

## MARKET PERSPECTIVE

# En un movimiento audaz, Lexmark cambia el modelo de adquisición de impresión con el lanzamiento de su solución Cloud Print Infrastructure

Robert Palmer

## SÍNTESIS EJECUTIVA

---

### FIGURA 1

#### Síntesis ejecutiva: Lexmark Cloud Print Infrastructure (CPI) revoluciona la impresión como servicio

Este documento IDC Market Perspective describe en detalle la solución recientemente anunciada por Lexmark: Cloud Print Infrastructure (CPI), que se ofrece como una solución como servicio, basada en suscripción, y permite que las empresas migren su infraestructura de impresión completa a la nube, aprovechando un modelo de precios basado en el consumo y una estrategia de despliegue que se puede adaptar a las necesidades de negocio a lo largo del tiempo.

#### Principales conclusiones

- Lexmark redobla la apuesta de sus productos de impresión como servicio con su solución Cloud Print Infrastructure (CPI), con la cual la empresa busca básicamente ayudar a los clientes empresariales a trasladarse a un entorno de impresión totalmente gestionado en la nube.
- Lexmark CPI podría eliminar la necesidad de contar con servidores de impresión y demás infraestructura en el entorno local para impulsar eficiencias operativas y liberar a los recursos de TI para que se puedan dedicar a iniciativas más estratégicas.
- Lexmark CPI se entrega con diversos tipos de modelos de precios y facturación, incluido un modelo de suscripción todo en uno.

#### Acciones recomendadas

- Si aún no lo están haciendo, los proveedores de materiales impresos deben procurar implementar soluciones de servicios de impresión en la nube. En particular, IDC prevé que este movimiento hacia la infraestructura de impresión como servicio va a continuar, ya que los clientes desean obtener mejoras en materia de costos, escalabilidad, seguridad y flexibilidad en todo su entorno de impresión.
- Los clientes son cada vez más exigentes para sus contratos de servicios de impresión, y desean aprovechar el aprendizaje automático y otras tecnologías avanzadas de automatización para impulsar mejores resultados de negocios.
- La transición hacia un modelo de negocios basado en resultados también está impulsando un cambio hacia la infraestructura como servicio. Piensen en crear servicios centrados en los resultados de negocios en lugar de en los programas tradicionales basados en los contratos de servicios.

Fuente: IDC, 2019

## NUEVOS DESARROLLOS Y DINÁMICA DEL MERCADO

---

En la constante evolución de sus servicios de impresión, Lexmark anunció el lanzamiento de Cloud Print Infrastructure (CPI), que se adquiere a través de una suscripción como servicio, que permite a las empresas tercerizar por completo sus necesidades de capacidad de impresión, en lugar de adquirir y gestionar componentes individuales dentro de la infraestructura de impresión. Gracias a su hardware basado en la Internet de las Cosas (IoT) y a su consolidada plataforma de gestión de impresión en la nube, Lexmark ayuda a los clientes a migrar hacia un modelo de impresión totalmente tercerizado y basado en el consumo.

La propuesta de valor de CPI se correlaciona con diversas tendencias clave que actualmente impactan al mercado empresarial, comenzando con una transición hacia la computación en la nube y el deseo de eliminar infraestructura de TI a fin de reducir costos, impulsar eficiencias operacionales y liberar recursos de TI para programas más estratégicos. Lexmark, afirma que la mayoría de las grandes compañías ven la infraestructura de impresión como una carga necesaria para mantener, pero dentro de la lista de prioridades es baja y constituye un riesgo cada vez mayor para la seguridad. Mientras tanto, las presiones de los costos y contabilidad están impulsando a las organizaciones a considerar alternativas referentes a la adquisición y el arrendamiento de hardware tradicional. Por último, los cambios en los estilos de trabajo y la necesidad de movilidad han generado una falta de cohesión en la capacidad de usabilidad de los dispositivos e inconsistencias entre múltiples dispositivos y geografías.

Teniendo en cuenta estas tendencias, Lexmark ha diseñado su oferta de Cloud Print Infrastructure (CPI) para ofrecer simplicidad en tres áreas clave (discutidas en las siguientes secciones).

### Simplificar la gestión de TI

En esencia, Lexmark CPI permite a los clientes liberar carga a toda su infraestructura de impresión. Sin embargo, la empresa aclara que no se trata tan sólo de tercerizar la gestión de los dispositivos internos, sino de hacerse cargo de la propiedad y la responsabilidad de gestión de toda la infraestructura de impresión, incluido el hardware de impresión, los servidores, las soluciones de documentos y el soporte continuo. Uno de los pilares fundamentales de Lexmark CPI es la capacidad de eliminar la necesidad de servidores de impresión locales al trasladar toda la infraestructura a la plataforma de gestión de impresión en la nube de Lexmark.

Este enfoque no solo alivia la carga para los recursos de TI, sino que también proporciona una infraestructura de impresión actualizada y siempre disponible que es capaz de crecer de manera orgánica a medida que evolucionan las necesidades de los clientes. Al utilizar una verdadera arquitectura de software como servicio (SaaS), los departamentos de TI ya no tendrían que preocuparse por la administración del servidor de impresión, la administración del controlador del dispositivo, la instalación de varias soluciones para ajustarse a la cantidad adecuada de dispositivos o servidores, o cuándo y cómo equilibrar las necesidades departamentales con la capacidad actual de servidor / impresión. Lexmark afirma que agregar nuevos dispositivos de impresión y usuarios podría hacerse con unos pocos clics, con la capacidad de agregar funcionalidad y responder a las necesidades del cliente prácticamente en tiempo real. Si bien eliminar o reducir la carga para TI asociada con la gestión de servidores de impresión es un pilar fundamental de Lexmark CPI, existen otros beneficios tangibles asociados con el cambio a una arquitectura de impresión basada en la nube. Gracias a la naturaleza conectada del ecosistema en forma de bucle cerrado, Lexmark es capaz de eliminar soluciones y servicios acumulativos. Otro factor importante es que Lexmark tendrá una visibilidad completa de todos los aspectos de la infraestructura de impresión, aprovechando los datos en tiempo real para analizar el rendimiento del sistema, mejorar la prestación de servicios y optimizar el uso y la implementación del dispositivo por ejemplo Lexmark, podrá aprovechar sus Servicios Predictivos para monitorear y evaluar el estado de los dispositivos a través de algoritmos basados en alertas y lecturas de sensores para reducir las intervenciones y maximizar el tiempo de actividad de los equipos.

La capacidad de mejorar la seguridad de la infraestructura de impresión y documentos es otro beneficio importante de Lexmark CPI. Al eliminar los servidores de impresión en el entorno local, se podrían automatizar e implementar actualizaciones de firmware y parches de seguridad en todo el sistema según sea necesario. Esto se ha convertido en una problemática común para las empresas con infraestructura de impresión obsoleta a menudo compuesta por múltiples marcas de hardware y servidores dispares que han adquirido a lo largo del tiempo. Con Lexmark CPI los clientes podrán esperar consistencia en la protección de la seguridad con un conjunto de soluciones, servicios y mejores prácticas implementadas en toda la flota de impresión.

## Simplificar la adquisición

Lexmark CPI es diferente de los servicios gestionados de impresión tradicionales (MPS), porque la flota de impresión es administrada y es de propiedad de Lexmark. Utilizando sus herramientas basadas en datos como Print Fleet Design, Lexmark trabajaría junto con el cliente para desarrollar un plan de diseño de flotas de impresión basado en patrones actuales de uso, preocupaciones de seguridad, procesos de negocios y futuras necesidades de impresión y escaneo. Existe un claro beneficio de costos al eliminar los servidores locales, pero el programa también ofrece flexibilidad total en términos de adquisición de impresión y contabilidad de gastos operativos.

La solución Cloud Print Infrastructure de Lexmark ofrece múltiples tipos de modelos de precios y facturación, incluido un modelo todo incluido basado en suscripción, un modelo de facturación de tarifa plana que evita las fluctuaciones en el presupuesto mensual, y un modelo que combina compra de hardware y servicio gestionado para los clientes que desean los beneficios de la infraestructura en la nube, pero prefieren tener el hardware de impresión. Lexmark destaca que su solución CPI brinda flexibilidad para los clientes a la hora de reconocer la infraestructura de impresión en el balance general. Las nuevas normas contables y las pautas del comité Financial Accounting Standards Board (FASB) para los arrendamientos a largo plazo son motivo de preocupación que llevan a muchas organizaciones a considerar un cambio de gasto de Capex a Opex para impresión. Sin embargo, Lexmark aclara que no puede garantizar el cumplimiento de las normas FASB porque cada empresa tiene sus principios y metodologías contables que deben considerarse.

## Simplificar el soporte al usuario

Lexmark ofrece una gran variedad de Servicios Inteligentes como parte de su plataforma CPI, que incluye gestión y cumplimiento de suministros, proactivos y automatizados, servicios predictivos, notificaciones proactivas de dispositivos y analíticas de datos en vivo. Una parte importante de esta funcionalidad es la inteligencia incorporada en sus dispositivos multifuncionales, gracias a la cual Lexmark puede monitorear las necesidades del dispositivo e implementar resoluciones sin tener que tratar con el personal de TI del cliente. Al mismo tiempo, Lexmark puede ayudar a los clientes a transitar el camino de la transformación digital, con la capacidad de organizar por capas los flujos de trabajo y otras soluciones que pueden evolucionar a medida que las organizaciones se vuelven más digitales.

Inicialmente, Lexmark apunta su solución de Cloud Print Infrastructure en cuentas empresariales a través de su canal directo. Sin embargo, la empresa afirma que está desarrollando capacidades para ofrecer una versión de CPI para pequeñas y medianas empresas a través de su red de socios de canales en el futuro.

## PUNTO DE VISTA DE IDC

---

El negocio detrás de las empresas de impresión sigue evolucionando. En los últimos diez años, la mayor parte del mercado empresarial ha migrado de un modelo transaccional a un modelo contractual de servicios de impresión impulsado por la rápida adopción de servicios gestionados de impresión y documentos (MPDS). En realidad, los servicios básicos de impresión (BPS) y los servicios gestionados de impresión de nivel básico esencialmente se han mercantilizado, en especial en el

ámbito empresarial. Como resultado, los proveedores deben diferenciar las ofertas a través de software y servicios de valor agregado en áreas tales como flujos de trabajo, TI y seguridad. La capacidad de hacerse cargo de toda la infraestructura de impresión representa el siguiente paso en los servicios de impresión de valor agregado para que los proveedores de impresión traten de encontrar una forma de escapar del modelo transaccional basado en el precio por hoja. Mientras tanto, los clientes actuales son cada vez más exigentes para sus contratos de servicios de impresión. En la empresa, el enfoque ha cambiado hacia un entorno de TI centrado en infraestructura como servicio (IaaS), lo que les permite a las organizaciones a sacar provecho del aprendizaje automático y otras tecnologías avanzadas de automatización para obtener mejores resultados de negocios. También, se está produciendo un movimiento hacia modelos basados en resultados para la infraestructura de impresión y documentos, lo que significa que hay menos interés en comprar el hardware y más en poder cumplir los objetivos deseados en cuanto a capacidad de impresión, optimización de procesos y automatización del flujo de trabajo, digitalización e iniciativas de transformación digital a largo plazo.

Lexmark Cloud Print Infrastructure representa un movimiento audaz en el camino hacia los servicios de impresión basados en los resultados. Cabe destacar que Lexmark CPI no se trata simplemente de externalizar la administración de la infraestructura de impresión existente, sino de rediseñar el entorno de impresión para una implementación basada en la nube que pueda reducir drásticamente las necesidades de infraestructura de impresión y documentos, además de generar ahorros de costos y optimizar los recursos de TI. Este tipo de enfoque puede ser bastante complicado y engorroso. Lexmark afirma que algunos clientes implementarán CPI como un rediseño completo, mientras que otros se inclinarán por un proceso de transición, lo que significa que Lexmark gestionaría una parte de la infraestructura existente y migraría otras partes a la nube.

Los beneficios de Lexmark CPI van más allá de los ahorros de costos, entre los cuales se encuentra: la seguridad agregada de pasar a una infraestructura en la nube con visibilidad completa del estado de seguridad, el uso del dispositivo y la verificación del nivel de amenaza. Muchas organizaciones apenas están comenzando a reconocer las vulnerabilidades de seguridad asociadas con el entorno de impresión y documentos, y la capacidad de detectar riesgos y remediar amenazas a la seguridad rápidamente es una clara ventaja. Algunas organizaciones todavía ven la nube como un riesgo de seguridad en sí mismo, pero Lexmark considera que se puede a través de esfuerzos educativos.

La usabilidad se ha convertido en una variable importante para TI en estos días. Los cambios en el estilo de trabajo y la fuerza laboral han creado la necesidad de contar con un entorno informático siempre activo y siempre accesible que sea lo suficientemente flexible y escalable para satisfacer a una gran cantidad de necesidades de los clientes. Como resultado, IDC espera ver un movimiento continuo hacia los productos de impresión basados en infraestructura como servicio.

Lexmark no es el único proveedor que ha anunciado programas nuevos. El año pasado, Xerox presentó sus Virtual Print Management Services (consulte *Xerox Sets Course for Future Growth with Next-Generation Apps and Print Services*, IDC N.º US44397918, octubre de 2018). Si bien existen diferencias en cuanto a las capacidades, implementación y modelos de precios, Xerox Virtual Print Management Services están diseñados para tomar todos los componentes del proceso de impresión, incluidos los servidores locales, y consolidarlos en la nube. Con estos dos grandes proveedores impulsando estas soluciones avanzadas, es muy probable que muy pronto otros sigan el mismo camino.

## MÁS INFORMACIÓN

---

### Investigaciones relacionadas

- *Worldwide and U.S. Managed Print and Document Services and Basic Print Services Forecast Update, 2018-2022* (IDC N.º US44096618, marzo de 2019)
- *IDC MarketScape: Worldwide Contractual Print and Document Services Hardcopy 2018-2019 Vendor Assessment* (IDC N.º US44387318, diciembre de 2018)
- *Vendor Snapshot 2018: Lexmark on Contractual Print and Document Services* (IDC N.º US44484418, diciembre de 2018)
- *Xerox Sets Course for Future Growth with Next-Generation Apps and Print Services* (IDC N.º US44397918, octubre de 2018)
- *Lexmark Charts Course for "Winning with Dealers" During 2018 Road Show Events* (IDC N.º US44027018, junio de 2018)

### Sinopsis

Este documento Market Perspective de IDC describe la solución Cloud Print Infrastructure (CPI) recientemente anunciada por Lexmark. Lexmark CPI se entrega como una solución basada en la suscripción como servicio, por lo que les permite a las empresas migrar toda su infraestructura de impresión a la nube, aprovechando un modelo de precios basado en el consumo y una estrategia de implementación que se puede adaptar a las necesidades comerciales a lo largo del tiempo.

“Las organizaciones empresariales están dejando de comprar impresoras y dispositivos multifuncionales, y están comenzando a adquirir servicios de impresión y relacionados con la impresión”, afirma Robert Palmer, vicepresidente de investigaciones de Soluciones de Imagen, Impresión y Documentación de IDC. “La aparición continua de ofertas de infraestructura de impresión como servicio sentará las bases para que las empresas migren más a programas basados en resultados adaptados específicamente a las necesidades de la organización y a los objetivos a largo plazo”.

## Acerca de IDC

International Data Corporation (IDC) es el principal proveedor mundial de inteligencia de mercado, servicios de consultoría y eventos para los mercados de tecnología de la información, telecomunicaciones y tecnología de consumo. 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 global, regional y local sobre oportunidades y tendencias de tecnología y de industria en más de 110 países en todo el mundo. Hace más de 50 años que IDC proporciona información estratégica para ayudar a sus clientes a alcanzar sus objetivos clave de negocio. IDC es una subsidiaria de IDG, la empresa líder mundial de medios, investigación y eventos de tecnología.

## Casa matriz

5 Speen Street  
Framingham, MA 01701  
USA  
+1-508-872-8200  
Twitter: @IDC  
idc-community.com  
www.idc.com

---

### Aviso de copyright

Este documento de investigación de IDC fue publicado como parte de un servicio de inteligencia continuo de IDC, que provee investigaciones escritas, interacciones de analistas, sesiones informativas remotas y conferencias. Visite [www.idc.com](http://www.idc.com) si desea más información sobre los servicios de consultoría y suscripciones de IDC. Si desea ver la lista de oficinas de IDC en el mundo, la tendrá en [www.idc.com/offices](http://www.idc.com/offices). Comuníquese con la línea de asistencia de IDC (800-343-4952, interno 79889) o con el +1-508-988-7988, o bien escribanos a [@idc.com](mailto:@idc.com) si desea más información sobre cómo descontar el precio de este documento a la adquisición de un servicio de IDC o si necesita copias o derechos web adicionales.

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

