

Implementere riktig løsning for din bedrift

En del av Brother sin serie
om digital transformasjon



Forskningsbasert
rapport om tankelederskap

www.brother.no

Få maks ut av teknologibudsjettet

Teknologi er viktig for å lykkes med forretningsdrift. Det er imidlertid avgjørende at teknologibudsjettene brukes mest mulig effektivt, slik at man ikke kjøper maskinvare bare for å gjøre det.

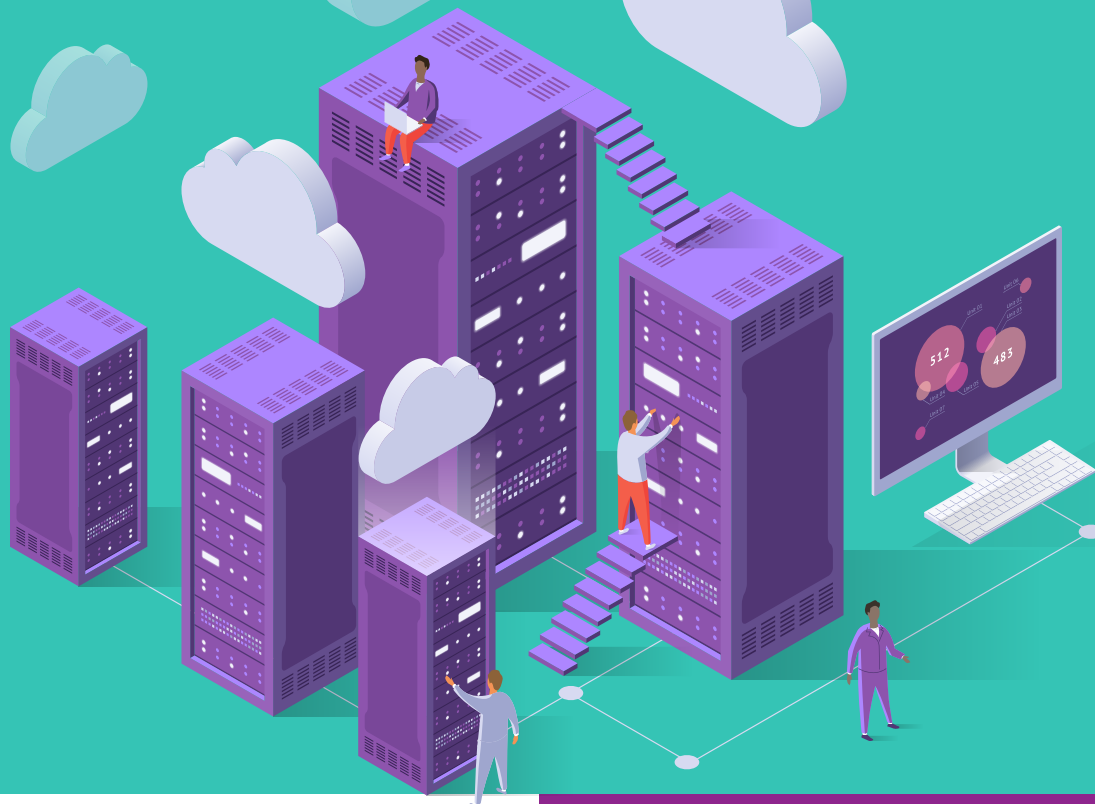
Det gjelder også økosystemet for utskrift: Utskrift har alltid vært en stor utgift for bedrifter. Det er imidlertid et område som blir stadig mer komplekst på grunn av fremskritt innen utskriftsteknologi. Og det innebærer at bedrifter må tenke grundig gjennom hvilke løsninger de vil ta i bruk.

Forskningen vår viser at hvis bedrifter vil gjøre mest mulig effektiv bruk av økosystemet sitt for utskrift og samtidig minimere kostnadene, er det tre sentrale måter de må håndtere moderne maskinvare på. For det første går organisasjoner over til å lease utskriftsutstyr fremfor å kjøpe det. For det andre ser vi at bedrifter velger å ha færre teknologileverandører enn de har hatt de siste årene. For det tredje utnytter fremgangsrike organisasjoner teknologileverandørens ekspertise for å forstå og lykkes i et stadig mer komplekst marked for utskriftsteknologi.

Hensikten med denne rapporten er å hjelpe små og mellomstore bedrifter (SMB-er) med å identifisere og implementere nyskapende utskriftsteknologi på en effektiv måte innenfor organisasjonen. Den inngår i en serie der formålet er å informere beslutningstakere om hvordan de best kan utnytte digital teknologi i små og mellomstore organisasjoner. Rapportene er basert på omfattende forskning som er gjennomført blant beslutningstakere i SMB-er i EMEA-regionen*. Serien består av fire rapporter, én for hvert av følgende temaer:

- digitale arbeidsflyter
- implementering av riktig løsning for din bedrift
- sikkerhet
- bærekraft

*Europa, Midtøsten og Afrika



En mest mulig produktiv utskriftsløsning

Ressurser i en arbeidsflyt – for eksempel skrivere og skannere – må oppfylle to grunnleggende kriterier. Når det gjelder drift, må de være pålitelige, ha lite nedetid og være oppdatert med siste nytt innen teknologi. Når det gjelder ytelse, må de ha optimal effektivitet. For å oppfylle disse to kriteriene må de være tilpasset formålet og enkle å bruke.

I sammenheng med utskriftsenheter ser vi dette på hvilke faktorer beslutningstakere i bedrifter mener er viktigst. Hvis vi ser bort fra pris, ser bedrifter etter enheter som er brukervennlige og kan integreres med eksisterende systemer, har oppdatert teknologi og bruker skylagring, siden det er sikrere og enkelt og raskt kan repareres hvis noe går galt.

Etter hvert som teknologien utvikler seg, dukker det opp stadig flere systemer som støtter arbeidsflyter i bedrifter. Ofte krever disse systemene spesifikk, proprietær ekspertise hvis man skal få maks ut av dem. Å ha de nødvendige ferdighetene til å håndtere flere systemkrav kan være en utfordring for bedrifter, og det kan ta oppmerksomheten bort fra kjernevirksomheten.

De viktigste faktorene ved valg av utskriftsenhet



Mulighet til å reparere deler når de går i stykker (modulreparasjon)



Skylagring



Enkel integrering med eksisterende systemer



Oppdatert teknologi



Brukervennlighet

På vei mot OpEx (Operational Expenditure)

Tradisjonelt har bedrifter betalt for maskinvare på forskudd. Det har medført både kapitalutgifter ved anskaffelse og kontinuerlig investering i drift og vedlikehold.

En slik investering kan imidlertid være et stort økonomisk løft for bedrifter. Samtidig synker selve enhetene raskt i verdi og blir utdaterte.

Som et resultat av dette begynner bedrifter å gå over til OpEx-modeller (Operational Expenditure, altså driftsutgifter) når de investerer. Det innebærer at de leaser maskinvare, og at leverandøren står for pågående vedlikehold. Våre data viser at to av fem bedrifter leaser deler av maskinvaren sin, mens én av seks bedrifter leaser stort sett all maskinvare.

Det finnes imidlertid fortsatt mange som ikke leaser maskinvare, og som er villige til å betale for investeringene på forskudd. Dette er spesielt vanlig blant små SMB-er med mellom 10 og 49 ansatte. Av disse er det bare rundt en tredjedel (34 %) som leaser utstyr.

Når bedrifter først begynner å lease utstyr fremfor å betale for maskinvare på forskudd, oppdager de at det har klare fordeler: De oppnår økt finansiell effektivitet, sparer tid i arbeidsflyten og har alltid tilgang til den optimale løsningen med den sikreste og mest oppdaterte teknologien.

Nå følger bedrifter trenden med OpEx-modeller når de anskaffer skrivere. Stadig flere bedrifter går over til Managed Print Services (MPS). Det gir dem ofte en leaset utskriftsenhet basert på en forhåndsvurdering av bedriftens behov, pågående overvåking for å sikre at enheten fungerer optimalt, automatisk påfyll av blekk og toner, vedlikehold og reparasjoner samt fakturering med utgangspunkt i bruk.

Resultatet er at bedriftene får den skriveren som best oppfyller deres spesifikke behov. Samtidig slipper de å bruke interne ressurser og tid på pågående vedlikehold.

10 største fordeler ved å lease maskinvare fremfor å betale på forskudd



Økonomisk gunstig

- 1 Betaler bare for det vi bruker
- 2 Kostnadsbesparelser
- 3 Mulighet til å dele opp betalingen og dermed forbedre likviditeten



Sparer tid og får færre problemer

- 4 Bruker mindre tid på vedlikehold av maskinvare
- 5 Tilgang til eksperter ved problemer med maskinvaren
- 6 Mindre problemer med vedlikehold av maskinvare
- 7 Mulighet til å fokusere på kjernevirksomhet og sette ut andre oppgaver



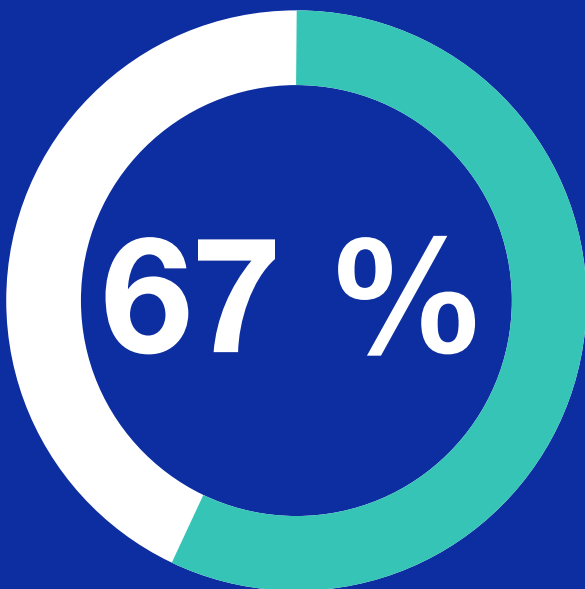
Sikrer at vi har den optimale løsningen

- 8 Tilgang til ekspertise som gir råd om valg av maskinvare
- 9 Automatisk oppgradering av teknologien når nyere modeller lanseres
- 10 Får mest mulig oppdatert sikkerhet på maskinvaren

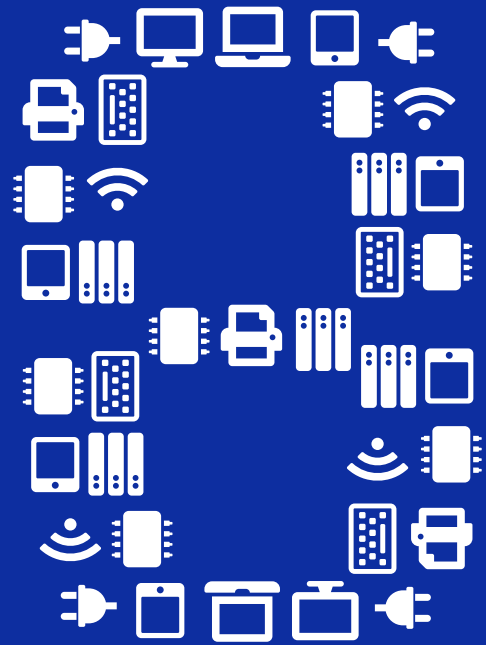
Leverandør-konsolidering

Etter hvert som utvalget av teknologiressurser og kompleksiteten deres øker, får bedriftene en større portefølje med maskinvare og programvare de må optimalisere og vedlikeholde. Dette medfører ofte også at bedriftene må administrere og betale flere leverandører.

I 2019 hadde bedrifter i gjennomsnitt åtte ulike maskinvareleverandører på tvers av organisasjonen, noe som er flere enn de hadde bare tre år før.



To tredjedeler (**67 %**) av bedriftene vurderer en ytterligere konsolidering av antall maskinvareleverandører i løpet av de neste tre årene.



Gjennomsnitt: 8 maskinvare-leverandører

Dette scenarioet fører ofte til en kompleks og uhåndterlig blanding av systemer som ikke er fullstendig integrert med hverandre. Det er på tide at bedrifter begynner å konsolidere antall leverandører, slik at det blir enklere å håndtere både systemene og leverandørrelasjonene.

Bedriftene har begynt konsolideringen. I løpet av de siste tolv månedene har gjennomsnittlig antall maskinvareleverandører allerede gått ned fra åtte til seks. Antallet vil sannsynligvis fortsette å gå ned, siden to tredjedeler (**67 %**) av bedriftene vurderer en ytterligere konsolidering av antall maskinvareleverandører de bruker, i løpet av de neste tre årene.

Det forventes at dette vil gi vesentlige fordeler. Tre fjerdedeler (**72 %**) sier at det forenkler prosessen: færre fakturaer, ett kontaktpunkt og en styrket relasjon. Dessuten er det enklere å sikkerhetskontrollere én leverandør, noe som bidrar til å ivareta høy sikkerhet. Nesten tre fjerdedeler (**71 %**) sier også at det gir bedre servicekvalitet, med et nærmere forhold til kontaktpersonen, systemer som er bedre tilpasset organisasjonens spesifikke behov, og raskere problemløsning. I tillegg kan man oppnå effektivitetsgevinster i form av kvantumsrabatt, økt forhandlingsstyrke og enklere systemintegrering.

Dra nytte av teknologi-leverandørens ekspertise

Skriveren – enten den brukes til utskrift, kopiering, eller skanning – er en vesentlig del av en hensiktsmessig arbeidsflyt, og den kan bidra til en betydelig reduksjon i administrativt arbeid. Å investere i riktig teknologi er derfor avgjørende for å sikre at man har de riktige enhetene og tjenestene for å oppfylle spesifikke krav til arbeidsflyt. Men det er ikke gitt at beslutningstakere med ansvar for å vedlikeholde utskriftsutstyr har den nødvendige ekspertisen internt for å sikre at bedriften tar i bruk riktig teknologi.

Bedriftens leverandør av skriverenheter bør ha det beste utgangspunktet for å foreta en omfattende vurdering av organisasjonens utskriftsbehov og kunne anbefale de enhetene og tjenestene som best oppfyller disse behovene. De kan også sørge for riktig vedlikehold av mer komplekse utskriftssystemer, for etter hvert som systemene får flere funksjoner, blir det mer krevende å vedlikeholde dem.

Men selv om tre fjerdedeler av bedriftene (**78 %**) har en løpende avtale med skriverleverandøren, får de fleste av disse bare en grunnleggende tjeneste som dekker maskinvare, service og/eller automatisk påfyll av blekk, toner eller andre forbruksvarer.

Selv om lite eller ingen nedetid er et viktig kriterium for de aller fleste bedriftene, sier like mange at det er viktig å få rask hjelp når noe går galt. Under halvparten av bedriftene (**47 %**) får service og reparasjon fra produsenten, og under en tredjedel (**30 %**) av bedriftene får en behovsvurdering fra utskriftsleverandøren sin.

De som leaser skrivere, antyder at noen av de viktigste fordelene er knyttet til leverandørens ekspertise: **28 %** sier at de setter pris på å ha tilgang til eksperter som kan hjelpe dem hvis de har problemer, og **27 %** mener at ekspertise er nyttig for å forstå hvilke løsninger som er best tilpasset deres behov.

Enkelhet	Service	Effektivitet
Færre fakturaer	Høyere servicenivå	Kostnadsbesparelser pga. kvantumsrabatt
Ett kontaktpunkt	Nærmere forhold til kontaktperson	Enklere integrering på tvers av maskinvare
Enklere håndtering av relasjon	Bedre tilpasset bedriften	Økt forhandlingsstyrke ved innkjøp
Enklere sikkerhetskontroller	Enklere å løse problemer når de oppstår	





Bedrifter som erkjenner viktigheten av å sørge for at skriveren fungerer, sammenlignet med de som nå mottar dette som en tjeneste:

Hvis du lar leverandører du stoler på, levere intelligente og integrerte arbeidsflyt-løsninger, vil bedriften og medarbeiderne kunne fokusere på de oppgavene som skaper mest nytteverdi.

Dette gir SMB-er enda mer insentiv til å konsolidere leverandører. Ved å samarbeide med færre leverandører kan bedriftene nemlig bygge opp bedre relasjoner til dem. Dette innebærer at leverandørene vil bli bedre i stand til å forstå utskriftsmiljøet og bruke ekspertisen sin på organisasjonene de jobber med.



82 %

Sier det er viktig at skriveren deres har lite eller ingen nedetid



47 %

Får reparasjoner utført av produsenten



30 %

Får behovsvurdering fra utskriftsleverandørene

Brother sin tilnærming

Brother tilbyr omfattende, men fleksible Managed Print Services (MPS) som er basert på de spesifikke behovene i bedriften.

Sentralt i tilbudet er vår «At your side»-støtte. Det innebærer at vi gjør vårt ytterste for å sikre at bedriften din har en effektiv MPS-løsning som gagnar bedriften hver eneste dag, og at vi hjelper deg når du trenger oss. Vi begynner med en konsultasjon med en av våre spesialister for å kartlegge deres behov og utfordringer. Prosessen består av tre faser: vurdering, overgang og optimalisering. Hver fase består av flere servicealternativer, noe som gjør det mulig å skape en løsning spesielt tilpasset deres behov.

Vurderingsfase: sette sammen en perfekt Managed Print Service

Vurderingsfasen handler om å forstå bedriftens behov og brukernes utskriftsvaner. Målet er å sette sammen en bærekraftig, optimalisert løsning som kan tilpasses, slik at bedriften får riktige skrivere på riktige steder. Vi går gjennom bedriftens ressurser og vurderer brukerproduktivitet og gjeldende infrastruktur for utskrift.

I denne gjennomgangen ser vi på aspekter som livsløpskostnader (TCO), sikkerhetskrav og retningslinjer for utskrift, brukerproduktivitet og skriverutnyttelse samt retningslinjer for samfunnsansvar og bærekraftsmål. Dette bruker vi til å utvikle en løsning som er tilpasset bedriftens behov, og som vil maksimere effektiviteten og minimere de skjulte kostnadene – noe som til syvende og sist resulterer i en mer balansert tilnærming.

Overgangsfase: få alt på plass

Vi er klar over at bedriftsomfattende IT-endringer kan være et minefelt med tanke på potensielle problemer og nye risikofaktorer. Overgangsfasen består av en enestående samling tjenester vi har utviklet for å sørge for at overgangen til Brother MPS blir myk, effektiv og risikofri.

Teamet vårt tar seg av alt fra levering og installasjon til konfigurering og implementering, opplæring av medarbeidere og levering av tilhørende materiell. Vi sørger også for avfallshåndtering av gamle enheter i henhold til gjeldende lover og regler, og vi integrerer servicedesk-prosessen for MPS med bedriftens egen servicedesk. Resultatet er en svært god prosjektgjennomføring og en myk overgang til Brother MPS for hele organisasjonen.

Optimaliseringsfase: sørge for at alt fungerer som det skal

Optimalisering handler om å sørge for at alt fungerer best mulig. Det omfatter både forebyggende og reaktiv støtte fra Brother. Som del av våre jevnlige forretningsgjennomganger med dere ser teamet vårt på krav og behov knyttet til den daglige driften. Gjennom en kontinuerlig vurdering av enhetenes tilgjengelighet, kapasitet og utnyttelse finner vi ut om bedriftens MPS fungerer optimalt, også etter hvert som behovene endrer seg. Dette inngår i måten vi hele tiden vurderer behovene deres på, og sikrer at MPS-løsningen fungerer like godt mot slutten av avtaleperioden som i begynnelsen.





Noen tanker til slutt

Forskningen vår viser at det er avgjørende at beslutningstakere tenker gjennom nøyaktig hvordan utskriftsteknologi skal implementeres i organisasjonen deres, samt hva slags utstyr de ønsker å kjøpe.

Å gå over til en OpEx-modell vil på sikt gi større fleksibilitet når det gjelder hvilke enheter man trenger. Dette reduserer risikoen for at organisasjoner blir sittende med maskinvare de har kjøpt, men ikke lenger har behov for. Denne modellen gjør det også mulig for SMB-er å sette ut vedlikeholdet til leverandører, slik at utstyret fungerer mest mulig optimalt.

Siden utskriftsteknologi har blitt et stadig mer komplekst område, har de fleste SMB-er de siste årene opplevd en betydelig økning i antall leverandører. Derfor ønsker mange å konsolidere leverandørene de bruker, slik at bedriftens teknologiportefølje blir enklere å håndtere.

Ved å ha færre leverandører kan bedriftene også skape nærmere relasjoner, noe som gjør det enklere å dra nytte av ekspertisen til leverandører av utskriftsteknologi.

Effektiv implementering er imidlertid ikke nok. Beslutningstakere må forstå teknologien som kreves for å utvikle effektive arbeidsflyter, og hvordan den kan implementeres på en sikker og bærekraftig måte.

De andre rapportene i denne serien om digital transformasjon inneholder mer informasjon om disse temaene.

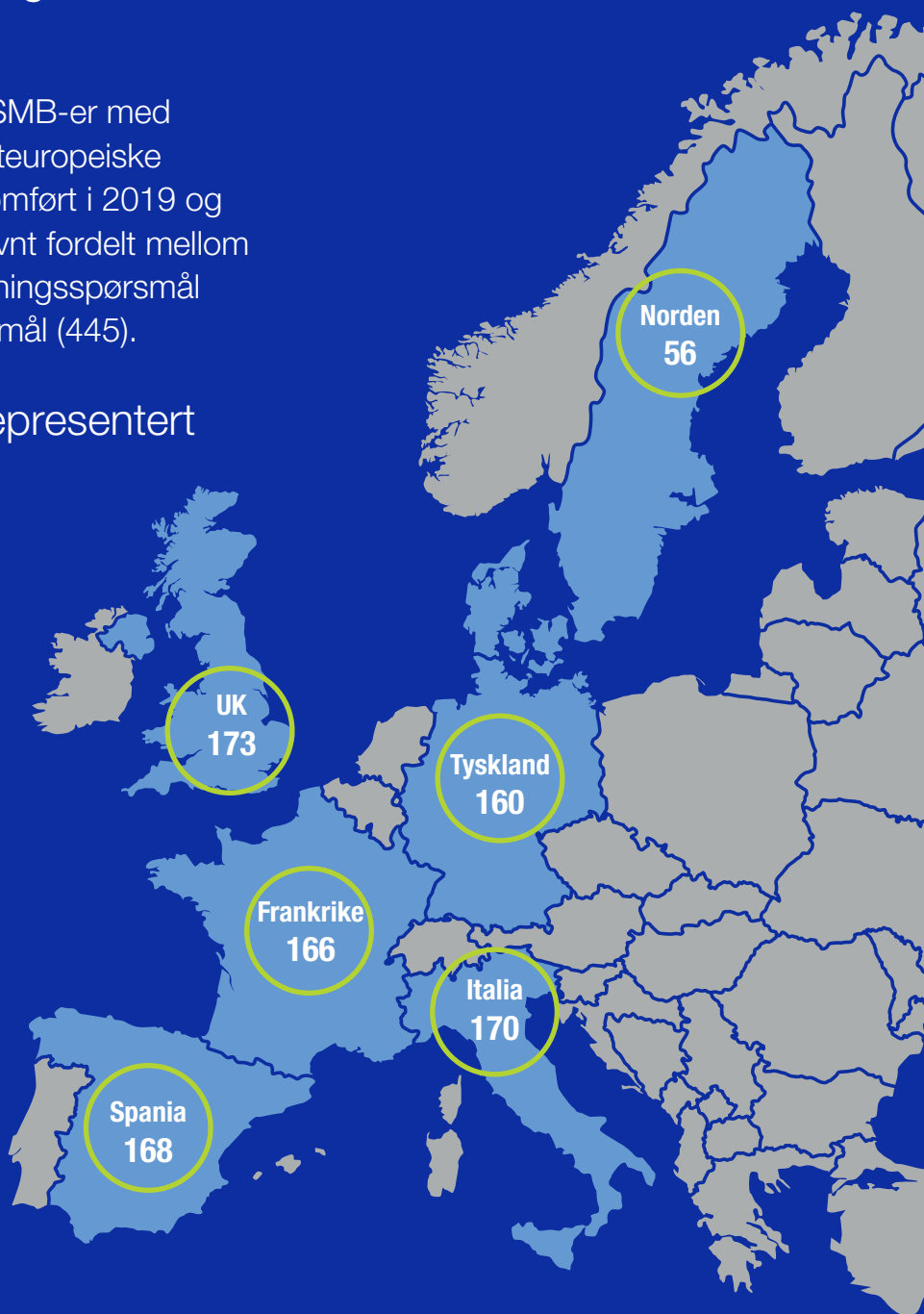
Vår metode

Denne rapporten er basert på 893 nettbaserte spørreundersøkelser blant beslutningstakere i IT- og forretningsspørsmål.

Disse beslutningstakerne arbeider i SMB-er med mellom 10 og 499 ansatte i flere vesteuropeiske markeder. Undersøkelsen ble gjennomført i 2019 og første del av 2020. Intervjuene var jevnt fordelt mellom beslutningstakere i strategiske forretningsspørsmål (448) og beslutningstakere i IT-spørsmål (445).

Bransjene som primært er representert i undersøkelsen:

-  Helse – 152
-  Detaljhandel – 117
-  Logistikk – 113
-  Hotell og restaurant – 81
-  Transport og lager – 62
-  Tjenestebedrifter – 65
-  Produksjon – 54
-  Finansieringsvirksomhet – 53
-  Utdanning – 51
-  Bygg og anlegg – 39



Det ble også gjennomført intervjuer i bransjer som energi, legemiddelindustri, jordbruk, forsvar, eiendom, sport og underholdning.

Få oppdatert kunnskap

De neste rapportene i Brother sin serie om digital transformasjon.

Kommer snart



brother

at your side

www.brother.no

Brother Norge, filial til Brother Nordic A/S

Karvesvingen 5, 0579 Oslo

www.brother.no

Alle spesifikasjoner er korrekte på utgivelsestidspunktet og kan endres. Brother er et registrert varemerke for Brother Industries Ltd. Produktmerkenavn er registrerte varemerker eller varemerker for sine respektive selskaper.