brother
at your side

Implementar la solución tecnológica adecuada para el negocio

Segundo informe de la serie de Transformación Digital realizado por Brother

Informe

Extraído de una investigación de mercado

brother.es

Sacar el máximo partido del presupuesto para tecnología

La tecnología es la base del éxito empresarial. Sin embargo, es importante gastar el presupuesto destinado a ella de la manera más eficiente posible y no comprar equipos por el mero hecho de hacerlo.

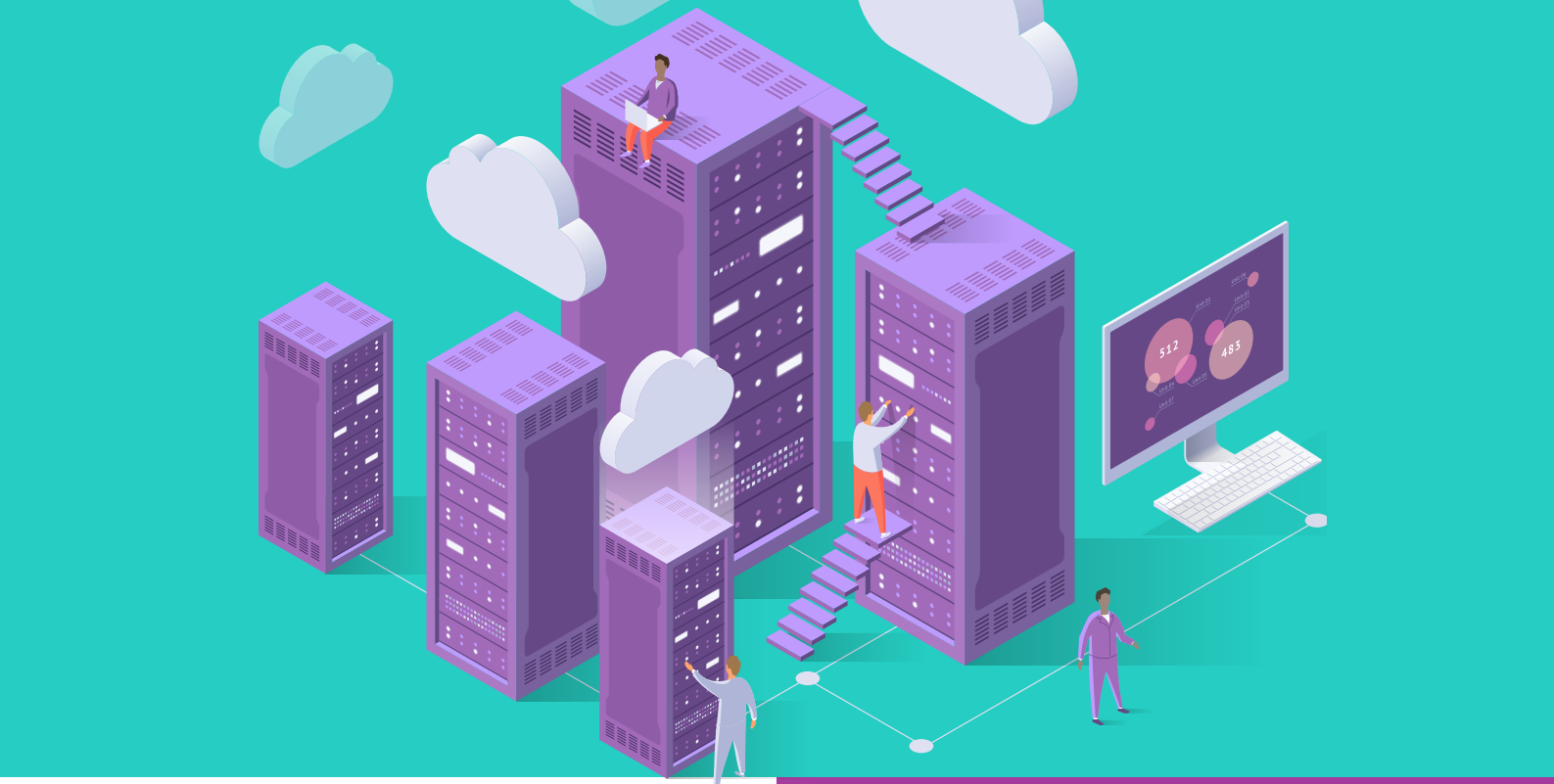
El parque de impresión no es ajeno a esto. Es un área que siempre ha constituido un gasto empresarial importante y que se está haciendo cada vez más compleja debido a los constantes avances tecnológicos, lo que significa que las empresas tienen que pensar cuidadosamente qué soluciones van a adoptar.

Este informe demuestra cuáles son las tres formas principales en que las empresas deben gestionar su nuevo hardware de impresión con el fin de maximizar la eficiencia y minimizar costes al mismo tiempo. Primero, vemos que hay una evolución hacia un modelo de renting o alquiler de los equipos de impresión, en lugar de una compra directa. En segundo lugar, cada vez más empresas eligen trabajar con un número menor de proveedores de tecnología que en años anteriores. Y finalmente, las empresas más exitosas aprovechan la experiencia de su proveedor tecnológico para entender y destacar en el mercado de la tecnología de impresión, cada vez más complejo.

Este informe está pensado para ayudar a los directivos y decisores de medianas y grandes empresas a identificar e implementar una tecnología de impresión transformadora de forma eficiente. Forma parte de una serie de informes que pretenden ayudar a entender cuál es la mejor manera de utilizar las tecnologías digitales dentro de la empresa. Hemos basado las conclusiones en investigaciones de mercado realizadas entre directivos y decisores de un amplio rango de pymes y grandes empresas en la región de EMEA.

Este documento forma parte de una serie de cuatro informes, cada uno centrado en uno de los siguientes temas:

- Flujos de trabajo digitales
- Implementar la solución adecuada para el negocio
- Seguridad
- Sostenibilidad



Maximizar la productividad de los equipos de impresión

Los dispositivos que forman parte de los flujos de trabajo, como las impresoras y escáneres, necesitan cumplir dos criterios fundamentales: a nivel operacional, han de ser fiables, tener un tiempo de inactividad mínimo y que estén actualizados según las últimas tecnologías. En cuanto al rendimiento, deben optimizar la eficiencia. Para lograrlo tienen que ser fáciles de usar y aptos para su función.

En el contexto de los dispositivos de impresión, esto va en línea con los factores clave que los decisores empresariales nos dicen que son los más importantes para ellos. Dejando aparte el coste, las empresas buscan equipos: que sean fáciles de usar, que puedan integrarse con el resto de sistemas ya instalados, que tengan tecnología actualizada y que utilicen almacenamiento en la nube - más seguro y fácil de arreglar en caso de que algo vaya mal -.

Con la evolución constante de la tecnología, cada vez hay más sistemas que dan soporte a los procesos empresariales, y muchos de ellos requieren un conocimiento específico para poder aprovecharlos al máximo. Tener las habilidades necesarias para gestionar los requerimientos de diversos sistemas puede ser un reto para las empresas y se corre el riesgo de desviar la atención de las tareas clave del negocio.

Factores clave para elegir un equipo de impresión

- Capacidad de reparar componentes cuando se estropean (reparación modular)
- Almacenamiento en la nube
- Fácil integración con los sistemas existentes
- Tecnología actualizada
- Fácil de usar

Hacia el modelo de Gasto Operacional (OpEx)

Tradicionalmente las empresas han invertido en su hardware por adelantado lo que supone, además del desembolso de capital, un gasto continuado en operación y mantenimiento (O&M).

La inversión inicial puede ser un problema para las empresas, a lo que se suma el hecho de que los equipos se deprecian rápidamente, pierden valor y quedan obsoletos.

Por eso estamos empezando a ver cómo las empresas cambian hacia modelos basados en el gasto operacional (Operational Expenditure u OpEx) en los que alquilan el hardware incluyendo el mantenimiento por parte del proveedor. Nuestros datos muestran que dos de cada cinco empresas tienen alguna parte de su hardware en formato renting, y una de cada seis lo tiene todo bajo este modelo.

Pero aún hay una cantidad significativa de empresas que no están alquilando sus equipos y que siguen comprándolos. Esto es más común entre las empresas más pequeñas (entre 10 y 49 empleados). De ellas solo un tercio (34%) alquila alguna parte de sus equipos.

Cuando las empresas empiezan a alquilar sus dispositivos en lugar de invertir en ellos por adelantado ven tres claros beneficios: una mayor eficiencia financiera, ahorro de tiempo en los procesos y disponer de la solución óptima con la tecnología más segura y actualizada.

Las empresas están siguiendo esta tendencia de los modelos OpEx con sus impresoras. Cada vez son más las que empiezan a usar Servicios Gestionados de Impresión (MPS, por sus siglas en inglés), que les ofrecen el alquiler de equipos de impresión según una evaluación previa de sus necesidades, incluyendo monitorización continuada para asegurar que todo funciona a un nivel óptimo, reposición automática de consumibles, mantenimiento y reparaciones, así como facturación por uso.

Esto, en última instancia, garantiza a las empresas que disponen del mejor equipo de impresión para sus necesidades específicas, al mismo tiempo que evitan perder recursos internos y tiempo en el mantenimiento.

Diez beneficios principales de alquilar los dispositivos tecnológicos en lugar de comprarlos

Beneficio económico

1. Solo se paga por lo que se usa
2. Ahorro de costes
3. Posibilidad de distribuir los pagos para aliviar el *cash flow* de la empresa

Ahorro de tiempo

4. Ahorro del tiempo dedicado al mantenimiento de las máquinas
5. Disponibilidad de expertos para la asistencia en caso de incidencia
6. Reducción de las interrupciones por el mantenimiento de los equipos
7. Capacidad para centrarse en el negocio y externalizar actividades

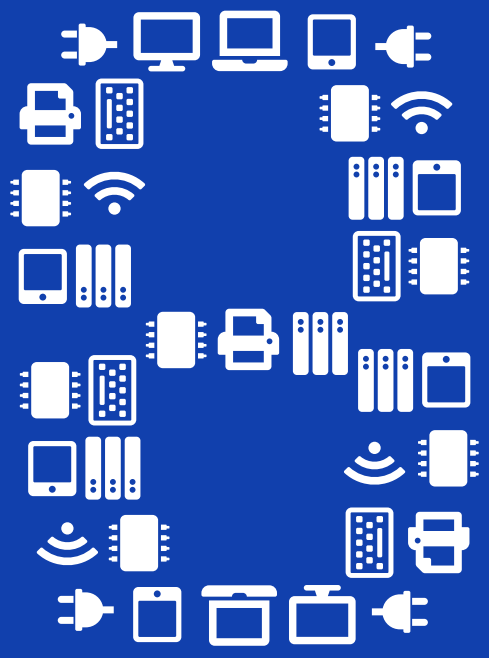
Solución óptima

8. Asesoramiento sobre el mejor hardware para la empresa
9. Tecnología siempre actualizada cuando se lanzan nuevos modelos
10. Seguridad avanzada y actualizada en los dispositivos

Consolidación de los proveedores

Al aumentar el rango y complejidad de las necesidades tecnológicas, las empresas se enfrentan a un porfolio de hardware y software cada vez más amplio que deben actualizar y mantener. Esto muchas veces implica trabajar con una base de proveedores cada vez más grande.

En 2019 una empresa trabajaba, de media, con ocho proveedores de hardware distintos, más que solo tres años antes.

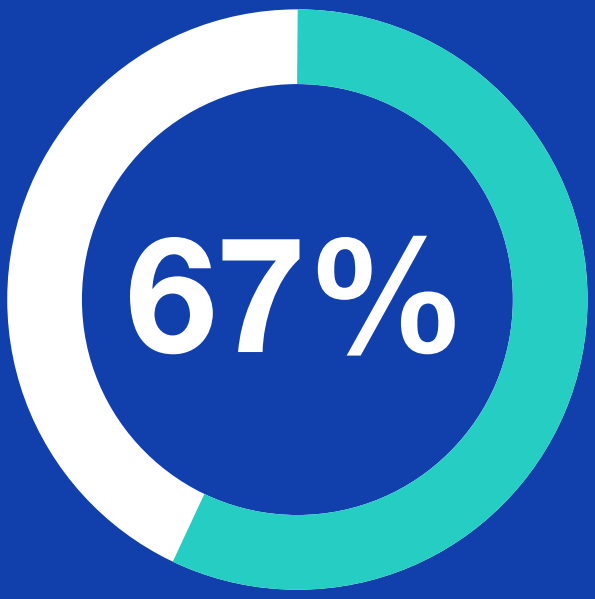


8 proveedores de hardware tecnológico de media

Este escenario muchas veces nos lleva a tener una mezcla compleja y difícil de manejar de sistemas que no están completamente integrados. Es hora de que las empresas empiecen a consolidar el número de proveedores con los que trabajan porque esto les ayudará a gestionar mejor tanto sus sistemas como las relaciones con ellos.

Todo indica que muchas empresas ya están empezando a hacerlo: la media ha bajado de ocho proveedores de hardware a seis en los últimos seis meses, y es probable que esta cifra siga disminuyendo, ya que dos tercios de las empresas **(67%)** aseguran estar considerando consolidar su número de proveedores de hardware a lo largo de los próximos tres años.

Se espera que esto aporte beneficios significativos. Tres cuartos **(72%)** aseguran que simplifica los procesos por tener menos facturas, se reduce a un solo punto de contacto y se crea una relación más cercana. Además, es más fácil verificar la seguridad de un solo proveedor, lo que les ayuda a mantener sus propios niveles de seguridad. Una proporción similar **(71%)** afirma que la reducción mejora la calidad del servicio, gracias a una relación más cercana con el responsable de la cuenta, sistemas mejor adaptados a sus necesidades específicas y resolución de los problemas más rápida y fácilmente. Finalmente, también hay beneficios en eficiencia como economías por compras al por mayor, una mayor capacidad de negociación y una integración de sistemas más sencilla.



En los próximos tres años dos tercios (67%) de las empresas están considerando reducir su número de proveedores de hardware.

Aprovecha el expertise de tu proveedor tecnológico

La impresora, ya se utilice para imprimir, hacer copias o escanear, es una parte integral de los procesos empresariales y tiene la capacidad de reducir gran parte de la carga administrativa. Invertir en la tecnología apropiada para asegurar que contamos con los mejores equipos y servicios para cubrir las necesidades es, por tanto, de importancia crítica. Sin embargo, muchas veces incluso quienes toman la decisión de comprar y se encargan de mantener estos equipos de impresión, no cuentan con el conocimiento y experiencia necesarios para asegurar que se están utilizando las tecnologías adecuadas.

El proveedor de impresión estará más capacitado para llevar a cabo una evaluación exhaustiva de las necesidades de la organización y será capaz de recomendar el equipo y servicios óptimos. También puede asegurar que, incluso los sistemas de impresión más complejos reciben el mantenimiento que necesitan.

Aun así, aunque tres cuartos de las empresas (78%) cuentan con un contrato continuado con sus proveedores de impresión, la mayoría de ellos solo recibe un servicio básico de mantenimiento que cubre el hardware, averías y/o reposición automática de consumibles.

A pesar del hecho de que tener periodos de inactividad cortos o inexistentes en los equipos de impresión es fundamental para muchas empresas, y de que también son muchas las que aseguran que una atención rápida cuando algo va mal es importante, menos de la mitad (47%) dispone de servicio técnico por parte del fabricante, y menos de un tercio (30%) recibe una evaluación de necesidades de su proveedor de impresión.

Aquéllos que alquilan hardware de impresión sugieren que algunos de los beneficios más importantes de este modelo son los relacionados con el expertise del proveedor: un 28% asegura que valora tener un experto al teléfono cuando necesita asistencia, y un 27% está de acuerdo con que su experiencia y conocimiento es útil para entender qué soluciones se adaptarán mejor a sus necesidades.

Simplicidad

- Menos facturas
- Un solo contacto
- Fácil gestión de la relación
- Verificación de la seguridad más sencilla

Servicio

- Mejor nivel de servicio
- Relación más cercana con el gestor de la cuenta
- Más adaptado a las necesidades del negocio
- Resolución de problemas más sencilla

Eficiencia

- Ahorros por compras al por mayor
- Integración de tecnologías de hardware más sencilla
- Mejor poder de negociación para compras

Empresas que no tienen contratado un servicio de mantenimiento técnico comparadas con las que lo tienen:

82%

De las empresas afirman que es importante que su impresora no deje de funcionar o que el tiempo de inactividad sea muy corto

47%

Tiene servicio de reparaciones de su fabricante

30%

Recibe una evaluación de necesidades de su proveedor de impresión

Buscar un proveedor de confianza que ofrezca soluciones inteligentes e integradas para gestionar los flujos de trabajo permitirá a la empresa y a los empleados centrarse en tareas de mayor valor añadido.

Esto ofrece incluso un mayor incentivo para que las empresas consoliden a sus proveedores, puesto que trabajar con un menor número de fabricantes les permite forjar mejores relaciones con ellos. Los proveedores, por tanto, serán más capaces de entender el entorno de impresión y aplicar su experiencia y conocimientos al cliente con el que están trabajando.

La propuesta de Brother

Brother ofrece Servicios Gestionados de Impresión completos y flexibles, diseñados según las necesidades específicas de cada empresa.

La clave de nuestra propuesta es el mantenimiento 'At your side'. Esto significa que hacemos todo lo posible para asegurar que la empresa tiene una solución de servicios gestionados de impresión (MPS) eficiente, que beneficia al negocio cada día, y que estamos siempre disponibles para ayudar cuando se nos necesite. Se empieza con una consultoría con los especialistas de Brother para entender las necesidades y retos, proceso que se divide en tres fases: Evaluación, Implantación y Optimización. Cada una de ellas tiene distintas opciones de servicio que permitirán ofrecer una solución específicamente diseñada para cada necesidad.

Fase de Evaluación: Diseñamos el servicio perfecto para cada empresa

La Fase de Evaluación se centra en entender las necesidades del negocio y los hábitos de impresión. El objetivo es diseñar una solución sostenible, optimizada y personalizable, que asegure que los equipos adecuados están en el lugar correcto en la empresa. Llevaremos a cabo una auditoría, evaluando la productividad de los usuarios y la infraestructura del parque de impresoras existente.

Esta auditoria investigará elementos como el Coste Total de la Propiedad (TCO), los requerimientos de seguridad y políticas de impresión, la productividad del usuario y la utilización de las impresoras, así como las políticas de RSC y los objetivos de sostenibilidad. Finalmente, usaremos todo esto para desarrollar una solución diseñada a medida, que maximice la eficiencia y minimice los costes ocultos, obteniendo así la propuesta más equilibrada.

Fase de Implantación: Ponemos todo en su lugar

Entendemos que un cambio tecnológico que afecta a toda la organización puede ser delicado, lleno de potenciales problemas y riesgos. Para esta Fase de Implantación hemos desarrollado un conjunto de servicios que asegure que el paso a los Servicios Gestionados de Brother sea sencillo, eficiente y libre de esos riesgos.

Nuestro equipo cubre todo: desde el envío e instalación hasta la configuración e implementación, así como la formación del personal. También recogemos los equipos que dejen de estar en uso de manera segura - de acuerdo con la legislación vigente - e integramos los Servicios Gestionados de Impresión en el propio service desk. Todo este proceso se hace de forma progresiva y conforme a las necesidades del cliente, para tener un impacto mínimo en la actividad habitual de la empresa.

Fase de Optimización: Nos aseguramos de que todo funciona correctamente

La Fase de Optimización consiste en asegurarse de que todo funciona lo mejor posible. Implica un mantenimiento preventivo y reactivo por parte de Brother. En nuestras revisiones periódicas, nuestro equipo revisa las demandas y requerimientos operacionales del día a día. Continuamente evaluamos la disponibilidad del equipo, la capacidad y la utilización establecidos, de forma que los servicios gestionados funcionen lo mejor posible para la empresa, incluso aunque las necesidades vayan cambiando.

Todo esto es parte de cómo evaluamos las necesidades: de una forma consistente y asegurando que el servicio de impresión funciona igual de bien tanto al final del contrato como al principio.

Conclusiones

Nuestro informe muestra que, para los decisores, es vital considerar exactamente cómo la tecnología de impresión se implementa dentro de su organización, así como qué equipamiento necesitan adquirir

Cambiar hacia un modelo OpEx permite un mayor grado de flexibilidad a lo largo del tiempo sobre qué dispositivos se necesitan, reduciendo el riesgo de que las empresas se condicionen por un hardware que han comprado pero que ya no necesitan. Este modelo también permite a las empresas externalizar el mantenimiento, de forma que el equipo siga funcionando de la mejor manera posible.

La complejidad del panorama tecnológico de impresión implica que las empresas han visto cómo su número de proveedores tecnológicos se ha incrementado en los últimos años. Como consecuencia, muchos buscan consolidar los proveedores que utilizan para que la gestión de su porfolio tecnológico sea más sencilla.

Trabajar con menos proveedores permite a las empresas crear relaciones más cercanas y así utilizar su *expertise* en el área de impresión.

Sin embargo, una buena implantación no es suficiente. Los decisores tienen que entender que las tecnologías deben favorecer unos flujos de trabajo eficientes, y saber cómo implementar estas tecnologías de forma segura y sostenible. El resto de los informes de esta serie Transformación Digital aportan más información sobre estos aspectos.

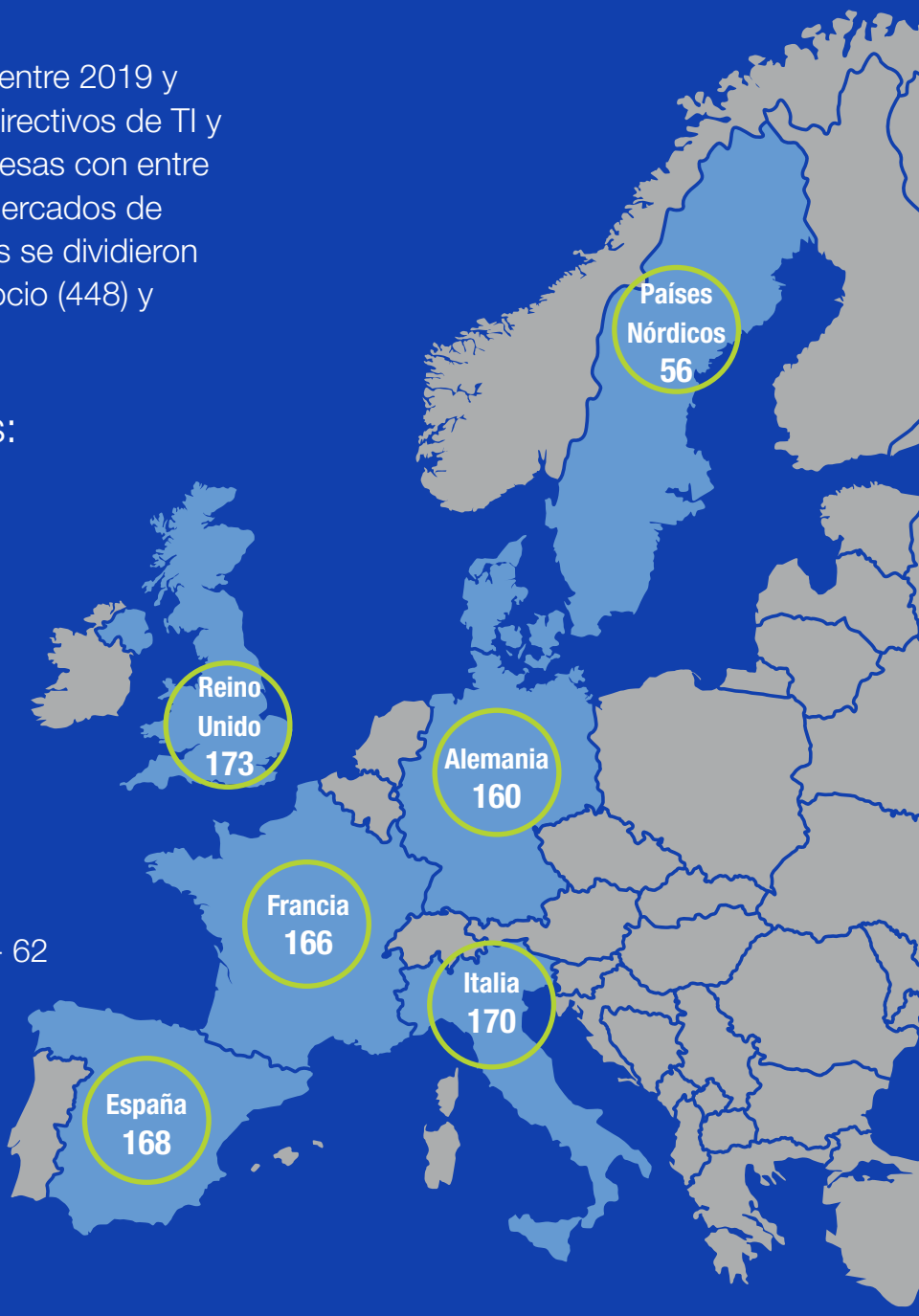
Nuestra metodología

Este informe se basa en 893 encuestas online a decisores empresariales y de TI.

El trabajo de campo se llevó a cabo entre 2019 y principios de 2020 entrevistando a directivos de TI y decisores de pymes y grandes empresas con entre 10 y 499 empleados en diferentes mercados de Europa Occidental. Los cuestionarios se dividieron entre decisores estratégicos de negocio (448) y directivos de TI (445).

Sectores clave entrevistados:

- Sanidad - 152
- Retail - 117
- Logística - 113
- Hostelería - 81
- Transporte y almacenamiento - 62
- Servicios profesionales - 65
- Fabricantes - 54
- Servicios financieros - 53
- Educación - 51
- Construcción - 39



También se realizaron entrevistas en otros sectores incluyendo energía, farmacia, agricultura, defensa, inmobiliaria, deportes y entretenimiento.

El informe ha sido llevado a cabo por la empresa de investigación de mercados Savanta.

Consigue la serie completa

Próximos informes de la serie Transformación Digital realizados por Brother.

brother
at your side

brother.es

Brother Iberia, S.L.U.
Edificio Brother
C/Julián Camarillo, nº 57
Tel: + 34 91 655 75 70

Todas las especificaciones están sujetas a cambios sin previo aviso. Brother es una marca registrada de Brother Industries Ltd.
Todas las marcas y nombre de producto son marcas registradas de sus respectivas compañías