

Perspectiva de mercado

Lexmark faz manobra ousada ao reorientar o modelo de aquisição de impressão e lança oferta de infraestrutura de impressão na nuvem

Robert Palmer

RESUMO EXECUTIVO

FIGURA 1

Resumo executivo: Cloud Print Infrastructure da Lexmark muda o jogo para impressão como serviço

Esta Perspectiva de Mercado da IDC fornece detalhes sobre a recém-divulgada oferta de Infraestrutura de impressão em nuvem (CPI) da Lexmark. Fornecida como uma solução como serviço baseada em assinatura, a CPI da Lexmark permite que empresas migrem toda a sua infraestrutura de impressão para a nuvem, aproveitando um modelo de precificação e uma estratégia de implantação baseados em consumo que podem se adaptar a necessidades empresariais ao longo do tempo.

Pontos principais

- A Lexmark continua a avançar em suas ofertas de impressão como serviço com sua oferta de infraestrutura de impressão em nuvem. Fundamentalmente, a Lexmark quer ajudar os clientes corporativos a migrar para um ambiente de nuvem completamente gerido para impressão.
- A CPI da Lexmark pode eliminar a necessidade de servidores de impressão e outras infraestruturas locais para impulsionar as eficiências operacionais e disponibilizar os recursos de TI para iniciativas mais estratégicas.
- A CPI da Lexmark é oferecida com vários tipos de modelos de precificação e cobrança, incluindo um modelo completo baseado em assinatura.

Ações recomendadas

- Se ainda não estão fazendo, os fornecedores de materiais impressos devem buscar implantar ofertas de serviços de impressão baseados em nuvem. A previsão da IDC é de que haja um movimento contínuo na direção da infraestrutura de impressão como serviço à medida que os clientes buscam aprimoramentos em custos, escalabilidade, segurança e flexibilidade por todo o ambiente de impressão.
- Os clientes exigem mais de seus fornecedores de serviços de impressão, e há um desejo de aproveitar o aprendizado de máquina e outros avanços das tecnologias de automação para gerar melhores resultados empresariais.
- O movimento rumo a um modelo de negócios baseado em resultados também está impulsionando uma evolução para a infraestrutura como serviço. Cogite desenvolver serviços com foco em resultados empresariais em vez de programas tradicionais baseados em SLA.

Fonte: IDC, 2019

NOVOS DESENVOLVIMENTOS E DINÂMICAS DO MERCADO

Ao anunciar sua oferta de Cloud Print Infrastructure (Infraestrutura de impressão na nuvem, ou CPI), a Lexmark deu o próximo passo na evolução de seus serviços de impressão. Fornecida como solução como serviço baseada em assinatura, a CPI da Lexmark permite que as empresas terceirizem completamente suas necessidades de capacidade de impressão, em vez de adquirir e gerenciar componentes individuais dentro da infraestrutura de impressão. Aproveitando seu hardware com capacidade para IoT e sua plataforma já bem estabelecida de gestão de impressão pela nuvem, a Lexmark está ajudando seus clientes a migrar para um modelo de impressão completamente terceirizado e baseado em consumo.

A proposta de valor da CPI é consistente com várias tendências importantes que atualmente têm um impacto no mercado empresarial, a começar com a evolução para a computação em nuvem e o desejo de eliminar infraestruturas de TI para reduzir custos, aumentar eficiências operacionais e liberar recursos de TI para programas mais estratégicos. Segundo a Lexmark, a maioria das grandes organizações enxergam a infraestrutura de impressão como um ônus: algo que necessita manutenção, mas que é de baixa prioridade e que representa um risco de segurança cada vez maior. Enquanto isso, as pressões de custo e contabilidade estão levando as organizações a considerar alternativas a aquisições e leasing tradicionais de hardware. Por fim, a evolução dos estilos de trabalho e a necessidade de mobilidade gerou uma falta de coesão na usabilidade dos dispositivos, além de inconsistências em vários dispositivos e regiões.

Tendo em vista essas tendências, a Lexmark criou sua oferta de CPI para fornecer simplicidade em três áreas principais (discutidas nas seções a seguir).

Simplificar a gestão de TI

A CPI da Lexmark permite, essencialmente, que seus clientes terceirizem toda a sua infraestrutura de impressão. No entanto, ela não deixa de ressaltar que isto não significa apenas terceirizar a gestão de dispositivos no local. Pelo contrário, a Lexmark toma toda a responsabilidade pela posse e gestão de toda a infraestrutura de impressão, inclusive do hardware de impressão, dos servidores, das soluções de documentos, e do suporte contínuo. Um dos pilares fundamentais da CPI da Lexmark é a capacidade de eliminar a necessidade de servidores de impressão no local, ao realocar toda a infraestrutura para a plataforma de gestão de impressão em nuvem da Lexmark.

Esta abordagem não só diminui o ônus sobre os recursos de TI como também gera uma infraestrutura de impressão sempre disponível e atualizada, capaz de crescer organicamente de acordo com as necessidades do cliente. Ao aproveitar uma verdadeira arquitetura de software como serviço (SaaS), os departamentos de TI não precisariam mais se preocupar com a gestão de servidores de impressão, a gestão de *drivers* de dispositivos, a instalação de várias soluções hospedadas para ajustar-se ao número adequado de dispositivos ou servidores, ou mesmo quando e como equilibrar necessidades de departamentos com a capacidade atual de servidores e de impressão. A Lexmark afirma que a adição de novos dispositivos de impressão e usuários poderia ser feita com apenas alguns cliques, com a capacidade de adicionar funcionalidades e atender às necessidades dos clientes praticamente em tempo real.

Embora a eliminação ou a redução do ônus de TI relacionado à gestão do servidor de impressão seja um dos pilares fundamentais da CPI da Lexmark, há, também, outros benefícios concretos relacionados à migração para uma arquitetura de impressão baseada em nuvem. A natureza da conexão de circuito fechado do ecossistema facilita à Lexmark inserir soluções e serviços adicionais.

Tão importante quanto isto, é a visibilidade completa da Lexmark sobre todos os aspectos da infraestrutura de impressão, aproveitando dados em tempo real para analisar o desempenho do sistema, aprimorar a entrega do serviço e otimizar o uso e instalação dos dispositivos. Por exemplo, a Lexmark poderá aproveitar seus Predictive Services (Serviços Preditivos) para monitorar e avaliar a situação dos dispositivos através de algoritmos baseados em alertas e dados de sensores, para reduzir o número de intervenções e maximizar o *uptime* dos equipamentos.

A capacidade de aprimorar a segurança da infraestrutura de impressão e documentos é outro benefício importante da CPI da Lexmark. Com a eliminação dos servidores de impressão nas instalações, as atualizações de firmware e os patches de segurança podem ser automatizados e instalados por todo o sistema, conforme necessário. Isto se tornou um ponto comumente difícil nas empresas com uma infraestrutura de impressão em obsolescência, muitas vezes compreendendo várias marcas de hardware e servidores diversos que foram adquiridos ao longo do tempo. Com a CPI da Lexmark, os clientes podem contar com uma consistência na proteção de segurança com um conjunto coeso de soluções, serviços e melhores práticas implantadas em todo o parque de impressão.

Simplificar a aquisição

A CPI da Lexmark é diferente dos serviços de Outsourcing de Impressão (MPS) tradicionais, pois a Lexmark gerencia e é proprietária do parque de impressão. Ao aproveitar suas ferramentas de Print Fleet Design (Projeto do parque de impressão) baseadas em dados, a Lexmark trabalharia em contato próximo com o cliente para desenvolver um plano de projeto de parque de dispositivos baseado em tendências de uso, preocupações de segurança e processos de negócios atuais, bem como em necessidades futuras de impressão e digitalização. Há um benefício de custo evidente na eliminação de servidores no local, mas o programa também oferece flexibilidade total em termos de aquisição de impressoras e contabilidade de despesas operacionais.

A Lexmark Cloud Print Infrastructure está disponível em uma gama de preços e modelos de cobrança, inclusive um modelo completo baseado em assinatura, um modelo de cobrança de preço fixo para oferecer consistência nos orçamentos mensais, e um modelo de compra de hardware + utilidade para aqueles clientes que querem o benefício da infraestrutura de nuvem mas preferem ter seus próprios dispositivos de impressão. A Lexmark frisa que sua oferta de CPI dá flexibilidade aos clientes quando se trata de reconhecer a infraestrutura de impressão nos registros contábeis das empresas. Novas regras de contabilidade e diretrizes FASB para leasing de longo prazo geram preocupações, levando mais organizações a considerar a migração da impressão de capex para opex. A Lexmark indica, porém, que não pode garantir a conformidade com as diretrizes FASB, pois cada empresa tem seus próprios princípios e métodos contábeis.

Simplificar o suporte ao usuário

A Lexmark fornece uma ampla gama de Smart Services (Serviços Inteligentes) como parte de sua plataforma de CPI, inclusive gestão e entrega proativas e automatizadas de suprimentos, serviços preditivos, notificações proativas de dispositivos e análise de dados em tempo real. Uma parte importante desta capacidade é a inteligência incorporada aos seus dispositivos inteligentes MFP, o que permite que a Lexmark monitore as necessidades dos dispositivos e implante resoluções sem a necessidade de engajamento com a equipe de TI do cliente. Ao mesmo tempo, a Lexmark pode ajudar os clientes em sua jornada de transformação digital, com a capacidade de criar camadas de fluxo de trabalho e outras soluções que podem evoluir à medida que as organizações se tornam mais preparadas para a era digital.

A princípio, a Lexmark está direcionando sua Cloud Print Infrastructure a contas empresariais através do seu canal direto. No entanto, a empresa afirma que está ampliando suas capacidades para oferecer uma versão SMB da CPI através de sua rede de canais parceiros, no futuro.

PONTO DE VISTA DA IDC

O negócio por trás dos negócios de impressão continua a evoluir. Ao longo da última década, a maior parte do mercado empresarial migrou de um modelo baseado em transações e toner para um modelo de contrato de serviços de impressão, fomentado pela rápida adoção de Outsourcing de impressão e documentos (MPDS). De fato, os serviços básicos de impressão (BPS) e os serviços de gerenciamento de impressão básicos se tornaram, essencialmente, *commodities*, especialmente no mercado empresarial. Portanto, os provedores devem diferenciar suas ofertas por meio de software e serviços de valor agregado em quesitos como fluxo de trabalho, TI e segurança. A capacidade de tomar conta de toda a infraestrutura de impressão representa o próximo passo em termos de serviços de impressão de valor agregado para os fornecedores de impressos que estão desesperados para encontrar formas de escapar da comoditização dos MPS.

Enquanto isso, os clientes de hoje em dia exigem mais de seus serviços de impressão. Na empresa, o enfoque se voltou para um ambiente de TI construído em volta da infraestrutura como serviço (IaaS), permitindo que as empresas aproveitem o machine learning e outras tecnologias de automação avançadas para impulsionar melhores resultados empresariais. Um movimento correspondente aos modelos com base em resultados para a infraestrutura de impressão e documentos já está em desenvolvimento, o que significa menos ênfase na compra de impressoras e mais na capacidade de atender os objetivos desejados referentes a capacidade de impressão, otimização de processos e automação de fluxos de trabalho, bem como digitalização, e iniciativas de transformação digital em longo prazo.

A Lexmark Cloud Print Infrastructure representa uma manobra ousada na direção de serviços de impressão baseados em resultados. É importante notar que a CPI da Lexmark não é apenas uma forma de terceirizar a gestão de uma infraestrutura existente de impressão, mas também oferece a oportunidade de re-arquitetar o ambiente de impressão para que seja baseado em nuvem, de forma a reduzir significativamente as necessidades de infraestrutura de impressão e documentos, ao mesmo tempo que gera economia de custos e otimização de recursos de TI. Este tipo de abordagem pode ser um tanto complicada e morosa. Segundo a Lexmark, alguns clientes implantarão a CPI como uma reformulação completa, enquanto outros poderão seguir um processo mais transicional, em que a Lexmark faria a gestão de alguma porção da infraestrutura existente enquanto faz a migração de outras para a nuvem.

Os benefícios da CPI da Lexmark vão muito além da economia de custos, destacando a segurança adicional como resultado da migração para uma infraestrutura baseada em nuvem com visibilidade completa sobre a situação de segurança, a utilização de dispositivos e a verificação de nível de ameaça. Muitas organizações estão apenas começando a reconhecer as vulnerabilidades de segurança relacionadas ao ambiente de impressão e documentos, e a capacidade de detectar riscos e remediar ameaças de segurança com rapidez é, obviamente, uma vantagem. Algumas organizações ainda enxergam a nuvem como algo que representa um risco de segurança em si, mas a Lexmark acredita que pode superar esta barreira com esforços de educação.

A usabilidade também se tornou uma variável importante quando se trata de TI, hoje em dia. As mudanças no estilo de trabalho e na mão de obra criaram a necessidade de um ambiente de

computação sempre ativo e sempre acessível que seja flexível e escalável o suficiente para atender a uma ampla gama de necessidades dos clientes. Portanto, a IDC prevê a continuação do movimento em direção a ofertas de infraestrutura de impressão como serviço.

A Lexmark não é o único fornecedor com programas já divulgados. No ano passado, a Xerox revelou seus Serviços de gestão virtual de impressão (Virtual Print Management Services; veja *Xerox Sets Course for Future Growth with Next-Generation Apps and Print Services*, IDC no. US44397918, outubro de 2018). Embora haja diferenças de capacidade, implementação e modelos de precificação, os serviços de gestão virtual de impressão da Xerox foram criados para incorporar todos os componentes da trajetória de impressão, inclusive servidores no local, consolidando tudo na nuvem. Com dois grandes fornecedores já no mercado, é razoável crer que logo entrarão outros também.

SAIBA MAIS

Pesquisas relacionadas

- *Worldwide and U.S. Managed Print and Document Services and Basic Print Services Forecast Update, 2018-2022* (IDC no. US44096618, março de 2019)
- *IDC MarketScape: Worldwide Contractual Print and Document Services Hardcopy 2018-2019 Vendor Assessment* (IDC no. US44387318, dezembro de 2018)
- *Vendor Snapshot 2018: Lexmark on Contractual Print and Document Services* (IDC no. US44484418, dezembro de 2018)
- *Xerox Sets Course for Future Growth with Next-Generation Apps and Print Services* (IDC no. US44397918, outubro de 2018)
- *Lexmark Charts Course for "Winning with Dealers" During 2018 Road Show Events* (IDC no. US44027018, junho de 2018)

Resumo

Esta Perspectiva de Mercado da IDC fornece detalhes sobre a recente divulgação da oferta de Infraestrutura de Impressão em Nuvem (Cloud Print Infrastructure, ou CPI) da Lexmark. Fornecida como uma solução como serviço com base em assinatura, a CPI da Lexmark permite que empresas migrem toda a sua infraestrutura de impressão para a nuvem, aproveitando um modelo de precificação e uma estratégia de implantação baseados em consumo que podem ser adaptados às necessidades dos negócios ao longo do tempo.

“As organizações empresariais estão se distanciando da compra de impressoras e MFPs, favorecendo a aquisição de serviços de impressão e afins,” diz Robert Palmer, vice presidente de pesquisa do setor de Soluções de Imagem, Impressão e Documentos da IDC. “O surgimento contínuo de opções de infraestrutura como serviço para impressão abrirá as portas para as empresas migrarem mais completamente para os programas baseados em resultados adaptados especificamente às necessidades organizacionais e seus objetivos de longo prazo.”

Sobre a IDC

A International Data Corporation (IDC) é a principal fornecedora global de inteligência de mercado, serviços de consultoria e eventos para os mercados de tecnologia da informação, telecomunicações e tecnologia de consumo. A IDC ajuda os profissionais de TI, executivos de negócios e a comunidade investidora a tomar decisões baseadas em fatos sobre compras de tecnologia e estratégias de negócios. Mais de 1.100 analistas da IDC fornecem expertise global, regional e local sobre oportunidades e tendências na tecnologia e em vários setores da economia em mais de 110 países em todo o mundo. Há 50 anos, a IDC fornece insights estratégicos para ajudar nossos clientes a atingir seus principais objetivos de negócios. A IDC é uma subsidiária da IDG, a empresa líder mundial em mídia, pesquisa e eventos de tecnologia.

Sede global

5 Speen Street
Framingham, MA 01701
EUA
508.872.8200
Twitter: @IDC
idc-community.com
www.idc.com

Aviso de direitos autorais

Este documento de pesquisa da IDC foi publicado como parte de um serviço contínuo de inteligência que fornece relatórios de pesquisas, interações com analistas, teleconferências e conferências. Para ver uma lista dos escritórios da IDC no mundo todo, acesse www.idc.com/offices. Entre em contato pela IDC Hotline, tel.: 800-343-4952, ramal 7988 (ou 1-508-988-7988) ou por sales@idc.com para informações sobre como aplicar o preço deste artigo à compra de um serviço da IDC ou para informações sobre cópias adicionais ou direitos na web. Copyright 2019 IDC. A reprodução sem permissão por escrito é totalmente proibida. Todos os direitos reservados.

