

El escaneado como impulsor de la transformación digital

Conclusiones del estudio sobre el uso del escaneado



Resumen

Históricamente, el papel tenía un rol fundamental de los procesos de las organizaciones. A medida que ha avanzado la informática y se han desarrollado nuevos procesos electrónicos, los escáneres se han convertido en el medio de captura de documentos y creación de copias digitales para su almacenamiento y utilización en el momento deseado.

Con el tiempo, el rol del escáner se ha ampliado aún más: inicialmente los datos se digitalizan y se incorporaban directamente en los flujos de trabajo de las organizaciones. Ahora los escáneres prácticamente eliminan el papel de muchos procesos. No obstante, por lo pronto es poco probable que se elimine el papel de los flujos de trabajo interorganizativos, así como entre clientes y empresas.

Para sacarle el máximo partido a la digitalización, las organizaciones deben abordar la cuestión de cómo digitalizar todos los papeles que reciben. Deben tener en cuenta los volúmenes, los diferentes tamaños, la calidad del papel, el tipo de formato recibido (documento, panfleto, libro, etc.) y si el contenido escaneado debe extraerse como texto o datos para incluirse en los procesos correspondientes del negocio.

Aunque muchas organizaciones cuentan con varias impresoras multifunción (MFP) que pueden escanear ad hoc, la digitalización de documentos importantes en grandes volúmenes y a mayor velocidad requiere más funciones que las que ofrecen las MFP. Aquí entran en juego los escáneres especializados de alta tecnología: sistemas diseñados y creados para abordar una tarea específica, con funciones mejoradas para cubrir las necesidades imprevistas derivadas de los diferentes tamaños y calidades de los documentos.

Para observar el uso de las tecnologías de escaneado en el panorama actual, medir el nivel de satisfacción y trazar planes futuros, Quocirca llevó a cabo un estudio en línea en julio de 2022. Se incluyeron 508 organizaciones de Alemania, España, Francia, Italia y el Reino Unido, del sector financiero, bancario, sanitario, gubernamental y las administraciones públicas. Comprendió un término medio tanto de pequeñas empresas (250 empleados) como de grandes organizaciones (más de 1000). Entre los encuestados estaban aquellos que determinaron o influenciaron las decisiones de adquisición de tecnologías de escaneado en sus organizaciones, así como usuarios de estos dispositivos.

En general, el estudio indica que no se satisficieron por completo las necesidades de escaneado de los usuarios. Muchos usuarios buscan sustituir sus escáneres actuales debido a una falta de funciones o a que estas no cumplen sus requisitos. No obstante, los encuestados sí que ven el escaneado como un paso fundamental en el camino hacia la digitalización y opinan que esta es imprescindible para mantener el potencial de sus organizaciones en el mercado.

El estudio lo encargó PFU (EMEA) Ltd, una empresa de RICOH. Todas las conclusiones se han analizado de manera independiente a partir de los datos del estudio y las ha usado Quocirca en la elaboración de este informe.

Conclusiones principales

- **El 22 % de las organizaciones se centra en un funcionamiento sin papel.** Para algunas organizaciones, trabajar sin papel está casi a su alcance. Para la mayoría, fijar como objetivo un "uso reducido del papel" tiene más sentido. Para ellas, la solución ganadora consiste en eliminar el papel en los casos en los que sea posible dentro de las organizaciones, digitalizando los papeles que reciben antes de que entren en el entorno.
- **El 68 % de las organizaciones financia proyectos de digitalización.** La digitalización es un objetivo prioritario: las organizaciones buscan maneras de eludir el papel en sus procesos y flujos de trabajo. Sin embargo, la entrada de papel va a seguir siendo un problema.
- **El 77 % de las organizaciones escanea la mayoría de sus documentos directamente en los procesos comerciales.** A diferencia del simple escaneado de documentos para almacenar copias digitales en sistemas de almacenamiento, la mayoría de los artículos se escanean para pasar directamente a formar parte de los flujos de trabajo, mejorando considerablemente su eficiencia. No obstante, solo es posible alcanzar una mayor eficiencia si los dispositivos de escaneado son compatibles con los sistemas con los que se deben integrar y no surgen conflictos entre sí.
- **El principal motivo para conservar el papel es el cumplimiento con la legislación.** El 39 % de las organizaciones mantiene copias en papel de su documentación por motivos legales. Sin embargo, este argumento va perdiendo cada vez más peso. De hecho, ahora muchos gobiernos prefieren u ordenan la presentación de versiones electrónicas de los documentos por ser más sencillas de revisar, validar y auditar si es necesario. Para las organizaciones, los datos digitalizados son más fáciles de enviar, buscar y recuperar.
- **El 53 % opina que la digitalización facilita una infraestructura de TI más ágil y adaptable que tiene en cuenta los imprevistos.** Tras verse muy afectados por la COVID-19, muchas organizaciones están buscando funciones con las que poder contrarrestar los mismos problemas en el futuro. Una mayor digitalización es una de las posibles soluciones.
- **El 44 % opina que el escaneado es un paso fundamental hacia la digitalización.** La automatización adaptable del escaneado posibilita una digitalización rápida y eficiente de los datos. El reconocimiento óptico de caracteres (OCR) y el reconocimiento de formularios puede utilizar sistemas avanzados para identificar y extraer los datos relevantes, a la vez que alerta de transcripciones automáticas de mala calidad; haciendo que las comprobaciones manuales pasen de ser el centro de los esfuerzos a ser excepciones.
- **Los beneficios de la digitalización están muy extendidos.** Un 30 % de los encuestados ve la digitalización como una ayuda a la hora de compartir la información, mientras que otro 30 % la ve como una simplificación de los procesos. Cuantos más datos se puedan digitalizar, mayor partido les pueden sacar las organizaciones.
- **Hay una diferencia entre expectativas y percepción en las necesidades de los encuestados.** El 45 % ve el escaneado de alta velocidad como una necesidad al buscar un nuevo dispositivo. Sin embargo, el 26 % no está satisfecho con la velocidad a la que escanean sus dispositivos actuales. El 44 % también le da importancia a la calidad de imagen y un 22 % afirmó estar decepcionado con la calidad de sus dispositivos actuales.
- **Los encuestados también le dan importancia al precio y a la vida útil del dispositivo, pero podría tratarse de un enfoque mal dirigido.** El 32 % de los encuestados considera el precio un problema considerable. No obstante, dado que el 45 % quiere integrar el escaneado en los sistemas de negocio y el 31 % declara que la vida útil de la solución de escaneado también es importante, asegurar que el dispositivo se adapte a su propósito debería ser una de las mayores prioridades. Los escáneres baratos, con un bajo rendimiento y una experiencia de usuario más difícil, tienen un impacto de costes operativos mucho más elevado en un sistema interdependiente. Este es incluso más pronunciado si esperan darle uso durante un periodo de tiempo prolongado.
- **Con el escáner adecuado es posible evitar muchos de los impactos negativos.** El 32 % de los encuestados ha perdido tiempo escaneando de nuevo artículos escaneados con una mala calidad. El 26 % declara haber perdido tiempo volviendo a escanear elementos que se omitieron la primera vez. Otro 33 % está frustrado con el nivel de atascos y fallos en el procesamiento del papel que ha experimentado, mientras que un 27 % declara haber perdido tiempo a causa de los mantenimientos, planificados o no. Escoger escáneres que minimizan dichas interrupciones hasta el nivel de funcionamiento esperado les garantizará a las organizaciones un ahorro de tiempo y, por tanto, de dinero.

Introducción

Son muchas las publicaciones que giran en torno a los cambios enfocados hacia una "oficina sin papel". No obstante, el avance principal se ha realizado hacia una "oficina con menos papel", dado que el papel sigue constituyendo una parte principal de los flujos de trabajo de la mayoría de las organizaciones, particularmente en el trato con proveedores y clientes.

En efecto, el papel supone un problema para las organizaciones: la transcripción manual del contenido en papel a los sistemas electrónicos da pie a que se produzcan errores humanos. El almacenamiento de papel requiere una gran cantidad de espacio y mantener la calidad del papel durante los cada vez más largos periodos de tiempo marcados por la legislación a menudo exige un almacenamiento más costoso en un entorno controlado. Además, localizar la información almacenada en papel es sumamente difícil, dado que incluso, si se localiza el documento, la búsqueda de la información correspondiente ha de ser un proceso manual.

A medida que las organizaciones comienzan a emitir declaraciones de responsabilidad social corporativa (RSC) en las que anuncian el "nivel" de sus emisiones en relación al protocolo de gases de efecto invernadero (GEI), la presencia de papel y los problemas derivados de su fabricación y de la cadena de suministro están siendo examinados con lupa. Todas las mejoras en ámbitos de sostenibilidad con las que se puedan controlar los desperdicios y las emisiones de GEI serán prioritarias en la agenda de toda organización.

Con este propósito en mente, las organizaciones han estado buscando maneras más sencillas de transferir información en papel a un formato electrónico que se pueda almacenar y consultar con mayor facilidad y permita al mismo tiempo crear flujos de trabajo más rápidos y precisos entre las aplicaciones de la empresa, así como entre proveedores y clientes. De este modo, la "transformación digital" (el aprovechamiento de los procesos digitales para el desarrollo de una estrategia comercial) y la actividad que la promueve, es decir, la "digitalización" (la conversión de información en papel a formatos digitales) han llegado al primer plano. El objetivo es recopilar toda la información posible en formato electrónico y utilizar estos recursos digitales en los procesos del negocio en lugar del papel. Parte de este fin es posible simplemente porque mucha información se crea digitalmente a través de conjuntos de aplicaciones de oficina y aplicaciones de empresa.

Pero muchas organizaciones todavía siguen imprimiendo documentos por muchos motivos (como revisiones, aprobaciones o simplemente para su lectura) y también envían y reciben documentos de clientes y proveedores. No obstante, esta conveniencia continuada del papel que aparentemente encontramos en todas partes no tiene por qué suponer un problema. Incluso cuando no es posible intercambiar documentos electrónicos, ahora los documentos recibidos en papel pueden digitalizarse con más facilidad que nunca.

Parte fundamental de este cambio recae en el uso de los escáneres: una tecnología que lleva existiendo de una forma u otra desde la década de 1860. La tecnología ha avanzado a pasos agigantados con el tiempo, tanto a nivel de hardware como de software, y ahora los empleados de muchas organizaciones cuentan con acceso ilimitado a escáneres. La mayoría de los escáneres son compatibles con los programas de reconocimiento óptico de caracteres (OCR) que transforman el texto en contenido en el que se pueden efectuar búsquedas como parte del proceso de captura. Es posible reconocer formularios y extraer los datos y la información para poder incorporarlos directamente dentro de los sistemas empresariales, como la administración de las relaciones con clientes (CRM), la planificación de recursos empresariales (ERP) y recursos humanos (RR. HH.).

Existen muchos tipos de escáneres en el mercado, desde escáneres multifunción a nivel de usuario o dispositivos autónomos, pasando por impresoras multifunción (MFP), hasta escáneres autónomos a nivel empresarial capaces de trabajar con miles de documentos de distintos tamaños y formas cada día. Es importante que las organizaciones se cercioren de que el equipo a disposición de sus empleados se ajuste a sus necesidades.

No obstante, no todas las organizaciones ponen la tecnología de escaneado adecuada para las necesidades de sus empleados a su disposición, ni tratan de sacarle el mayor rendimiento al escaneado de documentos e imágenes.

El estudio al que se refiere este informe examina las respuestas de 508 empleados de cinco continentes, tres sectores y organizaciones de un amplio abanico de tamaños.

Los fundamentos del escaneado

El estudio de Quocirca indica que cada organización tiene de media 296 dispositivos de escaneado, un 48 % de ellos única o principalmente destinado a escanear, y un volumen de escaneado de 835 elementos por día. El 49 % de los procesos de escaneado llevados a cabo por una organización media consisten en escanear varias páginas del mismo tamaño. El 66 % de los encuestados indica que la mayor parte o la totalidad de sus escáneres son de tipo empresarial (Imagen 1). Francia presenta el porcentaje más alto de dispositivos de escaneado especializados (18 %) y el Reino Unido presenta el porcentaje más alto de escáneres multifunción (15 %). Los sectores financieros y bancarios presentan el porcentaje más alto de escáneres especializados (13 %), mientras que el sector gubernamental y las administraciones públicas presentan el porcentaje más alto de escáneres multifunción (11 %). En cuanto a los tipos de páginas escaneadas, el 35 % escanea varias páginas de diferentes tamaños, lo que puede suponer un problema para los escáneres que no han sido diseñados para trabajar con documentos de distintos tipos y tamaños. En concreto con aquellos en los que el reconocimiento óptico de caracteres (OCR) o la extracción de datos se efectúa tras el escaneado, las imágenes deben normalizarse con precisión. El Reino Unido está a la cabeza en este aspecto. El 45 % afirma que escanea varias páginas de diferentes tamaños, mientras que el 25 % de los encuestados alemanes e italianos confirma que hace lo mismo.

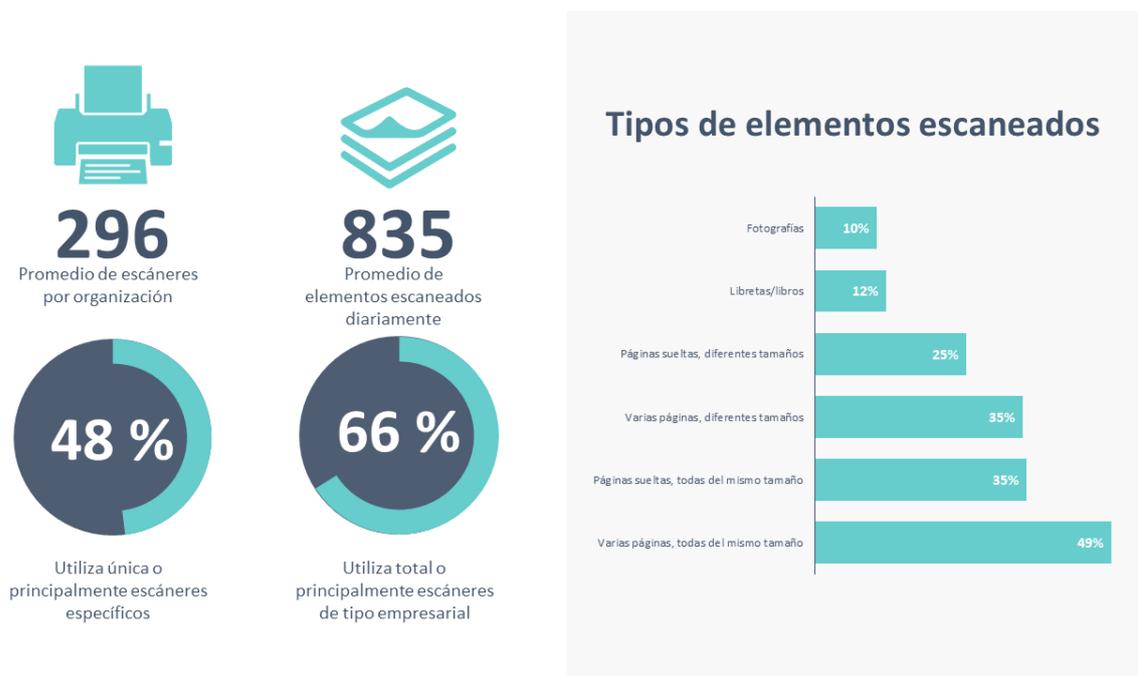


Imagen 1. El estado del escaneado en las organizaciones de los encuestados

La oficina con menos papel

Son pocas las organizaciones que se proponen no utilizar nada de papel. Solo el 1 % ha llegado ya a ese punto y un 6 % adicional ha fijado objetivos estrictos para lograr lo mismo. Un 15 % se ha fijado objetivos para reducir el uso del papel, mientras que otro 30 % reduce el uso del papel cuando puede, pero sin objetivos fijados (Imagen 2). El 42 % está tratando de crear un entorno en el que se reduzca el uso del papel, pero este seguirá siendo importante. España está a la cabeza. Un 2 % ya no utiliza papel y un 8 % ha fijado objetivos estrictos. Le sigue Alemania, donde el 9 % ha fijado objetivos estrictos para no utilizar nada de papel. Al frente se sitúan las organizaciones financieras y bancarias. Un 2 % ya no utiliza papel y un 7 % ha fijado objetivos estrictos. No obstante, también son las que afirman tener una mayor dependencia del papel y no cuentan con la posibilidad de poder desprenderse de él (8 %). Muchas organizaciones en el sector financiero y bancario reciben grandes cantidades de papel y todavía están en proceso de migrar a un entorno más digitalizado. Es probable que se centren más hacia un entorno sin papel a medida que avance el tiempo.

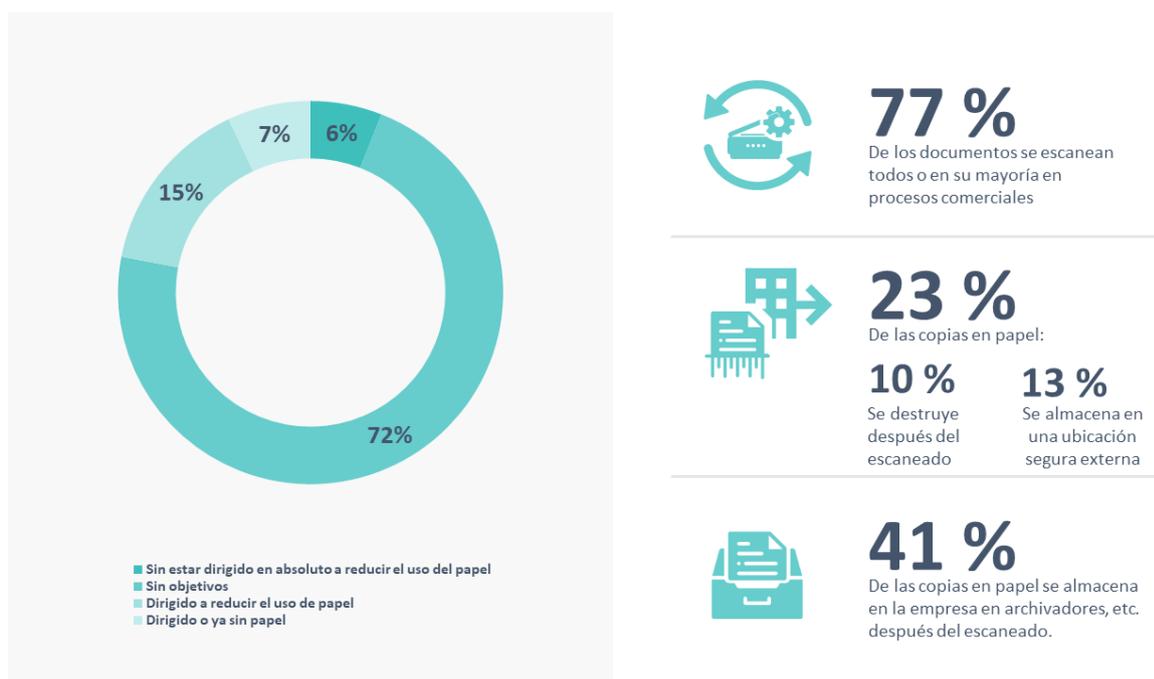


Imagen 2. Opiniones sobre prescindir del papel y lo que ocurre con los artículos escaneados

Tras el escaneo, el 77 % incorpora la mayoría o la totalidad de los elementos digitalizados dentro de los procesos comerciales. Italia va en cabeza. El 46 % declara que incorpora todos los elementos escaneados en los procesos comerciales y un 37 % declara que incorpora la mayoría. El 42 % de las organizaciones del sector financiero y bancario indica que todos los elementos escaneados se incorporan directamente en los procesos comerciales. Solo el 10 % de los documentos en papel se destruye de forma segura. El Reino Unido va al frente, con el 15 %, al igual que el sector gubernamental y las administraciones públicas, con un 13 %. De media otro 13 % se asegura en ubicaciones remotas. Aquí Italia va a la cabeza con el 17 %. Un 35 % se almacena en un lugar centralizado dentro de la organización. Sin embargo, el 41 % se queda en algún lugar de la organización, lo que puede presentar riesgos para la seguridad y limita la capacidad de auditoría de la ubicación en la que se encuentra físicamente el documento o su contenido. Este tipo de almacenamiento ocupa espacio que se podría destinar a otros propósitos: el papel podría (y debería) ser destruido de manera segura siempre que sea posible. También cabe señalar que los datos digitalizados, una vez incorporados a un sistema de administración de documentos de la empresa, cuentan con funciones de búsqueda y recuperación mucho más eficaces, y permiten la auditoría de documentos interna o externa en cualquier momento. En muchos sectores, como el de servicios financieros, dicha función es imprescindible.

La persistente necesidad de papel

En cuanto al motivo por el que las organizaciones ven el papel como una necesidad constante, un 39 % afirma que es por motivos legales, un 29 % indica que es para satisfacer las necesidades de sus clientes y un 25 % explica que es una preferencia de los empleados (Imagen 3). El Reino Unido (45 %) y Alemania (44 %) indican con mayor frecuencia motivos legales, al igual que el sector gubernamental y las administraciones públicas (46 %). Los motivos legales para conservar el papel tienen cada vez menos peso: muchos gobiernos prefieren u ordenan que se mantengan registros digitalizados de ciertos documentos o canales digitales de determinados tipos de información para fines de auditoría y facilidad de búsqueda. Quocirca les recomienda a las organizaciones que digitalicen cuanto puedan y controlen el almacenamiento de los registros resultantes, cuyos metadatos pueden proporcionar evidencias de edición, eliminación, etc., en caso de que surja la necesidad.

Mientras que se puede poner fin a la dependencia del papel de los empleados, lograr lo mismo con los clientes puede ser más difícil. No obstante, las organizaciones que tratan presencialmente con clientes están empezando a ofrecer facturas y recibos electrónicos, y los clientes se están acostumbrando a esto. Si el cliente pertenece a otra organización, se enfrentará a los mismos problemas: querrá reducir el uso de papel siempre que sea posible y probablemente está abierto a procesar directamente documentación electrónica.

Este cambio no ocurrirá rápidamente, dado que un gran porcentaje de la documentación seguirá llegando a las puertas de la organización en papel en el futuro inmediato. Cualquier cambio hacia un entorno con un menor uso del papel requerirá escáneres de la calidad y el tipo adecuados. El escáner adecuado podrá implementar conductas en las que se emplee menos papel en toda la organización y, por lo tanto, comunicarse con clientes y proveedores para crear procesos más directos y eficaces.



Imagen 3. Motivos para mantener el papel y principales documentos digitales y en papel

El 48 % de las organizaciones solo utiliza nóminas/salarios digitales y almacenan el 41 % de las fotografías digitalmente, lo que no sorprende en la era actual de la fotografía digital. Por otra parte, el 31 % de las organizaciones almacenan tarjetas de visita exclusivamente en papel. Más preocupante para la seguridad y por motivos de auditoría es el hecho de que el 22 % solo almacena contratos en papel y el 17 % almacena documentos de identificación únicamente en papel.

Parece que se ha extendido la creencia de que se debe conservar el papel por motivos legales. Sin embargo, legislaciones cumplidas en todo el mundo, como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de cumplimiento obligatorio en la UE, sobre la forma de almacenamiento de la información de identidad hacen que sea ilegal dejar ningún documento con información de identidad personal en un entorno poco seguro. Asimismo,

puede conllevar multas cuantiosas para la organización. Del mismo modo, los documentos contractuales contienen información confidencial tanto de la organización emisora como de la empresa con la que se establece el contrato y puede repercutir en la reputación legal y de la marca. Con el crecimiento continuado de la aceptación de la validez de la documentación firmada en formato digital, parece que es hora de replantearse esta situación.

La digitalización como impulsor de la eficiencia y la eficacia

El papel es un mal necesario: muchos proveedores siguen empleando el papel como medio para emitir facturas o firmar contratos y a los clientes les gusta tener copias en papel de los recibos, manuales de usuario, etc. No obstante, el papel supone un problema a muchos niveles: es una fuente de errores, es difícil de gestionar, no contribuye a los objetivos de sostenibilidad y es cada vez más difícil de administrar por motivos legales.

Cuando el papel se digitaliza tan pronto como es posible, puede ser introducido en los flujos de trabajo de los negocios en los que es posible aplicar mejores funciones de control y auditoría, de modo que se logra una mejor gestión de la seguridad de la información. Muchas organizaciones están implementando cambios para contribuir a la automatización, y la digitalización es uno de los pasos más importantes hacia la automatización de los flujos de información tanto entre organizaciones como dentro de las mismas.



Imagen 4. Planes y motivos para la digitalización

En efecto, el 68 % tiene planes presupuestados en curso de cara a los proyectos de digitalización y solo el 6 % no tiene ningún plan (Imagen 4). España va al frente, un 76 % de los encuestados ha reunido fondos para proyectos de digitalización, aunque en el Reino Unido más encuestados cuentan con planes completos (29 %). El sector financiero y bancario va en cabeza, un 77 % tiene fondos asignados. En el Informe sobre inteligencia organizacional 2020 de Fujitsu sobre escáneres documentales, encargado antes del COVID-19 para PFU, el 35 % de los encuestados no tenía ningún plan fijo de cara a la digitalización. Esto demuestra que la pandemia ha llevado a las organizaciones a redirigir sus esfuerzos y enfatizar la necesidad de la digitalización. Los principales motivos detrás de estos planes varían. Hay quienes necesitan una infraestructura de TI más ágil y adaptable para prevenir posibles contingencias, mientras que otros tratan de mejorar la experiencia de sus clientes y protegerse ante las incertidumbres del mercado. De nuevo, todo ello se ha visto potenciado por la COVID-19, debido a la prominente curva de aprendizaje a la que se han visto enfrentadas las organizaciones al gestionar plantillas dispersas, dado que muchos teletrabajaban debido a la pandemia de la COVID-19 y muchos siguen haciéndolo, al menos parcialmente. De acuerdo con el Informe sobre inteligencia organizacional, el 27 % considera que la transformación digital mejora la eficiencia operativa y facilita el crecimiento de las empresas. Además, un 24 % opina que les ha ayudado a mantener su posición en el sector. No obstante, el eje central ha pasado a ser las estrategias de supervivencia comercial.

Con tantos planes en marcha para proyectos de digitalización, las organizaciones deben encarar el aspecto principal del problema: cómo asegurar la digitalización de toda su información en un primer lugar.

El escaneado como paso fundamental de la digitalización

En cuanto a las opiniones de los encuestados con respecto del escaneado, el 44 % coincide en mayor o menor medida en que se trata de un paso fundamental hacia la digitalización (Imagen 5). El 50 % de los encuestados españoles está totalmente de acuerdo, mientras que solo el 17 % de los encuestados del Reino Unido comparte la misma opinión. Sin embargo, son pocos los que expresan un total desacuerdo con esta opinión. Anteriormente a la pandemia del COVID-19, el Informe sobre inteligencia organizacional 2020 de Fujitsu sobre escáneres documentales mostraba que el 54 % opinaba que la digitalización promovía dicho cambio. El estudio de Quocirca indica que un 36 % cree firmemente que los datos digitalizados son más fáciles de gestionar y el 33 % está convencido de que facilitan un mejor intercambio de la información. En ambos casos España va de nuevo en cabeza.



¿Cuáles crees que son las principales ventajas de una información digital bien organizada?



Imagen 5. Opiniones sobre la digitalización

Al considerar las principales ventajas de la información digital bien organizada, el 30 % la ve como una manera más fácil de compartir información (España a la cabeza con un 33 % y el sector gubernamental y las administraciones públicas con un 37 %), el 30 % como una simplificación de los procesos (Italia a la cabeza con un 38 % y el sector gubernamental y las administraciones públicas con un 34 %), el 29 % como una manera de evitar perder el tiempo (Francia a la cabeza con un 43 % y el sector financiero y bancario con un 32 %) y el 25 % como una mejora de la productividad en el lugar de trabajo (Alemania a la cabeza con un 35 % y sector gubernamental y las administraciones públicas con un 31 %). Se piensa que la digitalización de la información es beneficiosa tanto para la organización como para sus empleados; el problema está en cómo se lleva a cabo.

Satisfacción con los escáneres y planes de sustitución

Hay varios problemas que surgen de la opinión de los encuestados sobre la capacidad de sus escáneres para gestionar una transición hacia la digitalización.

¿Cuál es tu grado de satisfacción con tus escáneres actuales?

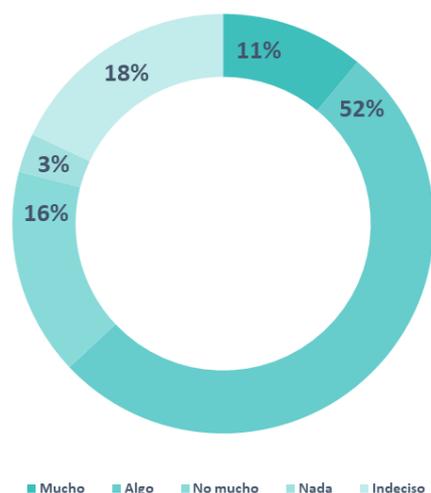


Imagen 6. Satisfacción con los escáneres y planes para sustituir escáneres o aumentar su número.

Solo el 11 % de los encuestados está completamente satisfecho con sus escáneres (Imagen 6). El bajo nivel de satisfacción generalizado puede deberse a varios motivos, como la falta de ciertas funciones en sus escáneres actuales, los escáneres que no se adecúan al trabajo o una total insatisfacción al utilizar el escáner. Como es evidente, estos motivos provocan que muchos usuarios sientan la necesidad de sustituir sus escáneres actuales. En total, el 62 % busca sustituir algunos (53 %) o todos (9 %) sus escáneres. Un 13 % adicional busca comprar más dispositivos, encabezados por Italia con un 19 % y Alemania con un 15 %. Quienes tienen únicamente escáneres especializados tienen más probabilidades de querer adquirir dispositivos adicionales. Un 24 % coincide con esta afirmación. Quienes utilizan únicamente impresoras multifunción tienen menos probabilidades de sustituir o comprar dispositivos adicionales. Un 62 % afirma que es poco probable.

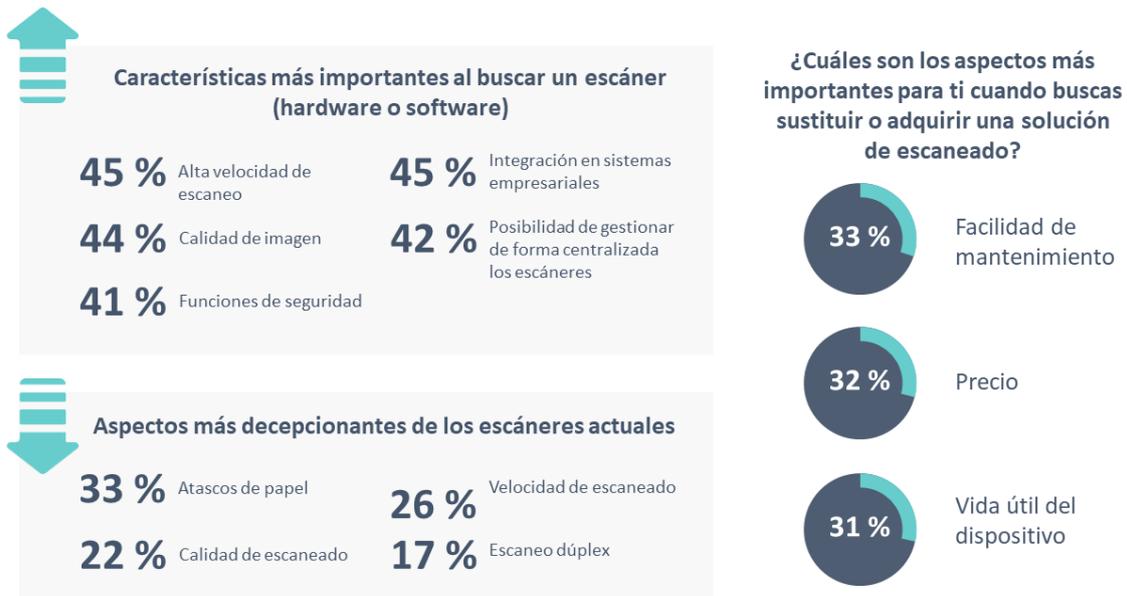


Imagen 7. La importancia de diferentes aspectos al sopesar un nuevo escáner y la insatisfacción con los dispositivos en uso

Respecto a lo que se busca al comprar un nuevo escáner, el 45 % considera que el escaneado de alta velocidad es el factor más importante (62 % en Francia y 49 % en el sector sanitario), otro 45 % valora más la integración con los sistemas de su empresa (51 % en el Reino Unido y 49 % en el sector financiero y bancario). Un 44 % menciona también la calidad de imagen (50 % en España y 46 % en los sectores gubernamental y sanitario, así como en las administraciones públicas) (Imagen 7). Con respecto a sus escáneres actuales, el 33 % está descontento por los errores de procesamiento y los atascos (47 % en el Reino Unido y 37 % en los sectores gubernamental y sanitario, así como en las administraciones públicas), el 26 % está insatisfecho con la velocidad de sus escáneres actuales (30 % en el Reino Unido y 26 % en los sectores financieros, bancarios y sanitarios) y el 22 % muestra descontento con la calidad del escaneado (27 % en España y 25 % en el sector financiero y bancario).

Expectativas frente a la realidad

El estudio indica que existe una diferencia entre lo que los usuarios quieren y lo que esperan recibir. No ayuda que las tres principales consideraciones sean la facilidad del mantenimiento, el precio y la vida útil del dispositivo. Para compensar esta diferencia, deben optimizarse las nuevas adquisiciones y presentarse en torno a la adecuación a las necesidades de la organización, en lugar de argumentar principalmente en cuanto al precio.

Al ir a por un escáner más barato, es posible que no satisfaga los requisitos necesarios, en especial los relacionados con la calidad del hardware, lo que puede conllevar errores de procesamiento, una velocidad menor y una peor calidad de escaneado: las tres principales áreas de insatisfacción en relación a los escáneres actuales. Un precio más bajo puede conllevar unos gastos mucho mayores con el tiempo al tener en cuenta aspectos como el mayor mantenimiento, la baja calidad y el tiempo perdido. Además, tratar de sacarle un mayor uso a los escáneres existentes para ahorrar dinero puede resultar en una pérdida de la utilidad de los escáneres en la organización. A medida que los escáneres van quedando obsoletos, cuentan con menos funciones que los nuevos sistemas, pueden comenzar a dar problemas debido a la antigüedad de las piezas y el precio del mantenimiento puede aumentar. A pesar de que un fácil mantenimiento (incluido el acceso a piezas a un precio y en un tiempo razonables) puede ampliar la vida útil de un escáner, las organizaciones deben priorizar el tipo de escáneres que se deben utilizar, incorporar nuevos escáneres con las funciones necesarias en un método en cascada para asegurar que el conjunto de los dispositivos siga cumpliendo con las necesidades del negocio.

Los cuatro impactos más negativos según los encuestados son áreas en las que escoger un escáner más robusto y de alta calidad puede aliviar los problemas (Imagen 8). Los elementos mal escaneados u omitidos son indicadores de que los alimentadores de documentos no están funcionando como deberían; el tiempo perdido en mantenimientos planificados o de otro tipo es un indicador de que los escáneres no son tan robustos o no se están supervisando tan bien como deberían. El aumento de la supervisión centralizada y la administración de los escáneres desde un entorno central puede dar lugar a un entorno predictivo a tiempo: los escáneres pueden informar cuando consideran que se va a producir un problema, y es posible solicitar las piezas y tenerlas preparadas para su instalación, reduciendo así el tiempo de mantenimiento y manteniendo unos niveles de disponibilidad altos.

¿Cuál de los siguientes impactos comerciales negativos has sufrido como resultado de tu entorno de escaneado actual?



Imagen 8. Impactos negativos en el negocio que conllevan la necesidad de sustituir los escáneres

Otro elemento que repercute en la experiencia de los usuarios es el conocimiento necesario para sacarle el máximo partido al escáner. Lo reafirma el 19 %, que indica que la facilidad de la experiencia de usuario es un

factor importante a tener en cuenta a la hora de comprar un nuevo escáner. Otro 32 % busca un sistema de menús rápido.

Conclusiones

Las organizaciones están tratando de moverse hacia un entorno más digitalizado para poder optimizar sus procesos comerciales y reducir el tiempo perdido al trabajar con el papel y los procesos manuales. Por ello, las organizaciones necesitan analizar el método para digitalizar el papel lo antes posible. Aunque es posible reducir en gran medida el uso del papel dentro de las organizaciones a través de la formación de los empleados y de los sistemas de flujos de trabajo del negocio, los papeles que llegan a la organización desde proveedores y clientes seguirán suponiendo un reto en el futuro inmediato.

Es por esto que las organizaciones deben asegurarse de tener las herramientas adecuadas a su disposición para incorporar rápida y eficazmente el papel al formato digital. Las que se ven en la necesidad de incorporar grandes volúmenes de papel deben buscar escáneres con potentes funciones de procesamiento automático de documentos y protección de los papeles para evitar errores de procesamiento, atascos y tener que escanear de nuevo. También se deben considerar las soluciones que impiden otras amenazas para la productividad operativa; prácticamente cualquier cosa que evite duplicar esfuerzos. El tiempo de mantenimiento tiene en especial un gran impacto en la productividad, esté planificado (mantenimiento programado) o no. En las organizaciones cuyos elementos puedan incluir documentos de diferentes tamaños y formas, las tecnologías como el control de ajuste automático pueden conseguir que se escaneen con éxito elementos torcidos en el mismo lote, sin tener que pasar tiempo organizándolos. La capacidad de gestionar cómodamente artículos dañados o más gruesos, junto con una buena profundidad de campo permite trabajar con folletos de ser necesario.

Para las organizaciones que reciben muchos formularios, las funciones de reconocimiento de formularios, extraer automáticamente los datos e incorporarlos dentro de los sistemas son necesarias para aumentar la eficiencia. Estas funciones, así como el impacto en el sistema de documentos con mala calidad, harán que la precisión del OCR, que depende de la calidad de las imágenes, se vuelva todavía más crítica a la hora de evitar gastos ocultos derivados de los elementos escaneados con mala calidad.

Otro aspecto a tener en cuenta es el manejo sencillo de los escáneres escogidos tanto para usuarios habituales como ocasionales. Los sistemas complejos o la mala experiencia de usuario impedirán que saquen el máximo partido al escáner; puede que incluso los lleve a no querer utilizarlos en absoluto. Además, la facilidad de integración con otros sistemas de la empresa será clave para maximizar el retorno de la inversión que las soluciones de escaneado ofrecen con los esfuerzos de los procesos de transformación digital.

En general, las organizaciones necesitan tener escáneres de alta calidad mientras progresan hacia la digitalización y obtienen beneficios en términos de cumplimiento, facilidad de gestión y distribución de los datos, eficiencia de procesos y ahorro de espacio. Aunque las impresoras multifunción son útiles para escanear ocasionalmente, unas impresoras especializadas que pueden satisfacer de manera segura todos los objetivos serán necesarias para gozar de la calidad, el volumen y las funciones al completo.

Acerca de Quocirca

Quocirca es una empresa global de investigación e información de mercado especializada en el análisis de la convergencia de las tecnologías digitales y de impresión en el espacio laboral del futuro.

Desde 2006, Quocirca ha desempeñado un papel influyente en el asesoramiento a los clientes durante cambios drásticos en el mercado. Nuestros servicios de asesoramiento e investigación están al frente de los servicios de impresión y el mercado de soluciones y cuenta con la confianza de clientes que buscan nuevas estrategias para tratar con tecnologías disruptivas.

Quocirca ha sido pionera en la investigación de muchas áreas de mercado emergentes. Hace más de 10 años fuimos los primeros en analizar el panorama del mercado global competitivo de los servicios de impresión gestionados (MPS) y realizamos la primera revisión competitiva global del mercado de seguridad de impresión. Más recientemente Quocirca ha reforzado su liderazgo y su estrategia única de mercado, y ha publicado el primer estudio que observa el futuro inteligente conectado de la impresión en el espacio de trabajo digital. El [estudio Global Print 2025](#) proporciona información sin precedentes sobre el impacto de la disrupción digital, tanto desde la perspectiva de un ejecutivo del sector como la de un usuario final.

Para consultar más información, visita www.quocirca.com.

Derechos de uso

Es necesario obtener permiso para citar cualquier información de este informe. Consulta la [política de citación](#) de Quocirca para obtener más información.

Aviso:

Este informe ha sido redactado independientemente por Quocirca. Durante la preparación de este informe, Quocirca ha hablado con varios proveedores relacionados con las áreas mencionadas. Agradecemos el tiempo y los conocimientos ofrecidos.

Quocirca ha recabado información de varias fuentes al redactar este análisis. Estas fuentes incluyen, entre otros, a los propios proveedores. Aunque Quocirca ha tratado de validar la información recibida en medida de lo posible, Quocirca no se responsabiliza de ningún error contenido en la información proporcionada.

Aunque Quocirca ha adoptado las medidas a su alcance para asegurar que la información proporcionada en este informe sea veraz y refleje las condiciones reales del mercado, Quocirca no asume ninguna responsabilidad sobre la fiabilidad final de la información presentada. Por lo tanto, Quocirca renuncia expresamente a toda garantía y reclamación sobre la validez de los datos aquí expuestos, incluidas todas las pérdidas consecuentes incurridas por cualquier organización o individuo que tome una decisión en base a dichos datos.

Todos los nombres de marcas y de productos son marcas registradas o marcas de servicios de sus respectivos titulares.

© Copyright 2022, Quocirca. Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducida, almacenada en un sistema de recuperación, ni transmitida de ninguna forma o por cualquier método, electrónico, mecánico, fotocopia, grabación o cualquier otro tipo sin el consentimiento expreso por escrito de Quocirca. La información aquí contenida está sujeta a cambios sin previo aviso. Todas las otras marcas registradas aquí mencionadas son propiedad de sus respectivos dueños.