

Cómo optimizamos la impresión de documentos

Por Alejandro Vargas González

Palabras clave: Transformación digital, Servicios de impresión, optimización

La oferta de servicios administrados de impresión surgió como una opción financiera para optimizar la impresión de documentos, bajo un modelo de renta donde el proveedor es responsable de satisfacer las necesidades de impresión del cliente, incluyendo equipos de impresión, consumibles, software de gestión y servicios asociados. Con ello, los clientes perciben beneficios financieros y fiscales, y sobre todo, aseguran la optimización de sus plataformas de impresión a lo largo de la vida de los contratos (24 a 36 meses).

La contratación de este tipo de servicios se ha generalizado en México. En 2018, el mercado llegó a \$6,190 millones de pesos y la expectativa de crecimiento es de 8.9% para 2019. Múltiples industrias han adoptado este modelo como opción para optimizar gastos, destacando las organizaciones grandes de los sectores financieros, manufactura, gobierno y servicios. Sin embargo, las medianas empresas actualmente son el motor del crecimiento con tasas cercanas al doble dígito.

Para el proveedor de servicios de impresión, la administración adecuada de los equipos es clave y se logra mediante herramientas de software cada vez más avanzado, logística de entrega oportuna de consumibles y soportes preventivos que ayudan a mantener alta satisfacción de clientes. La rentabilidad del negocio descansa en maximizar la renovación del servicio para lograr un negocio incremental que mitiga riesgos y ofrece economías de escala.

Existen dos tipos principales de proveedores de servicios de impresión:

- I) *Vendors* o fabricantes, normalmente empresas globales que además del diseño y la fabricación de los equipos de impresión, atienden directamente a grandes clientes y cuentas nombradas mediante servicios de impresión;
- II) Canales y distribuidores con infraestructura suficiente para entregar servicios administrados.

En México, 30% del mercado lo tienen los *vendors* y el 70% los distribuidores que antes sólo revendían los equipos de impresión. Esto es evidencia de la capacidad del canal de reinventarse apoyando a los clientes a transformar digitalmente sus negocios. En EE UU, los canales representan el 48% del mercado de servicios administrados y son los de mayor crecimiento y rentabilidad.¹

Actualmente, la oferta de servicios de impresión se ha robustecido para atender necesidades de seguridad de la información, controles de impresión, corrección de fallas en el servicio y en el hardware *antes de que sucedan*, analíticos de contenido y monitoreo desde la nube; y en los esquemas más avanzados los servicios de impresión se integran a procesos productivos mediante herramientas y metodologías de gestión documental: *se vuelven parte del negocio de los clientes*. La implantación y operación de estos servicios avanzados habilita la digitalización y por consecuencia aumenta eficiencia y competitividad de los clientes.

¹ Humphrey, G., 2019, The state of managed services, Technology Services Association (TSIA).

En México, la oferta de servicios administrados intermedios y avanzados aún tiene bastante por crecer, sólo representan 34% del mercado de servicios administrados de impresión. Para habilitar la entrega de servicios de impresión avanzados es necesaria una constante inversión de parte de los proveedores en certificaciones, desarrollo e integración de metodologías y un mejor entendimiento del negocio de los clientes.

Es importante moverse hacia la capa avanzada, debido a que gran parte del mercado ya está cubierto con servicios de impresión básicos con pocos diferenciales, por lo que el precio se vuelve uno de los factores más importantes al momento de seleccionar a un proveedor.

Si bien la adopción de servicios de impresión en esquemas básicos permite reducir costos y trasladar la operación a un proveedor experimentado; los esquemas avanzados habilitan la transformación digital mediante la alineación y optimización de procesos en papel al mundo digital, claves del crecimiento de los negocios hoy en día.

Figura 1: Clasificación de servicios administrados de impresión



Resumen del estudio "Servicios administrados de impresión". La versión completa incluye cortes por vertical, tamaño y participación de mercado de los vendedores, así como un benchmark de las capacidades de los líderes en la entrega de servicios administrados de impresión.

Conozca más en <https://www.selectestrategia.net/>