

# Los servicios gestionados, presente y futuro de la impresión

No hay duda de que imprimir bajo un modelo gestionado concede a las empresas numerosas ventajas. Una fórmula con un desarrollo imparable que se vio ralentizado en 2020, con el cierre de las oficinas y la instauración masiva del teletrabajo en remoto. Ahora, con el poderío de los formatos laborales híbridos, los servicios gestionados de impresión están recuperando su valor, y antiguo sitio, en la estrategia tecnológica de las empresas. Una recuperación palpable en compañías como Bechtle, con un departamento consagrado a esta actividad, en el que HP es la pieza clave.

*Marilés de Pedro*

El área de servicios gestionados de impresión en-tronca a la perfección con la estrategia de Bechtle de conceder un mayor espacio al valor y a la especialización en su negocio. Un departamento en el que HP se erige en el principal fabricante. “Más de la mitad de las operaciones las hacemos de mane-ra conjunta. En este 2021 se han cerrado muchos acuerdos por lo que seguiremos confiando y refor-zando la colaboración”, asegura Miguel Ángel Na-ranjo, *printing solutions MPS* de Bechtle España.

Unos proyectos en los que el soporte por parte de HP es esencial. Explica Naranjo que para asegu-rarse de que cualquier empresa de España recibe idéntico nivel de soporte, la compañía hace uso de muchos de los servicios que HP ofrece. “El servi-cio técnico, las instalaciones y otras ayudas en los grandes despliegues son fundamentales para no-sotros”.

Aunque los servicios gestionados de impresión aplican a cualquier segmento y tamaño de com-pañía, Naranjo señala el crecimiento que se ha producido en los verticales de *retail* y de seguros



en este 2021. “Mantienen un nivel de impresión muy estable durante todo el año”.

La oferta de HP en el campo de la impresión es enorme. En el desarrollo de los proyectos vinculados con los servicios gestionados de impresión, Naranjo explica que aplican los equipos multifuncionales más grandes en detrimento de las opciones más peque-ñas. “Tienen mejores costes de impresión y, siempre que es posible, concentramos las operaciones en “*corners* de impresión”. Entre la oferta de la multinacional, destaca la HP Color LaserJet Managed MFP

E876 y la gama E600 HP LaserJet Managed, para la impresión en blanco y negro.

### **Ventajas de los modelos gestionados de impresión**

El departamento de servicios gestionados de im-presión mantiene, a pesar de la ralentización del pasado año, su carácter estratégico dentro de la compañía. “El cambio de formato, desde un mo-delo transaccional a otro basado en los servicios, es una tendencia desde hace muchos años”, expli-ca. “Es lo que demanda el mercado”.

Naranjo asegura que en este año han observado un aumento significativo en los proyectos de im-presión que Bechtle gestiona. “Hemos sumado, a los proyectos que quedaron paralizados durante 2020, a causa del cierre de las oficinas, todas las propuestas nuevas que estamos gestionando”.

Tras el complicado 2020 parece que se impone un modelo “híbrido” en el que los profesionales com-paginan el trabajo en remoto con la asistencia a las oficinas. “Estamos desarrollando nuevos servi-

*“Más de la mitad de las operaciones Bechtle las realiza de manera conjunta con HP. En este 2021 se han cerrado muchos acuerdos por lo que seguiremos confiando y reforzando la colaboración”*

cios para dar cobertura a estas necesidades ya que los dispositivos que se instalan en los domicilios particulares no entran dentro de los programas de impresión gestionada al pertenecer al área de consumo”, puntualiza. Un entorno en el que la seguridad es esencial. “No debemos bajar la guardia en casa”, alerta. Para lograr una protección completa, que alcanza ambos entornos, Bechtle cuenta con diferentes herramientas de control que ofrecen una capa extra de seguridad.

Miguel Ángel Naranjo reivindica el papel, esencial, que tienen la impresión y la gestión documental en estos entornos de trabajo híbrido. “El punto más importante que debemos tener en cuenta es la facilidad de uso. Debemos ser capaces de ofrecer herramientas que funcionen tanto en el ámbito de la empresa como en los entornos domésticos”. En este sentido, explica, las mejores opciones



son las que están basadas en la nube. “Permiten al usuario trabajar de manera idéntica desde cualquier lugar, de manera inmediata. De esta manera conseguimos realizar un trabajo realmente colaborativo mientras mantenemos el control sobre la documentación, ya sea en el área de la impresión o para las tareas de escaneo y gestión del dato”. El gusto por los modelos como servicio ha impul-

sado el desarrollo de las fórmulas de impresión gestionada. “La mentalidad ya ha cambiado”, valora. “Ahora todo tiene apellido “como servicio”, lo que nos ha beneficiado para trasladar a cada vez más compañías el mensaje del servicio en lugar de la compra tradicional”, explica. “Ya quedan pocas empresas que prefieren el formato tradicional de compra de los consumibles”. A su juicio, el mayor obstáculo es la necesidad de alinear a los diferentes departamentos que se encargan de esta gestión. “Habitualmente, la compra de consumibles se lleva a cabo desde el departamento de servicios generales o desde el área de compras mientras que las impresoras se validan desde el área de sistemas. Poner de acuerdo a los departamentos y medir las velocidades de respuesta de cada uno pueden ser las razones de retraso en la implementación de los proyectos de impresión”.

## Buenas perspectivas para los modelos gestionados de impresión

La pandemia también tuvo su impacto en el mercado de los servicios gestionados de impresión. Según un informe elaborado por Quocirca, a finales de 2019 el 79 % de las organizaciones anticipaba un aumento del gasto en servicios gestionados de impresión para los siguientes doce meses. Aunque la tendencia hasta el momento parecía clara de una transición de un modelo transaccional a uno contractual esto se vio frenado bruscamente, especialmente durante el confinamiento. De hecho, según este informe de Quocirca, el 45 % de los distribuidores cree que los volúmenes de impresión de los clientes han disminuido y la mitad notifica que sus ingresos han descendido.

A pesar de estos malos datos iniciales, según el mismo estudio, el 50 % de las empresas considera que la impresión sigue siendo muy importante para su negocio y el 37 % de los encuestados asegura que los servicios gestionados de impresión siguen siendo claves para la transformación digital. Asimismo, 8 de cada 10 empresas planea aumentar su gasto en servicios

gestionados de impresión; por lo que se vislumbra una evolución claramente al alza, tanto en este 2021 como en años sucesivos; lo que demuestra que las empresas van a preferir contratar servicios cuyo impacto económico

inicial es menor que una compra transaccional. También las soluciones de software tendrán mayor importancia y jugarán un papel clave, ya que las empresas querrán evolucionar hacia plataformas en la nube, sistemas de impresión seguros y agilizar la transformación digital y mejorar la movilidad.

Por otro lado, según la empresa TPS (Total Printing Solutions) la coyuntura actual también posibilita que las empresas puedan beneficiarse de los servicios gestionados, dado que

las oficinas requieren de equipos más pequeños y próximos a las personas, buscando evitar aglomeraciones de trabajadores en un mismo lugar, como en un *córnier* de impresión. Esto ha generado que haya una mayor oferta de equipos y contratos de servicios gestionados de impresión adaptados a estas necesidades.

