

Implementeer de juiste oplossing

Onderdeel van de
'Digitale transformatie'
serie van Brother



Serie rapporten op basis van
onderzoek in diverse branches

www.brother.nl

Het IT-budget effectief benutten

Technologie vormt de basis van succesvolle bedrijven. Het is daarom van vitaal belang dat het IT-budget zo effectief mogelijk wordt besteed, zodat er geen overbodige apparatuur wordt aangeschaft of hardware die later overbodig blijkt.

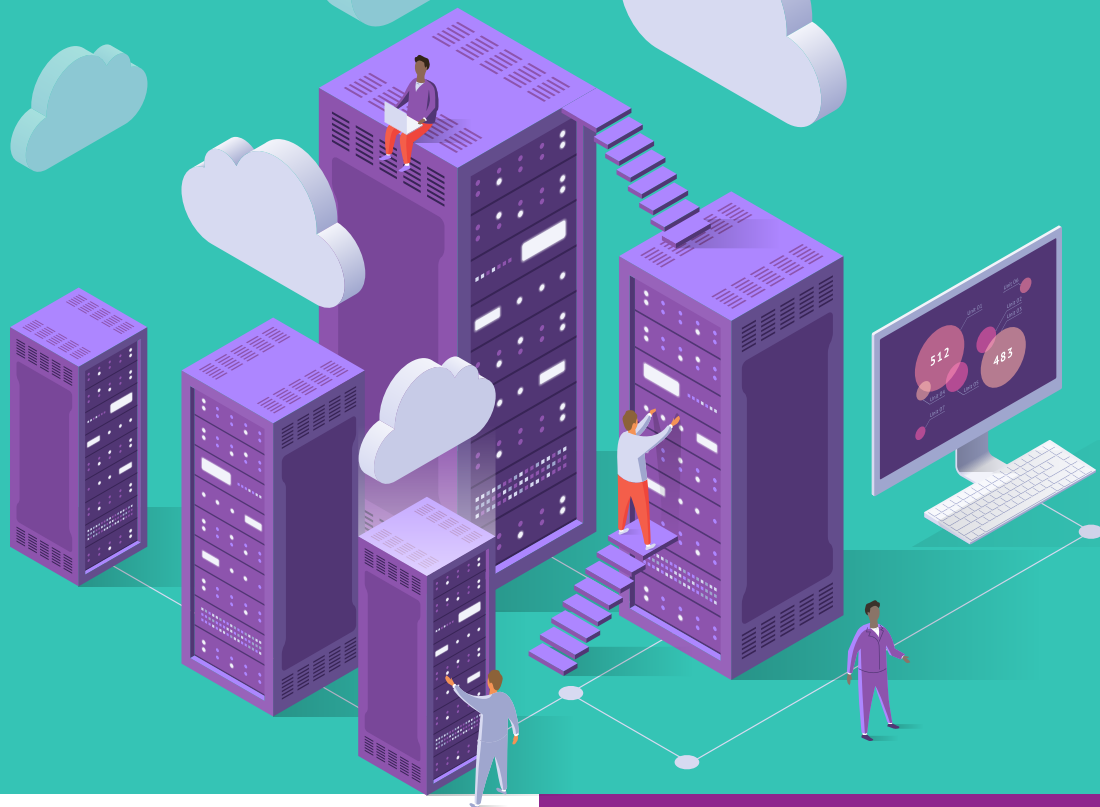
Voor de printoplossing geldt eigenlijk hetzelfde. Printen is voor bedrijven altijd een grote kostenpost geweest. Het is echter een gebied dat steeds complexer wordt door de vooruitgang in printtechnologie en documentmanagement. Dit betekent dat bedrijven vooraf goed moeten nadenken over de oplossingen die ze willen implementeren.

Ons onderzoek toont aan dat er drie belangrijke manieren zijn waarop bedrijven hun moderne hardware beheren. Alleen op deze manier is het mogelijk om de efficiëntie van het volledige printsysteem te maximaliseren en tegelijkertijd de kosten te minimaliseren.

Ten eerste gaan steeds meer organisaties over op het leasen van printapparatuur in plaats van deze direct te kopen. Ten tweede zien we dat bedrijven ervoor kiezen om met minder leveranciers te werken dan in het verleden. Ten slotte maken succesvolle organisaties gebruik van de expertise van technologieleverancier, om meer inzicht te krijgen in het steeds complexere aanbod van printtechnologie.

Dit rapport is bedoeld om besluitvormers in het midden- en kleinbedrijf (MKB) te helpen bij het identificeren en effectief implementeren van printoplossingen binnen de organisatie. Het maakt deel uit van een bredere serie rapporten die tot doel heeft beslissers te informeren over hoe ze digitale technologieën het beste kunnen gebruiken binnen kleine en middelgrote organisaties. De rapporten zijn gebaseerd op een uitgebreid onderzoeksprogramma dat werd uitgevoerd onder besluitvormers binnen bedrijven in de EMEA-regio (Europa, Midden-Oosten en Afrika). De serie is opgedeeld in vier rapporten, die elk één van de volgende thema's behandelen:

- Digitale werkprocessen
- Implementatie
- Beveiliging
- Duurzaamheid



Printoplossingen die de productiviteit maximaliseren

Apparatuur die gebruikt wordt bij werkprocessen, zoals printers en scanners, moeten voldoen aan twee fundamentele criteria. Op operationeel niveau is betrouwbaarheid heel belangrijk, zodat er weinig uitvaltijd is. Daarnaast moeten de apparaten up-to-date zijn met de nieuwste functies en software. Op prestatieniveau moet apparatuur ervoor zorgen dat er efficiënt gewerkt kan worden. Dit betekent dat ze geschikt moeten zijn voor de betreffende taak en tevens gebruiksvriendelijk.

Voor printers komt dit neer op een aantal sleutelfactoren die volgens zakelijke beslissers belangrijk zijn. We hebben hierbij de kosten even buiten beschouwing gelaten. Bedrijven zijn op zoek naar apparaten die eenvoudig te gebruiken zijn, geïntegreerd kunnen worden in reeds bestaande systemen, de nieuwste technologie aan boord hebben, over cloudopslag mogelijkheden beschikken en waarbij eventuele problemen snel en gemakkelijk verholpen kunnen worden.

Bedrijven beschikken vaak over meerdere systemen om zakelijke werkzaamheden te ondersteunen. Vaak vereisen deze systemen heel specifieke, bedrijfsgebonden kennis. Het kan een uitdaging zijn om de nodige vaardigheden voor meerdere systemen bij medewerkers aan te leren en dit kan uiteindelijk de aandacht afleiden van de kerntaken binnen de organisatie.

De belangrijkste factoren bij het kiezen van printapparatuur



Mogelijkheid om defecte onderdelen te vervangen (modulaire reparatie)



Cloudopslag



Eenvoudig te integreren met bestaande systemen



Up-to-date technologie



Eenvoudig in gebruik

Verschuiving naar operationele uitgaven (OpEx)

Van oudsher hebben bedrijven op voorhand geïnvesteerd in printerhardware. Dit brengt naast een grote investering echter ook lopende kosten met zich mee. Steeds meer bedrijven schakelen daarom over naar een model waarbij ze alleen te maken hebben met operationele en onderhoudskosten.

De investering vooraf kan een last zijn voor bedrijven, terwijl tegelijkertijd de activa zelf snel in waarde dalen en verouderd raken.

Als gevolg hiervan zien we een verschuiving naar OpEx constructies (Operational Expenditure), waarbij bedrijven de hardware leasen en het onderhoud laten beheren door de leverancier. Uit onze gegevens blijkt dat twee op de vijf bedrijven een deel van hun technologische hardware leasen, terwijl een op de zes bedrijven alle hardware leaset.

Er zijn echter nog steeds een aanzienlijk aantal bedrijven die hun technologische hardware niet leasen en bereid zijn om vooraf te investeren. Dit komt met name vaker voor bij kleinere MKB-bedrijven met 10 tot 49 werknemers, waarbij slechts een derde (34%) hun apparatuur leaset.

De trend naar OpEx wordt ook zichtbaar als het gaat om printers. Steeds meer bedrijven starten met Managed Print Services (MPS), waarbij ze een geleasede printer neerzetten. Het leasecontract wordt afgesloten op basis van een beoordeling van de printbehoeften. Voortdurende monitoring zorgt ervoor dat het programma optimaal werkt, inkt en toner wordt automatisch geleverd en onderhoud of reparaties zijn meestal standaard inbegrepen. Facturering vindt plaats op basis van het gebruik.

Uiteindelijk zorgt dit ervoor dat bedrijven beschikken over de beste printer voor hun specifieke behoeften, zonder dat er interne tijd en middelen verloren gaan aan doorlopend onderhoud.

De tien belangrijkste voordelen van het leasen van technologische hardware, in plaats van vooraf investeren:



Financiële voordelen

- 1 Betaal alleen voor wat u gebruikt
- 2 Kosten besparen
- 3 Betalingen kunnen worden gespreid



Tijd en moeite besparen

- 4 Tijdwinst door extern onderhoud van hardware
- 5 Deskundige hulp bij het oplossen van problemen met de hardware
- 6 Minder ergernis door extern onderhoud van hardware
- 7 Meer focus op eigen werkzaamheden door het uitbesteden van taken



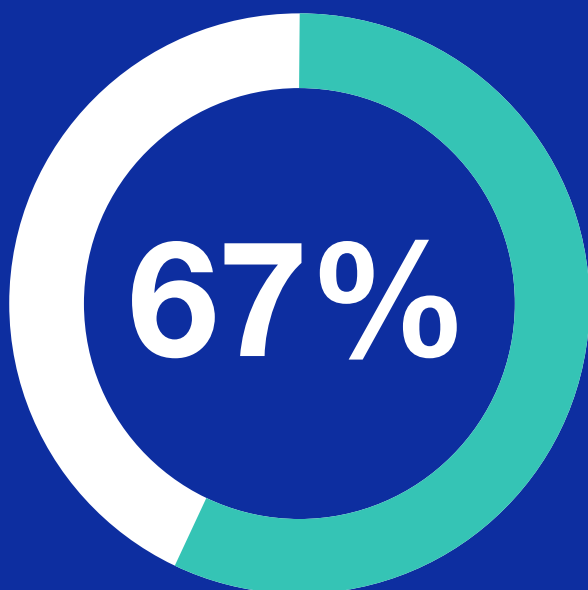
Verzekerd van de optimale oplossing

- 8 Toegang tot expertise en het beste advies op het gebied van hardware
- 9 Automatisch opwaardering wanneer er nieuwe modellen of technologieën beschikbaar zijn
- 10 Altijd up-to-date beveiliging van de hardware

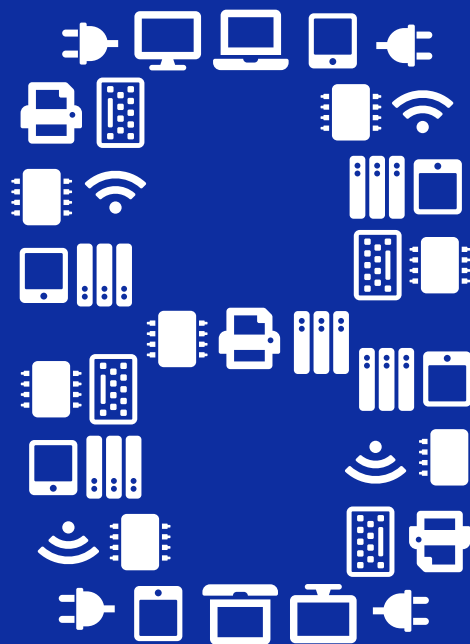
Minder leveranciers, meer efficiëntie

Naarmate het aanbod en de complexiteit van technologie toeneemt, hebben bedrijven te maken met een breder portfolio van hardware en software die geoptimaliseerd en onderhouden moet worden. Dit brengt vaak ook een groeiend aantal leveranciers met zich mee, die allemaal beheert en gefinancierd moeten worden.

In 2019 werkte een doorsnee bedrijf gemiddeld met acht verschillende leveranciers van technologie hardware. Een toename ten opzichte van het aantal waarmee ze drie jaar geleden zaken mee deden.



Twee derde (67%) van de bedrijven overweegt om het aantal leveranciers van technologie hardware in de komende drie jaar in te krimpen.



Bedrijven hebben gemiddeld acht verschillende leveranciers van technologie hardware

Dit scenario leidt vaak tot een complexe, logge mix van systemen die niet volledig zijn geïntegreerd. Het wordt tijd dat bedrijven beginnen met het inkrimpen van het aantal leveranciers waarmee ze samenwerken, zodat ze zowel hun systemen, als de leveranciersrelaties beter kunnen beheren.

Veel bedrijven zijn al begonnen met terug dringen van het aantal leveranciers. Het gemiddelde is in de afgelopen 12 maanden gedaald van acht leveranciers van technologie hardware naar zes. Dit zal waarschijnlijk blijven dalen: twee derde (67%) van de bedrijven overweegt om het aantal leveranciers van technologiehardware in de komende drie jaar verder in te krimpen.

Dit zal naar verwachting aanzienlijke voordelen opleveren. Driekwart zegt dat het proces vereenvoudigt (72%) met minder facturen, één aanspreekpunt en een sterkere relatie. Het is tevens gemakkelijker om de producten van één leverancier te beveiligen. Bijna driekwart (71%) zegt dat het ook de servicekwaliteit verbetert, in de vorm van een nauwere relatie met de accountmanager, systemen die beter kunnen worden afgestemd op de specifieke behoeften van hun organisatie en problemen die sneller worden opgelost. Ten slotte is er aanzienlijke efficiëntiewinst te behalen door besparingen op grote aankopen, een betere onderhandelingspositie en eenvoudigere systeemintegratie.

Maak gebruik van de kennis van de leverancier

De printer, of deze nu wordt gebruikt voor afdrucken, kopiëren, of scannen, is een integraal onderdeel van het zakelijke werkproces en kan grote hoeveelheden administratieve werkzaamheden wegnemen.

Investeren in de juiste technologieën is daarom van cruciaal belang om ervoor te zorgen dat de juiste apparaten en services worden geïmplementeerd, zodat voldaan kan worden aan specifieke eisen. Maar zelfs besluitvormers die verantwoordelijk zijn voor inkoop en beheer van printapparatuur, hebben niet altijd de noodzakelijk kennis in huis om de juiste technologieën in huis te halen.

De leverancier van uw printers is in de beste positie om een uitgebreide beoordeling van uw printeisen en behoeften binnen uw organisatie uit te voeren. Van daaruit kunnen ze de optimale apparatuur en de beste services adviseren, die tegemoet komen aan uw behoeften. Daarnaast kunnen ze complexe printsystemen goed onderhouden. Naarmate de capaciteit toeneemt, neemt ook de complexiteit van het onderhoud toe.

Driekwart van de bedrijven (78%) heeft een doorlopend contract heeft met hun printerleveranciers. De meerderheid van deze groep maakt echter alleen gebruik van de standaard service op hardware en automatische levering van inkt, toner of andere verbruiksartikelen. De expertise van de leverancier wordt daardoor niet volledig benut.

Het overgrote deel van bedrijven geeft aan dat weinig of geen stilstand van de printers voor hen een belangrijk criterium is. Een vergelijkbaar aantal zegt het belangrijk te vinden dat ze de leverancier kunnen bellen als er iets misgaat. Toch laat minder dan de helft van de geïnterviewde bedrijven (47%) onderhoud en reparaties uitvoeren door hun leverancier, en minder dan een derde (30%) doet beroep op hun provider om een behoefteanalyse in de vorm van een assessment uit te laten voeren.

Degenen die printer hardware leasen, laten doorschermen dat de belangrijkste voordelen schuilen in de kennis die de printerleverancier in huis heeft. Waarbij 28% aangeeft het op prijs te stellen om een beroep te kunnen doen op experts, die kunnen helpen indien er problemen of defecten ontstaan. Daarbij komt dat 27% het ermee eens is dat kennis die de verstrekker in huis heeft, nuttig gebruikt kan worden om de oplossingen te kiezen die het beste past bij de eisen en behoeften van hun organisatie.

Eenvoudig	Service	Efficientie
Minder facturen	Hoger serviceniveau	Kostenbesparingen door bulk inkoop
Eén aanspreekpunt	Betere relatie met de accountmanager	Eenvoudigere integratie tussen technologie en hardware
Eenvoudige relatie beheer	Betere afstemming op uw bedrijf	Betere onderhandingspositie
Gemakkelijke veiligheidscontroles	Sneller problemen oplossen wanneer deze zich voordoen	





**Bedrijven die het belang
onderkennen dat de printer niet
stil komt te staan, vergeleken
met degenen die de service en
expertise van de leverancier
daadwerkelijk gebruiken:**



82%

Vindt het belangrijk dat hun
printer weinig of geen uitval
heeft



47%

Laat reparaties uitvoeren
door de leverancier



30%

Beschikt over een behoefte-
analyse uitgevoerd door hun
printerleveranciers

Door uw leverancier efficiënte workflow oplossingen te laten uitrollen binnen uw organisatie, hoeven medewerkers zich niet meer bezig te houden met randzaken en kunnen zij zich volledig concentreren op belangrijke werkzaamheden.

Dit geeft bedrijven binnen het MKB nog meer reden om met minder leveranciers samen te werken, zodat er een betere relatie ontstaat. Als er sprake is van een goede band met de printerleverancier, is deze beter in staat de printomgeving van uw bedrijf te begrijpen en kan de expertise gemakkelijker worden toegepast op uw organisatie.

De aanpak van Brother

Brother biedt een geavanceerde en flexibele Managed Print Service (MPS), die kan worden afgestemd op de specifieke behoeften van uw bedrijf.

De basis van onze service is onze “At your side” ondersteuning en mentaliteit. Het betekent dat we er alles aan doen om ervoor te zorgen dat uw bedrijf beschikt over een effectief Managed Print Service programma, waar uw bedrijf elke dag profijt van heeft. Het betekent ook dat we voor u klaar staan als u ons nodig heeft. Het startpunt is een gesprek met onze specialisten, zodat we samen uw behoeften en uitdagingen in kaart kunnen brengen. In dit proces zijn er drie fasen: Assessment, Transition en Optimisation. Elke fase heeft verschillende service-opties die een oplossing kunnen bieden, afgestemd op uw specifieke eisen.

Assessment - beoordelingsfase: Stel de perfecte printoplossing samen

De beoordelingsfase is gericht op het begrijpen van uw zakelijke behoeften en het printgedrag van de gebruikers. Het doel is om een duurzame, geoptimaliseerde maatoplossing samen te stellen, zodat de juiste printers op de juiste plek staan binnen uw organisatie. We voeren een asset-audit uit, waarbij we het printergebruik en de huidige infrastructuur van het printerpark beoordelen.

Deze audit zal elementen onderzoeken zoals Total Cost of Ownership (TCO), beveiligingseisen en printbeleid, gebruikersproductiviteit en printergebruik, MVO-beleid en duurzaamheidsdoelstellingen. Uiteindelijk zullen we de uitkomsten gebruiken om een oplossing te ontwikkelen die voldoet aan uw specifieke behoeften. Met als doel de efficiëntie te maximaliseren en verborgen kosten te minimaliseren.

Transition - overgangsfase: Alles op de juiste plek zetten

We begrijpen dat veranderingen binnen de IT-structuur van het hele bedrijf een potentieel mijnenveld is voor problemen en risico's. We hebben een uitzonderlijke reeks van services ontwikkeld die in de overgangsfase ervoor zorgen dat de overstap naar Brother MPS soepel, efficiënt en vrij van dergelijke risico's verloopt.

Ons team verzorgt alles van levering en installatie tot configuratie en implementatie, het trainen van personeel en het leveren van alle benodigde materialen. Ook voeren we uw oude apparaten veilig af, volgens de huidige wet- en regelgeving. We kunnen tevens MPS servicedesk processen integreren met uw eigen servicedesk. Dit resulteert in een zeer goed beheerd project en een vlotte operationele overgang naar Brother MPS voor iedereen binnen uw organisatie.

Optimisation - optimalisatiefase: Zeker weten dat alles perfect werkt

Bij optimalisatie gaat het erom dat alles zo goed mogelijk functioneert. Brother levert zowel preventieve als reactieve ondersteuning. Wij maken periodiek een review van de oplossing binnen uw bedrijf. Op basis daarvan beoordeeld ons team van specialisten de dagelijkse operationele processen.

Door de beschikbaarheid, capaciteit en het gebruik van apparaten voortdurend te monitoren, kunnen we vaststellen of MPS voor u optimaal werkt, ook als uw bedrijfssituatie plotseling veranderd. Dit maakt allemaal deel uit van de manier waarop wij consequent uw behoeften monitoren en vinger aan de pols houden. Hierdoor bent u verzekerd dat Brother Managed Print Service aan het einde van het contract nog net zo effectief voor u werkt, als aan het begin van de overeenkomst.





Eindconclusie

Ons onderzoek toont aan dat het voor beslissers en managers van IT-afdelingen, van vitaal belang is om na te denken over hoe printtechnologie binnen hun organisatie kan worden geïmplementeerd en welke apparatuur ze daarvoor moeten aanschaffen. Daarnaast is het raadzaam om te overwegen of hardware geleased of aangeschaft gaat worden. Tenslotte moet er kritisch gekeken worden of het aantal technologieleveranciers teruggedrongen kan worden en welke voordelen dit oplevert.

Overstappen op een OpEx constructie biedt in de loop van de tijd diverse voordelen, waaronder een grotere mate van flexibiliteit als het gaat om hardware. Het verkleint het risico dat organisaties apparaten aanschaffen die ze na verloop van tijd niet langer meer nodig hebben. Deze constructie stelt het MKB tevens in staat om onderhoud uit te besteden aan leveranciers, zodat de printers optimaal blijft functioneren.

De groeiende complexiteit van printtechnologie heeft ertoe geleid dat het aantal leveranciers van kleine en middelgrote bedrijven de afgelopen jaren aanzienlijk is toegenomen. We zien nu dat bedrijven proberen het aantal leveranciers in te krimpen, om zo het beheer gemakkelijker te maken.

Met minder leveranciers kunnen bedrijven betere relaties opbouwen en samenwerken, waardoor ze optimaal gebruik kunnen maken van de expertise van de betreffende technologieprovider.

Effectieve implementatie alleen is niet voldoende. Besluitvormers en IT-managers moeten de technologieën die nodig zijn om efficiënte werkprocessen te ontwikkelen ook daadwerkelijk begrijpen. Ze moeten tevens op de hoogte zijn hoe ze deze technologieën veilig en duurzaam kunnen implementeren. De andere rapporten in onze 'Digitale transformatie' serie bevatten meer informatie over deze onderwerpen.

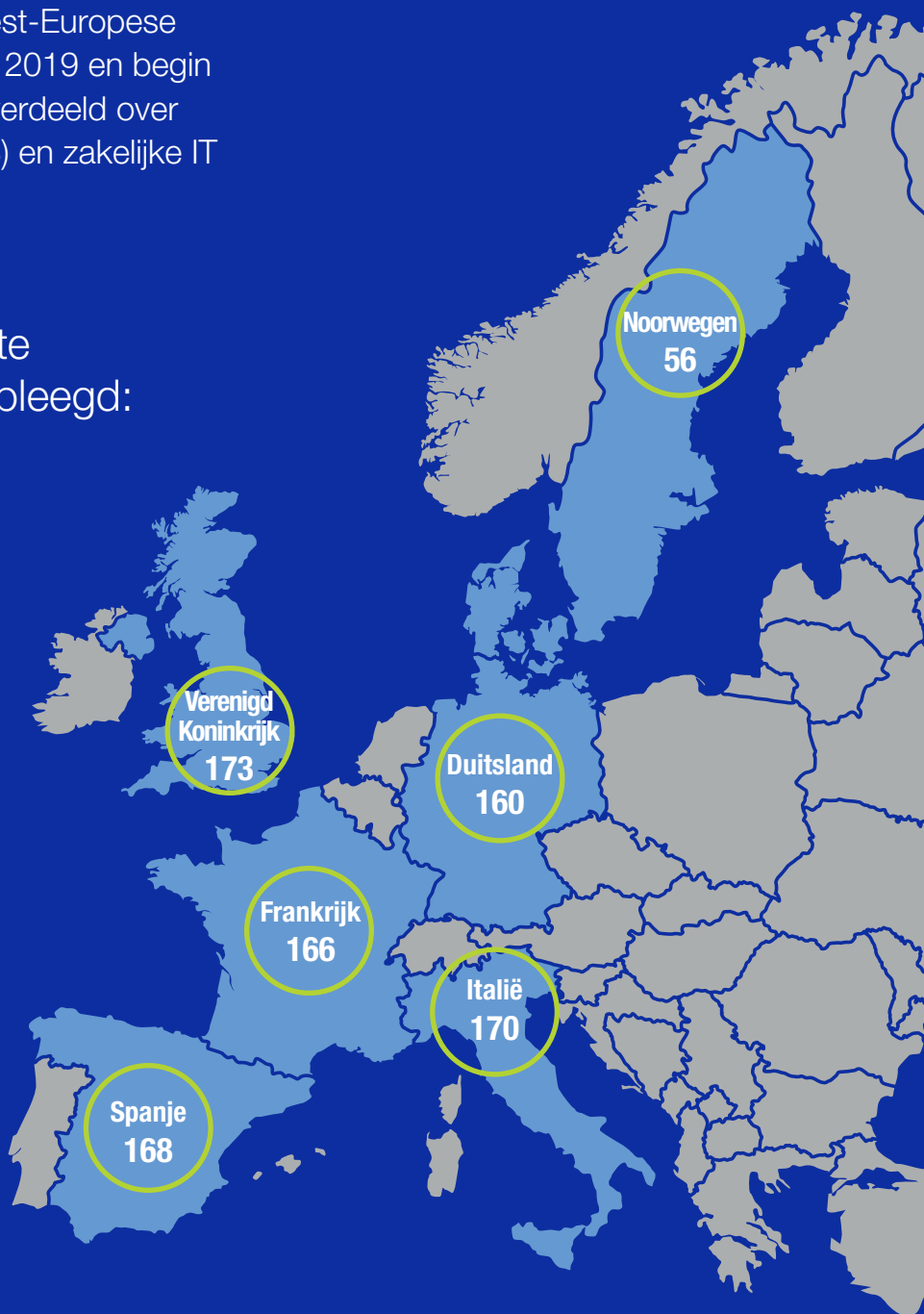
Onderzoeksmethode

Dit rapport is gebaseerd op 893 online enquêtes onder zakelijke beslissers.

De ondervraagden werken in bedrijven met 10 tot 499 werknemers in verschillende West-Europese landen. Veldwerk werd uitgevoerd in 2019 en begin 2020. De interviews zijn gelijkmatig verdeeld over strategische zakelijke beslissers (448) en zakelijke IT verantwoordelijke (445).

Overzicht van de belangrijkste sectoren die werden geraadpleegd:

-  Gezondheidszorg - 152
-  Retail - 117
-  Logistiek - 113
-  Horeca en hospitality - 81
-  Transport en magazijn - 62
-  Professionele diensten - 65
-  Productie - 54
-  Financiële diensten - 53
-  Onderwijs - 51
-  Bouw en infrastructuur - 39



Aanvullende interviews waren afkomstig uit andere sectoren, waaronder energie, farmaceutica, landbouw, defensie, onroerend goed, sport en entertainment.

Het onderzoek is uitgevoerd door marktonderzoeksbureau Savanta.

De nieuwste inzichten

Ontvang automatisch alle rapporten uit de 'Digitale transformatie' serie:
brother.nl/digitale-transformatie



brother

at your side

www.brother.nl

Brother International (Nederland) B.V.

Postbus 600, 1180 AP Amstelveen

Zanderij 25, 1185 ZM Amstelveen

Tel: 020 – 545 12 51

e-mail: info@brother.nl