optimizando el flujo de trabajo con solo un toque: desde el escaneado a las carpetas de red.



Custom UI

Gestión documental por código de barras

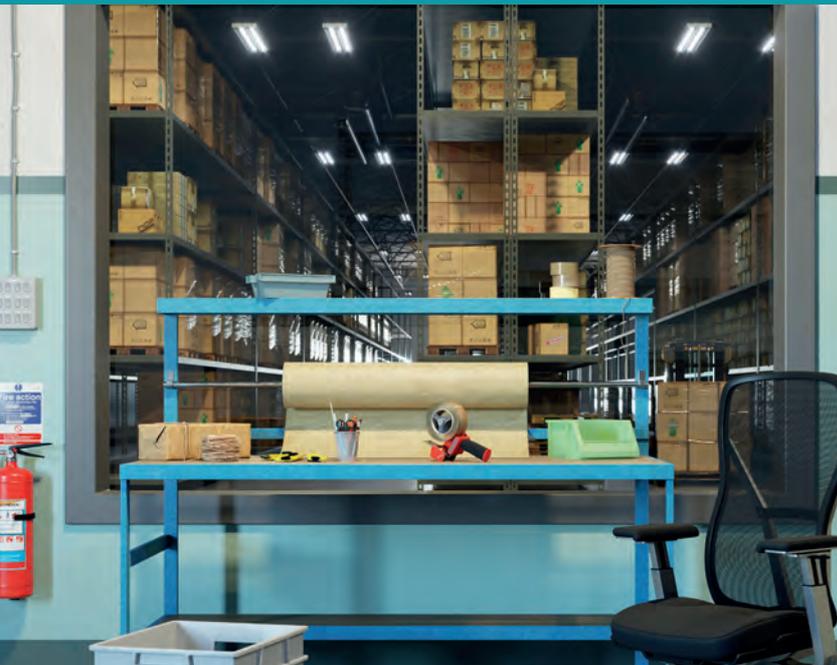
La solución Barcode Utility (BCU) permite crear un flujo de trabajo para la gestión de documentos a través de la lectura de códigos de barras, procesando automáticamente los documentos para su archivo.

Al automatizar el proceso, y usando la información del código de barras de cada documento, las copias digitales siempre se guardarán de manera consistente, con su denominación correcta y en el lugar adecuado, de forma que los documentos serán fáciles de encontrar, se gestionarán más rápidamente y se reducirán las posibilidades de error.



Barcode Utility

Personalización de pantallas (Custom UI)



Caso de éxito: transformar la eficiencia en la sala de correo

En las salas de correo, los procesos tradicionales pueden ser lentos. Para incrementar la velocidad operativa y la eficiencia se necesita una solución que simplifique la distribución de las cartas y documentos. La solución de Personalización de pantallas (Custom UI) de Brother permite a las empresas preconfigurar sus equipos multifunción para que los documentos escaneados se envíen automáticamente a direcciones de email de usuarios específicos. En este ejemplo, la eficiencia resultante se tradujo en un margen de crecimiento para la empresa.

Caso de éxito: simplificar los procesos para mejorar la productividad

Brother proporciona servicios de escaneo con la solución de Personalización de pantallas (Custom UI) a una entidad pública para simplificar sus procesos y mejorar su productividad.

Esta solución de Brother, muy fácil de usar, permite que cualquier documento sea procesado automáticamente dentro de un flujo de trabajo, según las necesidades específicas.



La solución ha ayudado a:



Personalizar completamente la visualización en la pantalla táctil del equipo



Añadir fondos corporativos e iconos de identificación personalizados



Crear flujos de trabajo adaptados incluyendo destinos personalizados para “escanear a”



Gestión documental por código de barras



Caso de éxito: la automatización consigue grandes ahorros

Una empresa de transportes necesitaba conectar su documentación logística con SAP para permitir que cada documento fuera enlazado con un proceso específico. Para solventar este complejo problema de enrutamiento, Brother implementó la solución de Gestión documental por código de barras – Barcode Utility-, simplificando así el proceso, con un resultado de 15.000€ de ahorro anuales en productividad.

Caso de éxito: ROI rápido para un fabricante

Una empresa fabricante tenía un sistema de escaneado ineficiente para sus fichas de trabajo, lo que les hacía perder mucho tiempo y creaba retrasos en las tareas.

Gracias al escáner de sobremesa WiFi de Brother ADS-2800W integrado con la solución de Gestión documental por código de barras, pudieron agilizar y realizar el proceso de manera más eficiente y precisa. Como resultado, han llegado a ahorrar dos días de trabajo al mes, además de lograr un flujo de trabajo más sencillo y obtener un retorno de la inversión en semanas.



La solución puede ayudar a:



Escanear directamente a carpetas y procesos organizacionales relevantes



Renombrar un conjunto de archivos según el código de barras



Agrupar páginas individuales en documentos para archivar con seguridad

Cómo la tecnología está cambiando la manera en que trabajamos

Reconocimiento de caracteres

La tecnología de reconocimiento de caracteres (OCR) permite a los equipos multifunción crear documentos escaneados editables en los que los usuarios pueden trabajar fácilmente. Además del considerable ahorro de tiempo logrado, los trabajadores reducen la duplicación de tareas y reportan menos errores, lo que les permite centrarse en trabajos de mayor valor añadido y, finalmente, incrementar la productividad.

Las profesiones relacionadas con los sectores legal y sanitario están siendo pioneros en el reconocimiento de estos beneficios. Casi dos tercios (67% y 62% respectivamente) ya han invertido o planean invertir en esta tecnología en los próximos tres años. En un panorama comercial más amplio, serían más de la mitad de las empresas (56%) las que han invertido en esta área o planean hacerlo en los próximos tres años.



Inteligencia Artificial (IA)

La Inteligencia Artificial y el machine learning son dos de los campos emergentes de innovación que intervienen tanto en la identificación automatizada como en el archivado de los documentos escaneados. Introduciendo escenarios basados en reglas como la tecnología IFTTT (*if this then that*), que ayuda a las aplicaciones o dispositivos a conectar entre sí, se da un paso más hacia la digitalización inteligente de los procesos de negocio manuales.



Machine learning

El *machine learning* puede ser integrado con tecnologías de terceros como asistentes digitales para ayudar a simplificar los flujos de trabajo. La Inteligencia Artificial como base de los asistentes virtuales puede ayudar a los trabajadores a enseñar a estos asistentes a asumir tareas administrativas repetitivas - y que les quitan mucho tiempo - de manera intuitiva, y también puede ofrecerles sugerencias útiles sobre qué acciones realizar en un momento dado. Como resultado, el uso de asistentes digitales puede liberar a los trabajadores para que se centren en tareas más relevantes y productivas.

Cuanto más aumenta su popularidad, más riesgo corren las empresas que no inviertan en estas tecnologías de quedarse atrás y perder negocio.



Escaneado manual

El escaneado, edición y archivo manuales son cada vez más algo del pasado. Las empresas evolucionan en negocios inteligentes, dejando que su equipo multifunción o escáner se ocupe de esa parte del trabajo.

Sin embargo, tener instalada la tecnología es solo parte de la historia. Las empresas que implementan soluciones digitales de flujo de trabajo necesitarán asegurarse de que su personal cuente con las habilidades necesarias para utilizar estas nuevas herramientas. Para que estos sistemas funcionen de manera eficiente, los trabajadores tendrán que estar informados sobre el objetivo y alcance, así como recibir formación en las habilidades específicas requeridas. La transformación digital muchas veces requiere que un abanico mayor de empleados se involucre, puesto que los puestos específicos para escanear u ordenar documentos ya no son necesarios.



Flujos de trabajo para teletrabajadores

La transformación digital hace los procesos más eficientes, pero también facilita que las empresas puedan desarrollar formas de trabajar innovadoras. Las modalidades de trabajo flexibles o en remoto continúan creciendo en Europa. De media, un 30% de los trabajadores las aplica en algún momento, una tendencia que se ha visto acelerada a causa de las condiciones impuestas por la pandemia del COVID-19.

El trabajo flexible conlleva una multitud de beneficios para las empresas, así como para el bienestar y salud de sus empleados. La productividad aumenta al tener acceso al talento más allá del radio de la ciudad. El absentismo se reduce y las tasas de retención entre los empleados mejoran.

Aun así, muchos de estos beneficios potenciales se están viendo seriamente amenazados por soluciones tecnológicas que no encajan en los patrones de trabajo que se supone que deben soportar. Centrándonos en las soluciones de impresión en particular, ocho de cada diez empresas aseguran que les resulta difícil acceder a sus impresoras de manera remota, imprimir o escanear desde fuera de sus oficinas, imprimir desde móviles o enlazar dispositivos personales a las impresoras corporativas.

Sin estas facilidades de impresión móvil las empresas pierden un tiempo valioso y la productividad sufre. No solo eso, puede frustrar al personal, que lo ve como una señal de que no están bien equipados por su compañía. Y esto, además, puede poner en riesgo la seguridad corporativa, ya que los empleados pueden buscar 'atajos' poco seguros para conseguir realizar estas tareas.

Las empresas que quieren dar a sus empleados acceso a los dispositivos situados en la oficina desde otros lugares, así como al escaneado e impresión 'desde cualquier lugar' deben reconocer que necesitan realizar inversiones para asegurar que ponen en marcha las soluciones adecuadas.

8 de cada 10 empresas aseguran que no les resulta fácil hacer una o más de estas tareas...



Enlazar dispositivos personales a las impresoras de la oficina (44%)



Imprimir y escanear desde fuera de la oficina (43%)



Acceder a las impresoras de la oficina cuando trabajan en remoto (42%)



Imprimir desde su dispositivo móvil (40%)

94%



Reportan que los problemas para imprimir y escanear cuando trabajan remotamente impactan negativamente en su empresa

La visión de Brother

Con los servicios gestionados de impresión (MPS) de Brother es posible tener el control y asegurar que el equipo tendrá lo que necesita, cuando lo necesita.

En Brother ofrecemos servicios completos pero flexibles, diseñados para la empresa. El centro de nuestra propuesta es ofrecer un mantenimiento "At your side". Esto significa que hacemos todo lo posible para asegurar que la empresa tiene una solución de servicios gestionados de impresión (MPS) eficiente, que beneficia al negocio cada día, y que estamos siempre disponibles para ayudar cuando se nos necesite.



Nuestra oferta de Servicios Gestionados se basa en:

1

Flexibilidad

Soluciones flexibles y escalables diseñadas para adecuarse a las necesidades específicas del cliente, desde pequeñas empresas a grandes compañías

2

Transparencia

Sin costes ocultos y con una variedad de informes para mostrar el valor claramente, con una visibilidad completa sobre todos los aspectos de la infraestructura y servicios de impresión de un cliente

3

Simplicidad

Acuerdos sencillos y fáciles de entender, asegurando que el cliente tiene la máxima confianza en el servicio que se le está ofreciendo

4

Personas

Somos expertos en entender los retos del cliente, identificando, transformando y optimizando el parque de impresión y los servicios específicos a su entorno



Conclusiones

Es hora de que las empresas inviertan adecuadamente en tecnología para superar algunos de sus obstáculos de productividad más apremiantes.

Los procesos manuales y la duplicación de esfuerzos están haciendo perder a los empleados un tiempo valioso que podrían dedicar a tareas más productivas y motivadoras. Además, trabajar desde casa ha sido un reto importante para las empresas que intentaban lograr sus objetivos antes de la COVID-19, ahora aún lo es más.

Muchas veces las impresoras se ven como un componente integral pero básico de la oficina. Sin embargo, la tecnología de impresión inteligente puede ayudar a afrontar estas barreras en los flujos de trabajo. El Reconocimiento Óptico de Caracteres (OCR) y la utilización de IA para escanear y archivar documentos tiene el potencial de revolucionar la manera en que se gestionan los flujos de trabajo de las empresas. Las soluciones de impresión están más conectadas que nunca: a internet, entre sí y a otros sistemas, lo que también permite a los empleados trabajar de manera remota o desde casa de manera más eficiente.

Pero los procesos digitales no son el final de la historia. Estas tecnologías deben ser implementadas de manera que maximicen la productividad, garanticen la seguridad y también sean sostenibles. Los siguientes informes de esta serie de Transformación Digital ofrecen más información sobre estos temas.

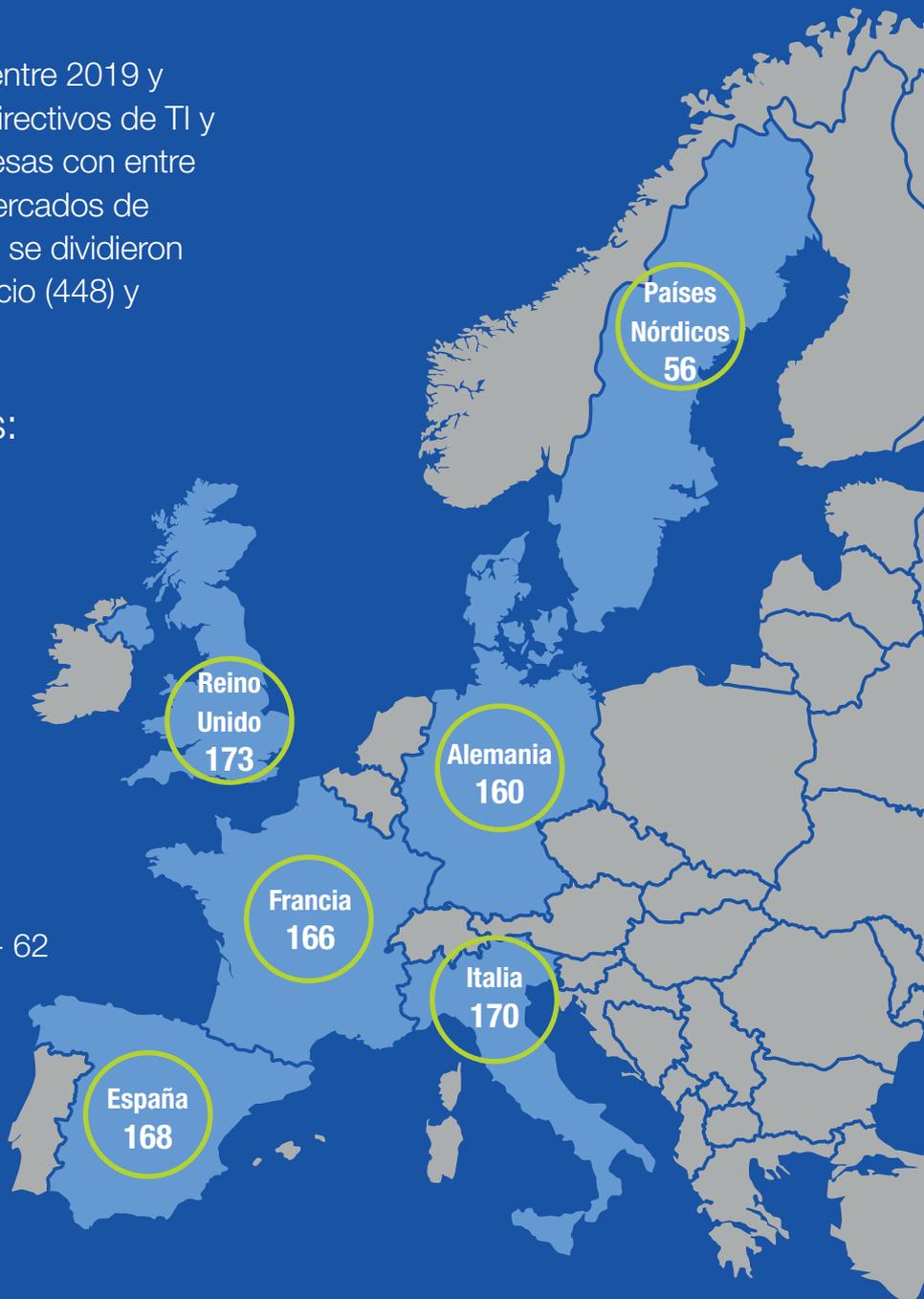
Nuestra metodología

Este informe se basa en 893 encuestas online a responsables de empresas y de TI.

El trabajo de campo se llevó a cabo entre 2019 y principios de 2020, entrevistando a directivos de TI y decisores de pymes y grandes empresas con entre 10 y 499 empleados en diferentes mercados de Europa Occidental. Los cuestionarios se dividieron entre decisores estratégicos de negocio (448) y directivos de TI (445).

Sectores clave entrevistados:

-  Sanidad - 152
-  Retail - 117
-  Logística - 113
-  Hostelería - 81
-  Transporte y almacenamiento - 62
-  Servicios profesionales - 65
-  Fabricantes - 54
-  Servicios financieros - 53
-  Educación - 51
-  Construcción - 39



También se realizaron entrevistas en otros sectores incluyendo energía, farmacia, agricultura, defensa, inmobiliaria, deportes y entretenimiento.

El informe ha sido llevado a cabo por la empresa de investigación de mercados Savanta.

Consigue la serie completa

Próximos informes de la serie Transformación Digital realizados por Brother.



brother

at your side

brother.es

Brother Iberia, S.L.U.
Edificio Brother
C/Julián Camarillo, nº 57
Tel: + 34 91 655 75 70

Todas las especificaciones están sujetas a cambios sin previo aviso. Brother es una marca registrada de Brother Industries Ltd.
Todas las marcas y nombre de producto son marcas registradas de sus respectivas compañías