

Digitale Workflows für die Zukunft

Ein Teil der Brother Serie
zum Thema digitaler Wandel



Forschungsbasierter
Thought Leadership Report

www.brother.ch

Zukunftsweisende Schritte

Während der Covid-19-Pandemie sind Unternehmen so stark wie nie zuvor unter Druck geraten. Für viele war es unmöglich, unter Lockdown-Bedingungen den normalen Output an Waren und Dienstleistungen zu generieren, und sie leiden noch immer unter einer mangelnden Nachfrage.

Kleine und mittlere Unternehmen (KMU) trifft es besonders hart, da ihnen Liquidität und Ressourcen fehlen, um die Krise zu verkraften.

Während die Effizienz schon immer zu den wichtigsten Unternehmenszielen gehört hat, bildet sie nun den Grundstein für jedes KMU, das überleben will. Dadurch, dass das Arbeiten von zu Hause aus für Unternehmen zur Notwendigkeit geworden ist, muss ein Teil von ihnen ihr Geschäftsmodell grundlegend überdenken. Aus beiden Aspekten geht hervor, dass digitale Workflows zunehmend an Bedeutung gewinnen werden.

Wir sind an einem Punkt angelangt, an dem KMU es sich nicht mehr leisten können, die Gewinne zu ignorieren, die sie durch die Einführung effizienter digitaler Workflows erzielen könnten.

Dieser Bericht soll Entscheidungsträger in KMU dabei unterstützen, die Arbeitsabläufe innerhalb ihres Unternehmens durch digitale Transformation zu verbessern. Er ist Teil einer grösseren Serie, mit der wir Entscheidungsträger darüber informieren möchten, wie digitale Technologien in KMU optimal eingesetzt werden. Die Berichte basieren auf einem umfassenden Forschungsprogramm mit Befragungen von KMU in der EMEA-Region. Zur Serie gehören vier Berichte zu den folgenden Themen:

- Digitale Workflows
- Die richtige Lösung für Ihr Unternehmen
- Sicherheit
- Nachhaltigkeit



Im Fokus des vorliegenden Berichts stehen digitale Workflows. Ziel ist es, aufzuzeigen, wie digitale Technologien die Arbeitsabläufe in KMU verbessern können.

Unsere Untersuchungen zeigen, dass digitale Technologien für einen grossen Teil der KMU Herausforderungen mit sich bringen, die sie daran hindern, ihre Unternehmensziele zu erreichen.

Ein entscheidendes Hindernis sind die Arbeitsabläufe: manuelle und/oder langsame Prozesse, Zeitverlust durch doppelte Arbeit und Remote-Working-Möglichkeiten. Genau dies sind jedoch Bereiche, in denen sich ein digitaler Wandel positiv auswirken kann.

Wir wollen untersuchen, wie Workflow-Technologien im Druckbereich diesen Herausforderungen begegnen können. In erster Linie können intelligente Scanfunktionen den Bedarf an manueller Arbeit reduzieren und gleichzeitig Workflows in einem einzigen System zusammenführen.

Weiter können Mitarbeiter dank der Digitalisierung ihrer Druckgeräte und Drucker-Software ortsunabhängig auf Dokumente zugreifen und diese drucken. Wir untersuchen, wie diese Technologien umgesetzt werden und welchen Nutzen KMU darin sehen.



Status quo des digitalen Wandels

Erfreulicherweise gehört die Digitalisierung heute zu den zentralen Entwicklungen der Geschäftswelt. Zwei Drittel der Unternehmen geben an, dass ihre Geschäftsabläufe zunehmend digitalisiert werden.

Das wahre Potenzial der Digitalisierung ist jedoch noch lange nicht ausgeschöpft. Zwei Drittel der KMU (**68 %**) sind sich aktuell bewusst, dass manuelle und langsame Prozesse, wie z.B. das Scannen oder das Sortieren von rechtlichen Dokumenten, Krankenakten oder Post, automatisiert werden könnten. Gleichzeitig geben über die Hälfte der Unternehmen (**60%**) an, Zeit mit administrativen Aufgaben wie Erhebung, Ermittlung und Archivierung von Daten zu verschwenden, die mittels intelligenter Arbeitsplatzlösungen automatisiert werden könnten.

Weiter werden in einer ähnlichen Zahl von Unternehmen (**65%**) mangels solcher Lösungen viele Arbeiten innerhalb inkompatibler Systeme doppelt ausgeführt.

Diese ineffiziente Ressourcenverwendung in Unternehmen ist ein bekanntes Hindernis auf deren Weg zur Steigerung von Umsatz und Produktivität.

Angaben von Unternehmen



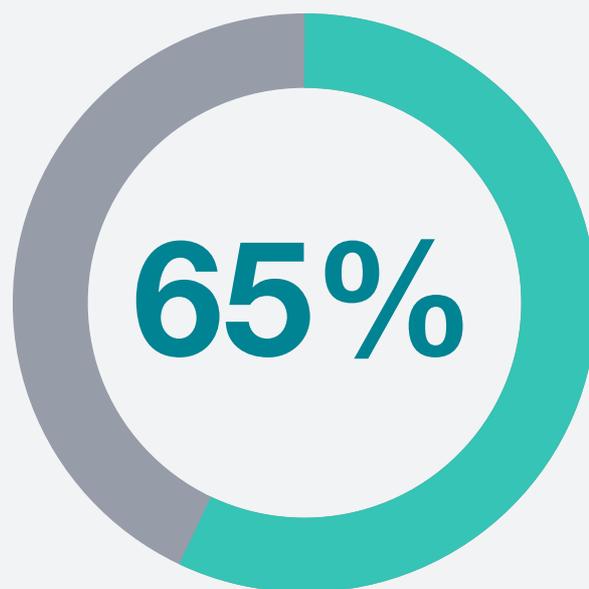
68%

geben an, manuelle/
langsame Prozesse
zu haben, die
automatisiert werden
könnten



60%

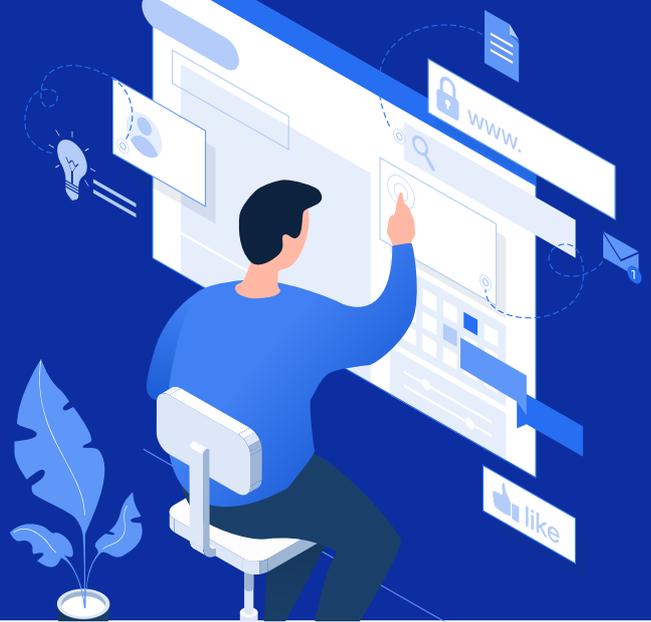
geben an, Zeit mit
administrativen
Aufgaben zu verlieren,
die automatisiert
werden könnten



geben an, aufgrund von vielen verschiedenen IT-Systemen Arbeiten doppelt ausführen zu müssen

Einführung intelligenter Arbeitsplatzlösungen - beginnend mit dem Drucker

Es überrascht nicht, dass Unternehmen intelligente Drucker- und Arbeitsplatzlösungen einführen wollen, um diese Hürden zu überwinden.



Die wichtigsten Technologien, in die KMU investieren möchten:

1

Automatisierte Erkennung und Ablage gescannter Dokumente

2

Zeichenerkennung in gescannten Dokumenten zur Erstellung bearbeitbarer Dateien

3

Einführung regelbasierter Szenarien wie IFTTT (If This Then That), die durch maschinelles Lernen und künstliche Intelligenz laufend verbessert werden können

4

Integrierte Drittsysteme wie digitale Assistenten

Die automatisierte Erkennung und Ablage gescannter Dokumente sind die Hauptbereiche, in die Unternehmen in den kommenden drei Jahren investieren möchten.

Führungskräfte und Entscheidungsträger sind der Ansicht, dass der Einsatz automatisierter Erkennung und Ablage zahlreiche Vorteile bietet, die insgesamt eine deutliche Produktivitätssteigerung ermöglichen:

- Einsparung zahlreicher Stunden manueller administrativer Arbeit
- Reduktion der Fehlerhäufigkeit
- Aufhebung von doppelter Arbeit in mehreren Systemen
- Reduktion der Betriebskosten



65%

Technologie zur automatisierten Erkennung gescannter Dokumente



56%

Workflow-Lösungen mit KI / maschinellem Lernen fürs Drucken & Scannen



56%

Zeichenerkennungs-Software für bearbeitbare Scans



53%

Digitale Assistenten Dritter mit Verbindung zu den Drucksystemen

Die Brother Methode

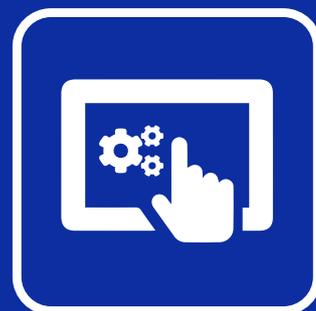
Die Lösungen von Brother steigern einfach und bequem die betriebliche Effizienz und orientieren sich an Ihren spezifischen Bedürfnissen, um eine nahtlose Integration in Ihr Unternehmen sicherzustellen.



Custom UI

Dank dem von Brother entwickelten und vollständig unterstützten Custom User Interface können die Touchscreen-Startbildschirme von Multifunktionsdruckern und Scannern an die individuellen Bedürfnisse des Kunden angepasst werden.

Mit Custom UI können auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens zugeschnittene Workflows erstellt und bearbeitet werden; die Ablage in die Netzwerkordner erfolgt per One-Touch-Kurzbehl.



Custom UI

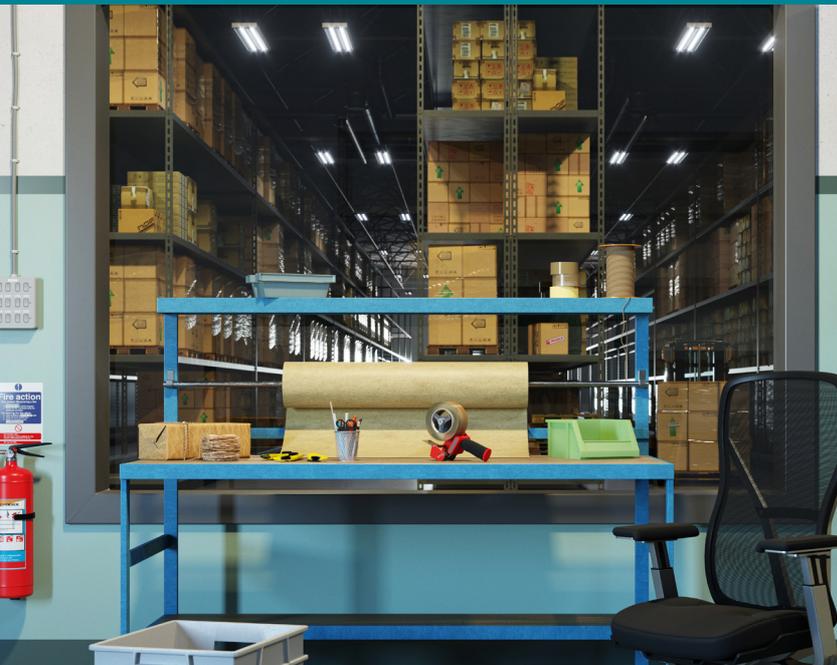
Barcode Utility

Barcode Utility sorgt für einen klar strukturierten Workflow, bei dem die Informationen aus dem Barcode entnommen und die Dateien am korrekten Zielort gespeichert werden.

Durch die Automatisierung des Prozesses und die Verwendung der Barcode-Daten auf den Dokumenten können digitale Kopien stets mit der korrekten Bezeichnung am richtigen Ort abgespeichert werden. So sind sie einfach zu finden und können schneller bearbeitet werden, und das Fehlerrisiko wird reduziert.



Barcode Utility



Fallstudie: Effizienzsteigerung in der Poststelle

Herkömmliche Prozesse in Poststellen können viel Zeit in Anspruch nehmen. Für die Steigerung der Geschwindigkeit und Effizienz brauchte es eine Lösung zur Vereinfachung der Postverteilung. Dank Custom UI von Brother konnte das Unternehmen seine Multifunktionsdrucker so vorkonfigurieren, dass gescannte Dokumente automatisch an die E-Mail-Adresse eines spezifischen Users gesendet werden. Mithilfe der erzielten Effizienzsteigerung konnte das Unternehmen seine Marge steigern.

Fallstudie: Produktivitätssteigerung durch einen vereinfachten Workflow

Mit dem Ziel, den Workflow zu vereinfachen und die Produktivität zu steigern, stellte Brother für eine Verwaltungsbehörde Scan-Lösungen mit Fokus auf Custom UI bereit.

Mithilfe einer benutzerfreundlichen Workflow-Lösung können nun innerhalb eines massgeschneiderten Workflows Dokumente aller Art automatisch verarbeitet werden.



Diese Unterstützung bot die Lösung:



Individualisierung des visuellen Layouts des Geräte-Touchscreens



Hinzufügen individueller Hintergründe und Symbole für Branding und Identifizierung



Erstellung mass-geschneiderter Workflows inklusive personalisierter Scan-Ziele



Barcode Utility



Fallstudie: Automatisierung ermöglicht erhebliche Einsparungen

Ein Transportunternehmen musste seine Logistikdokumentation mit SAP verknüpfen, damit jedes Dokument einem spezifischen Prozess zugeordnet werden konnte. Im Hinblick auf diese komplexe Aufgabe implementierte Brother die Barcode-Utility-Lösung zur Vereinfachung des Prozesses. So können nun jährlich Produktionskosten in der Höhe von € 15'000 eingespart werden.

Fallstudie: Schnelle Kapitalrendite für Hersteller

Ein Produktionsunternehmen arbeitete beim Scannen von Auftragsdokumenten mit einem ineffizienten System, das zeitaufwändig war und Arbeitsrückstände entstehen liess. Mit der Nutzung der Scan-Lösung Barcode Utility auf dem Wireless-Desktopscanner ADS-2800W von Brother konnte sofort ein schnellerer, effizienterer und genauerer Prozess erzielt werden. Dieser bringt dem Unternehmen eine Einsparung von zwei Arbeitstagen pro Monat, einen deutlich vereinfachten Workflow sowie eine innerhalb von Wochen erreichte Kapitalrendite.



Diese Unterstützung kann die Lösung bieten:



Direktes Scannen von Daten in gewünschte Zielordner und organisatorische Prozesse



Umbenennung von mehreren Dateien auf der Basis eines Barcodes



Gruppierung einzelner Seiten in Dokumenten für eine sichere Archivierung

Wie die Technologie unsere Arbeitsweise verändert

Zeichenerkennung

Dank Zeichenerkennungs-Technologie können Multifunktionsdrucker und Scanner Scans erstellen, welche die Mitarbeiter problemlos bearbeiten können. Neben der beträchtlichen Zeitersparnis lassen sich damit sowohl die Anzahl doppelt ausgeführter Arbeiten als auch die Fehlerhäufigkeit reduzieren, sodass sich die Mitarbeiter auf wertschöpfende Bereiche konzentrieren und so produktiver sein können.

An der Spitze derjenigen, welche diesen Nutzen erkannt haben, stehen juristische und medizinische Unternehmen; ungefähr zwei Drittel (67 % bzw. 62 %) von ihnen haben bereits entsprechende Investitionen getätigt oder wollen solche innerhalb der nächsten drei Jahre vornehmen. Auch branchenübergreifend lässt sich sagen, dass mehr als die Hälfte der Unternehmen (56 %) im Verlauf der kommenden drei Jahre in diesen Bereich investieren wollen oder es bereits getan haben.



Künstliche Intelligenz (KI)

Weitere neue Innovationsfelder sind die künstliche Intelligenz und das maschinelle Lernen. Beide Funktionen dienen der direkten Unterstützung der automatisierten Erkennung und Ablage gescannter Dokumente. Mit der Einführung regelbasierter Szenarien wie IFTTT (If This Then That), einer Technologie zur Verbindung all Ihrer Apps und Geräte, ist ein weiterer Schritt in Richtung intelligenter Automatisierung manueller Geschäftsprozesse getan.



Maschinelles Lernen

Maschinelles Lernen kann zur lückenlosen Unterstützung von Workflows in Fremdsysteme wie z.B. digitale Assistenten integriert werden. Dank künstlicher Intelligenz als Treiber digitaler Assistenten können Mitarbeiter diesen intuitiv monotone und zeitaufwändige administrative Aufgaben übertragen. Weiter kann die künstliche Intelligenz ihnen zum richtigen Zeitpunkt hilfreiche Vorschläge für zu unternehmende Schritte geben. Durch den Einsatz digitaler Assistenten können sich die Mitarbeiter also auf wichtigere und produktivere Aufgaben konzentrieren.

Durch die zunehmende Popularität dieser Technologien besteht für die Unternehmen ein reales Risiko, überholt zu werden. Investieren sie nicht in diese Technologien, riskieren sie, den Anschluss zu verlieren.



Manuelles Scannen

Das manuelle Scannen, Bearbeiten und Ablegen von Dokumenten wird schon bald der Vergangenheit angehören. Die Arbeitsplätze verändern sich, und so lassen intelligente Unternehmen ihre Multifunktionsdrucker oder Scan-Lösungen den grossen Teil der Arbeit machen.

Mit der Technologie ausgestattet zu sein genügt jedoch nicht. KMU, die digitale Workflow-Lösungen implementieren, müssen sicherstellen, dass den Mitarbeitern die Kenntnisse vermittelt werden, die sie benötigen, um die ihnen zur Verfügung stehenden Tools einzusetzen. Damit solche Systeme effizient sind, müssen die Mitarbeiter über deren Zweck und Anwendungsbereich informiert und entsprechend geschult werden. Vom Wechsel zu digitalisierten Systemen sind oft viele Mitarbeiter betroffen, da Aufgaben mit Fokus auf Scannen und Sortieren wegfallen.



Workflows für die mobilen Mitarbeiter

Der digitale Wandel sorgt nicht nur für effizientere Workflows, sondern eröffnet KMU auch die Möglichkeit, auf unkonventionelle Arbeitsweisen zu setzen. Flexible und mobile Arbeitsformen befinden sich in Europa nach wie vor auf dem Vormarsch. Im Durchschnitt arbeiten 30% der Erwerbstätigen aus der Ferne – ein Trend, der sich nun durch die Aufforderung zur Arbeit im Homeoffice im Zuge der COVID-19-Pandemie verstärkt hat.

Die flexible Arbeitsweise bringt eine Reihe von Vorteilen mit sich, sowohl für die Unternehmen als auch für ihre Mitarbeiter und deren Gesundheit und Wohlergehen. Die Produktivität profitiert vom Zugang zu einem Talent-Pool, der über den Radius des Unternehmens hinaus geht. Fehlzeiten können reduziert und die Mitarbeiterbindung gestärkt werden.

Leider kann ein beträchtlicher Teil dieses Potenzials aufgrund des Einsatzes ungeeigneter technologischer Lösungen nicht ausgeschöpft werden. Im Hinblick auf Drucklösungen finden es acht von zehn Unternehmen schwierig, von auswärts auf ihre Drucker zuzugreifen, ausserhalb des Büros zu drucken oder zu scannen, von ihren mobilen Geräten aus zu drucken oder ihre persönlichen Geräte mit den Druckern des Unternehmens zu verbinden.

Ohne die Nutzung dieser Möglichkeiten des mobilen Druckens verlieren die Unternehmen wertvolle Zeit und ihre Produktivität leidet. Überdies kann es für Mitarbeiter ein frustrierendes Zeichen dafür sein, dass sie von ihrem Unternehmen nicht die vollständige Unterstützung erhalten. Suchen Mitarbeiter alternative Lösungen, kann dies zudem die Sicherheit des Unternehmens gefährden.

Unternehmen, die ihren Mitarbeitern ermöglichen wollen, von überall auf Geräte im Büro zuzugreifen sowie unterwegs von mobilen Geräten aus zu scannen und zu drucken, müssen erkennen, dass die Sicherstellung der geeigneten Lösungen Investitionen erfordert.

8 von 10 KMU geben an, dass ihnen eine oder mehrere der folgenden Aufgaben nicht leicht fallen:



Herstellung der Verbindung zwischen persönlichen Geräten und Druckern des Unternehmens (44 %)



Drucken und Scannen ausserhalb des Büros (43 %)



Fernzugriff auf die Drucker des Unternehmens (42 %)



Drucken von mobilen Geräten aus (40 %)

94%



berichten, dass sich Probleme beim Drucken und Scannen per Fernzugriff negativ auf ihr Unternehmen auswirken

Die Brother Methode

Mit dem massgeschneiderten Managed Print Service (MPS) von Brother haben Sie immer die Kontrolle und stellen sicher, dass Ihre Mitarbeiter haben, was sie brauchen, wenn sie es brauchen.

Brother bietet Ihnen umfassende und gleichzeitig flexible Lösungen, in deren Zentrum Sie und Ihre Bedürfnisse stehen. Den Kern unseres Angebots bildet unser «At your side»-Support. Dies bedeutet, dass wir uns dafür einsetzen, dass Ihr Unternehmen über einen effektiven MPS verfügt, von dem Sie jeden Tag profitieren, und dass wir Ihnen zur Seite stehen, wenn Sie uns brauchen.



Unsere MPS-Lösungen gründen auf diesen 4 Prinzipien:

1

Flexibilität

Flexible und skalierbare Lösungen, welche auf die spezifischen Bedürfnisse der Kunden – vom kleinen Unternehmen bis zum grossen Konzern – zugeschnitten sind.

2

Transparenz

Keine versteckten Kosten und eine Reihe von Berichten zum klaren Aufzeigen des Mehrwerts und für einen umfassenden Einblick in alle Aspekte der Druckinfrastruktur und des zugehörigen Service.

3

Einfachheit

Klare und leicht verständliche Vereinbarungen für ein maximales Vertrauen des Kunden in die zu erbringenden Dienstleistungen.

4

Die Personen dahinter

Experten für kundenspezifische Herausforderungen, Analyse, Transformation und Optimierung der Druckinfrastruktur und der entsprechenden Dienstleistungen unter Berücksichtigung der Kundenbedürfnisse.



Abschliessende Gedanken

Kleine und mittlere Unternehmen müssen die dringende Notwendigkeit technologischer Investitionen erkennen, wenn sie einige ihrer grössten Produktivitätshindernisse überwinden wollen.

Durch manuelle Prozesse und doppelt ausgeführte Arbeiten geht wertvolle Zeit verloren, welche die Mitarbeiter für nützlichere und angenehmere Aufgaben einsetzen könnten. Zudem stellte das Arbeiten im Homeoffice zielgerichtete Unternehmen bereits vor COVID-19 vor eine grosse Herausforderung – nun ist es noch wichtiger geworden, dass sie diese annehmen.

Drucker werden oft als integraler, aber grundlegender Bestandteil des Arbeitsplatzes angesehen. Intelligente Drucktechnologie kann diese Workflow-Grenzen überwinden. Optische Zeichenerkennung (Optical Character Recognition) und der Einsatz künstlicher Intelligenz beim Scannen und Ablegen von Dokumenten haben das Potenzial, das Workflow-Management in KMU zu revolutionieren. Drucklösungen sind mehr denn je mit dem Internet, miteinander und anderen Systemen verbunden, was den Mitarbeitern die Möglichkeit gibt, mobil oder von zu Hause aus zu arbeiten.

Digitale Workflows sind nicht das Ende der Geschichte. Diese Technologien müssen so implementiert werden, dass die Produktivität maximiert, strenge Sicherheitsanforderungen erfüllt und ein nachhaltiger Prozess garantiert werden können. In den weiteren Berichten dieser Serie zum digitalen Wandel erfahren Sie mehr zu diesen Themen.

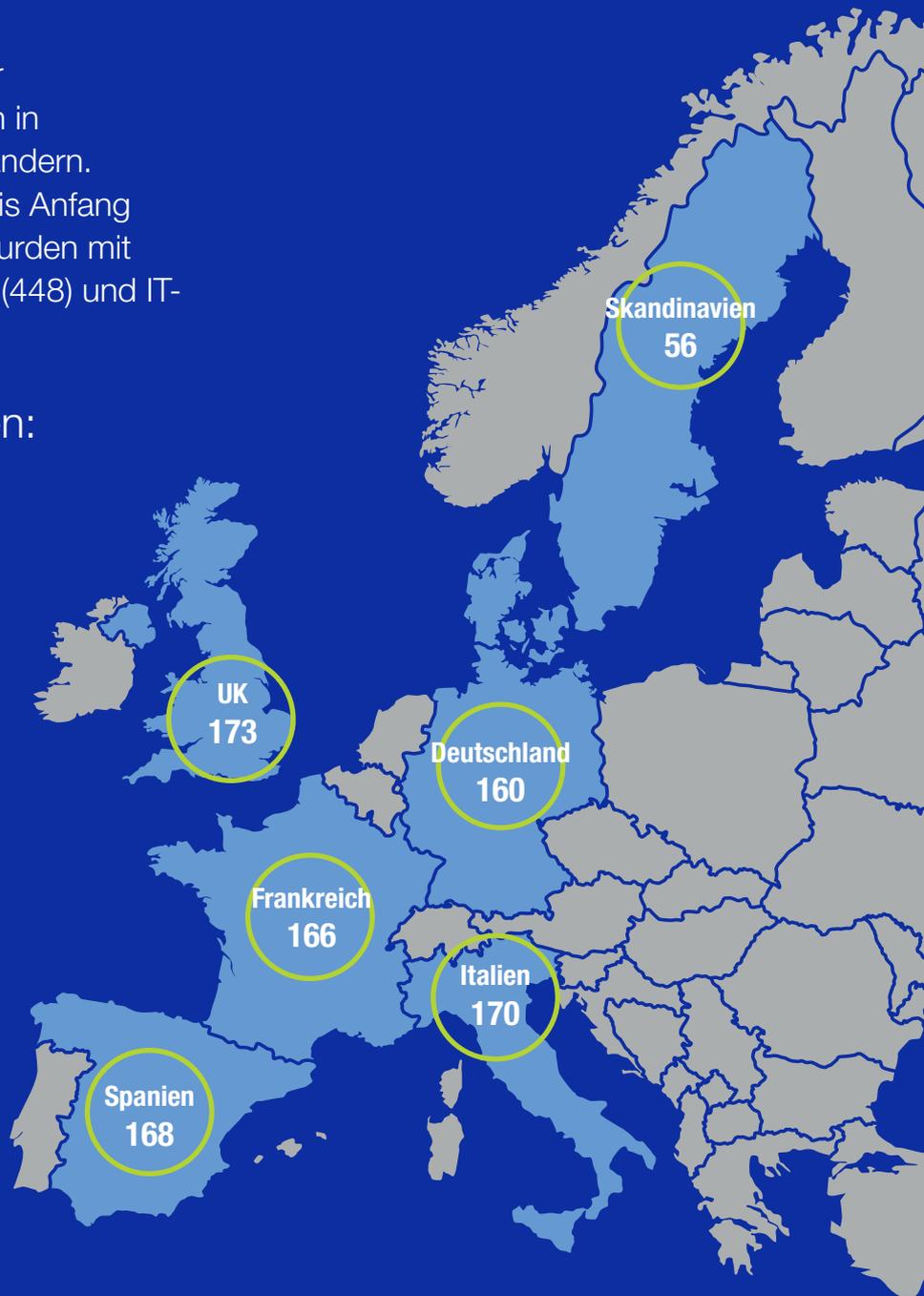
Unser Vorgehen

Dieser Bericht basiert auf einer Online-Befragung von 893 strategischen und IT- Entscheidungsträgern.

Befragt wurden Entscheidungsträger von KMU mit 10 bis 499 Mitarbeitern in verschiedenen westeuropäischen Ländern. Die Erhebungen wurden von 2019 bis Anfang 2020 durchgeführt. Die Interviews wurden mit strategischen Entscheidungsträgern (448) und IT-Entscheidungsträgern (445) geführt.

Wichtigste befragte Branchen:

-  Gesundheitswesen - 152
-  Detailhandel - 117
-  Logistik - 113
-  Gastgewerbe - 81
-  Transport und Lagerung - 62
-  Prof. Dienstleistungen - 65
-  Produktion - 54
-  Finanzdienstleistungen - 53
-  Bildung - 51
-  Baugewerbe - 39



Weitere Interviews wurden mit Unternehmen aus Branchen wie Energie, Pharma, Landwirtschaft, Verteidigung, Immobilien, Sport und Unterhaltung geführt.

Die Erhebungen wurden von der Marktforschungsagentur Savanta durchgeführt.

Gewinnen Sie die neusten Erkenntnisse

mit den weiteren
Berichten der Brother
Serie zum digitalen
Wandel.

Demnächst erhältlich



brother at your side

www.brother.ch

Brother (Schweiz) AG

Täferstrasse 30, Postfach, CH-5405 Dättwil

Tel: 0844 484 111

info@brother.ch