

Как наладить цифровые рабочие процессы

Серия «Brother: переход на
цифровые технологии»



Передовой опыт

Отчет основан на результатах исследования

www.brother.ru

Шаг в будущее

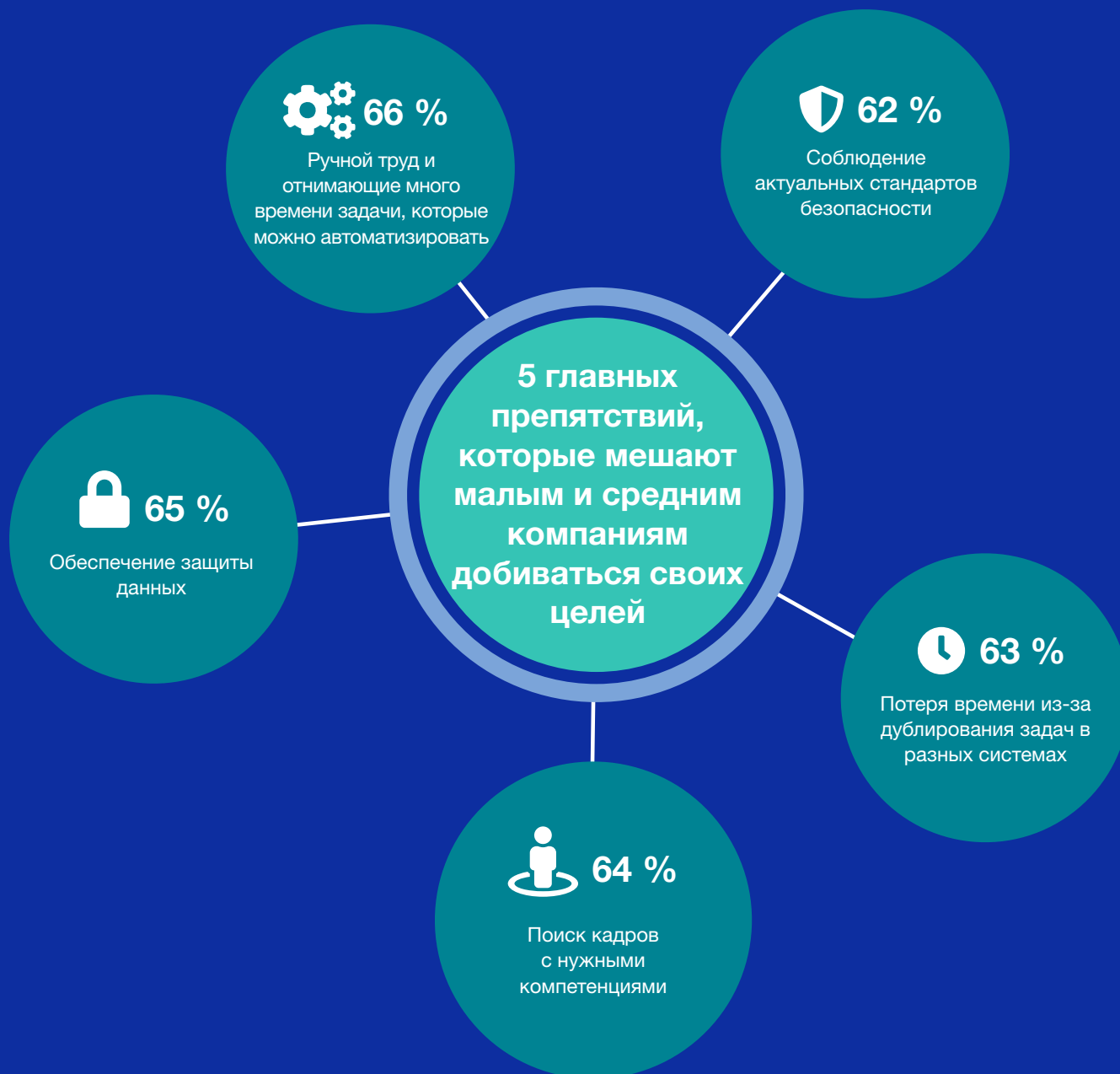
Пандемия COVID-19 стала для бизнеса серьезным испытанием. Из-за карантина на многих предприятиях резко снизились объемы производства, а у сервисных компаний сократились возможности для оказания услуг. Еще одна проблема — снижение спроса, который так и не вернулся на прежний уровень. Все это создает тяжелые условия для бизнеса.

Особенно пострадали предприятия малого и среднего бизнеса, у которых недостаточно ресурсов, чтобы спокойно пережить сложные времена.

Сейчас эффективность бизнеса перестала быть просто одним из приоритетов: теперь это необходимое условие выживания для малых и средних компаний. Таким же необходимым элементом бизнеса стала и возможность перевода сотрудников на удаленную работу, что заставило многие предприятия пересмотреть свой подход к организации труда. Исследователи прогнозируют, что как для первого, так и для второго аспектов все большее значение будут приобретать цифровые рабочие процессы. Сейчас для малых и средних предприятий наступил переломный момент: им предстоит принять во внимание, насколько полезно для бизнеса внедрение эффективных цифровых решений.

Наш отчет призван помочь руководителям оптимизировать свои рабочие процессы с помощью цифровых технологий. Он входит в серию, посвященную эффективному использованию цифровых технологий на малых и средних предприятиях. Отчеты из этой серии основываются на результатах обширной программы исследований, которые проводились среди руководителей малого и среднего бизнеса в Европе, Африке и на Ближнем Востоке. В серию входят четыре отчета, которые посвящены следующим темам:

- Цифровые рабочие процессы
- Выбор и внедрение оптимального решения
- Безопасность
- Устойчивое развитие



Этот отчет посвящен цифровым рабочим процессам. В нем мы поговорим о том, как цифровые технологии могут помочь малым и средним предприятиям лучше организовать работу. Наше исследование показало, что технологии способны решить многие проблемы, с которыми сталкивается значительная часть предприятий.

Одним из главных препятствий на пути к поставленным целям для многих предприятий оказались плохо налаженные рабочие процессы. Это и отнимающие много времени задачи, и их дублирование, и ручной труд, и сложности с удаленной работой. Все эти препятствия можно преодолеть путем цифровой трансформации компании.

Как же правильно отлаженные процессы корпоративной печати помогут решить эти проблемы? Во-первых, технология интеллектуального сканирования сократит потребность в ручном труде и поможет объединить разрозненные рабочие процессы. Во-вторых, цифровое оборудование и программное обеспечение позволят удаленно работать с документами и выводить их на печать — а значит, сотрудники смогут эффективнее трудиться из дома. Далее мы рассмотрим, как разные компании малого и среднего бизнеса внедряли эти технологии и какие результаты они получили.



Степень внедрения цифровых технологий

Переход на цифровые технологии становится одним из главных трендов современного бизнеса. По данным опроса, сейчас две трети компаний постепенно переводят рабочие процессы в цифровую форму.

На сегодняшний день возможности перехода на цифровые технологии использованы бизнесом далеко не полностью. Две трети предприятий малого и среднего бизнеса (**68 %**) жалуются на задачи, которые делаются вручную и отнимают много времени, например сканирование и сортировка юридических, медицинских или почтовых документов. Все эти задачи можно автоматизировать. В то же время более половины компаний (**60 %**) отмечают, что тратят время на административные задачи, такие как сбор, идентификация и систематизация данных, которые вполне поддаются автоматизации с помощью современных интеллектуальных решений.

Кроме того, на предприятиях часто используется несколько не интегрированных между собой ИТ-систем. Из-за этого рабочие задачи часто дублируются. О такой проблеме сообщают **65 %** компаний.

Неэффективное использование ресурсов — одна из самых распространенных проблем, мешающих предприятиям повышать производительность и доходы.

Что говорят представители малого и среднего бизнеса?



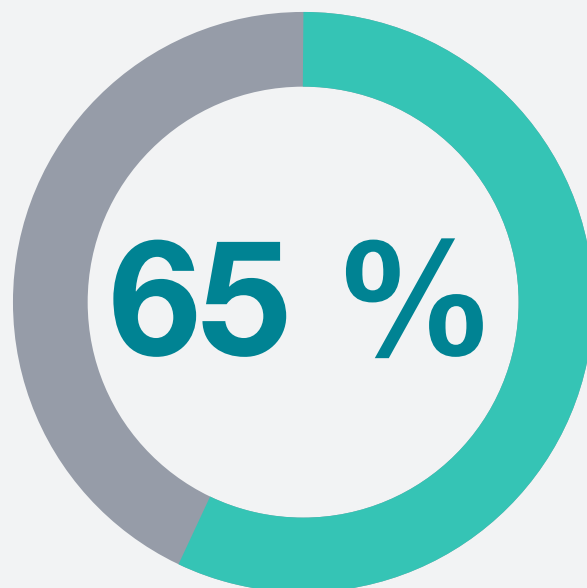
68 %

жалуются на ручной труд и отнимающие много времени задачи, которые можно автоматизировать



60 %

впустую тратят время на административные задачи, которые можно автоматизировать



отмечают проблему дублирования задач в разных ИТ-системах

Интеллектуальное рабочее место начинается с принтера

Чтобы решить все эти проблемы, предприятия обращаются к интеллектуальным решениям. В первую очередь — связанным с процессами печати.



В какие технологии инвестируют малые и средние предприятия?

1

Автоматическая идентификация и систематизация отсканированных документов

2

Распознавание текста при сканировании для создания редактируемых документов

3

Создание сценариев на основе правил (по логике «если А, то Б»), которые можно непрерывно улучшать с помощью машинного обучения и искусственного интеллекта

4

Интегрированные сторонние системы (цифровые помощники и т. д.)

Большинство предпринимателей планируют в первую очередь инвестировать в решения для автоматической идентификации и систематизации отсканированных документов в ближайшие три года. Бизнесмены и руководители отмечают, что такие решения значительно повышают производительность труда благодаря следующим преимуществам:

- Огромная экономия времени за счет автоматизации ручной административной работы
- Сокращение числа ошибок
- Предотвращение дублирования задач в нескольких ИТ-системах
- Снижение операционных затрат



65 %

Технологии автоматической идентификации отсканированных документов



56 %

Решения для печати и сканирования на основе искусственного интеллекта и машинного обучения



56 %

Программы для распознавания текста при сканировании для создания редактируемых документов



53 %

Сторонние цифровые помощники, которые подключаются к корпоративным печатным системам

Подход Brother

Решения Brother легко адаптируются к вашим нуждам и интегрируются в рабочие процессы, повышая эффективность бизнеса.



Персонализация интерфейса

Сканеры и МФУ Brother поддерживают создание персонализированного интерфейса. Сенсорные панели управления устройств можно настраивать в полном соответствии с требованиями клиента.

Вы можете создавать и изменять рабочие процессы с учетом особенностей своей организации. Это поможет выполнять задачи эффективнее. Например, чтобы отсканировать документ и сохранить его в нужной сетевой папке, достаточно будет нажать одну кнопку.



Персонализация
интерфейса

Barcode Utility

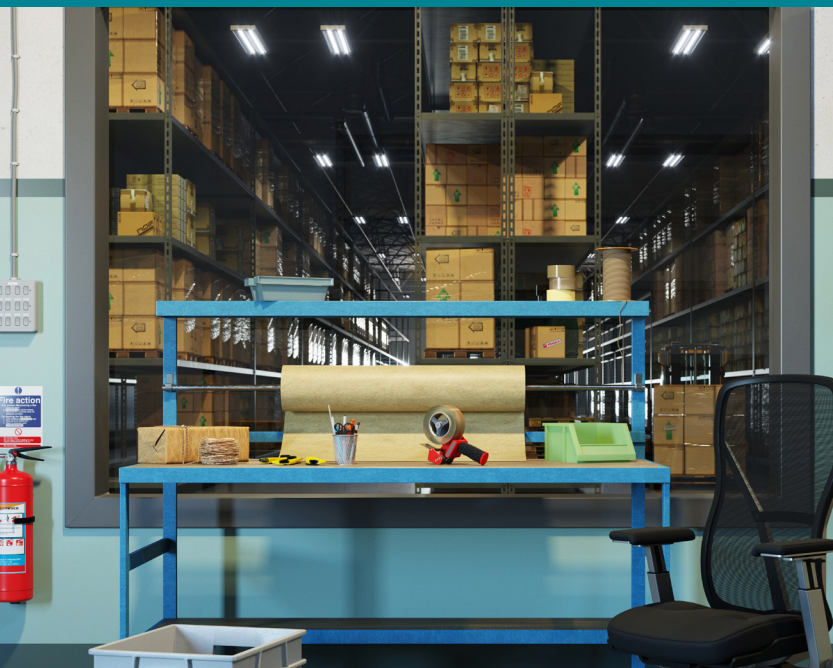
Программа Barcode Utility помогает автоматизировать рабочий процесс. Она анализирует штрихкоды на документах и сохраняет файлы в заданной папке.

Все цифровые копии автоматически сохраняются под нужным именем и в нужном расположении. Это ускоряет работу, упрощает поиск документов и предотвращает ошибки.



Barcode Utility

Персонализация интерфейса



Пример внедрения: оптимизация работы с корреспонденцией в компании

На работу с корреспонденцией может уходить много времени. Чтобы ускорить и сделать процесс эффективнее, требовалось решение, которое бы упростило сортировку и рассылку почты. Возможности персонализации интерфейса от Brother позволили настроить корпоративные МФУ так, чтобы отсканированные документы автоматически отправлялись указанным пользователям по электронной почте. В результате такой автоматизации удалось увеличить прибыльность бизнеса.

Пример внедрения: упрощение работы и повышение производительности

Компания Brother поставила правительственному ведомству простое решение для сканирования с персонализированным интерфейсом. Оно должно было упростить работу пользователей и повысить производительность труда.

Для этого специалисты Brother настроили процессы так, чтобы документы автоматически обрабатывались согласно всем ведомственным требованиям.



Преимущества внедрения решения



Дизайн интерфейса сенсорных панелей устройств полностью настроен под заказчика



Добавлены элементы брендинга: специальные фоны и значки



Рабочие процессы отлажены в соответствии с внутренними требованиями (в том числе сохранение отсканированных файлов в заданные расположения)





Пример внедрения: автоматизация для значительной экономии

Транспортной компании требовалось подключить к SAP свою систему ведения логистической документации, чтобы каждый документ можно было привязать к конкретному процессу. Чтобы решить эту сложную проблему, специалисты Brother предложили заказчику решение на основе Barcode Utility, которое позволило упростить работу и сэкономить компании 15 000 евро в год.

Пример внедрения: быстрая окупаемость инвестиций на предприятии

На производственном предприятии использовалась неэффективная система сканирования технологических карт. Эта работа занимала много времени и невыполненные задачи постоянно накапливались.

Заказчик начал использовать беспроводной настольный сканер Brother ADS-2800W, интегрированный с программой Barcode Utility. Это мгновенно повысило скорость, точность и эффективность сканирования документов. Упрощение процессов позволило фирме экономить время сотрудников — по два рабочих дня в месяц. Вложения в сканер окупались за несколько недель.



Преимущества внедрения решения



Сохранение отсканированных данных в нужных папках в соответствии с организационными процессами



Пакетное переименование файлов в соответствии со штрихкодом



Объединение отдельных отсканированных страниц в документы для безопасной архивации

Как новые технологии меняют наш подход к работе

Распознавание текста

Благодаря технологии распознавания текста можно сохранять отсканированные на МФУ документы в виде редактируемых файлов, чтобы сотрудникам было удобно с ними работать. Это экономит много времени, предупреждает ошибки и помогает не выполнять дважды одну и ту же работу, что позволяет персоналу работать продуктивнее и качественнее.

Особенную популярность эта технология приобрела в сферах здравоохранения и юриспруденции. Две трети организаций данных отраслей (67 % и 62 % соответственно) уже внедрили ее у себя или планируют сделать это в ближайшие три года. В остальных секторах рынка той же стратегии придерживается более половины компаний (56 %).



Искусственный интеллект (ИИ)

Искусственный интеллект и машинное обучение — это инновационные технологии, которые помогают автоматически идентифицировать и систематизировать отсканированные документы. Сценарии на основе правил (по логике «если А, то Б») помогут вам связать все корпоративные приложения и устройства в единую систему, сделав еще один шаг к интеллектуальной автоматизации ручной работы в бизнес-процессах.

Машинное обучение

Чтобы оптимизировать рабочие процессы, машинное обучение можно интегрировать со сторонними технологиями — например, цифровыми помощниками на основе ИИ, которые способны взять на себя монотонную, отнимающую много времени административную работу. Такие помощники удобны, понятны и умеют вовремя давать сотрудникам полезные подсказки. Подобные решения разгрузят ваш персонал, чтобы люди могли сосредоточиться на своих основных задачах.

Сейчас такие технологии набирают все большую популярность, и компании, которые в ближайшее время не позаботятся о внедрении этих решений, рискуют оказаться позади своих конкурентов.



Сканирование вручную

Ручное сканирование, редактирование и систематизация документов скоро останутся в прошлом. Технологии организации рабочих мест постоянно развиваются, и предусмотрительные предприниматели уже переложили такие рутинные задачи с сотрудников на МФУ и сканеры.

Но недостаточно просто поставить современную технику. Внедряя цифровые решения для организации рабочих процессов на малых и средних предприятиях, важно проследить, чтобы сотрудники умели пользоваться всеми возможностями новых инструментов. Чтобы работа была выстроена эффективно, необходимо объяснить сотрудникам цели и сферы применения техники, обучить необходимым навыкам. Без этого система не будет работать эффективно. Такая трансформация часто затрагивает значительную часть персонала, связанного со сканированием и сортировкой документов — задачами, которые после внедрения решения уйдут в прошлое.





Процессы для удаленной работы

Переход на цифровые технологии не только повышает эффективность процессов, но и позволяет малому и среднему бизнесу работать по-новому. Сейчас персонал в европейских компаниях все активнее переходит на гибкую и удаленную формы работы. В среднем 30 % сотрудников постоянно работают дистанционно. Но после начала пандемии COVID-19 и введения ограничений эта тенденция усилилась.

Гибкая форма работы имеет множество преимуществ как для предприятий, так и для здоровья и благополучия сотрудников. Она позволяет привлекать квалифицированные высокопроизводительные кадры из других городов и стран, сокращает число прогулов и помогает удерживать сотрудников.

Но многие из этих потенциальных преимуществ нивелируются неподходящими технологическими решениями. В частности, на восьми из десяти предприятий возникают проблемы с печатью: удаленным подключением к корпоративным принтерам (особенно с личных устройств), дистанционной печатью и сканированием, печатью со смартфонов и планшетов.

Без этих возможностей мобильной печати много времени тратится впустую, а производительность падает. Более того, подобные проблемы деморализуют сотрудников, которые могут подумать, что компания не заботится о своих людях. В такой ситуации сотрудники будут искать обходные пути, которые могут оказаться рискованными с точки зрения информационной безопасности.

Удаленный доступ к офисной технике, мобильное сканирование и печать «на ходу» — все это несложно настроить, но для этого компании нужно инвестировать в решения для поддержки эффективной инфраструктуры.

8 из 10 предприятий малого и среднего бизнеса испытывают хотя бы одну из этих проблем



Сложно подключать личные устройства к корпоративным принтерам **(44 %)**



Трудно печатать и сканировать документы при удаленной работе **(43 %)**



Не всегда удается подключиться к корпоративным принтерам при удаленной работе **(42 %)**



Неудобно печатать документы со смартфона или планшета **(40 %)**

94 %



отмечают, что из-за сложностей с печатью и сканированием при удаленной работе компания стала работать хуже

Подход Brother

Услуги по управлению печатью (MPS) от Brother дают вам контроль над печатными ресурсами и гарантируют, что у ваших сотрудников всегда будет все необходимое для продуктивной работы.

Brother предлагает гибкие комплексные услуги, которые созданы делать вашу жизнь проще. Наш лозунг — «Всегда на вашей стороне», и он воплощается во всем, что мы делаем. Это значит, что мы будем постоянно следить за тем, чтобы сервис MPS был максимально полезен для клиента, и всегда придем на помощь, когда это понадобится.



Как устроены наши услуги MPS

1

Гибкость

Наши решения легко масштабируются и подстраиваются под нужды каждого клиента — от небольших компаний до крупных корпораций.

2

Прозрачность

Отчеты по всем аспектам услуг и печатной инфраструктуры наглядно демонстрируют пользу от решения для клиента. И никаких скрытых расходов.

3

Простота

Прозрачные и понятные соглашения гарантируют, что клиент может быть уверен в получаемых услугах.

4

Компетентность

С нашими клиентами работают эксперты, которые понимают их проблемы. Для каждого клиента проводится оценка потребностей, а затем печатная инфраструктура трансформируется и оптимизируется согласно его нуждам.



Заключение

Настало время инвестировать в технологии, которые помогут решить проблемы, мешающие малым и средним предприятиям работать эффективно.

Из-за дублирования задач и необходимости работать вручную сотрудники впустую тратят время, которое могли бы использовать для более ценных и продуктивных задач. Вынужденная работа из дома в связи с COVID-19 также стала для бизнеса серьезным испытанием. Многим компаниям даже до пандемии не удавалось достичь поставленных бизнес-целей, а сейчас удаленная работа стала необходимостью.

Мало какой офис обходится без принтеров — техники, которую мы привыкли считать достаточно простой. Но существуют интеллектуальные технологии печати, которые способны решить проблемы, мешающие компаниям работать продуктивнее. Это и распознавание текста, и использование искусственного интеллекта для сканирования и систематизации документов. Такие решения могут совершить революцию в управлении рабочими процессами на предприятиях малого и среднего бизнеса. Современная печатная техника обычно подключается к интернету, взаимодействует с другими системами и между собой. Это позволяет сотрудникам легко работать удаленно — например, из дома.

Выбор технологии для отладки цифровых рабочих процессов — это только начало. Данную технологию нужно внедрить так, чтобы обеспечить ее максимальную производительность и безопасность. Необходимо помнить и об устойчивом развитии. Этим аспектам посвящены другие отчеты в серии «Переход на цифровые технологии».

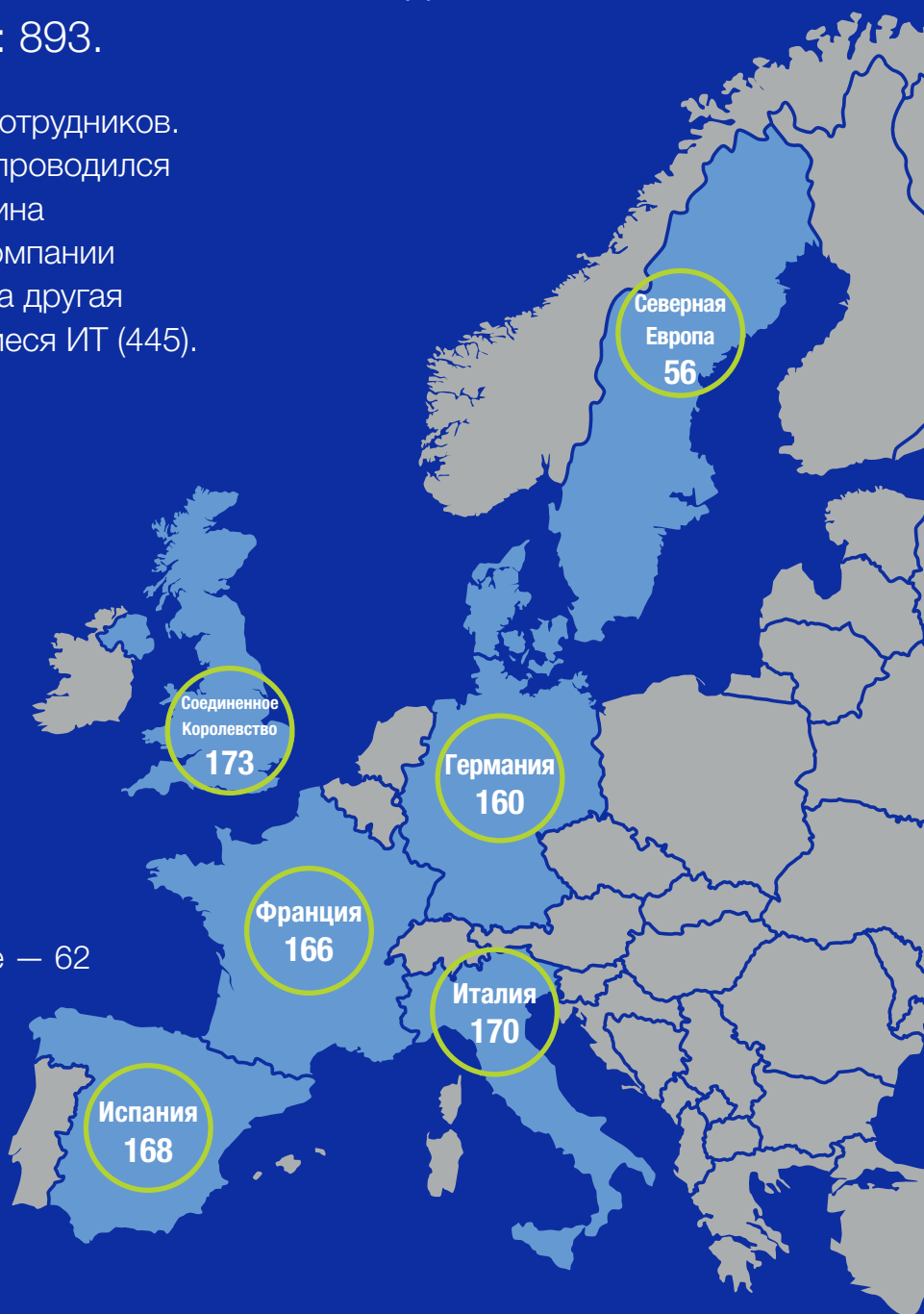
Наша методология

Отчет составлен по результатам онлайн-опроса, проведенного среди руководителей предприятий малого и среднего бизнеса, а также глав ИТ-отделов. Количество респондентов: 893.

Штат предприятий: от 10 до 499 сотрудников.
Регион: Западная Европа. Опрос проводился в 2019 и начале 2020 года. Половина респондентов отвечала в своей компании за стратегические решения (448), а другая половина — за решения, касающиеся ИТ (445).

Основные отрасли

-  Здравоохранение — 152
-  Торговля — 117
-  Логистика — 113
-  Гостинично-ресторанный бизнес — 81
-  Транспортировка и хранение — 62
-  Профессиональные услуги — 65
-  Промышленность — 54
-  Финансовые услуги — 53
-  Образование — 51
-  Строительство — 39



Кроме того, опрашивались руководители из других отраслей: энергетической, фармацевтической, сельскохозяйственной, оборонной, а также представители индустрии спорта, развлечений и рынка недвижимости.

Исследование проводила компания Savanta, которая занимается анализом рынков.

Результаты последних исследований

Другие отчеты из серии
«Brother: переход на
цифровые технологии».

Скоро



brother

at your side

www.brother.ru

ООО «Бразер»

125047, Москва, ул. 1-я Тверская-Ямская, д. 21

БЦ «Четыре ветра», 8-й этаж

Горячая линия: 8-800-700-08-09 (круглосуточно)

Все технические характеристики актуальны на момент печати документа и могут быть изменены. Brother является зарегистрированным товарным знаком компании Brother Industries, Ltd.

Фирменные наименования продуктов являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками соответствующих компаний.