

# Criar processos digitais para o futuro

Primeiro relatório da série  
Transformação Digital  
realizado pela Brother



## Relatório

Extraído de uma pesquisa de mercado

# Um olhar para o futuro

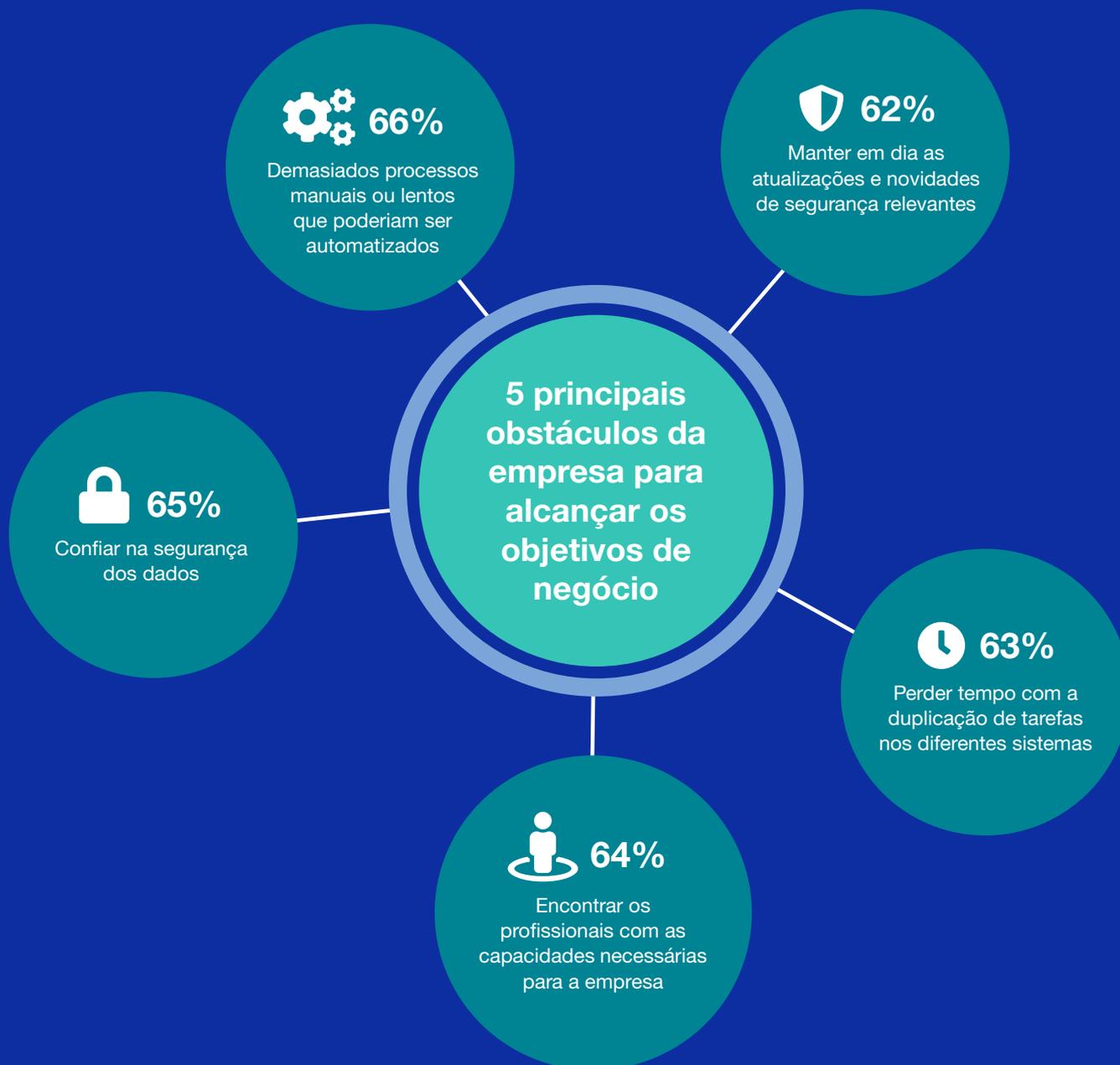
**Durante a pandemia da COVID-19 as empresas sofreram pressões nunca antes vistas. Manter a produção habitual de bens e serviços, durante o estado de emergência e confinamento foi impossível para muitas empresas, a acrescentar à falta da procura que continua a prejudicar as empresas.**

As pequenas empresas foram severamente afetadas com esta nova situação, uma vez que necessitam de recursos e financiamento para superar o impacto.

A eficiência empresarial foi sempre o principal objetivo, mas agora converteu-se na chave principal de sobrevivência para qualquer empresa. Além disso, verificamos que as empresas têm de repensar a sua maneira de fazer negócios, recorrendo ao teletrabalho. Nesta situação, os fluxos de trabalho digitais são cada vez mais importantes, e encontramos-nos no meio de uma crise onde as empresas não podem ignorar os benefícios da sua implementação.

Este relatório foi elaborado para ajudar os diretores destas empresas a melhorar estes fluxos de trabalho dentro da sua organização através de uma transformação digital. Faz parte de uma série de relatórios que tem como objetivo ajudar a conhecer e a usar melhor as tecnologias digitais nas empresas. Baseámos as conclusões em pesquisas de mercado realizadas entre diretores e decisores de uma ampla variedade de pequenas, médias e grandes empresas da região EMEA.

- Fluxos de trabalho digitais
- Implementar a solução adequada para a empresa
- Segurança
- Sustentabilidade



Este relatório centra-se nos processos digitais e mostra como a tecnologia pode melhorar a forma de trabalhar dentro das empresas.

As pesquisas mostram que muitas empresas enfrentam desafios relacionados com a tecnologia, que as impedem de atingir os seus objetivos empresariais.

Os fluxos de trabalho são um dos principais obstáculos: os processos manuais e lentos, o tempo que se perde com a duplicação de tarefas e as dificuldades para trabalhar remotamente são as principais barreiras. No entanto, também são áreas onde a transformação digital pode ter um impacto positivo.

Neste relatório, examinaremos como a tecnologia de impressão pode ajudar a superar estes desafios dos fluxos de trabalho. Para começar, os recursos de digitalização inteligente reduzem a necessidade de intervenção manual, ao mesmo tempo, que reúnem diferentes processos num único sistema. Além disso, o hardware e o software de impressão facilitam aos colaboradores o acesso e impressão de documentos desde qualquer lugar, permitindo fazer o seu trabalho.



## O estado da Transformação Digital

É encorajador verificar que a digitalização atualmente é uma tendência fundamental nas empresas: dois terços dos entrevistados afirmam que os processos estão a ser cada vez mais automatizados.

No entanto, o verdadeiro potencial da transformação digital ainda precisa ser explorado. Dois terços das empresas entrevistadas (68%) reclamam que os processos são manuais e demorados, tais como digitalização ou pedido de documentos legais, relatórios médicos ou correio, que podem ser automatizados. Ao mesmo tempo, mais de metade (60%) afirma que perde tempo em tarefas administrativas, tais como: identificação, recolha ou arquivo de dados, que poderiam ser automatizadas. Além disso, aproximadamente 65% afirma que, sem estas soluções, muitas vezes duplicam esforços em sistemas diferentes que por vezes são incompatíveis.

O uso inadequado destes recursos é uma barreira ao crescimento dos lucros e da produtividade.

### Percentagem de empresas que reportam que...



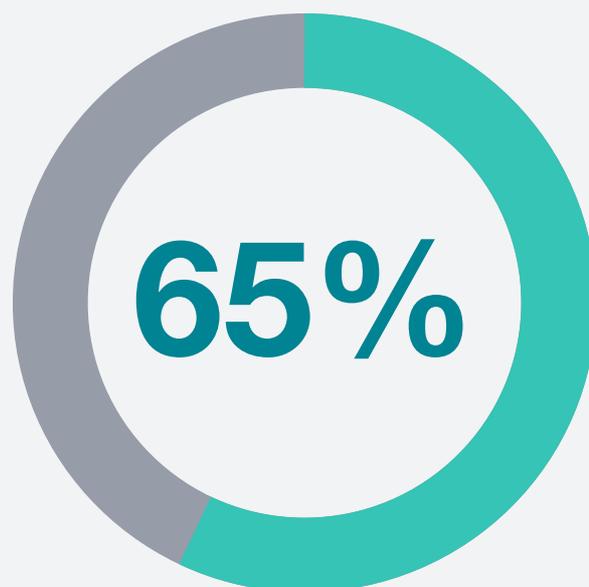
**68%**

Têm processos manuais lentos que poderiam ser automatizados



**60%**

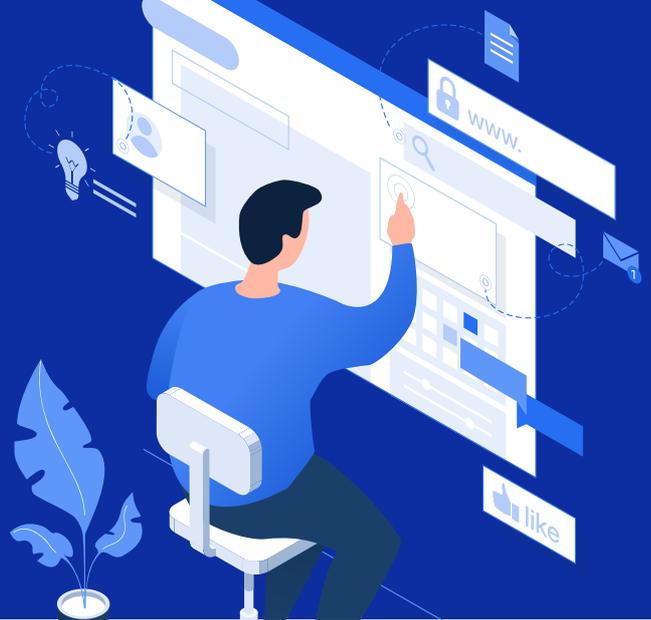
Perdem tempo com tarefas administrativas que poderiam ser automatizadas



Asseguram que estão a duplicar esforços por trabalhar com múltiplos sistemas de TI

# Soluções inteligentes no posto de trabalho, a começar pela impressora

Não admira que as empresas procurem soluções de impressão e fluxos de trabalho inteligentes para superar estas barreiras.



## As principais tecnologias onde as empresas planeiam investir são:

1

Identificação e arquivo de documentos digitalizados automaticamente.

2

Reconhecimento de caracteres em documentos digitalizados para criar ficheiros editáveis.

3

Cenários baseados em regras (como IFTT: if this then that), que podem ser atualizados regularmente mediante machine learning e Inteligência Artificial.

4

Integração de sistemas de terceiros como assistentes digitais.

A identificação automática e o arquivo de documentos digitalizados são as principais áreas em que as empresas estão a pensar investir nos próximos três anos.

Os diretores asseguram que dispor de identificação automatizada oferece vários benefícios que podiam representar um aumento significativo da produtividade, incluindo:

- Reduzir horas incontáveis de trabalho administrativo manual
- Ajudar a reduzir o número de erros cometidos
- Evitar duplicação de tarefas realizadas em diferentes sistemas
- Reduzir os custos operativos



**65%**

Tecnologia que permite a identificação automática de documentos digitalizados



**56%**

Soluções de fluxo de trabalho com IA ou machine learning para imprimir e digitalizar



**56%**

Software de reconhecimento de caracteres que cria documentos digitalizados editáveis



**53%**

Assistentes digitais de terceiros conectados com os sistemas de impressão

# A resposta da Brother

As soluções da Brother facilitam a eficiência empresarial e adaptam-se a requisitos específicos, para uma integração simples dentro da empresa.



## Personalização do visor (CUI)

Desenvolvido pela Brother, a interface de utilizador personalizado permite adaptar o painel de controlo tátil das impressoras multifunções e scanners às necessidades do cliente.

Esta solução oferece a capacidade de editar e criar processos personalizados à medida da organização, otimizando o fluxo de trabalho com um só toque: desde a digitalização às pastas de rede.



Custom UI

## Gestão documental por código de barras

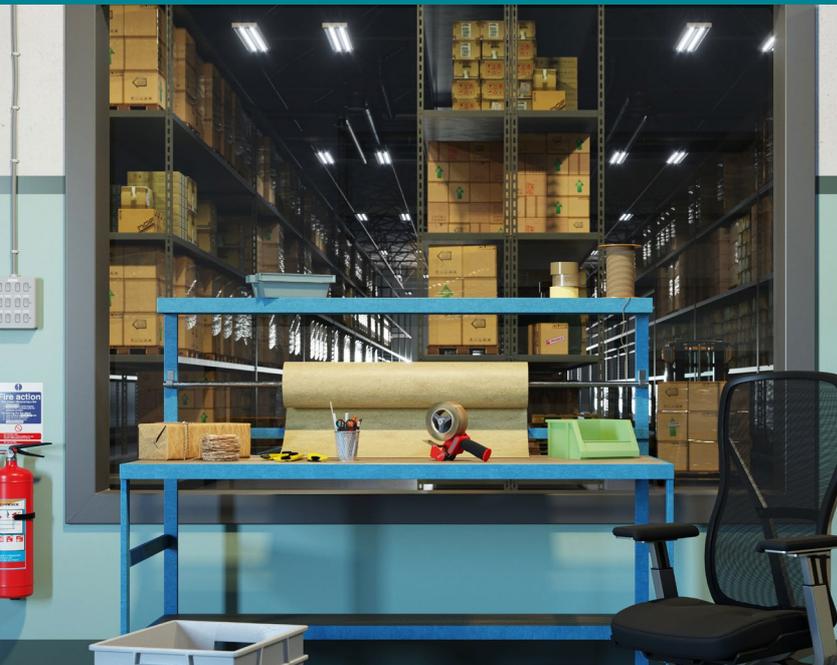
A solução Barcode Utility (BCU) permite criar um fluxo de trabalho para a gestão de documentos através da leitura de códigos de barras, processando automaticamente os documentos para arquivo.

Ao automatizar o processo, usando a informação do código de barras de cada documento, as cópias digitais guardam-se sempre da mesma maneira, com o nome correto e na pasta certa, desta forma os documentos são mais fáceis de encontrar, a gestão é mais rápida e reduz possíveis erros.



Barcode Utility

# Personalização do visor (CUI)



## Caso de sucesso: aumentar a eficiência nos centros de expedição

Nos centros de expedição de correio, os processos tradicionais podem ser lentos. Para aumentar a velocidade operativa e a eficiência é necessária uma solução que simplifique a distribuição das cartas e documentos. A solução Custom User Interface (CUI) da Brother permite às empresas pré-configurar os seus equipamentos multifunções para que os documentos digitalizados sejam enviados automaticamente para endereços de email de utilizadores específicos. Neste exemplo, a eficiência traduziu-se num aumento da margem de crescimento da empresa.

## Caso de sucesso: simplificar processos para melhorar a produtividade

A Brother proporciona serviços de digitalização com a solução de Personalização do visor (Custom UI) para uma entidade pública por forma a simplificar os seus processos e melhorar a sua produtividade.

Esta solução da Brother, é muito fácil de usar e permite que qualquer documento seja processado automaticamente dentro de um fluxo de trabalho, de acordo com necessidades específicas.



## Esta solução ajudou a:



Personalizar completamente a visualização no visor tátil do equipamento



Acrescentar fundos corporativos e ícones de identificação personalizados



Criar fluxos de trabalho adaptados incluindo destinos personalizados de “digitalizar para”



# Barcode Utility



## Caso de sucesso: a automatização leva a grandes poupanças

Uma empresa de transportes necessitava conectar a sua documentação logística com SAP para permitir que cada documento fosse atribuído a um processo específico. Para dar resposta a esta necessidade, a Brother implementou a solução de Gestão documental por código de barras – Barcode Utility - para simplificar o processo, que se traduziu numa poupança anual de 15.000€ e num aumento de produtividade.

## Caso de sucesso: ROI rápido para o fabricante

Uma empresa fabricante tinha um sistema de digitalização ineficiente para as suas fichas de trabalho, que lhes fazia perder muito tempo e gerava atrasos nas tarefas.

Graças ao scanner de mesa com WiFi, ADS-2800W da Brother, integrado com a solução de Gestão documental por código de barras, agilizaram o processo de maneira mais eficiente e precisa. Como resultado, pouparam dois dias de trabalho por mês, além de alcançar um fluxo de trabalho mais simples e obter um retorno do investimento em semanas.



## A solução pode ajudar a:



Digitalizar diretamente para pastas e processos organizacionais relevantes



Renomear um conjunto de ficheiros conforme o código de barras



Agrupar páginas individuais e documentos para arquivar com segurança

Como é que a tecnologia está a mudar a forma como trabalhamos

## Reconhecimento de caracteres

A tecnologia de reconhecimento de caracteres (OCR) permite aos equipamentos multifunções criar documentos digitalizados editáveis nos quais os utilizadores podem trabalhar facilmente. Além da considerável poupança de tempo alcançada os trabalhadores reduzem a duplicação de tarefas e reportam menos erros, o que lhes permite focarem-se em trabalhos de maior valor acrescentado, aumentando assim a produtividade.

As profissões relacionadas com os setores da saúde e jurídico, estão a ser pioneiras no reconhecimento destes benefícios. Quase dois terços (67% e 62% respetivamente) já investiram ou planeiam investir nesta tecnologia nos próximos três anos. Num âmbito mais comercial, mais de metade das empresas (56%) já investiram nesta área ou planeiam fazê-lo nos próximos três anos.



## Inteligência Artificial (IA)

Inteligência Artificial e machine learning são dois campos emergentes de inovação que intervêm tanto na identificação automatizada como no arquivo dos documentos digitalizados. Introduzindo cenários baseados em regras como a tecnologia IFTTT (if this then that), que ajudam as aplicações ou dispositivos a conectar entre si, é dado um passo mais em direção à digitalização inteligente nos processos de negócio manuais.



## Machine learning

Machine learning pode ser integrada com tecnologias de terceiros como assistentes digitais para ajudar a simplificar os fluxos de trabalho. A Inteligência Artificial, como base dos assistentes virtuais, pode ajudar os trabalhadores a ensinar estes assistentes a assumir tarefas administrativas repetitivas - e que lhes roubam muito tempo - de maneira intuitiva e também pode oferecer-lhes sugestões úteis sobre que ações realizar num determinado ponto. O uso de assistentes digitais, liberta os trabalhadores para que se concentrem em tarefas mais relevantes e produtivas.

Quanto mais aumenta a sua popularidade, maior é o risco das empresas que não investem nestas tecnologias ficarem para trás e perderem negócio.



## Digitalização manual

A digitalização e o arquivo manual são cada vez mais coisas do passado. As empresas evoluíram nos negócios inteligentes, deixando que o seu equipamento multifunções ou scanner se ocupe desta parte do trabalho.

No entanto, ter a tecnologia instalada é apenas uma parte da história. As empresas que implementam soluções digitais de fluxo de trabalho têm de se assegurar que os colaboradores têm os conhecimentos necessários e estão preparados para usar estas novas ferramentas. Para que estes sistemas funcionem eficientemente, os colaboradores devem receber formação específica nas tarefas a realizar para que compreendam os objetivos propostos. A transformação digital muitas vezes implica um ajuste nos empregados uma vez que funções específicas como digitalizar ou ordenar documentos, já não serão necessárias.



## Fluxos de trabalho para teletrabalhadores

A transformação digital torna os processos mais eficientes, mas também facilita que as empresas possam desenvolver formas de trabalhar inovadoras. As modalidades de trabalho flexíveis ou remotas continuam a crescer na Europa. Em média, 30% dos trabalhadores aplica-as em alguma circunstância, uma tendência que tem sido acelerada devido às condições impostas pela pandemia da COVID-19.

O trabalho flexível traz uma infinidade de benefícios quer para as empresas, quer para o bem-estar e saúde dos seus colaboradores.

A produtividade aumenta ao termos acesso a um conjunto de conhecimentos versus o que está habitualmente disponível. O absentismo reduz e as taxas de retenção melhoram entre os funcionários existentes.

No entanto, muitos destes potenciais benefícios são seriamente ameaçados por soluções de tecnologia, que não se enquadram nos padrões de trabalho que deveriam apoiar. Centrando-nos nas soluções de impressão em particular, oito em cada dez empresas asseguram que é difícil aceder às suas impressoras remotamente, imprimir ou digitalizar fora da empresa, imprimir desde telemóveis ou emparelhar dispositivos pessoais às impressoras corporativas.

Sem as facilidades de impressão móvel as empresas perdem tempo valioso e a produtividade é afetada. Além disso, pode causar frustração nos colaboradores, ao verificarem que não estão bem formados pela empresa. Pode ainda, pôr em risco a segurança corporativa, uma vez que os colaboradores podem procurar atalhos pouco seguros para conseguir realizar as tarefas.

As empresas querem que os colaboradores tenham acesso aos dispositivos de impressão e digitalização do escritório, em qualquer lugar. Devem, no entanto, reconhecer que é necessário investir para assegurar que têm as soluções adequadas para cada situação.

**8 em cada 10 empresas asseguram que é difícil realizar uma ou mais destas tarefas**



Emparelhar dispositivos pessoais com as impressoras da empresa (44%)



Imprimir e digitalizar fora da empresa (43%)



Aceder às impressoras da empresa quando trabalham remotamente (42%)



Imprimir desde o dispositivo móvel (40%)

**94%**



Reporta que os problemas para imprimir e digitalizar quando trabalham remotamente têm um impacto negativo na empresa

## A visão da Brother

Com os serviços de gestão da impressão (MPS) da Brother é possível ter o controlo do equipamento e assegurar que tem o que necessita, sempre que precisa.

Na Brother oferecemos serviços completos e flexíveis, desenhados para cada empresa. O objetivo da nossa proposta é mantermo-nos "At your side". Isto significa que fazemos todos os possíveis para assegurar que a empresa tem uma solução de serviços de gestão da impressão (MPS) eficiente, que beneficia o negócio diariamente e que estamos disponíveis para ajudar sempre que necessite.



**A nossa oferta de Serviços de Gestão da Impressão baseia-se em:**

**1**

### **Flexibilidade**

Soluções flexíveis e adaptáveis desenhadas para se adequarem às necessidades específicas do cliente, desde pequenas a grandes empresas.

**2**

### **Transparência**

Sem custos ocultos e com uma variedade de relatórios para mostrar claramente o valor, com uma visibilidade completa sobre todos os aspetos da infraestrutura e serviços de impressão de um cliente.

**3**

### **Simplicidade**

Acordos simples e fáceis de entender, assegurando que o cliente tem a máxima confiança no serviço que lhe está a ser oferecido.

**4**

### **Pessoas**

Somos especialistas em entender as necessidades do cliente, identificando, transformando e otimizando o parque de impressão e os serviços específicos para a sua empresa.



## Conclusões

Está na altura das empresas investirem adequadamente em tecnologia para superar alguns dos mais urgentes obstáculos à produtividade.

Os processos manuais e a duplicação de esforços estão a fazer os colaboradores perder tempo valioso, que poderiam dedicar a tarefas mais produtivas e motivadoras. Além disso, trabalhar a partir de casa era um desafio importante, para as empresas que desejavam atingir os seus objetivos, mesmo antes da COVID-19, e agora ainda mais.

Muitas vezes as impressoras são vistas como um componente integral, mas básico da empresa. No entanto, a tecnologia de impressão inteligente pode ajudar a superar estas barreiras nos fluxos de trabalho. O Reconhecimento Ótico de Caracteres (OCR) e a utilização da Inteligência Artificial (IA), para digitalizar e arquivar documentos, têm o potencial de revolucionar a maneira como gerem os fluxos de trabalho nas empresas. As soluções de impressão estão mais conectadas com a internet, entre si e a outros sistemas, o que também permite aos colaboradores trabalhar remotamente desde casa, de forma mais eficiente.

Mas os processos digitais não são o fim da história. Estas tecnologias devem ser implementadas de forma a maximizarem a produtividade, garantirem a segurança e serem também sustentáveis. Os relatórios seguintes desta série de Transformação Digital oferecem mais informação sobre estes temas.

# A nossa metodologia

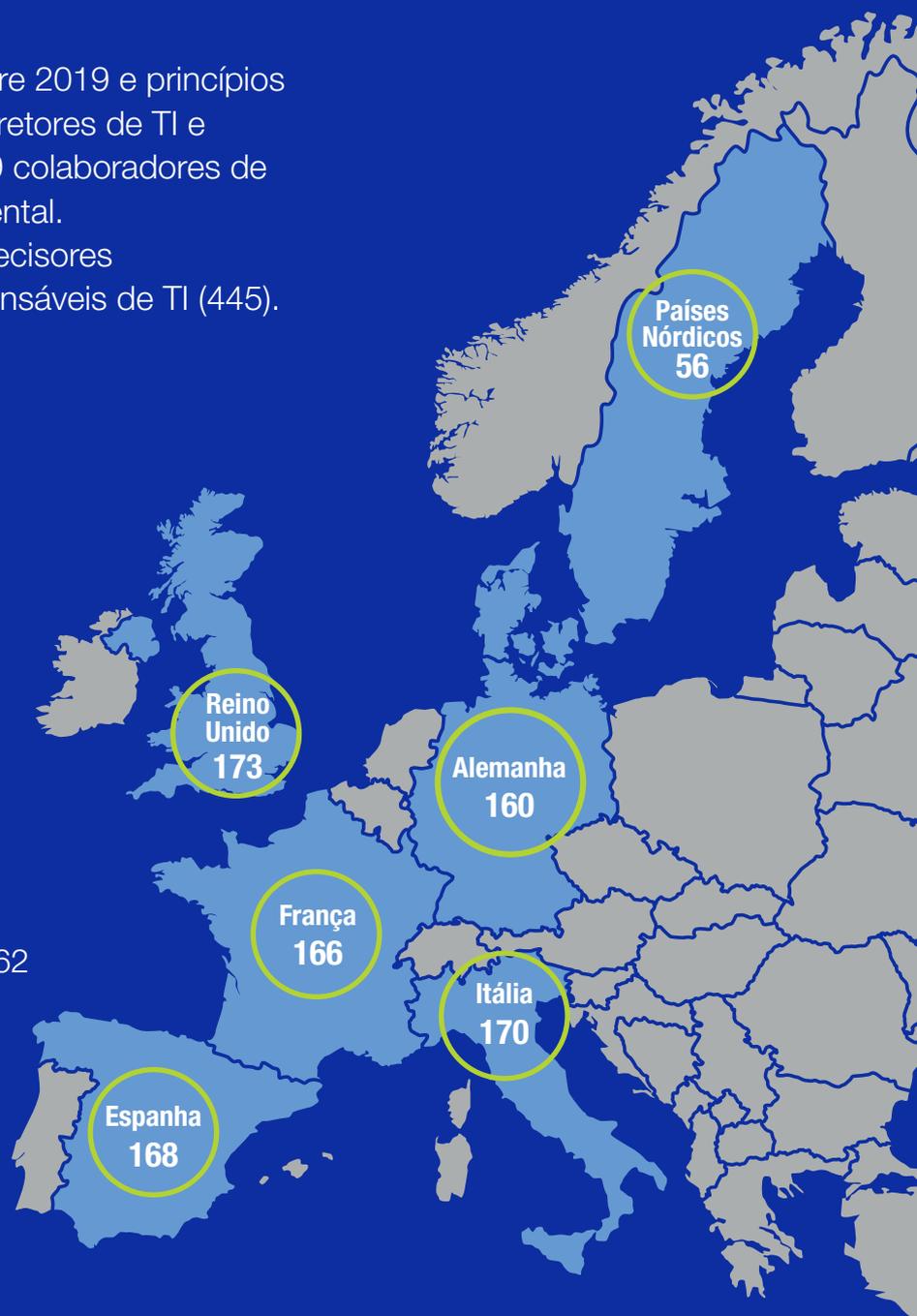
Este relatório baseia-se em 893 inquéritos online a responsáveis de empresas e de TI.

O trabalho de campo foi realizado entre 2019 e princípios de 2020, onde foram entrevistados diretores de TI e decisores de empresas com 10 a 499 colaboradores de diferentes mercados da Europa Ocidental.

Os questionários dividiram-se entre decisores estratégicos de negócio (448) e responsáveis de TI (445).

## Setores chave entrevistados:

-  Saúde - 152
-  Retalho - 117
-  Logística - 113
-  Hotelaria - 81
-  Transporte e armazenamento - 62
-  Serviços profissionais - 65
-  Fabricantes - 54
-  Serviços financeiros - 53
-  Educação - 51
-  Construção - 39



Também foram realizadas entrevistas noutros setores incluindo energético, farmacêutico, agrícola, jurídico, imobiliário, desporto e entretenimento.

O relatório foi realizado pela empresa de estudos de mercado Savanta.

# Obtenha a série completa

Próximos relatórios da série Transformação Digital realizados pela Brother.



# brother

at your side

[brother.pt](http://brother.pt)

**Brother Ibéria, S.L.**  
Edifício Brother  
Rua da Garagem, nº7  
2790-078 Carnaxide  
Tel.: 808 223 000

Todas as especificações estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. A Brother é uma marca registada da Brother Industries Ltd.  
Todas as marcas e nomes de produtos são marcas registadas das respetivas companhias.