

Het opzetten van digitale werkprocessen

Onderdeel van de
'Digitale transformatie'
serie van Brother



Serie rapporten op basis van
onderzoek in diverse branches

Stap in de toekomst

Tijdens de Covid-19 pandemie zijn bedrijven als nooit tevoren onder druk gezet. Het produceren en leveren van de normale hoeveelheid goederen en diensten in de lockdown situatie, is voor velen onmogelijk geweest. Daarnaast blijft een gebrek aan voldoende vraag naar producten en services op de loer liggen.

Met name kleine en middelgrote bedrijven (MKB's) worden bijzonder zwaar getroffen omdat ze niet over de reserves en middelen beschikken om de klap op te vangen.

Bedrijfsefficiëntie was altijd al een belangrijk doel, maar het is de hoeksteen geworden van elk bedrijf dat wil overleven. Daarnaast zien we dat bedrijven de manier waarop ze zaken doen fundamenteel moeten heroverwegen, waarbij thuiswerken nu noodzaak is. Digitale werkprocessen zullen op beide vlakken steeds belangrijker worden. We hebben een crisispunt bereikt waarop het MKB het zich niet kan veroorloven om de voordelen te negeren, die ze kunnen behalen door efficiënte digitale workflows te implementeren.

Dit rapport is bedoeld om besluitvormers en verantwoordelijke binnen het MKB te helpen bij het verbeteren van de werkstromen in hun organisatie, door middel van digitale transformatie. Het maakt deel uit van een bredere serie rapporten die tot doel heeft beslissers te informeren over hoe ze digitale technologieën het beste kunnen gebruiken binnen kleine en middelgrote organisaties. De rapporten zijn gebaseerd op een uitgebreid onderzoeksprogramma dat werd uitgevoerd onder besluitvormers binnen bedrijven in de EMEA-regio (Europa, Midden-Oosten en Afrika). De serie is opgedeeld in vier rapporten die elk één van de volgende thema's behandelen:

- Digitale werkprocessen
- Implementatie
- Beveiliging
- Duurzaamheid



Dit rapport gaat over digitale werkprocessen en onderzoekt hoe digitale technologieën de manier van werken binnen bedrijven kan verbeteren. Het onderzoek toont aan dat een groot deel van de bedrijven binnen het MKB te maken heeft met uitdagingen die verband houden met digitale technologieën, waardoor ze uiteindelijk de gestelde bedrijfsdoelen niet behalen.

Een workflow is een proces waarbij werkzaamheden in een specifieke volgorde worden afgehandeld. De belangrijkste obstakels binnen een workflow zijn handmatige en tijdrovende werkzaamheden, tijdverspilling door dubbel werk en mogelijkheden om op afstand te werken. Het zijn echter ook allemaal gebieden waarop digitale transformatie een positieve impact kan hebben.

We hebben onderzocht hoe technologie deze uitdagingen het hoofd kan bieden. Ten eerste kunnen intelligente scanmogelijkheden de behoefte aan handmatig werk verminderen, terwijl tegelijkertijd processen op één systeem worden samengebracht. Bovendien kunnen gedigitaliseerde documenten door medewerkers overal bekeken en geprint worden, zodat er gemakkelijk buiten het kantoor gewerkt kan worden. In dit rapport kijken we hoe deze technologieën kunnen worden geïmplementeerd en welke voordelen dit biedt.



De status van digitale transformatie

Digitaliseren van papieren documenten is een belangrijke trend binnen bedrijven, waarbij twee derde aangeeft dat zakelijke werkprocessen steeds vaker gedigitaliseerd worden.

Het echte potentieel van digitalisering is echter nog lang niet gerealiseerd. Twee derde van de MKB-bedrijven (68%) klaagt dat handmatige en tijdrovende processen - zoals het scannen en sorteren van juridische documenten, medische dossiers of inkomende post - kunnen worden geautomatiseerd. Tegelijkertijd zegt meer dan de helft (60%) van de bedrijven dat ze tijd verspillen aan administratieve taken zoals het vastleggen, identificeren en archiveren van gegevens die kunnen worden geautomatiseerd met intelligente werkplek oplossingen.

Daarnaast worden taken vaak dubbel uitgevoerd (65%) omdat er meerdere systemen naast elkaar draaien, die niet onderling compatibel zijn.

Dit inefficiënte gebruik van werkuren heeft een grote impact op de omzet- en productiviteitsgroei, die bedrijven voor ogen hebben.

Bedrijven binnen het MKB over automatiseren van processen:



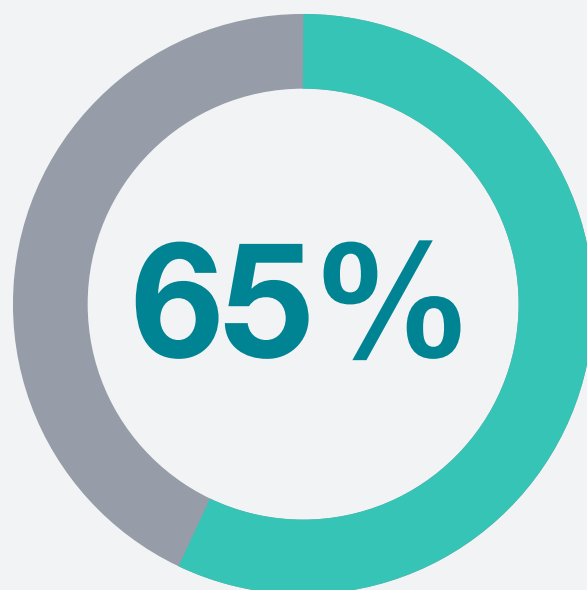
68%

Stelt dat ze handmatige en tijdrovende processen gebruiken die kunnen worden geautomatiseerd



60%

Geeft aan tijd te verspillen aan administratieve taken die kunnen worden geautomatiseerd



Geeft aan dat ze dubbele taken uitvoeren binnen meerdere IT-systemen

Implementeren van intelligente werkplek oplossingen, te beginnen met de printer

Bedrijven gaan op zoek naar intelligente workflow en printoplossingen waarmee belemmeringen overwonnen kunnen worden.



De belangrijkste technologieën waarin het MKB wil investeren:

1

Geautomatiseerde identificatie en archivering van gescande documenten

2

Scannen met karakterherkenning (OCR) om direct bewerkbare bestanden te creëren

3

Introductie van op regels gebaseerde scenario's (zoals if this, then that) die voortdurend kunnen worden verbeterd door middel van machine learning en kunstmatige intelligentie

4

Geïntegreerde systemen van derden, zoals digitale assistentie

Geautomatiseerde identificatie en archivering van gescande documenten zijn de belangrijkste gebieden waarin bedrijven de komende drie jaar willen investeren. Bedrijfsleiders / besluitvormers geven aan dat geautomatiseerde identificatie- en archiveringprocessen een groot aantal voordelen bieden, die gezamenlijk een aanzienlijke productiviteitsverhoging opleveren, zoals:

- Besparen van talloze uren handmatig administratief werk
- Verminderen van het aantal fouten
- Ontdubbelen van werkzaamheden op meerdere systemen
- Verlagen van de operationele kosten



65%

Technologie die automatische identificatie van gescande documenten mogelijk maakt



56%

AI / machine learning oplossingen voor printen en scannen



56%

Karakterherkenningssoftware voor bewerkbare en doorzoekbare scans



53%

Digitale assistentie van derden, die verbinding maken met printsystemen

De aanpak van Brother

De oplossingen van Brother verhogen de efficiëntie binnen bedrijven, bieden gemak en zijn ontworpen om te voldoen aan specifieke eisen en naadloze integratie binnen uw organisatie



Custom UI

Met Custom UI is het mogelijk om het touchscreen display van multifunctionele printers en scanners aan te passen aan de eisen en wensen van eindgebruikers.

Met deze oplossing wordt het mogelijk om aangepaste werkprocessen te creëren, die volledig zijn afgestemd op uw organisatie, zoals met één druk op de knop scannen naar een map op het netwerk.



Custom UI

Barcode Utility

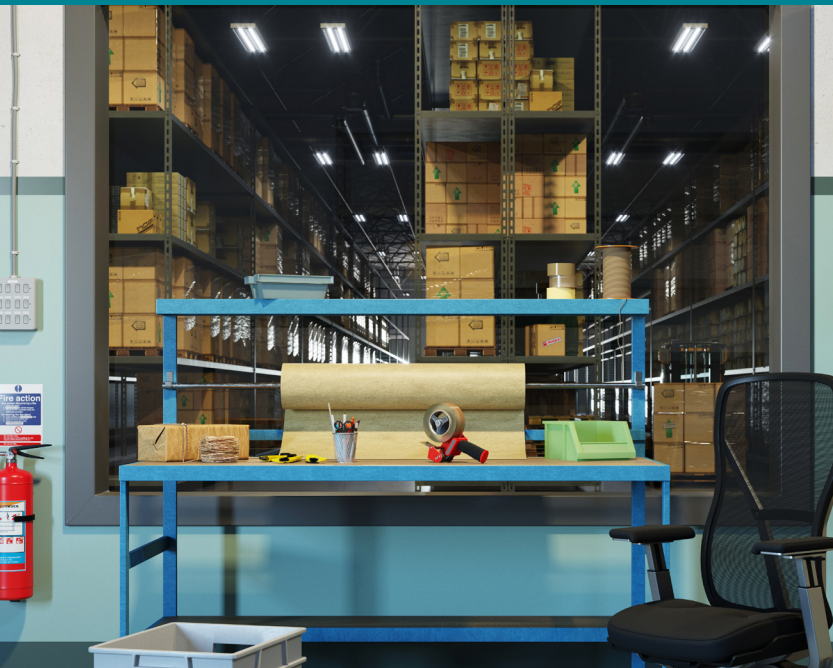
Barcode Utility biedt een duidelijke gestructureerde workflow, waarbij de informatie van de barcode wordt overgenomen en de bestanden op de exact juiste locatie worden opgeslagen.

Door het proces te automatiseren en barcodes op documenten te gebruiken, kunnen digitale kopieën consistent worden opgeslagen met de juiste naamgeving en op de juiste locatie. Hierdoor zijn documenten gemakkelijk terug te vinden, is snellere verwerking mogelijk en wordt de kans op fouten verkleind.



Barcode Utility

Custom UI



Case study: transformeren van efficiëntie in postkamers

In postkamers kunnen traditionele processen veel tijd in beslag nemen. Om de werksnelheid en efficiëntie te verhogen, was een oplossing nodig om de postdistributie te vereenvoudigen.

Dankzij de aangepaste gebruikersinterface (Custom UI) van Brother kon het bedrijf de multifunctionele printers vooraf configureren, zodat gescande documenten automatisch naar een specifiek e-mailadres van gebruikers konden worden verzonden. Dit resulteerde in een aanzienlijke efficiëntieverbeteringen en margegroei voor het bedrijf.

Case study: vereenvoudigde workflow om de productiviteit te verhogen

Brother werkte nauw samen met een overheidsinstantie om scanservices te implementeren op basis van een Custom UI oplossing, waarmee het werkproces vereenvoudigd en de productiviteit verbeterd kon worden.

Brother kwam met een gebruiksvriendelijke workflow oplossing, waarmee documenten automatisch worden verwerkt via een proces dat volledig is afgestemd op specifieke eisen van de betreffende organisatie.



De Custom UI oplossing bestond uit:



Volledige personalisatie van het touchscreen display van de Brother apparaten



Aangepaste achtergronden en pictogrammen voor branding en identificatie doeleinden



Op maat gemaakte workflows waaronder gepersonaliseerde 'scan naar' opties



Barcode utility



Case study: automatisering leidt tot flinke kostenbesparing

Een transportbedrijf moest zijn logistieke documentatie koppelen aan SAP, zodat elk document gekoppeld kon worden aan een specifiek proces.

Om aan de eisen van dit complexe routing vraagstuk te voldoen, implementeerde Brother de Barcode Utility oplossing zodat het proces werd vereenvoudigd. Dit resulteerde in een productiviteitsbesparing van € 15.000 per jaar.

Case study: snelle ROI voor fabrikant

Een productiebedrijf beschikte over een inefficiënt systeem voor het scannen van opdrachtkaarten, wat zeer veel tijd in beslag nam en daarmee een werkachterstand veroorzaakte.

Het gebruik van de ADS-2800W draadloze desktopscanner van Brother, geïntegreerd met Barcode Utility software, maakte het proces direct een stuk sneller, efficiënter en nauwkeuriger. De resultaten leverden het bedrijf een onmiddellijke besparing op van twee werkdagen per maand en een eenvoudige workflow. De terugverdientijd werd binnen enkele weken al behaald.



De Barcode Utility oplossing bestond uit:



Gegevens direct scannen naar de juiste mappen



Hernoemen van grote hoeveelheden bestanden op basis van een barcode



Samenvoegen van losse pagina's in beveiligde archief documenten

Hoe technologie de manier waarop we werken verandert

Karakterherkenning

Met karakterherkenningstechnologie (OCR) kunnen multifunctionele printers en scanners doorzoekbare en bewerkbare scans maken. Naast aanzienlijke tijdswinst, stelt dit medewerkers in staat om dubbele taken en fouten te verminderen. Hierdoor kunnen ze zich concentreren op werkzaamheden met een grotere toegevoegde waarde en uiteindelijk de effectiviteit en productiviteit verhogen.

Vooraf professionals binnen de juridische en medische wereld erkennen deze voordelen: ongeveer twee derde (respectievelijk 67% en 62%) heeft al geïnvesteerd of verwacht binnen drie jaar te investeren in oplossingen op dit gebied. Meer dan de helft van alle bedrijven binnen de commerciële sector (56%) verwachtten eveneens in de komende drie jaar te gaan investeren in dergelijke oplossingen.



Artificial intelligence (AI)

Kunstmatige intelligentie en machine learning zijn andere opkomende innovatiegebieden, die beide de automatische identificatie en archivering van gescande documenten direct kunnen ondersteunen.

Door op regels gebaseerde scenario's te gebruiken, zoals IFTTT-technologie (If This Then That), kunnen apps en apparaten met elkaar worden verbonden. Hiermee kan een flinke stap voorwaarts worden gezet naar het intelligent automatiseren van handmatige bedrijfsprocessen.



Machine learning

Machine learning kan in de vorm van digitale assistenten worden ingezet om werkprocessen te ondersteunen. De kunstmatige intelligentie die achter digitale assistentie schuilt, biedt gebruikers een intuïtieve manier om assistenten aan te sturen, zodat eentonige en tijdrovende administratieve werkzaamheden automatisch uitgevoerd kunnen worden. Daarnaast kunnen er op het juiste moment nuttige en zinvolle suggesties worden gegeven. Als gevolg hiervan kan het gebruik van digitale assistenten werknemers de ruimte geven om zich te concentreren op belangrijke taken en de productiviteit flink bevorderen.

Naarmate de populariteit van machine learning technologie toeneemt, bestaat er voor bedrijven een reëel risico om achterop te raken. Bedrijven en organisaties die nu niet in deze technologieën investeren, zullen het in de toekomst waarschijnlijk moeten afleggen tegen concurrenten.



Handmatig scannen

Het handmatig scannen, bewerken en archiveren van documenten behoort in snel tempo tot het verleden. Naarmate werkplekken evolueren, laten intelligente bedrijven hun multifunctionele print- of scanoplossing het werk afhandelen.

Het in huis halen van technologie is echter maar een deel van het verhaal. Bedrijven die digitale workflow oplossingen implementeren, moeten ervoor zorgen dat het personeel over de vaardigheden beschikt om gebruik te maken van de tools die tot hun beschikking staan. Om dergelijke systemen effectief te laten werken, moeten werknemers goed worden geïnformeerd over het doel en de reikwijdte, en moeten ze worden getraind in de specifieke vaardigheden die ze nodig hebben. Overstappen op gedigitaliseerde systemen vereist vaak de betrokkenheid van een groot aantal medewerkers, aangezien het scannen en archiveren van documenten vaak binnen de hele organisatie van toepassing is.



Werkprocessen voor externe medewerkers

Digitale transformatie maakt workflows efficiënter, maar stelt het MKB ook in staat om niet-traditionele werkwijzen te ondersteunen. Flexibel werken en werken op afstand blijft onder de Europese beroepsbevolking groeien. Gemiddeld werkt 30% van de beroepsbevolking weleens op afstand, een trend die nu is versneld door de COVID-19 pandemie en het daaruit voortvloeiende thuiswerken.

Flexibel werken biedt tal van voordelen voor zowel bedrijven, als voor de persoonlijke gezondheid en het welzijn van werknemers. Het is voor werkgevers interessant om toegang te hebben tot een bredere pool van potentieel talentvol personeel, dan welke er beschikbaar is binnen de direct omgeving. Thuiswerken vermindert het ziekteverzuim en verhoogd de betrokkenheid van medewerkers.

Toch wordt er van deze potentiële voordelen te weinig gebruik gemaakt, omdat de technologische oplossingen die werknemers op dit moment tot hun beschikking hebben, niet geschikt zijn voor nieuwe werkpatronen. Als het gaat om printoplossingen, zeggen acht op de tien bedrijven dat het moeilijk is om op afstand toegang te krijgen tot de printers, om te printen of te scannen buiten het kantoor, om vanaf een smartphone af te drukken of om persoonlijke apparaten te koppelen aan de printers van de organisatie.

Zonder mobiele printfaciliteiten verliezen bedrijven kostbare tijd en gaat de productiviteit achteruit. Het kan medewerkers tevens frustreren en het gevoel geven niet echt te worden ondersteund door de werkgever. Daarbij kan de veiligheid van de organisatie in gevaar komen, wanneer werknemers zelf een tijdelijke noodoplossing gaan zoeken.

Bedrijven die werknemers overal toegang willen geven tot kantroomachines en mobiel scannen of printen, moeten beseffen dat er een investering nodig is om ervoor te zorgen dat de juiste oplossingen beschikbaar is.

8 op de 10 MKB'ers geven aan dat ze moeite hebben met één of meer van de volgende zaken:



Persoonlijke apparaten koppelen aan de printers van de organisatie (44%)



Printen en scannen buiten het kantoor (43%)



Toegang krijgen tot de bedrijfs printers, die worden gebruikt door personen die thuiswerken (42%)



Printen vanaf mobiele apparaten (40%)

94%



van de ondernemers meldt dat uitdagingen rondom het afdrucken en scannen op afstand, een negatieve impact heeft op het bedrijf

De aanpak van Brother

Met de Managed Print Service (MPS) oplossing van Brother heeft u volledig inzicht en controle en zorgt u ervoor dat medewerkers over de mogelijkheden beschikken die ze nodig hebben.

Brother biedt geavanceerde, flexibele services die precies zijn afgestemd op uw eisen. De basis van onze service is onze 'At your side' mentaliteit. Dit betekent dat we er alles aan doen om u te ondersteunen met een efficiënt MPS programma en dat we voor u klaarstaan als u ons nodig heeft.



De belangrijkste pijlers van ons MPS programma:

1

Flexibiliteit

Flexibele en schaalbare oplossingen die zijn ontworpen om te voldoen aan specifieke eisen en behoeften van klanten, van kleine bedrijven tot grote organisaties

2

Transparantie

Geen verborgen kosten en diverse rapportages waarmee de gebruiker volledig inzicht krijgt in alle aspecten van het printgedrag binnen het bedrijf

3

Eenvoud

Ongecompliceerde en duidelijke afspraken en overeenkomsten, zodat eindgebruikers volledig kunnen vertrouwen op de service en zorgeloos kunnen printen

4

Mensen

Onze experts begrijpen de uitdagingen van onze klanten, zodat we samen de printeromgeving op waarde kunnen beoordelen, transformeren en optimaliseren



Eindconclusie

Het is voor bedrijven binnen het MKB van groot belang om nu te investeren in technologie, zodat de meest urgente obstakels overwonnen kunnen worden en de productiviteit en concurrentiepositie gewaarborgd blijft.

Handmatige processen en dubbele werkzaamheden kosten werknemers veel tijd, die efficiënter besteed kan worden aan belangrijke taken. Thuiswerken blijkt een grote uitdaging voor bedrijven. Dit was al het geval vóór COVID-19, maar is daarna nog relevanter geworden.

Printers worden vaak gezien als een basisonderdeel van het kantoor. Intelligente printtechnologie kan er echter voor zorgen dat werkprocessen drastisch worden geoptimaliseerd.

Optische karakterherkenning en het gebruik van AI voor het scannen en archiveren van documenten, kan een revolutie teweegbrengen in de manier waarop bedrijven werkzaamheden uitvoeren. Printoplossingen zijn meer dan ooit verbonden met het internet en met andere systemen binnen de organisatie, waardoor medewerkers ook op afstand of thuis kunnen werken.

Digitale werkprocessen zijn echter niet het einde van het verhaal. Technologieën moeten op een manier worden geïmplementeerd, die ervoor zorgt dat de productiviteit wordt gemaximaliseerd, een strikte beveiliging kan worden garandeerd en dit tevens een duurzaam oplossing biedt voor de toekomst. In de andere rapporten van de 'Digitale transformatie' serie wordt uitgebreid ingegaan op deze onderwerpen.

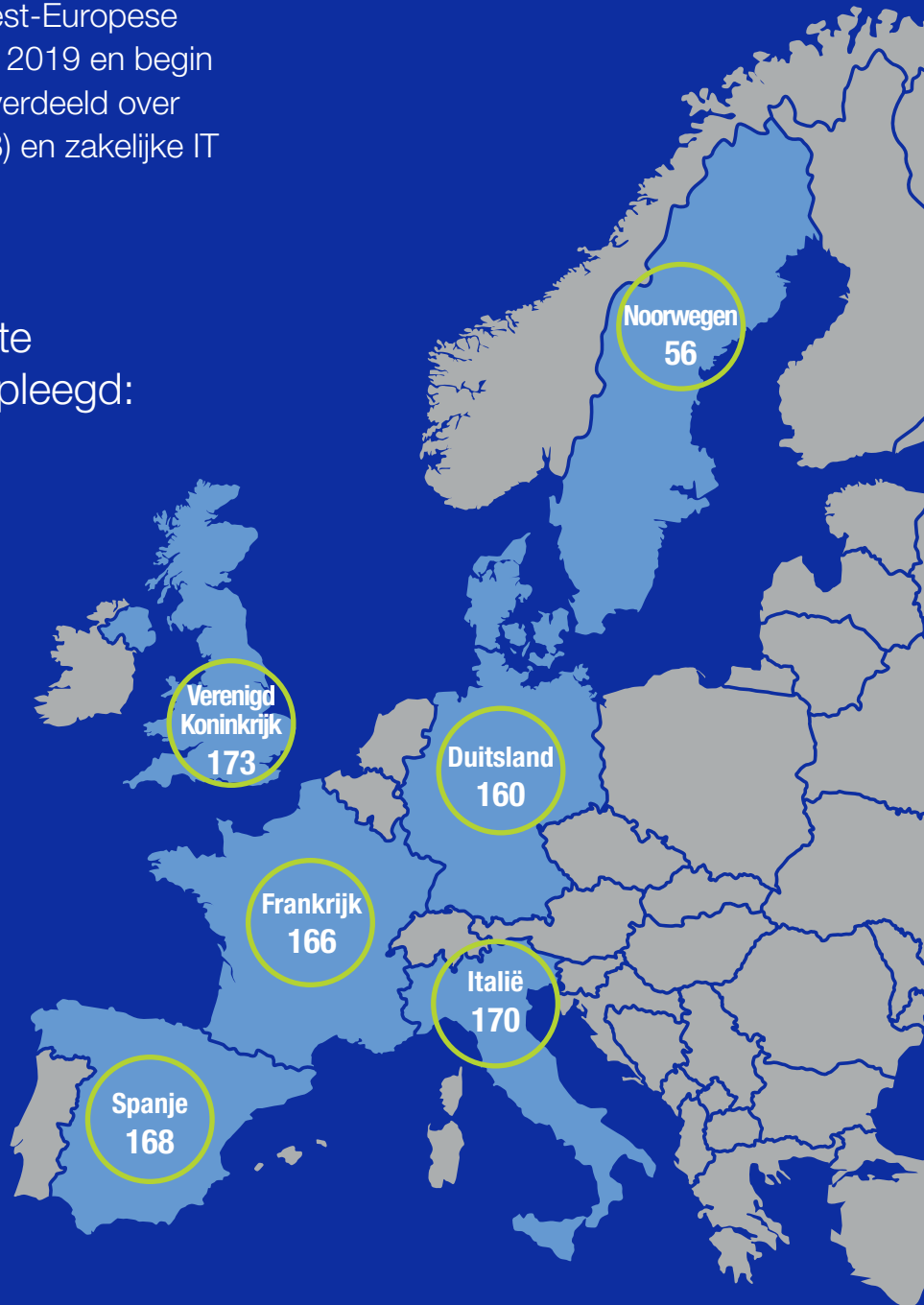
Onderzoeksmethode

Dit rapport is gebaseerd op 893 online enquêtes onder zakelijke beslissers.

De ondervraagden werken in bedrijven met 10 tot 499 werknemers in verschillende West-Europese landen. Veldwerk werd uitgevoerd in 2019 en begin 2020. De interviews zijn gelijkmatig verdeeld over strategische zakelijke beslissers (448) en zakelijke IT verantwoordelijke (445).

Overzicht van de belangrijkste sectoren die werden geraadpleegd:

-  Gezondheidszorg - 152
-  Retail - 117
-  Logistiek - 113
-  Horeca en hospitality - 81
-  Transport en magazijn - 62
-  Professionele diensten - 65
-  Productie - 54
-  Financiële diensten - 53
-  Onderwijs - 51
-  Bouw en infrastructuur - 39



Aanvullende interviews waren afkomstig uit andere sectoren, waaronder energie, farmaceutica, landbouw, defensie, onroerend goed, sport en entertainment.

Het onderzoek is uitgevoerd door marktonderzoeksbureau Savanta.

De nieuwste inzichten

Ontvang automatisch alle rapporten uit de 'Digitale transformatie' serie:
brother.nl/digitale-transformatie



brother

at your side

www.brother.nl

Brother International (Nederland) B.V.

Postbus 600, 1180 AP Amstelveen

Zanderij 25, 1185 ZM Amstelveen

Tel: 020 – 545 12 51

e-mail: info@brother.nl