

# Implementar a solução tecnológica adequada para a empresa

Segundo relatório da série  
Transformação Digital  
realizado pela Brother



## Relatório

Extraído de uma pesquisa de mercado

# Tirar o máximo partido do orçamento para a tecnologia

**A tecnologia é a base do sucesso empresarial. No entanto, é importante investir o orçamento destinado a esta área da forma mais eficiente possível e não comprar equipamentos apenas por comprar.**

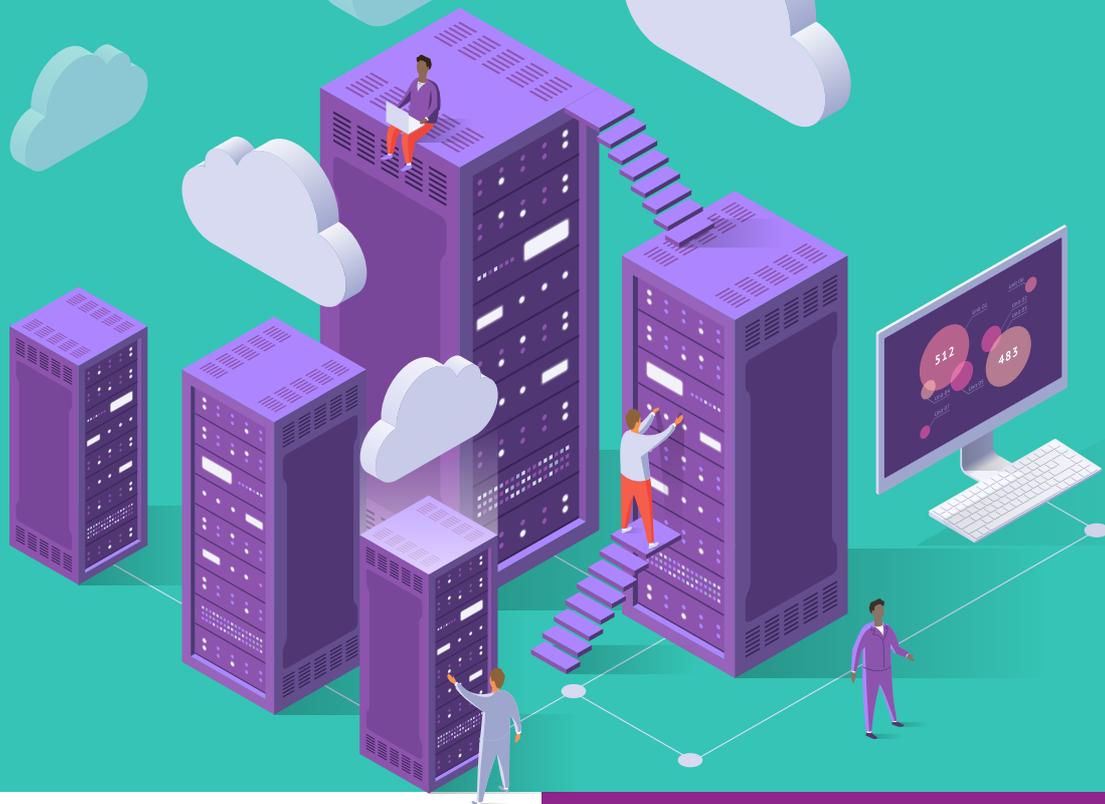
O parque de impressão não é alheio a isto. É uma área que sempre constituiu um grande investimento para as empresas e que se está a tornar cada vez mais complexa devido aos avanços tecnológicos, o que significa que as empresas precisam pensar com cuidado em relação às soluções que pretendem adotar.

Este relatório demonstra quais as três principais formas de como as empresas devem gerir o seu novo hardware de impressão de forma a maximizar a eficiência e, ao mesmo tempo, minimizar os seus custos. Primeiro, vemos que há uma evolução em direção a um modelo de renting ou aluguer de equipamentos de impressão, em detrimento da compra direta. Em segundo lugar, cada vez mais empresas escolhem trabalhar com um número menor de fornecedores de tecnologia do que em anos anteriores. E finalmente, as empresas de maior sucesso maximizam a experiência dos seus fornecedores de tecnologia para compreender e prosperar num mercado de tecnologia de impressão, cada vez mais complexo.

Este relatório está pensado para poder ajudar os diretores e os decisores de pequenas e médias empresas a identificar e implementar uma tecnologia de impressão transformadora de forma eficiente. Faz parte de uma série de relatórios que pretendem ajudar a entender qual é a melhor maneira de utilizar as tecnologias digitais dentro das empresas. Baseámos as conclusões em pesquisas de mercado realizadas entre diretores e decisores de uma ampla variedade de pequenas, médias e grandes empresas da região EMEA.

Este documento faz parte de uma série de quatro relatórios, cada um focado num dos seguintes temas:

- Fluxos de trabalho digitais
- Implementar a solução adequada para a empresa
- Segurança
- Sustentabilidade



## Maximizar a produtividade dos equipamentos de impressão

Os dispositivos que fazem parte dos fluxos de trabalho, como as impressoras e os scanners, necessitam cumprir dois critérios fundamentais: a nível operacional, têm de ser fiáveis, ter um tempo de inatividade mínimo e que estejam atualizados segundo as últimas tecnologias e ao nível do rendimento, devem otimizar a eficiência. Para o conseguirem têm que ser fáceis de usar e estarem aptos para a sua função.

No contexto dos dispositivos de impressão, isto vai em linha com os fatores chave que os decisores empresariais nos dizem que são os mais importantes para eles. Deixando de lado os custos, as empresas procuram equipamentos: que sejam fáceis de usar, que se possam integrar com o resto dos sistemas já instalados, que tenham a tecnologia mais atualizada e que utilizem armazenamento na nuvem – mais seguro e fácil de reparar caso alguma coisa corra mal.

Com a constante evolução da tecnologia, existem cada vez mais sistemas que dão apoio aos processos empresariais e muitos deles requerem um conhecimento específico para os poder aproveitar ao máximo. Ter as habilidades necessárias para gerir os requisitos de diversos sistemas pode ser um desafio para as empresas e corre-se o risco de desviar a atenção das tarefas importantes do negócio.

## Fatores chave para escolher um equipamento de impressão



Capacidade de reparar componentes quando se avariam (reparação modular)



Armazenamento na nuvem



Fácil integração com os sistemas existentes



Tecnologia atualizada



Fácil de usar

# Rumo ao modelo de Gastos Operacionais (OpEx)

Tradicionalmente as empresas investem antecipadamente no seu hardware o que supõe, além do desembolso de capital inicial, um gasto contínuo em operações e manutenções (O&M)

O investimento inicial pode ser um problema para as empresas, ao qual se junta o facto dos equipamentos se depreciarem rapidamente, perderem valor e ficarem obsoletos.

Por isso estamos a começar a ver como as empresas mudam, rumo a modelos baseados nos gastos operacionais (Operational Expenditure ou OpEx) nos quais alugam o hardware, incluindo a manutenção, ao fornecedor. Os nossos dados mostram que duas em cada cinco empresas têm parte do seu hardware em formato renting e uma em cada seis tem tudo sob este modelo.

Mais ainda, há uma quantidade significativa de empresas que não alugam os equipamentos e continuam a comprá-los. Isto é mais comum nas empresas mais pequenas (entre 10 e 49 colaboradores). Destas apenas um terço (34%) aluga uma parte dos equipamentos.

Quando as empresas começam a alugar equipamentos em vez de investir neles antecipadamente veem três claros benefícios: uma maior eficiência financeira, poupança de tempo nos processos e dispor da solução mais indicada com a tecnologia mais segura e atualizada.

As empresas estão a seguir esta tendência dos modelos OpEx com as suas impressoras. Cada vez são mais as que começam a usar os Serviços de Gestão da Impressão (MPS, siglas em inglês), que lhes oferecem o aluguer de equipamentos de impressão segundo uma avaliação prévia das suas necessidades, incluindo monitorização contínua para assegurar que tudo funciona a um excelente nível, reposição automática de consumíveis, manutenção e reparações, assim como faturação por uso.

Isto, em última instância, garante às empresas que dispõem do melhor equipamento de impressão para as suas necessidades em particular, ao mesmo tempo que evitam perder recursos internos e tempo com manutenções.

## 10 principais benefícios em alugar equipamentos tecnológicos, em vez de adquirir



### Benefício económico

- 1 Só paga o que utilizar
- 2 Poupança de custos
- 3 Possibilidade de distribuir os pagamentos para aliviar o cash flow da empresa



### Poupança de tempo

- 4 Poupança de tempo dedicado à manutenção dos equipamentos
- 5 Disponibilidade de técnicos especialistas para assistência no caso de incidência
- 6 Redução do tempo de interrupção para manutenção dos equipamentos
- 7 Capacidade para focar no negócio e deixar para terceiros outras atividades com as quais não têm de se preocupar



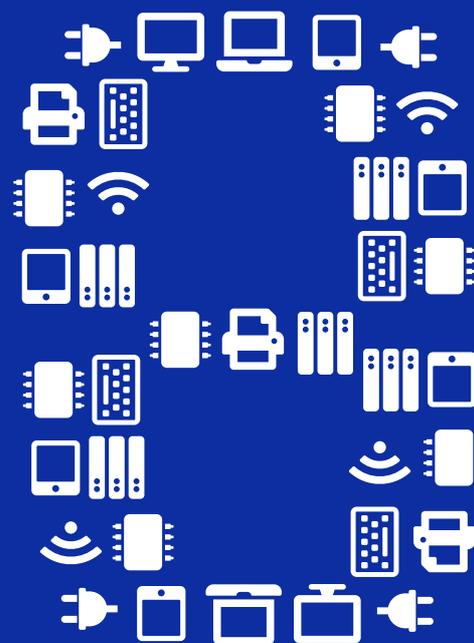
### Solução otimizada

- 8 Assessoria e aconselhamento na escolha do equipamento mais adequado para a empresa
- 9 Tecnologia sempre atualizada quando são lançados novos modelos
- 10 Segurança avançada e atualizada nos equipamentos

## Consolidação de fornecedores

Ao aumentar a variedade e complexidade das necessidades tecnológicas, as empresas enfrentam um portfólio de hardware e software cada vez mais amplo que devem atualizar e manter. Isto muitas vezes implica trabalhar com uma base de fornecedores maior.

Em 2019 uma empresa trabalhava, em média, com oito fornecedores de hardware diferentes, mais que apenas três anos antes.

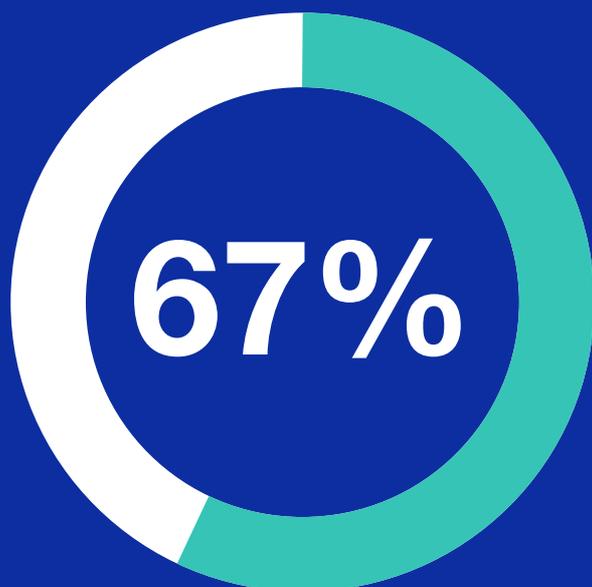


### Média de 8 fornecedores de hardware tecnológico

Este cenário leva-nos muitas vezes a ter uma mistura complexa e difícil de manusear de sistemas que não estão completamente integrados. Chegou o momento de as empresas começarem a consolidar o número de fornecedores com os quais trabalham porque isto as ajudará a gerir melhor tanto os seus sistemas como as relações com estes mesmos fornecedores.

Tudo indica que muitas empresas já o estão a começar a fazer: a média baixou de oito fornecedores de hardware para seis nos últimos seis meses, e é provável que este número continue a diminuir, já que dois terços das empresas (67%) asseguram que estão a considerar consolidar o seu número de fornecedores de hardware ao longo dos próximos três anos.

Espera-se que isto aporte benefícios significativos. Três quartos (72%) asseguram que simplifica os processos por ter menos faturas, reduz-se para apenas um ponto de contacto e cria-se uma relação mais próxima. Além de que, é mais fácil verificar a segurança de um só fornecedor, o que os ajuda a manter os seus próprios níveis de segurança. Uma proporção similar (71%) afirma que a redução melhora a qualidade do serviço, graças a uma relação mais próxima com o responsável de conta, sistemas mais bem adaptados às suas necessidades específicas e resolução dos problemas mais rápida e fácil. Finalmente, também há benefícios em eficiência como economia por compras em maior quantidade, uma maior capacidade de negociação e uma integração de sistemas mais simples.



Nos próximos três anos, dois terços (67%) das empresas estão a considerar reduzir o seu número de fornecedores de hardware.

# Tire partido da experiência do seu fornecedor tecnológico

O equipamento de impressão, quer se utilize para imprimir, fazer cópias ou digitalizar, é uma parte integral dos processos empresariais e tem a capacidade de reduzir grande parte da carga administrativa. Investir na tecnologia apropriada para assegurar que contamos com os melhores equipamentos e serviços para cobrir as necessidades é, como tal, de extrema importância. No entanto, muitas vezes, quem toma a decisão de comprar e se encarrega de manter estes equipamentos de impressão, não conta com o conhecimento e experiência necessários para assegurar que estão a utilizar as tecnologias adequadas.

O fornecedor de impressão estará mais capacitado para levar a cabo uma avaliação exaustiva das necessidades da organização e será capaz de recomendar o equipamento e serviços mais indicados. Também pode assegurar que, inclusivamente os sistemas de impressão mais complexos recebem a manutenção que necessitam.

Ainda assim, embora três quartos das empresas (78%) contem com um contrato contínuo com os seus fornecedores de impressão, a maioria deles apenas recebe um serviço básico de manutenção que cobre o hardware, avarias e/ou reposição automática de consumíveis.

Apesar do facto de muitas empresas referirem que ter períodos de inatividade curtos ou inexistentes nos equipamentos de impressão é fundamental ou afirmarem que uma assistência técnica rápida quando surge algum problema é importante, apenas menos de metade (47%) dispõe de um serviço técnico por parte do fabricante e menos de um terço (30%) recebe uma avaliação de necessidades por parte do seu fornecedor de impressão.

Aqueles que alugam hardware de impressão dizem que alguns dos benefícios mais importantes deste modelo são os relacionados com a experiência e conhecimento do fornecedor: cerca de 28% assegura que valoriza ter um especialista ao telefone quando necessita de assistência e 27% está de acordo que a sua experiência e conhecimento é útil para entender que soluções se adaptarão melhor às suas necessidades.

## Simplicidade

- Menos faturas
- Um só contacto
- Fácil gestão da relação
- Verificações de segurança mais simples

## Serviço

- Melhor nível de serviço
- Relação mais próxima com o gestor da conta
- Mais adaptado às necessidades do negócio
- Resolução de problemas mais fácil sempre que ocorram

## Eficiência

- Poupança por compras em quantidade
- Integração de tecnologias de hardware mais fácil
- Melhor poder de negociação para compras





## Empresas que não têm contratado um serviço de manutenção técnico comparadas com as que têm:

Procurar um fornecedor de confiança que ofereça soluções inteligentes e integradas para gerir os fluxos de trabalho permitirá à empresa e aos colaboradores centrarem-se em tarefas de maior valor acrescentado.

Isto oferece inclusivamente um maior incentivo para que as empresas consolidem os seus fornecedores, tendo em conta que trabalhar com um menor número de fabricantes lhes permite desenvolver melhores relações com eles. Os fornecedores, serão, portanto, mais capazes de entender o ambiente de impressão e aplicar a sua experiência e conhecimentos ao cliente com o qual estão a trabalhar.



**82%**

Das empresas afirmam que é importante que a sua impressora não deixe de funcionar ou que o tempo de inatividade seja muito reduzido



**47%**

Tem serviço de reparações do seu fabricante



**30%**

Recebe uma avaliação de necessidades do seu fornecedor de impressão

# A proposta da Brother

A Brother oferece Serviços de Gestão de Impressão (MPS) completos e flexíveis, desenhados de acordo com as necessidades específicas de cada empresa.

A chave da nossa proposta é mantermo-nos 'At your side'. Isto significa que fazemos tudo o que é possível para assegurar que a empresa tem uma solução de serviços de gestão da impressão (MPS) eficiente, que beneficia diariamente o negócio e que estamos sempre disponíveis para ajudar quando necessite. Começamos com uma consultoria com os especialistas da Brother para entender as necessidades e desafios, processo que se divide em três fases: Avaliação, Implementação e Otimização. Cada uma delas tem diferentes opções de serviço que permitirão oferecer uma solução desenhada especificamente para cada necessidade.

## Fase de Avaliação: Desenhamos o serviço perfeito para cada empresa

A Fase de Avaliação centra-se em compreender as necessidades do negócio e os hábitos de impressão dos utilizadores. O objetivo é desenhar uma solução sustentável, otimizada e personalizada, que assegure que os equipamentos adequados estão no lugar certo na empresa. Levaremos a cabo uma auditoria, avaliando a produtividade dos utilizadores e a infraestrutura do parque de impressoras existente.

Esta auditoria investigará elementos como o Custo Total de Propriedade (TCO), os requisitos de segurança e políticas de impressão, a produtividade do utilizador e a utilização das impressoras, assim como as políticas de RSC (Responsabilidade Social Corporativa) e os objetivos de sustentabilidade. Em última análise, usaremos toda esta informação para desenvolver uma solução desenhada à medida, que maximize a eficiência e minimize os custos ocultos, obtendo assim a proposta mais equilibrada.

## Fase de Implementação: Colocamos tudo no lugar

Entendemos que uma mudança tecnológica que afeta toda a organização pode ser delicada, cheia de potenciais problemas e riscos. Para esta Fase de Implementação desenvolvemos um conjunto de serviços que assegure que a passagem para os Serviços de Gestão da Brother seja simples, eficiente e livre desses riscos.

A nossa equipa cobre todo o processo: desde o envio e instalação até à configuração e implementação, assim como a formação dos colaboradores e fornecimento de materiais associados. Também recolhemos os equipamentos antigos de forma segura - de acordo com a legislação em vigor - e integramos os Serviços de Gestão da Impressão no próprio *service desk*. Todo este processo é feito de forma progressiva e de acordo com as necessidades do cliente, para que tenha um impacto mínimo na atividade operacional da empresa.

## Fase de Otimização: Asseguramo-nos que tudo funciona corretamente

A Fase de Otimização consiste em assegurar que tudo funciona o melhor possível. Implica um apoio preventivo e reativo por parte da Brother. Nas nossas análises periódicas, a nossa equipa revê as exigências e os requisitos operacionais do dia a dia. Avaliamos continuamente a disponibilidade do equipamento, a capacidade e a utilização estabelecidos, de forma que os serviços de gestão funcionem da melhor forma possível para a empresa, ainda que as necessidades possam alterar.

Tudo isto faz parte de como avaliamos as necessidades: de uma forma consistente e assegurando-nos que o serviço de impressão funciona do início ao fim do contrato.





## Conclusões

O nosso relatório demonstra que, para os decisores, é vital considerar exatamente como é que a tecnologia de impressão se implementa dentro da sua organização, assim como que equipamento necessitam adquirir.

Mudar para um modelo OpEx permite um maior grau de flexibilidade ao longo do tempo sobre que dispositivos necessitam, reduzindo o risco de que as empresas fiquem condicionadas por um equipamento de hardware que compraram, mas que já não necessitam. Este modelo também permite às empresas subcontratar a manutenção, de forma a que o equipamento continue a funcionar da melhor forma possível.

A complexidade do panorama tecnológico de impressão implica que as empresas tenham visto como o seu número de fornecedores tecnológicos aumentou nos últimos anos. Como consequência, muitos procuram consolidar os fornecedores que utilizam para que a gestão do seu portfólio tecnológico seja mais simples.

Trabalhar com menos fornecedores permite às empresas criar relações mais próximas e assim utilizar o seu *expertise* na área de impressão.

No entanto, uma boa implementação não é suficiente. Os decisores têm de entender que as tecnologias devem favorecer os fluxos de trabalho eficientes e saber como implementar estas tecnologias de forma segura e sustentável. Os restantes relatórios desta série de Transformação Digital oferecem mais informação sobre estes aspetos.

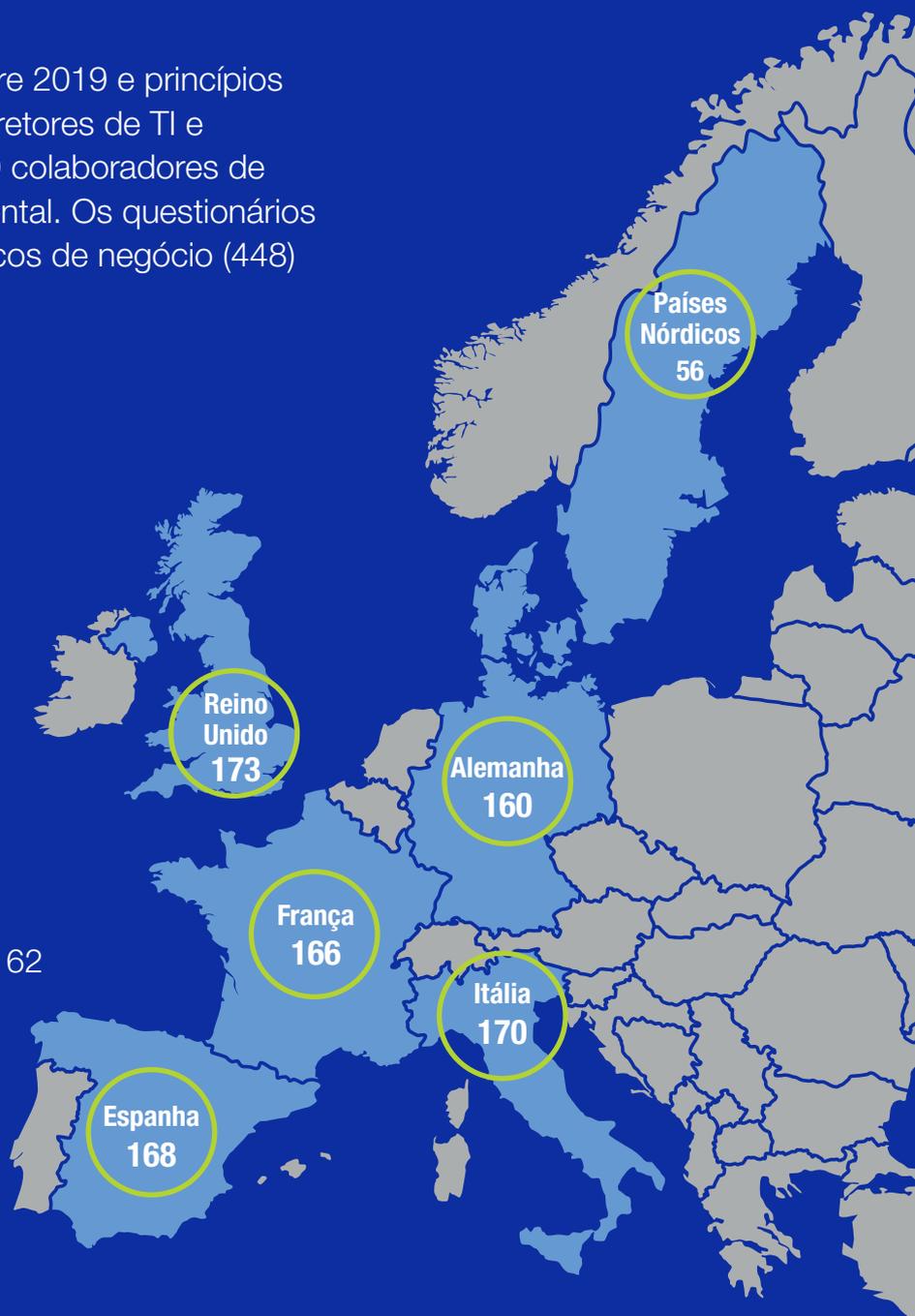
# A nossa metodologia

Este relatório baseia-se em 893 inquéritos online a responsáveis de empresas e de TI.

O trabalho de campo foi realizado entre 2019 e princípios de 2020, onde foram entrevistados diretores de TI e decisores de empresas com 10 a 499 colaboradores de diferentes mercados da Europa Ocidental. Os questionários dividiram-se entre decisores estratégicos de negócio (448) e responsáveis de TI (445).

## Setores chave entrevistados:

-  Saúde - 152
-  Retalho - 117
-  Logística - 113
-  Hotelaria - 81
-  Transportes e armazenamento - 62
-  Serviços profissionais - 65
-  Fabricantes - 54
-  Serviços financeiros - 53
-  Educação - 51
-  Construção - 39



Também foram realizadas entrevistas noutros setores incluindo energético, farmacêutico, agrícola, jurídico, imobiliário, desporto e entretenimento.

O relatório foi realizado pela empresa de estudos de mercado Savanta.

# Obtenha a série completa

Outros relatórios da série Transformação Digital realizados pela Brother.



# brother

at your side

[brother.pt](http://brother.pt)

**Brother Ibéria, S.L.**  
Edifício Brother  
Rua da Garagem, nº7  
2790-078 Carnaxide  
Tel.: 808 223 000

Todas as especificações estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. A Brother é uma marca registada da Brother Industries Ltd.  
Todas as marcas e nomes de produto são marcas registadas das respetivas companhias.