

IDC MarketScape

IDC MarketScape: evaluación 2019-2020 de proveedores de soluciones de seguridad y de servicios de impresión en todo el mundo

Robert Palmer

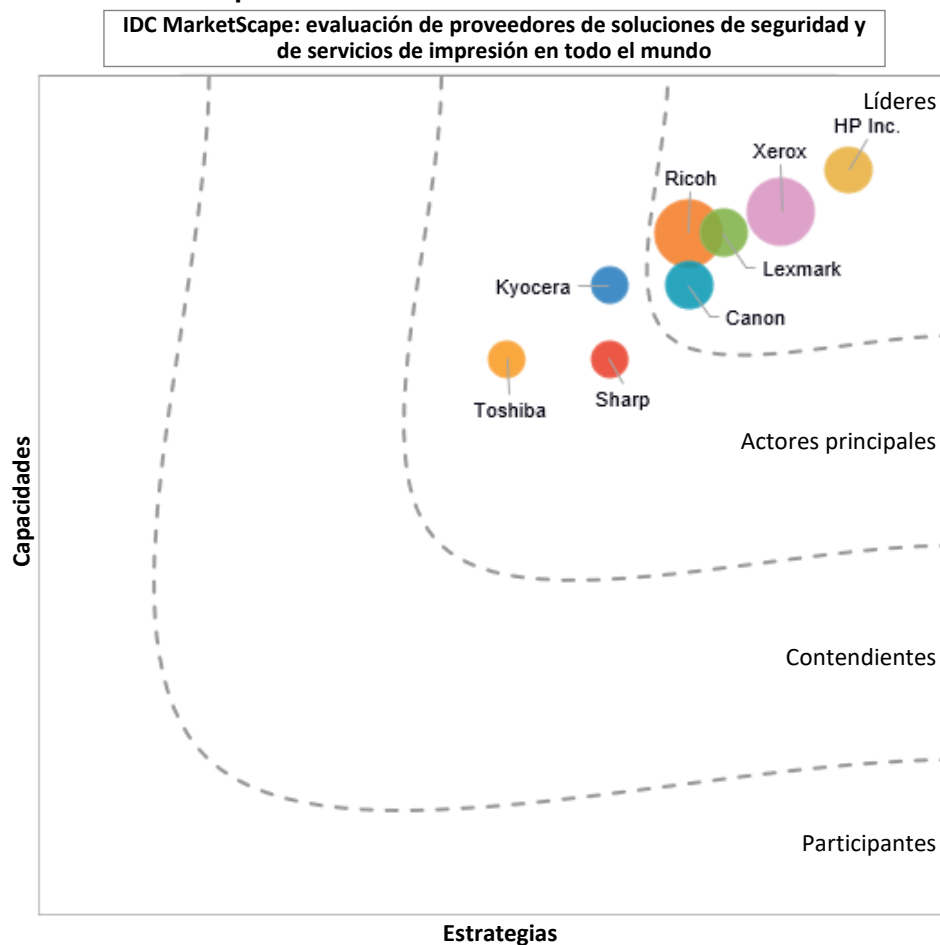
Allison Correia

ESTE EXTRACTO DEL INFORME IDC MARKETSCAPE PRESENTA A LEXMARK

FIGURA DEL INFORME IDC MARKETSCAPE

FIGURA 1

IDC MarketScape: evaluación de proveedores de soluciones de seguridad y de servicios de impresión en todo el mundo



Fuente: IDC, 2019

Consulte el Anexo si desea conocer la metodología detallada, la definición del mercado y los criterios de valoración.

EN ESTE EXTRACTO

El contenido fue extraído directamente del documento “IDC MarketScape: evaluación 2019-2020 de proveedores de soluciones de seguridad y de servicios de impresión en todo el mundo” (documento nro. US44811119). En este fragmento se incluyen las siguientes secciones en su totalidad o en parte: “La opinión de IDC”, “Criterios de inclusión de proveedores en el estudio IDC MarketScape”, “Orientación esencial”, “Perfiles resumidos de los proveedores”, “Anexo” y “Más información”. También se incluye la Figura 1.

LA OPINIÓN DE IDC

Este estudio de IDC evalúa el mercado de servicios y soluciones de seguridad de documentos e impresión entre proveedores de servicios y soluciones de impresión seleccionados mediante el modelo de IDC MarketScape. Esta evaluación examina las características cuantitativas y cualitativas que posicionan a los proveedores para el éxito en este importante mercado. Esta edición de IDC MarketScape abarca una variedad de proveedores de servicios y soluciones de impresión y se basa en un marco integral para evaluar el nivel de seguridad que se entrega en forma de funciones y soluciones independientes en el contexto de un acuerdo de servicios gestionados de impresión y documentos (MPDS), y como servicios gestionados y profesionales fuera del marco MPDS. Muchos fabricantes de productos de impresión ofrecen soluciones de seguridad de impresión y documentos como una forma de mantener la oferta de valor para los clientes de servicios gestionados de impresión y documentos, aunque también están desarrollando prácticas que son independientes (o complementarias) de su oferta de servicios gestionados. Las organizaciones que utilizan el informe IDC MarketScape para soluciones y servicios de seguridad de impresión y documentos pueden identificar a los proveedores que cuentan con ofertas sólidas y estrategias de negocio bien integradas que apuntan a mantener la viabilidad y la competitividad de los proveedores en el largo plazo. Algunos factores de éxito de la estrategia y capacidades que se identificaron a partir de este estudio incluyen:

- La cartera actual de soluciones, funciones al nivel del dispositivo, servicios gestionados, servicios profesionales y otras capacidades para abordar las inquietudes relativas a la seguridad de la infraestructura de impresión y documentos
- La capacidad de abordar competencias clave en la evaluación y detección de amenazas, y la remediación de riesgos
- Un plan de acción para encarar los desafíos específicos de los usuarios finales vinculados con la seguridad de la infraestructura de impresión y documentos
- Capacidades y estrategias para ayudar a los clientes a alcanzar y mantener el cumplimiento con las normas de seguridad y los estándares clave del sector
- Un enfoque holístico para la entrega de soluciones y servicios de seguridad tanto horizontales como verticales, a través de canales directos e indirectos
- Atención a la excelencia operativa y de prestación de servicios, que incluye una entrega coherente a nivel local, regional y global
- Expansión continua hacia nuevos territorios geográficos, sectores verticales y aplicaciones de líneas de negocio
- Modelos flexibles de prestación de servicios, fijación de precios y facturación, y la capacidad de respaldar ofertas en la nube privada, pública y en el entorno local

CRITERIOS APLICADOS SOBRE LOS PROVEEDORES QUE SE HAN INCLUIDO EN EL INFORME IDC MARKETSCAPE

Este documento incluye un análisis de ocho destacados fabricantes de productos de impresión con amplias carteras de hardware para abordar específicamente los entornos de grupos de trabajo en oficinas o departamentales a una escala mundial. Los proveedores deben ofrecer una variada cartera de soluciones y servicios de seguridad independientes además de dedicar un gran porcentaje de su gasto total de I+D a la categoría. En este enfoque se han excluido algunos proveedores de productos de impresión e imagen a pesar de encontrarse entre las principales empresas de hardware de impresión según sus ingresos internacionales. También se excluyeron de este estudio empresas de subcontratación de servicios de TI, subcontratistas de procesos empresariales y fabricantes de software que ofrecen servicios de impresión, documentos y seguridad como parte de sus servicios de TI o que los subcontratan a proveedores de soluciones de impresión. Los socios de canal indirectos de fabricantes de equipos de impresión también se han excluido de este estudio.

CONSEJOS PARA COMPRADORES DE TECNOLOGÍA

La seguridad sigue siendo una de las inquietudes tecnológicas más importantes para las empresas de todos los tamaños. Sin embargo, la investigación de IDC muestra que la mayoría de las organizaciones le dan mucha más importancia a la seguridad de su tecnología que a la seguridad de la impresión y los documentos. Muchos directores de informática y gerentes de TI dan por sentado que los sistemas implementados para proteger la red se extienden a otros periféricos conectados. Pero la seguridad en el perímetro de la red se está desmoronando, y cada dispositivo conectado con la red ahora es un riesgo para la seguridad de punto de conexión, incluidas las impresoras y los equipos multifunción.

El resultado de una vulneración de la seguridad de la infraestructura de impresión y documentos es el mismo que el de cualquier otra falla en la seguridad: costos altísimos vinculados al tiempo de inactividad dedicado a identificar y corregir una vulneración, multas asociadas al control corporativo y el cumplimiento normativo, pérdida de clientes, o cualquier otro daño a la reputación de la empresa.

En el mundo de los negocios actuales, la seguridad de la infraestructura siempre se mide por el eslabón más débil y, para muchas empresas, la infraestructura de impresión y documentos es uno de los riesgos más vulnerables para la seguridad. Aun así existe una dicotomía interesante asociada con los dispositivos multifunción de la oficina. Por un lado, el equipo multifunción conectado constituye una potencial amenaza al ser un dispositivo conectado no gestionado. Por otro lado, este dispositivo se podría aprovechar como un activo de la primera línea para resguardar el acceso a la red, gestionar la seguridad del contenido y proteger el acceso a la información. Ha sido muy difícil para muchas empresas tomar las medidas que se deberían tomar para desarrollar una estrategia de impresión segura.

Como consecuencia, las organizaciones deben tener en cuenta lo siguiente:

- **Determinar el nivel de complejidad previsto para la seguridad de impresión y documentos en los próximos tres años.** Las funciones diseñadas para brindar protección a la seguridad de los puntos de conexión para dispositivos de impresión serán cada vez más habituales. Sin embargo, las organizaciones que desean desarrollar una estrategia integral para la seguridad de la infraestructura de impresión deben buscar soluciones y servicios que extiendan la protección más allá del dispositivo.

- **Comprender su entorno actual.** Deben evaluar la infraestructura existente de impresión y documentos para identificar las amenazas a la seguridad y las vulnerabilidades. Para eso, las organizaciones deben pensar en adoptar servicios de auditoría y evaluación de la seguridad como parte de una estrategia global de seguridad de TI.
- **Integrar la seguridad de impresión al contexto de la estrategia global de seguridad de TI.** Deben desarrollar un plan a largo plazo que incluya medidas para supervisar y administrar de forma continua los programas de seguridad de impresión y documentos. Los proveedores ofrecen una gama amplia de servicios de protección de dispositivos y de datos, muchos de los cuales están diseñados para integrarse con los sistemas existentes de gestión de documentos y contenido empresarial a fin de brindar mayor protección y de abordar los problemas vinculados con el control corporativo y el cumplimiento normativo.
- **Observar a los proveedores existentes de productos de impresión.** A la hora de evaluar las necesidades de seguridad de impresión y documentos, deben asegurarse de que sus proveedores actuales de soluciones de impresión estén incluidos. Es posible que estos proveedores cuenten con un atractivo conjunto de soluciones y servicios con un plan de acción claro para incorporar tecnologías que respondan a las necesidades cambiantes del negocio.
- **Identificar las capacidades específicas del sector.** Las necesidades de seguridad y los problemas de cumplimiento normativo varían en gran medida según el mercado vertical. Deben buscar proveedores con competencias sólidas en materia de flujos de trabajo de impresión y documentos, gestión de contenidos, y servicios de impresión seguros que respondan a las necesidades de su negocio específico.
- **Tener en cuenta las necesidades de su organización en cuanto a la prestación de servicios** Por ejemplo, la necesidad de dar soporte a servicios en la nube, plataforma como servicio y uniformidad a nivel mundial de las soluciones y los servicios prestados.

PERFILES RESUMIDOS DE LOS PROVEEDORES

Esta sección explica brevemente las observaciones clave de IDC que entregan como resultado la posición del proveedor en el informe IDC MarketScape. Si bien se evalúa a cada proveedor en cada uno de los criterios que se estipulan en el Anexo, esta descripción ofrece un resumen de las fortalezas y desafíos de cada uno de ellos.

Lexmark

Lexmark es una empresa líder en el IDC MarketScape de 2019-2020 para soluciones y servicios de seguridad de impresión y documentos a nivel mundial.

Es una empresa estadounidense privada con sede en Lexington, Kentucky. La empresa adopta un enfoque basado en lo que denomina «seguridad de espectro completo», que consiste en proteger la infraestructura de impresión y documentos en forma integral y sistemática abarcando la seguridad del hardware, ciclos de vida de desarrollo seguro, gestión de riesgos de la cadena de suministro y control corporativo. La seguridad de espectro completo comienza con tecnologías y soluciones para proteger dispositivos, datos, redes, usuarios, herramientas, servicios y aplicaciones con lo que Lexmark da en llamar su proceso de desarrollo «seguro desde el diseño». La empresa proclama que la seguridad está incorporada en sus productos y soluciones como una premisa fundamental que comienza con el primer concepto de diseño y se extiende hasta el desarrollo, la fabricación y la distribución. El enfoque de Lexmark consiste en recomendar, validar e implementar el nivel de protección adecuado para los objetivos de seguridad, tanto de corto como de largo plazo, para los clientes de la empresa.

Lexmark protege los dispositivos de posibles vectores de ataque a través de distintos métodos, que comienzan con funciones habilitadas en el panel de control para la autenticación por roles y la integración de sistemas. La empresa también ofrece innumerables capacidades para proteger los datos almacenados en sus dispositivos con sobreescritura de datos, cifrado de datos y limpieza de dispositivos fuera de servicio, y otras políticas y servicios para gestionar el fin de la vida útil de los dispositivos.

Asimismo, Lexmark ofrece una amplia cartera de soluciones de seguridad compuesta por IP propietario y soporte integrado para distintas aplicaciones de otras marcas. Lexmark Print Management (LPM) es su solución emblemática para el entorno local que brinda control de acceso seguro a los usuarios de toda la empresa, además de una plataforma unificada para entregar funcionalidad de impresión *pull* tanto a dispositivos móviles como a desktops y laptops. LPM incorpora tres componentes principales: *print release* (liberación de impresión), *document accounting* (contabilización de trabajos de impresión) e impresión móvil, y cada uno de ellos desempeña un papel crítico dentro del enfoque global de Lexmark en torno a la seguridad en la gestión de la impresión.

Las tecnologías en la nube constituyen otro componente principal del enfoque de Lexmark respecto a la seguridad de impresión y documentos. Un ejemplo es Lexmark Cloud Print Infrastructure as a Service (CPI), presentado a principios de este año. Lexmark CPI es una solución como servicio que se adquiere por suscripción y permite que las empresas tercericen completamente la capacidad de impresión que necesitan en lugar de adquirir y gestionar componentes individuales dentro de su infraestructura de impresión. Aprovechando su hardware habilitado por IoT, Lexmark ayuda a los clientes a no tener que contar con servidores de impresión en el entorno local y a migrar a un modelo basado en el consumo de impresión totalmente tercerizado. Además de estos beneficios, Lexmark CPI proporciona uniformidad en toda la flota y elimina los riesgos para los servidores que conlleva utilizar el nivel mínimo de firmware, sistemas operativos y parches de seguridad.

Para dar soporte a sus productos y soluciones, Lexmark ofrece una amplia gama de servicios de seguridad, que incluye evaluaciones diseñadas para ayudar a los clientes a evaluar y comprender las amenazas a la seguridad, a compararse con las mejores prácticas del sector, y a tomar decisiones fundamentadas para mitigar riesgos potenciales. La empresa procura seguir integrando servicios de seguridad en sus programas de servicios gestionados, además de ampliar su equipo de expertos en seguridad para realizar implementaciones personalizadas. Al mismo tiempo, continúa asociándose con proveedores destacados de herramientas y servicios de seguridad para fortalecer aun más sus ofertas y brindar un conjunto parejo de funciones de seguridad en toda su línea de productos.

Fortalezas

Lexmark emplea una amplia variedad de herramientas, servicios, datos, dispositivos, tecnologías de red, aplicaciones y soluciones para atender el entorno completo de sus clientes. Su enfoque integral le permite proporcionar seguridad sistemática para los dispositivos, la flota de dispositivos de impresión y toda la infraestructura de red. Su estrategia consiste, en primer lugar, en comprender el marco de seguridad del entorno del cliente para poder desarrollar un programa de seguridad que cumpla con las metas organizacionales, factores humanos, contenido de redes, vulnerabilidades y arquitectura de red. La empresa hace hincapié en la importancia de contar con su propio IP, pero sus esfuerzos continuados para adquirir competencias y forjar alianzas también refuerza su posición en el mercado.

Lexmark sostiene un enfoque verticalizado hacia el mercado, y su capacidad de desarrollar y utilizar soluciones y servicios de seguridad específicos de su sector la ayuda a destacarse de sus competidores. La gran mayoría de las ofertas de seguridad de Lexmark se pueden entregar en el lugar

o de manera remota a través de la nube, ya sea mediante modelos de licenciamiento, suscripción o facturación basados en SaaS. Lexmark sigue ampliando sus opciones en la nube para la entrega de soluciones y servicios de seguridad para impresión y documentos, lo que facilita la migración a una estrategia del tipo «la nube primero» para sus clientes empresariales y PYME. Lexmark Professional Services incluye un equipo completo de consultores, ingenieros de sistemas en el campo y expertos en la materia a nivel global, con aptitudes específicas, capacitación y certificación en seguridad. Gracias a su tecnología y a su vasta experiencia en el sector, además de la uniformidad en los servicios que presta a nivel mundial, Lexmark puede afianzar su posición en un mercado para la seguridad de la impresión y documentos que sigue evolucionando.

Desafíos

IDC opina que Lexmark tiene que continuar con sus esfuerzos por entablar asociaciones y alianzas que sirvan para fortalecer y expandir aun más su cartera de ofertas. Además, podría mejorar su estrategia de comercialización por medio de programas de marketing que apunten a dar a conocer sus soluciones y estrategias en materia de seguridad, en particular con respecto a las inversiones continuas en la nube, en hardware habilitado por IoT y en infraestructura de impresión como servicio.

Quando tener en cuenta a Lexmark

Las organizaciones deben pensar en Lexmark cuando busquen un proveedor con un profundo conocimiento del sector, uniformidad a nivel mundial y capacidad de diseñar un programa o una política de seguridad para abordar objetivos organizativos específicos, factores humanos, contenido de redes, vulnerabilidades y arquitectura de redes. También debería estar en la lista de las empresas que buscan implementar una estrategia de seguridad como parte de una iniciativa de TI más amplia, con flexibilidad en los modelos de fijación de precios y prestación de servicios.

ANEXO

Cómo interpretar un gráfico del informe IDC MarketScape

Para los fines de este análisis, IDC dividió las posibles medidas clave para el éxito en dos categorías principales: capacidades y estrategias.

La posición en el eje *y* refleja las capacidades actuales del proveedor y la gama de servicios, así como lo bien alineado que esté ese proveedor con las necesidades del cliente. La categoría de capacidades se centra en las capacidades de la empresa y el producto hoy, aquí y ahora. En esta categoría, los analistas de IDC observarán lo bien que un proveedor está construyendo u ofreciendo capacidades que le permitan ejecutar la estrategia elegida en el mercado.

La posición en el eje *x*, o eje de estrategias, indica lo bien que la estrategia futura del proveedor se alinea con lo que los clientes requerirán en un plazo de tres a cinco años. La categoría de estrategias se centra en decisiones de alto nivel y los supuestos subyacentes sobre ofertas, segmentos de clientes y planes de negocio, y comercialización durante tres a cinco años.

El tamaño de los marcadores de cada proveedor individual en el informe IDC MarketScape representa su cuota de participación del mercado dentro del segmento específico que se está evaluando.

Metodología de IDC MarketScape

La selección de criterios, ponderaciones y puntuaciones de proveedores para el informe IDC MarketScape representan el juicio muy bien investigado de IDC sobre el mercado y proveedores específicos. Los analistas de IDC diseñan a medida la gama de características estándar con las cuales se evalúa a los proveedores por medio de encuestas, entrevistas y conversaciones pautadas con responsables del mercado, participantes y usuarios finales. Las ponderaciones del mercado se basan en entrevistas a usuarios, encuestas entre compradores y los aportes de un consejo de revisión de expertos de IDC en cada mercado. Los analistas de IDC basan las puntuaciones de cada proveedor individual, y consecuentemente sus posiciones en el informe IDC MarketScape, en encuestas y entrevistas detalladas con los proveedores, información de dominio público y experiencias de usuarios finales, con el fin de proporcionar una evaluación precisa y coherente de las características, el comportamiento y la capacidad de cada proveedor.

Definición del mercado

Para los fines del informe IDC MarketScape 2019 para servicios de seguridad de impresión a nivel internacional, IDC define la seguridad de impresión y documentos en términos de «soluciones y servicios para abordar los problemas de seguridad de la infraestructura de impresión y documentos, lo que incluyen funciones y capacidades de los dispositivos, soluciones de software o servicios profesionales y gestionados con competencias clave en evaluación de amenazas, su detección y las capacidades de reparación».

Este informe IDC MarketScape evalúa las medidas tanto para la seguridad de los puntos de conexión de los dispositivos como para la protección de datos y contenidos. Las capacidades incluyen, a modo indicativo:

- Autenticación y autorización de usuarios
- Gestión de dispositivos
- Protección contra malware de dispositivos
- Administración de contraseñas y actualizaciones de firmware, sistema operativo y BIOS
- Protección de discos duros y de los medios de almacenamiento extraíbles
- Antivirus y antimalware/spyware
- Gestión de eventos de seguridad
- Monitoreo ininterrumpido y gestión de los sistemas de detección de intrusiones y firewalls
- Supervisión de la administración de parches y actualizaciones
- Evaluaciones de seguridad y auditorías de seguridad
- Seguridad de contenidos, privacidad e integridad de los datos (hardware y software)
- Instalación, configuración y uso de equipos
- Impresión remota, BYOD y móvil

Las soluciones de seguridad ofrecidas por proveedores de soluciones de impresión podrían incluir alguna combinación de software, hardware y servicios gestionados o profesionales.

Los servicios de seguridad podrían incluir servicios de asesoría e implementación (profesionales y gestionados), lo que incluye evaluaciones y auditorías de la seguridad de impresión y documentos, gestión de políticas y eventos de seguridad, monitoreo continuo y gestión de sistemas de detección de intrusiones y firewalls, supervisión de la administración de parches y actualizaciones, seguridad de

contenidos, privacidad e integridad de los datos (datos en reposo y en circulación), instalación, configuración y uso de equipos, y sistemas seguros para la impresión remota, BYOD y móvil. También se considera la integración con sistemas empresariales heredados y la compatibilidad con políticas de cumplimiento normativo actuales y futuras.

MÁS INFORMACIÓN

Investigaciones relacionadas

- *IDC FutureScape: Worldwide Imaging, Printing, and Document Solutions and 3D Printing 2020 Predictions* (IDC n.º US45586119, octubre 2019)
- *Market Analysis Perspective: Worldwide and U.S. Next-Gen Document Services, 2019* (IDC n.º US44634019, septiembre 2019)
- *Worldwide and U.S. Managed Print and Document Services and Basic Print Services Market Shares, 2018: Why the Channel Matters* (IDC n.º US43832819, julio 2019)
- *Worldwide and U.S. Managed Print and Document Services and Basic Print Services Forecast, 2019-2023* (IDC n.º US45237919, julio 2019)

Sinopsis

Este estudio de IDC evalúa el mercado de servicios y soluciones de seguridad de impresión y documentos entre los proveedores de soluciones de impresión más destacados a nivel internacional, e identifica sus fortalezas y desafíos. Esta evaluación examina las características cuantitativas y cualitativas que posicionan a los proveedores para el éxito en este importante mercado. Este estudio de IDC se basa en un marco integral para evaluar la seguridad proporcionada como funciones y soluciones independientes dentro del contexto de un acuerdo de servicios gestionados de impresión y documentos, y como servicios gestionados y profesionales fuera del marco MPDS.

«Muchas organizaciones suelen pasar por alto la seguridad de impresión y documentos a la hora de desarrollar una estrategia de seguridad de TI completa», explica Robert Palmer, vicepresidente de investigaciones del grupo Imaging, Printing and Document Solutions de IDC. «Los proveedores de soluciones de impresión han demostrado un gran avance en ayudar a las empresas a abordar las vulnerabilidades, por ejemplo, con protección incorporada para los dispositivos, servicios ampliados para controlar el acceso al contenido, gestión del comportamiento del usuario, protección de información crítica para el negocio y control continuo del cumplimiento de las políticas de seguridad corporativas».

Acerca de IDC

International Data Corporation (IDC) es el principal proveedor global de inteligencia de mercado, servicios de consultoría y eventos para los mercados de tecnología de la información, telecomunicaciones y tecnología del consumidor. IDC ayuda a profesionales de TI, ejecutivos de negocio y a la comunidad de inversores a tomar decisiones de compra de tecnología y estrategia de negocio basadas en hechos. Con más de 1100 analistas, IDC ofrece experiencia y conocimientos globales, regionales y locales sobre oportunidades y tendencias de tecnología y del sector en más de 110 países en todo el mundo. Hace 50 años que IDC proporciona conocimientos estratégicos para ayudar a sus clientes a alcanzar sus objetivos clave de negocio. IDC es una subsidiaria de IDG, la empresa líder de medios tecnológicos, investigación y eventos del mundo.

Casa matriz de IDC

5 Speen Street
Framingham, MA 01701
EE. UU.
508-872-8200
Twitter: @IDC
idc-community.com
www.idc.com

Aviso de copyright y marca comercial

Este documento de investigación de IDC fue publicado como parte de un servicio de inteligencia continuo, que brinda investigaciones escritas, interacciones con analistas, sesiones informativas remotas y conferencias. Visite www.idc.com para más detalles sobre suscripciones al material de IDC y sus servicios de consultoría. Si desea una lista de las oficinas de IDC en el mundo, visite www.idc.com/offices. Comuníquese con la línea de IDC al 800-343-4952, interno 7988 (o al +1-508-988-7988), o escriba a sales@idc.com si desea información sobre cómo solicitar que el precio de este documento se descuente de la compra de un servicio de IDC o cómo obtener copias adicionales o derechos de Internet. IDC e IDC MarketScape son marcas comerciales de International Data Group, Inc.

Copyright 2019 IDC. Prohibida su reproducción sin autorización. Todos los derechos reservados.

