

La bonne solution pour votre entreprise

Une partie de la série
Transformation numérique
Brother



Rapport de leadership d'opinion
basé sur la recherche

www.brother.ch

Utiliser au mieux votre budget technologie

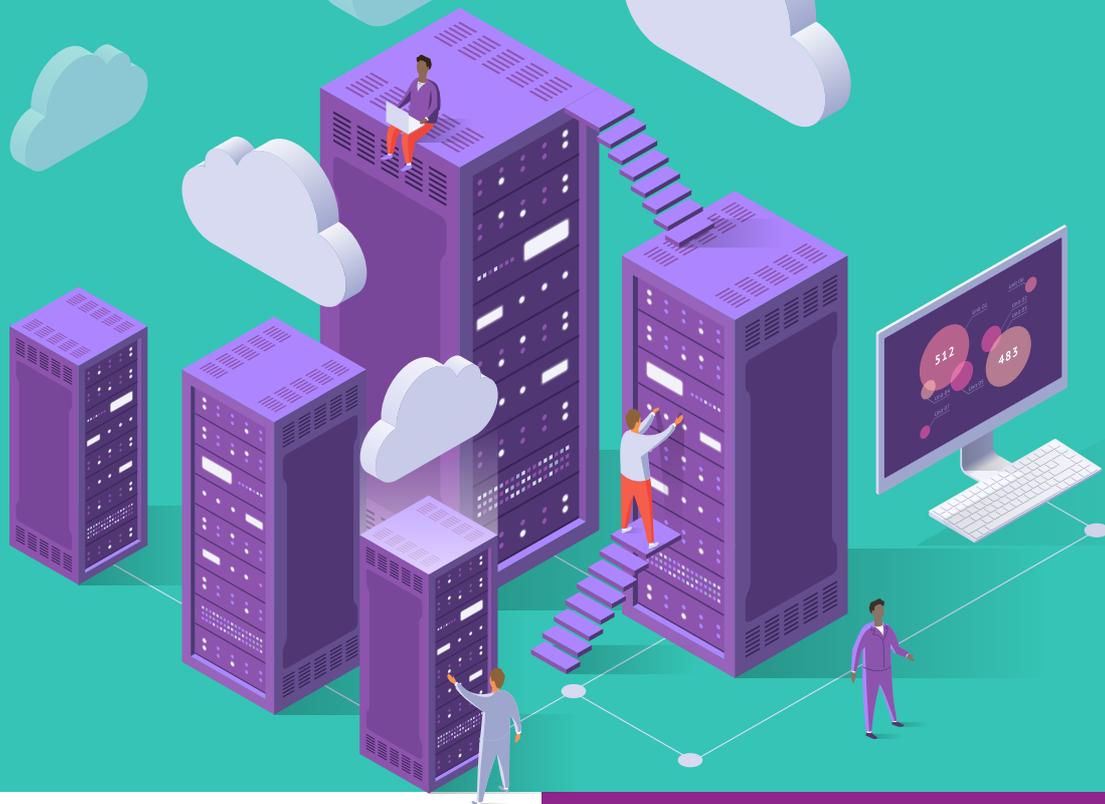
La technologie est au cœur de la réussite des entreprises. Cependant, il est vital de dépenser les budgets technologie les plus judicieusement possible et de ne pas acheter du matériel juste pour dépenser le budget.

Cela vaut aussi pour l'écosystème d'impression. L'impression a toujours été un poste de dépense majeur pour les entreprises, mais c'est un domaine qui se complexifie en raison des avancées technologiques. Aussi les entreprises doivent-elles bien réfléchir aux solutions à adopter.

Nos recherches montrent qu'il y a trois choses que les entreprises doivent faire pour gérer leur matériel moderne de façon à optimiser l'efficacité de l'écosystème d'impression tout en réduisant les coûts. Premièrement, les entreprises se mettent à louer leurs équipements d'impression plutôt que de les acheter. Deuxièmement, certaines entreprises choisissent de restreindre le nombre de fournisseurs technologiques avec lesquels elles travaillent. Enfin, les entreprises qui réussissent tirent parti de l'expertise de leur fournisseur technologique pour comprendre le marché de plus en plus complexe des technologies d'impression et y prospérer.

Ce rapport est conçu pour aider les décideurs dans les petites et moyennes entreprises (PME) à identifier et à mettre en place des technologies d'impression transformatives de façon efficace au sein de leur entreprise. Il s'inscrit dans le cadre d'une série de rapports visant à informer les décideurs sur l'optimisation des technologies numériques au sein des petites et moyennes entreprises. Les rapports reposent sur un solide programme de recherche auprès de PME de la région EMEA. Cette série comprend quatre rapports sur les thèmes suivants:

- Flux de travail numériques
- La bonne solution pour votre entreprise
- Sécurité
- Durabilité



Accroître la productivité de la configuration d'impression

Les équipements, tels que les imprimantes et les scanners, doivent satisfaire deux critères fondamentaux. Côté opérationnel, ils doivent être fiables, avec peu de temps d'indisponibilité et à jour des dernières technologies. Côté performances, ils doivent optimiser l'efficacité. Pour ce faire, ils doivent être adaptés à leur usage et faciles à utiliser.

En matière d'imprimantes, cela se reflète dans les facteurs clés que les décideurs nous ont dit être les plus importants. Abstraction faite du prix de l'appareil, les entreprises recherchent un appareil facile à utiliser et à intégrer aux systèmes existants, doté des dernières technologies et d'un stockage dans le cloud, plus sûr, et qui se répare facilement et rapidement en cas de pépin.

Avec les progrès de la technologie, de plus en plus de systèmes sont utilisés dans les flux de travail professionnels. Souvent, ces systèmes exigent une expertise propriétaire spécifique pour donner le meilleur d'eux-mêmes. Il n'est pas évident pour les entreprises de savoir gérer les exigences de multiples systèmes et cela peut les éloigner de leur cœur de métier.

Principaux facteurs de choix d'une imprimante



Possibilité de réparer les pièces cassées (réparation modulaire)



Stockage dans le cloud



Facilité d'intégration aux systèmes existants



Technologie de pointe



Facilité d'utilisation

Migration vers les dépenses d'exploitation (OpEx)

Traditionnellement, les entreprises investissent dans leur matériel en amont, ce qui exige un apport initial en capital et implique des dépenses d'exploitation et de maintenance continues.

Mais l'investissement de départ peut être un poids pour les entreprises, parce que les actifs perdent rapidement de la valeur et deviennent obsolètes.

C'est pourquoi de plus en plus d'entreprises adoptent des modèles OpEx (Operational Expenditure ou dépenses d'exploitation) pour leurs investissements, en louant le matériel avec la maintenance gérée par le fournisseur. Nos données montrent que deux entreprises sur cinq louent une partie de leur matériel technologique, et une sur six la totalité.

Mais il reste encore beaucoup d'entreprises qui ne louent pas leur matériel technologique et qui sont prêtes à faire l'investissement de départ. C'est particulièrement le cas des petites PME employant entre 10 et 49 personnes, qui sont seulement un tiers environ (34%) à louer au moins un équipement.

Quand les entreprises commencent à louer leur équipement plutôt que d'investir dans le matériel en amont, elles constatent trois avantages nets: de grandes économies, des gains de temps sur les flux de travail et une solution optimale offrant la technologie la plus sécurisée et la plus moderne.

Les entreprises suivent cette tendance en adoptant des modèles OpEx pour leurs imprimantes. De plus en plus d'entreprises ont recours à la gestion déléguée des impressions (MPS). Il s'agit généralement de leur fournir une imprimante en location après évaluation de leurs besoins, de la surveiller en continu pour s'assurer qu'elle fonctionne de façon optimale, de la réapprovisionner automatiquement en encre et en toner, d'assurer la maintenance et les réparations et de facturer en fonction de la consommation.

Ainsi, les entreprises bénéficient de l'imprimante la mieux adaptée à leurs besoins sans perdre de ressources internes et de temps pour la maintenance.

Les 10 avantages de la location de votre matériel technologique par rapport à l'achat



Économies

- 1 Ne payez que ce que vous consommez
- 2 Réduction des coûts
- 3 Étalement des paiements pour soulager la trésorerie



Gain de temps et simplicité

- 4 Gain de temps sur la maintenance du matériel
- 5 Experts disponibles pour résoudre les problèmes de matériel
- 6 Moins d'ennuis liés à la maintenance du matériel
- 7 Concentrez-vous sur votre métier et externalisez les activités qui ne relèvent pas de votre compétence



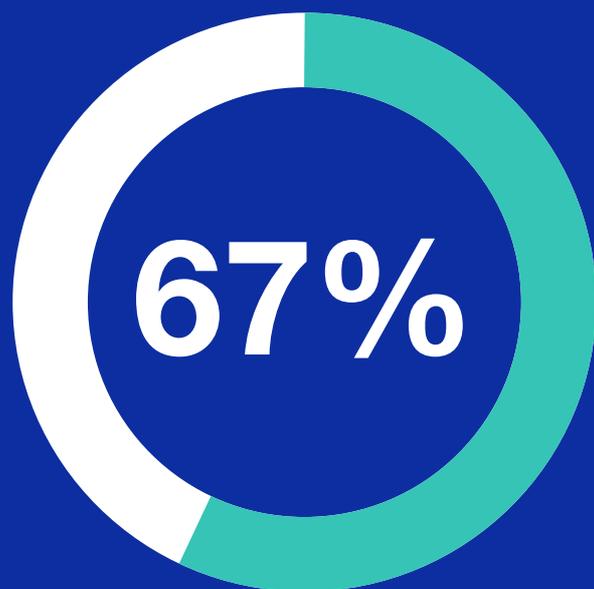
Solution optimale

- 8 Conseils d'experts pour le choix du meilleur matériel
- 9 Technologie automatiquement mise à niveau à la sortie de nouveaux modèles
- 10 Matériel à la pointe de la sécurité

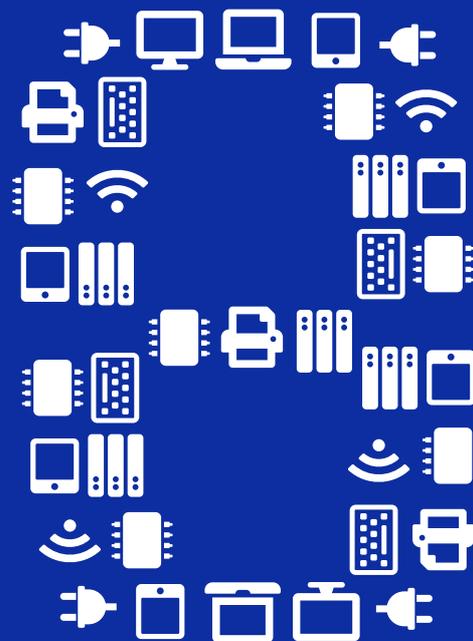
Consolidation des fournisseurs

Les actifs technologiques sont de plus en plus variés et complexes, et les entreprises se retrouvent avec un portefeuille de matériel et de logiciels bien plus vaste à optimiser et à entretenir. Souvent, cela implique de gérer et de financer un plus grand nombre de fournisseurs.

En 2019, une entreprise lambda travaillait en moyenne avec huit fournisseurs de matériel technologique différents, un chiffre en hausse sur trois ans.



Les deux tiers (67%) des entreprises envisagent de réduire le nombre de leurs fournisseurs de matériel technologique au cours des trois prochaines années.



8 fournisseurs de matériel technologique en moyenne

Ce scénario débouche souvent sur un mix ingérable de systèmes complexes et non intégrés. Les entreprises doivent commencer à réduire le nombre de leurs fournisseurs afin de mieux gérer leurs systèmes et les relations avec leurs fournisseurs.

Les entreprises commencent à consolider. Déjà, la moyenne est passée de huit fournisseurs de matériel technologique à six sur les 12 derniers mois. Ce chiffre devrait continuer à baisser, sachant que les deux tiers (67%) des entreprises envisagent de réduire le nombre de leurs fournisseurs de matériel technologique au cours des trois prochaines années.

Cette évolution devrait apporter des avantages significatifs. Trois quarts des entreprises affirment que cela simplifie la procédure (72%) avec moins de factures, un interlocuteur unique et une relation plus solide. Et il est plus facile de contrôler la sécurité avec un seul fournisseur, ce qui contribue à renforcer la sécurité. Près de trois quarts des entreprises (71%) déclarent également que cela améliore la qualité de service, avec une relation de proximité avec le gestionnaire de compte, des systèmes mieux adaptés à leurs besoins spécifiques et une résolution plus rapide des problèmes. Enfin, les achats groupés permettent de réaliser des économies, de mieux négocier et de simplifier l'intégration des systèmes.

Profitez de l'expertise de votre fournisseur technologique

Qu'elle soit utilisée pour imprimer, pour copier ou pour numériser, l'imprimante est un pilier des flux de travail efficaces au sein des entreprises et elle peut considérablement alléger la charge administrative. Il est donc particulièrement important d'investir dans les bonnes technologies afin de mettre en place les bons appareils et les bons services pour répondre aux exigences spécifiques des flux de travail. Cependant, les décideurs responsables de la maintenance des équipements d'impression ne disposent pas toujours des compétences en interne pour assurer le déploiement des bonnes technologies.

Votre fournisseur d'imprimantes est le mieux placé pour procéder à une évaluation complète des besoins de votre entreprise et vous recommander l'appareil et les services répondant le mieux à vos attentes. Il peut aussi assurer la maintenance correcte des systèmes d'impression plus complexes. En effet, plus ils offrent de fonctionnalités, plus ils sont complexes à gérer.

Pourtant, si trois quarts des entreprises (78%) ont un contrat en cours avec leurs fournisseurs d'imprimantes, elles ne reçoivent majoritairement qu'un service basique couvrant le matériel, l'entretien et/ou le réapprovisionnement automatique en encre, en toner ou en autres consommables.

Pour l'immense majorité des entreprises, un critère important est que les appareils soient le moins souvent possible hors service, et elles sont tout aussi nombreuses à attacher de l'importance à une intervention rapide de l'assistance en cas de pépin. Moins de la moitié des entreprises (47%) bénéficient de l'entretien et des réparations assurés par le fabricant, et moins d'un tiers (30%) reçoivent une évaluation de leurs besoins de leur fournisseur d'imprimantes.

Celles qui louent leur matériel d'impression indiquent que les avantages les plus décisifs ont notamment trait à l'expertise du fournisseur: 28% apprécient de pouvoir faire appel à des experts pour résoudre les problèmes et 27% trouvent l'expertise utile pour choisir les solutions les plus adaptées à leur situation.

Simplicité

- Moins de factures
- Interlocuteur unique
- Gestion des relations facilitée
- Contrôles de sécurité plus faciles

Service

- Niveau de service plus élevé
- Relation de proximité avec le gestionnaire de compte
- Solution plus adaptée aux besoins spécifiques de votre entreprise

Efficacité

- Économies sur les achats groupés
- Intégration simplifiée entre les équipements technologiques
- Plus de pouvoir de négociation lors de l'achat





Les entreprises qui reconnaissent l'importance de la disponibilité de leurs imprimantes comparées à celles qui bénéficient actuellement de services en ce sens:



82%

des entreprises trouvent important que leur imprimante ne soit jamais ou presque jamais hors service



47%

bénéficient de réparations de leur fabricant



30%

bénéficient d'une évaluation de leurs besoins par leur fournisseur d'imprimantes

Vous tourner vers vos fournisseurs de confiance pour obtenir des solutions intelligentes de flux de travail intégrés permet à votre entreprise et à ses employés de se concentrer sur les tâches à forte valeur ajoutée.

Les PME ont tout à gagner à réduire le nombre de leurs fournisseurs, car travailler avec moins de fournisseurs permet de nouer de meilleures relations avec eux. Les fournisseurs comprennent alors mieux l'environnement d'impression et mettent leur expertise au service de leurs clients.

L'approche Brother

Brother propose une gestion déléguée des impressions (MPS) complète mais flexible, conçue pour répondre aux attentes spécifiques de votre entreprise.

Notre assistance «At your side» est au cœur de notre offre. Elle signifie que nous faisons tout notre possible pour que votre entreprise ait des MPS efficaces, profitables au quotidien, et que nous sommes disponibles quand vous avez besoin de nous. Tout commence par un entretien avec les spécialistes de Brother pour faire le point sur vos besoins et vos difficultés. Notre approche comprend trois phases: l'évaluation, la transition et l'optimisation. Chaque phase offre plusieurs options de service pour créer une solution spécialement adaptée à vos besoins.

Phase d'évaluation: Élaborer la gestion déléguée des impressions idéale pour vous

La phase d'évaluation s'attache à comprendre les besoins de votre entreprise et les habitudes d'impression de vos utilisateurs. Le but est d'élaborer une solution durable, optimisée et personnalisable, qui mette les bonnes imprimantes au bon endroit dans votre entreprise. Nous effectuons un audit des actifs, et nous évaluons la productivité des utilisateurs et le parc d'impression actuel.

Cet audit étudie le coût total de possession, les exigences de sécurité et les politiques d'impression, la productivité des utilisateurs et le degré d'utilisation des imprimantes, et les politiques de RSE et les objectifs de développement durable. Nous développons alors une solution sur mesure qui optimise l'efficacité et réduit les coûts cachés, pour une approche plus équilibrée.

Phase de transition: Tout mettre en place

Nous savons que les changements informatiques à l'échelle de l'entreprise peuvent être un véritable terrain miné et entraîner toutes sortes de problèmes et de risques. Nous avons développé une suite de services exceptionnelle dans notre phase de transition pour vous permettre de passer aux MPS Brother sans accroc et sans risque.

Notre équipe s'occupe de tout: livraison, installation, configuration, implémentation, formation du personnel et fourniture des supports associés. Nous mettons au rebut vos vieux appareils conformément à la législation en vigueur et nous intégrons les processus de l'assistance des MPS à votre propre assistance. Ainsi, le projet est extrêmement bien géré et la transition vers les MPS Brother est fluide pour tous vos collaborateurs.

Phase d'optimisation: S'assurer que tout fonctionne parfaitement

L'optimisation consiste à s'assurer que tout fonctionne du mieux possible. Elle implique une aide préventive et réactive de Brother. Dans le cadre de nos bilans périodiques, notre équipe passe en revue avec vous les exigences opérationnelles au quotidien. Nous évaluons en continu la disponibilité, la capacité et l'utilisation des appareils pour vérifier si vos MPS vous donnent le maximum, même quand vos besoins changent. Cette évaluation permanente de vos besoins nous permet de garantir que vos MPS vous soient aussi utiles à la fin du contrat qu'elles l'étaient au début.





Pour conclure

Nos recherches montrent qu'il est vital pour les décideurs de s'intéresser à la façon exacte dont les technologies d'impression sont mises en place dans l'entreprise et aux appareils qu'ils veulent acheter.

La transition vers un modèle OpEx offre plus de flexibilité dans le temps quant aux appareils requis. Les entreprises risquent ainsi moins de se retrouver coincées avec du matériel qu'elles ont acheté mais dont elles n'ont plus besoin. Ce modèle permet aussi aux PME d'externaliser la maintenance pour que l'équipement fonctionne toujours de façon optimale.

Du fait de la complexité des technologies d'impression, les PME ont généralement vu le nombre de leurs fournisseurs technologiques augmenter considérablement ces dernières années. Beaucoup cherchent donc à le réduire afin de gérer plus facilement leur portefeuille de technologies.

Travailler avec moins de fournisseurs permet de nouer des relations plus proches avec eux et donc de faire plus facilement appel à leur expertise.

Cependant, une mise en œuvre efficace ne suffit pas. Les décideurs doivent comprendre les technologies requises pour optimiser les flux de travail et savoir comment les mettre en place de façon sûre et durable. Les autres rapports de la série Transformation numérique abordent ces sujets plus en détail.

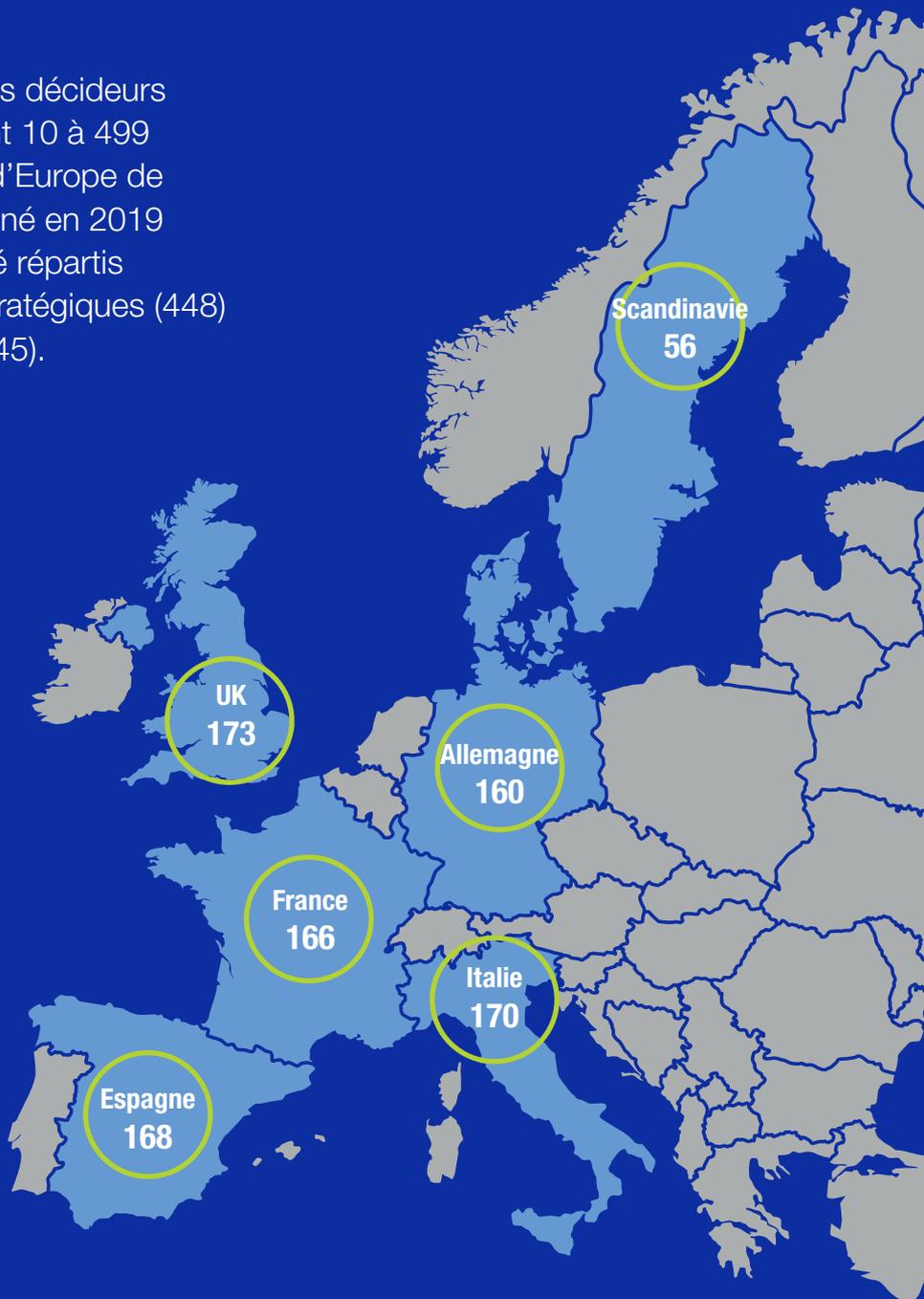
Notre méthodologie

Ce rapport repose sur 893 enquêtes en ligne auprès de responsables informatiques et de décideurs au sein des entreprises.

Les responsables informatiques et les décideurs travaillaient dans des PME employant 10 à 499 personnes dans plusieurs marchés d'Europe de l'Ouest. Le travail de terrain a été mené en 2019 et début 2020. Les entretiens ont été répartis équitablement entre les décideurs stratégiques (448) et les responsables informatiques (445).

Principaux secteurs étudiés:

-  Santé - 152
-  Commerce - 117
-  Logistique - 113
-  Hôtellerie - 81
-  Transport et stockage - 62
-  Services aux entreprises - 65
-  Industrie - 54
-  Services financiers - 53
-  Éducation - 51
-  Construction - 39



Les autres secteurs étudiés sont l'énergie, l'industrie pharmaceutique, l'agriculture, la défense, l'immobilier, les sports et loisirs.

Les recherches ont été menées par le cabinet d'étude de marché Savanta.

Tenez-vous au courant des dernières tendances

avec nos autres rapports de la série Transformation numérique Brother.

À paraître prochainement



brother

at your side

www.brother.ch

Brother (Suisse) SA

Täferenstrasse 30, Case postale, CH-5405 Dättwil

Tél: 0844 484 111

info@brother.ch