

Services de gestion de l'impression, 2024

Comment les fournisseurs de services de gestion de l'impression soutiennent la transformation des milieux de travail



Sommaire exécutif

Au sein de l'environnement de travail hybride de notre époque, les services de gestion de l'impression (MPS, *Managed Print Services*) demeurent un catalyseur clé pour stimuler l'efficacité, pour rehausser la sécurité, pour limiter l'impact environnemental ainsi que pour améliorer l'automatisation des flux de travaux. Alors que les organisations adoptent de plus en plus l'intelligence artificielle (IA) et la technologie en nuage en plus d'accélérer leurs initiatives de numérisation, les fournisseurs de MPS doivent approfondir leur expertise à l'égard des technologies connexes dans le but de soutenir la plus vaste transformation qu'ils peuvent offrir. Cette expertise doit comprendre l'automatisation des flux de travaux, les analyses alimentées par l'IA ainsi que le traitement intelligent des documents, qui offrent de meilleurs résultats d'affaires que les MPS traditionnels.

L'étude du paysage de services de gestion de l'impression de 2024 menée par Quocirca révèle que la cybersécurité, l'intelligence artificielle et l'informatique en nuage sont les domaines technologiques qui font le plus l'objet d'investissements. Puisque le travail hybride fait désormais partie intégrante des milieux de travail, les fournisseurs de MPS doivent offrir des technologies de milieux de travail qui répondent aux besoins de ce type d'environnement en rehaussant la sécurité, sans affecter la productivité des utilisateurs. De plus, les organisations s'affairent à actualiser leurs technologies pour avoir recours aux ordinateurs alimentés par l'IA. Ce contexte est une occasion précieuse permettant aux fournisseurs de MPS d'offrir des services plus sophistiqués. L'étude de Quocirca a montré que 95 % des entreprises planifient une mise à jour de leur technologie pour permettre le recours aux ordinateurs alimentés par l'IA dans la prochaine année. Parmi ces organisations, 73 % ont indiqué vouloir également actualiser leur parc d'imprimantes au même moment.

Les fournisseurs de MPS font déjà appel à l'IA pour offrir du soutien et des services d'entretien préventif, mais ils peuvent également s'en servir pour offrir des analyses sophistiquées qui permettent d'optimiser les appareils, de repérer des occasions de numérisation ainsi que de contribuer à la protection des appareils et des documents.

Les facteurs les plus importants en matière de MPS sont la réduction de l'impact environnemental (moyenne de 4,45 sur 5), l'amélioration de la sécurité (moyenne de 4,22) et la qualité du service (4,16). Cependant, les MPS sont moins performants lorsqu'il s'agit d'évaluer leur capacité à réduire l'impact environnemental (moyenne de 3,9). C'est également le cas pour la sécurité (3,98) et, surtout, pour la réduction des coûts (3,88).

Malgré cela, le taux de satisfaction globale à l'égard des fournisseurs de MPS est assez positif. Dans l'ensemble, 48 % des organisations ont dit être très satisfaites de leur fournisseur de MPS, et 44 % ont dit être plutôt satisfaites. Ce sont les organisations du marché intermédiaire et les organisations des États-Unis qui ont le meilleur taux de satisfaction (respectivement 57 % et 52 %). Un peu plus du quart (26 %) des organisations ont admis qu'elles planifient changer de fournisseur à la fin de leur contrat; 39 % pensent possiblement le faire.

La banalisation des MPS représente également un défi pour les fournisseurs. Puisque bon nombre de fournisseurs proposent les principaux services, de nombreuses options s'offrent aux clients, ce qui affecte la loyauté. En effet, la forte concurrence au sein du domaine de MPS rehausse les attentes des clients en matière de service et de soutien. Ultimement, les fournisseurs de MPS qui ne sont pas en mesure d'offrir une expérience client exceptionnelle risquent de perdre des clients. La clé réside dans le soutien proactif, qui est plus valorisé par les clients que le soutien réactif. De plus, puisque la cybersécurité est une importante priorité pour bon nombre d'organisations, la sécurité et la conformité sont très importantes pour les clients. Ainsi, les fournisseurs de MPS dont les mesures de sécurité sont faibles ou qui ont des pratiques de conformité désuètes risquent de perdre des clients.

L'étude de Quocirca révèle également que les principaux critères de sélection que prennent en compte les clients lorsqu'ils évaluent les fournisseurs de MPS sont l'expertise en TI (42 %), l'expertise en cybersécurité (33 %) ainsi que l'expertise en automatisation des flux de travaux (31 %). Les clients adoptent de plus en plus de nouvelles technologies, pour soutenir leur transformation numérique. Les fournisseurs de MPS qui ne parviennent pas à s'adapter et à offrir les services pertinents risquent de devenir obsolètes. En outre, la popularité grandissante de l'IA et de l'automatisation transforme le paysage des MPS. Les fournisseurs qui n'exploitent pas ces technologies dans le but d'améliorer leur efficacité et leur prestation de service pourraient être laissés derrière.

Afin de limiter ce risque, les fournisseurs de MPS doivent établir de solides relations avec leurs clients, offrir des services qui se démarquent ainsi qu'investir dans les technologies émergentes. De plus, ils devraient faire de la cybersécurité et de la conformité des priorités pour protéger les données de leurs clients.

Le présent rapport présente les découvertes issues de l'étude primaire de Quocirca, réalisée en juillet 2024 auprès de 500 organisations employant plus de 250 personnes et faisant appel à des MPS au Royaume-Uni, en France, en Allemagne et aux États-Unis. Le rapport comprend également les profils détaillés des principaux fournisseurs de MPS et de leur offre de service ainsi qu'un aperçu des fournisseurs étant considérés comme des chefs de file et des joueurs importants du marché.

Veillez noter qu'il s'agit d'un extrait du rapport du paysage des fournisseurs de MPS, lequel est disponible sur le site Web suivant : www.quocirca.com.

Principales conclusions

- **Dans la prochaine année, la cybersécurité, l'IA et l'informatique en nuage seront les domaines qui connaîtront le plus d'investissements.** Dans l'ensemble, 66 % des organisations prévoient que leurs investissements en matière de cybersécurité connaîtront une hausse. Ce taux augmente à 70 % chez les grandes organisations et à 71 % chez les organisations du Royaume-Uni. Cette tendance est suivie de près par l'IA. En effet, 64 % des organisations prévoient rehausser leurs investissements à l'égard de cette technologie. Dans le marché intermédiaire, 70 % des organisations prévoient faire de même, et 75 % des organisations du Royaume-Uni ont les mêmes intentions. L'informatique en nuage occupe le troisième rang (56 %). Moins de la moitié (48 %) des organisations prévoient rehausser les investissements liés à l'infrastructure d'impression; 52 % des organisations des États-Unis et du marché intermédiaire prévoient le faire. Dans l'ensemble, 48 % des répondants croient que leurs investissements en matière d'infrastructure d'impression et d'imagerie seront rehaussés dans les 12 prochains mois.
- **La popularité grandissante du travail hybride continue d'influencer les volumes d'impression.** Bien que 76 % des répondants indiquent que l'impression demeure importante au sein de leur organisation, ils estiment que les volumes d'impression équivalent, en moyenne, à 55 % des niveaux pré-pandémiques. Les niveaux varient selon la taille des organisations ainsi que selon le secteur et la région de leurs activités. Pourtant, il existe certains signes encourageants. En fait, il est prévu que les volumes d'impression dans les bureaux augmenteront, en moyenne, de 4 % dans la prochaine année, comparativement à 2023.
- **Les modèles de travail hybride engendrent des défis liés à la gestion de l'impression, notamment en matière de coûts et de sécurité.** Les principaux défis concernent l'impact environnemental de l'impression (38 %), le contrôle des coûts (38 %) et la sécurité (36 %). On note surtout que l'impact environnemental et le contrôle des coûts ont atteint le premier rang, alors que le contrôle des coûts occupait le troisième rang l'année dernière. Cette tendance traduit la préoccupation grandissante à l'idée de réduire les coûts environnementaux des infrastructures d'impression distribuée. La sécurité est, de manière notable, le plus important défi selon les organisations du marché intermédiaire (46 %) ainsi que selon les petites et moyennes entreprises (PME) et les grandes entreprises (31 %).
- **La sécurité, la mise à niveau de l'équipement ainsi que les solutions de flux de travaux sont les principales priorités dans le domaine de la technologie d'impression.** La sécurité (26 %), la mise à niveau de l'équipement (23 %) ainsi que les solutions de flux de travaux (23 %) représenteront les trois principales priorités de la gestion de l'impression dans la prochaine année. La mise en place de solutions de sécurité est la principale priorité des organisations du Royaume-Uni (31 %), du marché intermédiaire (28 %) et du secteur industriel (29 %). La grande majorité des organisations (79 %) prévoient de mettre à niveau leurs ordinateurs dans le but d'exploiter les capacités de l'IA dans la prochaine année. Il est prévu que cette mise à niveau engendre également l'actualisation de la technologie d'impression, puisque 73 % des organisations prévoient également mettre à niveau leur parc d'imprimantes au même moment.
- **La majorité des organisations cherchent à faire appel à un seul fournisseur de MPS.** La majorité des répondants (58 %) font appel à un seul fournisseur de MPS pour la gestion de leur parc standard, alors que 27 % des organisations ont un parc mixte géré par un seul fournisseur de MPS. La plupart des organisations (64 %) ayant un parc mixte prévoient uniformiser leur parc. La quantité moyenne d'appareils d'impression gérés par un fournisseur de MPS est d'un peu moins des deux tiers (64 %). Ce pourcentage grimpe à 69 % pour les plus grandes organisations.
- **L'achat en ligne d'imprimantes de bureau et d'imprimantes pour la maison prévaut largement.** Dans l'ensemble, 69 % des organisations ont fait l'achat d'une imprimante de bureau en ligne dans la dernière année; 62 % ont acheté des imprimantes pour la maison et 20 % prévoient le faire dans la prochaine année. Cette tendance est particulièrement répandue chez les organisations de taille moyenne (500 à 999 employés) qui ont indiqué avoir acheté, en ligne, des imprimantes de bureau (75 %) et des imprimantes pour la maison (70 %). Les imprimantes achetées de cette façon risquent de ne pas être incluses aux solutions de MPS existantes, ce qui peut entraîner des risques de sécurité, des brèches de données, des coûts ainsi que des atteintes à la réputation.

- **Un peu de moins de la moitié des organisations sont très satisfaites de leur fournisseur de MPS.** Dans l'ensemble, 48 % des organisations ont dit être très satisfaites de leur fournisseur de MPS, et 44 % ont dit être plutôt satisfaites. Un peu plus du quart (26 %) des organisations ont admis qu'elles planifient changer de fournisseur à la fin de leur contrat. Ce taux augmente à 29 % aux États-Unis et à 30 % chez les organisations de taille moyenne. Dans l'ensemble, 39 % des organisations ont admis qu'elles pourraient possiblement changer de fournisseur.
- **L'expertise TI est le principal critère de sélection des fournisseurs de MPS.** Les expertises en TI (42 %), en cybersécurité (33 %) et en automatisation des flux de travaux (31 %) sont les principaux critères servant à la sélection des fournisseurs de MPS. Le critère de l'expertise en TI atteint 44 % en Allemagne, 48 % chez les organisations de taille moyenne ainsi que 45 % dans les domaines des services professionnels et des finances. L'expertise en cybersécurité est particulièrement importante pour les organisations américaines (36 %) ainsi que pour les PME (36 %). Près de la moitié des répondants (48 %) ont dit faire appel à un seul fournisseur pour la gestion de leurs TI et de leurs environnements d'impression. De plus, 43 % des répondants ont admis être ouverts à adopter une telle approche.
- **Le marché des MPS continue de s'adapter à la transformation des milieux de travail.** Les importants fournisseurs de MPS qui offrent une approche axée sur les données pour permettre aux organisations de rehausser la sécurité et de limiter leur empreinte environnementale, notamment en faisant appel à des plateformes de saisie et d'impression intégrées, sont les mieux placés pour soutenir le parcours de transformation de leurs clients. Le présent rapport comprend une analyse des chefs de file et des joueurs importants du marché.

Table des matières

Sommaire exécutif.....	2
Principales conclusions.....	4
Évaluation des fournisseurs de MPS de Quocirca	7
Profil de fournisseur : Ricoh	9
Recommandations.....	13
Recommandations pour les acheteurs	13
À propos de Quocirca	15

Évaluation des fournisseurs de MPS de Quocirca

L'évaluation des fournisseurs réalisée par Quocirca est basée sur un ensemble de critères qui établit une cote globale liée à la présence sur le marché et à l'exhaustivité de l'offre. L'échelle de chaque cote va de 1 à 5, 1 représentant la cote la plus faible et 5 la cote la plus élevée. L'évaluation du marché des MPS a été réalisée uniquement à titre de point de départ. Veuillez noter que les cotes accordées par Quocirca sont basées sur un modèle non pondéré. Les acheteurs potentiels pourraient souhaiter pondérer les cotes pour répondre à leurs besoins spécifiques.

Critère stratégique

- **Entreprise.** Solidité de la base de clients du fournisseur à l'échelle mondiale.
- **Vision et stratégie.** Exhaustivité de la stratégie du fournisseur à l'égard des MPS, qualité de sa proposition de valeur globale et de sa vision évolutive à l'égard des MPS.
- **Maturité de l'offre.** Durée de l'activité du fournisseur sur le marché et niveau de développement de son offre.
- **Portée géographique.** Portée géographique du fournisseur par engagement direct ou via des partenaires ou des réseaux.
- **Crédibilité sur le marché.** Efficacité des initiatives du fournisseur visant à promouvoir sa marque, à rehausser la connaissance de son offre de service et à influencer le développement du marché. Cela comprend également la clarté, le caractère distinctif ainsi que l'uniformité (à l'interne et à l'externe) des messages du fournisseur sur le marché.
- **Alliances et partenariats.** Solidité du réseau du fournisseur en matière d'alliances et de partenariats.
- **Investissement et ressources dévouées.** Investissement du fournisseur à l'égard de son portefeuille, de ses ressources et de l'innovation en matière de MPS qui rehausseront son approche, ses procédures ou son offre de services.

Critère de l'exhaustivité de l'offre

- **Modularité des services.** Souplesse et évolutivité du portefeuille de service permettant de personnaliser l'offre.
- **Ampleur et variété de l'offre de services.** Diversité des services offerts, y compris des services complémentaires comme les procédures d'affaires et les services TI.
- **Capacités du centre d'assistance.** Capacités centralisées du centre d'assistance, notamment l'intégration, les diagnostics à distance et le soutien.
- **Impression de production.** Centre de reprographie des documents ou services de salles d'impression répondant aux exigences des volumes élevés d'impression.
- **Entretien et soutien des parcs mixtes.** Capacité du fournisseur à entretenir et à soutenir les produits de tierces parties.
- **Production de rapports.** Ampleur et profondeur des capacités de production d'analyses et de rapports.
- **Automatisation des flux de travaux.** Capacités et expertise en matière d'automatisation des procédures, à la fois pour les solutions logicielles et les services de procédures d'affaires. Cela comprend les solutions de saisie et de documents ainsi que l'intégration aux systèmes de gestion du contenu d'entreprise (GCE).
- **Solutions de l'industrie.** Capacité à offrir des solutions logicielles dans les principaux marchés verticaux et à les harmoniser en fonction de la main-d'œuvre du secteur.

L'image 1 représente l'analyse du paysage concurrentiel des fournisseurs de MPS, selon Quocirca. Veuillez consulter la section portant sur la méthodologie pour connaître les critères d'inclusion ou d'exclusion.

- **Chefs de file mondiaux sur le marché.** Ce sont les fournisseurs qui sont à la tête du marché à la fois pour leur vision stratégique et pour l'ampleur de leur offre de services. Les chefs de file ont fait d'importants investissements dans leur infrastructure et leur portefeuille de services en plus d'être soutenus par de solides capacités de prestation.
- **Importants joueurs.** Il s'agit des fournisseurs ayant établi et prouvé leur offre et qui continue de développer leur portefeuille de services et de solutions. L'approche de mise en marché de ces fournisseurs est principalement axée sur les réseaux.

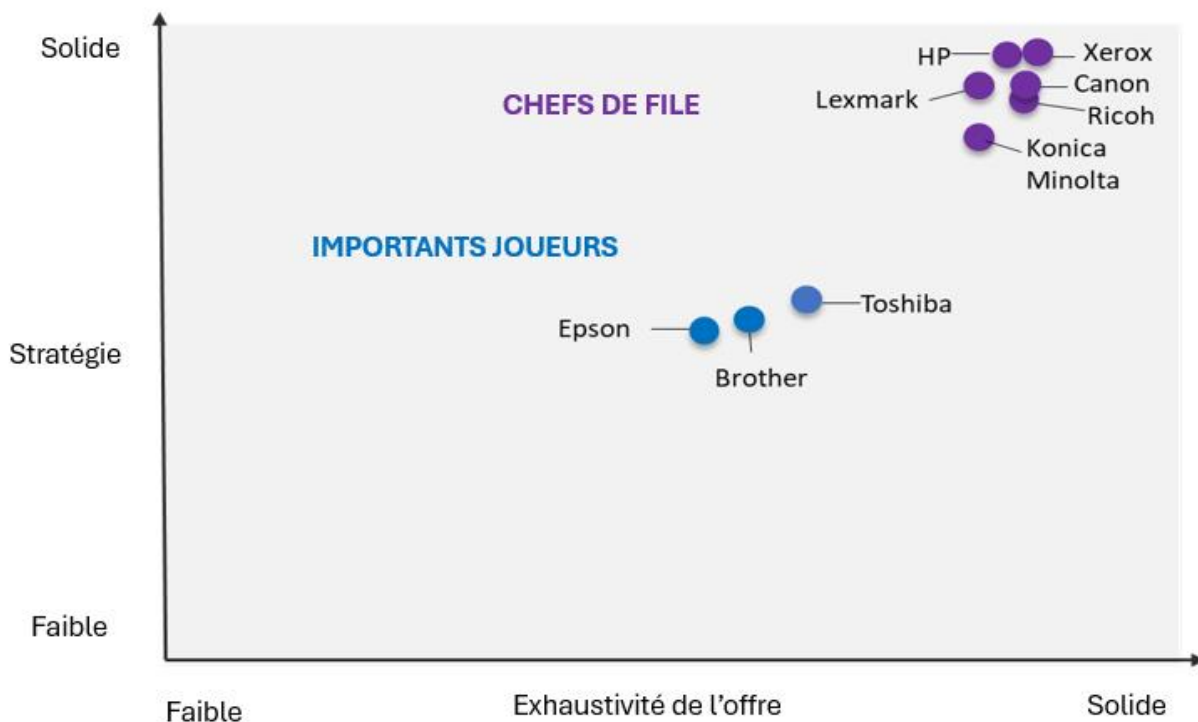


Image 1. Quocirca, Paysage des fournisseurs de services de gestion de l'impression, 2024

Le paysage des fournisseurs de Quocirca est une représentation graphique de l'opinion de Quocirca à l'égard du marché et est basé sur la méthodologie de grille de points de Quocirca. Cette information est fournie à titre de support visuel seulement et devrait être combinée à d'autres sources lorsqu'elle sert à la sélection d'un fournisseur. Quocirca n'appuie aucun fournisseur, produit ou service. L'information est basée sur les meilleures ressources disponibles, et les opinions reflètent le jugement à ce moment précis. Toutes les opinions sont assujetties au changement.

Profil de fournisseur : Ricoh

Opinion de Quocirca

Selon l'évaluation du marché de MPS de Quocirca de 2024, Ricoh a rehaussé son leadership. En effet, au cours de la dernière année, Ricoh s'est stratégiquement concentré sur les services numériques, notamment en unifiant sa vaste gamme d'offres pour les milieux de travail. Son portefeuille d'expérience en milieu de travail comprend des solutions liées aux salles de réunion, à la réservation d'espace, aux casiers intelligents, aux écrans intelligents ainsi qu'à l'Internet des objets (IDO) en milieu de travail (capteurs de présence et capteurs environnementaux). Ricoh a également uniformisé et simplifié son portefeuille de services d'automatisation et de gestion de l'impression en adoptant une approche d'abonnement axée sur les résultats. La gestion de l'impression en tant que service (*Praas, Print as a service*) est au cœur de son offre et peut être personnalisée pour répondre aux besoins de tous les segments directs (PME et grandes entreprises) et de sa vaste gamme de partenaires au sein du réseau.

Ricoh excelle dans l'offre de soutien et de services à l'échelle mondiale, notamment en faisant appel à ses réseaux directs et indirects soutenus par ses centres de soutien mondiaux. Cette entreprise continue d'approfondir son expertise en allant au-delà de ses activités principales liées à l'impression grâce à la bonification de son portefeuille permise par des acquisitions, des fusions et des partenariats stratégiques. L'entreprise Ricoh est dévouée à investir dans les technologies et les services à l'échelle mondiale. Parmi les exemples récents, on peut penser au centre de commande IDO qui permet d'unifier les services de gestion et la supervision des actifs, à la solution CloudStream, qui contribue aux services de gestion en nuage de l'impression, de la copie et des appareils offerts par de multiples fournisseurs, ainsi qu'à la solution Zabbix, qui permet la gestion et la supervision à distance des services TI, des postes de travail et des infrastructures. Ces initiatives ont permis à Ricoh de rehausser ses capacités en matière de services de gestion.

Ricoh a créé une stratégie complète en matière de nuage pour aider ses clients à moderniser leur infrastructure d'impression. Puisqu'elle reconnaît la complexité des déploiements du nuage, l'organisation a adopté une approche hybride, en faisant appel à des plateformes IDO comme la solution AWS IoT. Cette approche lui permet de se démarquer grandement sur le marché des MPS et des services TI.

De plus, Ricoh s'assure de la solidité des cadres de sécurité à l'échelle de l'environnement technologique des milieux de travail. Cela comprend la protection des appareils et des terminaux ainsi que la sécurité des réseaux, des applications et du nuage. L'architecture exclusive de Ricoh, dotée de sa propre adresse IP, garantit que les environnements de ses clients sont encore plus sécuritaires.

Ricoh offre un vaste portefeuille d'équipement qui aide les entreprises de toute taille à créer des infrastructures d'impression sécuritaires et durables. Ce portefeuille est bonifié par sa vaste gamme de services d'expérience en milieu de travail bien établis. Il est remarquable de voir que Ricoh a simplifié son portefeuille auparavant complexe, ce qui rehausse l'efficacité opérationnelle, améliore l'expérience client en plus de solidifier son avantage concurrentiel, surtout dans le secteur des MPS.

Services offerts

Le portefeuille de Ricoh est divisé en quatre domaines principaux :

- **Expérience en milieu de travail.** Ce domaine comprend les solutions de collaboration et de salles de réunion, les casiers intelligents et les espaces d'entreposage en milieu de travail, les périphériques d'informatique utilisateur, les appareils portatifs ainsi que la gestion et la supervision des milieux de travail.
- **Impression.** Cette catégorie comprend l'impression de bureau, l'impression grand format ainsi que l'impression de production à feuille coupée et à alimentation continue, mais aussi un portefeuille complet de solutions de gestion de l'impression et des flux de travaux. Ricoh offre une vaste gamme de solutions d'impression en nuage conçues pour répondre aux besoins des PME et des grandes entreprises.
- **Automatisation des procédures.** L'automatisation des procédures comprend les marchés vertical et horizontal ainsi que le domaine des finances (APIP, factures électroniques), des ressources humaines (gestion des curriculum vitæ, intégration des employés, expérience client) et de la fabrication (contrôle de l'inventaire, visionique, appareils robotisés pour les entrepôts). Ces solutions sont offertes par le

centre d'hyperautomatisation de Ricoh qui fait appel à des outils de Ricoh (DocuWare, Axon Ivy, Natif.ai) et à des outils n'étant pas offerts par Ricoh (GTP 4, Llama). De plus, le réseau d'automatisation de Ricoh effectue désormais la vente directe de DocuWare, Axon Ivy et Natif.ai.

- **Nuage et cybersécurité.** Ce domaine comprend la cybersécurité, la migration vers le nuage, la création et l'offre d'applications, le centre des opérations du réseau, le centre des opérations des services ainsi que la gestion des événements, qui sont tous offerts par un réseau d'entreprises acquises pour Ricoh.

Plateforme MPS mondiale.

Le centre de commande IDO de Ricoh réunit la supervision et la gestion à distance de tous les types d'actifs gérés par Ricoh en milieu de travail. L'intégration à divers outils, notamment à la solution CloudStream, permet aux équipes de la prestation de service de gérer les appareils de Ricoh et les appareils de tierces parties au même endroit, comme les appareils Zebra, les appareils audiovisuels et les appareils pour les salles de réunion, les casiers intelligents, les services d'infrastructure TI ainsi que les postes de travail.

De plus, les plateformes de prestation de service et de gestion à distance alimentée par l'IA de Ricoh transmettent des avis et permettent de gérer automatiquement les incidents dans le but de garantir que les services sont fiables et efficaces, en plus d'atteindre les résultats prévus. Les plateformes MPS analysent également les comportements des utilisateurs afin de repérer des occasions de numérisation, qui feraient appel aux services d'IA et d'apprentissage automatique offert sur la plateforme d'hyperautomatisation de Ricoh.

Services d'impression et de résultats

La stratégie de MPS de Ricoh consiste à placer ce type de service à la base de l'expérience en milieu de travail globale. Pour ce faire, l'entreprise uniformise et simplifie la gestion et l'offre des services d'impression en faisant appel à un nouveau cadre commercial pour l'ensemble des domaines de son portefeuille, lequel vise l'obtention de résultats au moyen d'abonnements. Cette approche définit les résultats spécifiques en fonction des objectifs organisationnels des clients.

La gestion de l'impression en tant que service (PaaS) est au cœur de ce cadre de travail. Cette gestion comprendra tout ce qui est nécessaire pour offrir une expérience uniforme et éprouvée, à laquelle la durabilité et la sécurité sont intégrées par défaut, ainsi qu'une sélection de services à valeur ajoutée qui permettent d'obtenir plus de résultats. Elle peut être personnalisée pour répondre aux besoins de tous les segments directs (PME et grandes entreprises) et de la vaste gamme de partenaires du réseau.

Infrastructure d'impression en nuage

L'impression en nuage fait partie intégrante des principaux services de gestion de l'impression de Ricoh, lesquels incluent des options d'abonnement mensuel basé sur les appareils qui combinent l'équipement avec les solutions de saisie et d'impression en nuage, les outils de gestion d'appareils en nuage, les services complets de gestion, l'intégration, la mise en œuvre, le soutien et les analyses.

La solution CloudStream de Ricoh (connue sous le nom de « Ricoh Print Management Cloud en Europe ») offre aux clients une expérience de saisie et d'impression fluide sur les appareils Ricoh, mais aussi sur les appareils d'autres marques dans les environnements mixtes, partout dans le monde. Elle permet également la supervision et la configuration complètes du nuage ainsi que la gestion des appareils et des services, sans exiger le recours à des serveurs, à des passerelles ou à des agents sur site.

Le portefeuille de Ricoh comprend également les solutions de gestion de l'impression créées par Ricoh, Streamline NX et l'intégration intelligente de Ricoh (RSI, *Ricoh Smart Integration*), ainsi que des solutions créées par des partenaires, comme Tungsten Automation, LRS et PaperCut, pour répondre à des exigences techniques ou à des marchés verticaux spécifiques.

Sécurité

Les solutions de Ricoh sont conçues pour soutenir les mises en œuvre de solutions à vérification systématique et elles comprennent des fonctionnalités comme l'authentification sophistiquée, l'application de politiques de sécurité, la microsegmentation, l'automatisation ainsi que la classification et la protection des données. Les fonctionnalités comprennent également le chiffrement complet du serveur à l'équipement, l'authentification des utilisateurs, la fonctionnalité de vérification ainsi que l'intégration à l'authentification basée dans le nuage. Les services de sécurité de l'impression de Ricoh sont offerts par des ressources dévouées et hautement formées plutôt que par des organisations offrant des services partagés.

Analyses avancées

Ricoh approche les tendances changeantes des volumes d'impression en analysant les sources des données pour aider les clients à mieux comprendre les tendances et les comportements liés à l'impression. L'entreprise a délaissé ses anciennes méthodes d'évaluation des parcs et du coût total de propriété ponctuel et a adopté une approche d'analyse et d'optimisation continues en faisant appel aux analyses et aux rapports détaillés des clients ainsi qu'à des outils de mappage d'appareils pour offrir des renseignements et des suggestions quant à l'état actuel et aux changements possibles.

Durabilité

Ricoh accorde beaucoup d'importance à la durabilité, qui influence chaque secteur de l'entreprise, de la fabrication à la distribution, en passant par les sites commerciaux et le recyclage. La durabilité s'inscrit aussi dans le soutien que Ricoh offre à sa clientèle. En plus d'offrir des produits durables comportant des matériaux recyclés et de soutenir les principes de l'économie circulaire, Ricoh offre à ses clients des services d'installation écologique qui compensent les émissions de carbone dans le but de s'assurer que les paramètres de tous les nouveaux appareils sont les plus écologiques possibles. Ricoh offre également un service d'évaluation complète de la durabilité en cinq étapes aux clients directs faisant appel aux MPS.

Forces et occasions

Forces

- **Vaste offre de services TI.** Ricoh a élargi et transformé son offre pour répondre aux besoins changeants du monde du travail moderne. Son portefeuille de service comprend la gestion de l'impression et les services d'automatisation, mais aussi l'expérience en milieu de travail, l'automatisation des procédures, le nuage et les infrastructures, la cybersécurité ainsi que l'impression de spécialité.
- **Portée mondiale.** La portée mondiale de Ricoh et sa prestation à l'échelle locale lui donnent un avantage concurrentiel pour les clients qui cherchent un partenaire unique qui répondra à leurs besoins partout dans le monde. Ricoh offre son soutien direct dans 62 pays et un soutien, assumé par des partenaires offrant ses services à l'échelle mondiale, dans 149 autres pays.
- **Sécurité robuste.** L'approche exhaustive de Ricoh à l'égard de la sécurité réunit l'entièreté de l'écosystème bureautique, de la protection des appareils et des terminaux à de multiples services et solutions qui abordent la sécurité organisationnelle, le nuage, les réseaux, la protection des données, les applications ainsi que la protection d'autres actifs physiques.
- **Évaluations de la valeur ajoutée.** Les évaluations de Ricoh portent sur la sécurité des documents, des appareils et des infrastructures, l'expérience en milieu de travail, le respect de la durabilité ainsi que de l'environnement, de la société et de la gouvernance (ESG), la cartographie des procédures et des flux de travaux, la gestion du changement ainsi que l'optimisation des infrastructures.
- **Accent sur la durabilité.** L'équipement durable ainsi que les solutions et les services axés sur la durabilité permettent à Ricoh d'offrir des MPS qui aident les clients à réduire leur impact environnemental et à atteindre leurs objectifs en matière d'ESG.

Occasions

- **Élargir les partenariats stratégiques.** Bien que le portefeuille de Ricoh soit riche, l'entreprise devrait établir davantage de partenariats stratégiques pour accentuer sa présence dans le domaine des milieux de travail numériques. Par exemple, Ricoh pourrait s'inspirer de son partenariat consultatif avec AWS en collaborant avec d'autres importants fournisseurs de cette envergure. De plus, l'entreprise pourrait solidifier sa position sur le marché en mettant davantage l'accent sur le marché vertical, particulièrement efficace aux États-Unis, ainsi qu'en offrant une intégration et une automatisation claires des flux de travaux en faisant appel à Docuware et à d'autres produits de tierce partie.
- **Clarifier la stratégie d'automatisation des flux de travaux.** Le portefeuille de Ricoh couvre de multiples domaines, mais, bien que l'entreprise uniformise son offre de MPS, certains concurrents offrent de meilleures solutions en matière d'automatisation des flux de travaux et de gestion de l'information. Ricoh possède de solides compétences dans ces domaines, ce qui sera essentiel à la transformation des MPS pour les grandes entreprises. Ricoh peut exploiter plus efficacement ces forces en clarifiant sa stratégie d'automatisation des flux de travaux.

Recommandations

Recommandations pour les acheteurs

Quocirca recommande aux acheteurs d'évaluer attentivement les fournisseurs de MPS en fonction de leur capacité à offrir des services novateurs qui soutiennent l'entièreté de leur transformation numérique, notamment en matière d'impression et de flux de travaux numériques.

- **Évaluer la modularité et les offres flexibles d'abonnement.** Les offres de MPS varient considérablement, surtout pour les petites organisations qui bénéficient des abonnements flexibles à des solutions qui peuvent être personnalisées pour répondre à leurs besoins. Recherchez les abonnements flexibles qui peuvent être adaptés en fonction de l'évolution des exigences. À titre d'exemple, une offre de MPS de base peut convenir à une PME, mais il devrait être possible d'y intégrer des solutions de flux de travaux en nuage, la numérisation ainsi que l'intégration d'applications et d'autres services pour suivre la croissance de l'entreprise.
- **Veiller à ce que le contrat de MPS comprenne les appareils situés à la maison et au bureau.** Faire appel à des MPS est une bonne façon, pour les entreprises, de mieux gérer et contrôler les coûts des activités d'impression de tous les employés et de tous leurs emplacements. Recherchez un fournisseur qui peut vous conseiller et prendre des mesures à l'égard des appareils utilisés à la maison, notamment pour surveiller l'utilisation et les tendances en matière de sécurité. Il devrait également vous offrir des solutions qui permettent une collaboration étroite entre les employés travaillant de la maison et les employés travaillant au bureau, y compris la gestion sécuritaire de l'impression et les services de réapprovisionnement des consommables. Vous pouvez réduire l'achat d'appareils en ligne (qu'il soit autorisé ou non) en intégrant les appareils aux contrats de MPS et, ainsi, limiter les risques de sécurité entraînés par les appareils non gérés qui sont achetés de cette façon.
- **Sélectionner les fournisseurs qui font de la cybersécurité une priorité.** En plus d'évaluer les fournisseurs de MPS pour vous assurer que leurs certifications et leurs accréditations de sécurité sont conformes, assurez-vous qu'ils soient en mesure d'exprimer clairement l'approche qu'ils adoptent pour protéger les appareils afin de garantir la sécurité des documents, des réseaux et des utilisateurs. Évaluez les modèles de sécurité en nuage, clarifiez l'intégration de la gestion des identités et des accès en lien avec les solutions de saisie et d'impression sécuritaires. Demandez aux fournisseurs de vous parler de leur approche à l'égard des évaluations de posture de sécurité et de la gestion des incidents, dans l'éventualité où une brèche de données liée à l'impression surviendrait.
- **Évaluer comment les solutions et les services d'impression en nuage peuvent réduire les coûts financiers et environnementaux.** Sélectionnez des fournisseurs de MPS qui peuvent démontrer comment une plateforme en nuage offre un soutien continu, à long terme, pour répondre aux exigences de saisie et d'impression. Pensez à faire appel à l'impression sans serveur pour limiter votre dépendance aux serveurs sur site, mais assurez-vous que cette fonctionnalité ainsi que la souveraineté et la confidentialité soient abordées.
- **Créer une feuille de route pour l'automatisation des flux de travaux en soutien aux stratégies numériques globales.** Sélectionnez des fournisseurs de MPS qui peuvent présenter une feuille de route de numérisation cohérente qui comprend la gestion de l'information et l'automatisation des flux de travaux. Les fournisseurs de MPS sont bien placés pour combler les lacunes en matière d'impression et de technologies de numérisation et ils peuvent offrir leur soutien à cet égard. Pensez à uniformiser votre équipement multifonction pour profiter des avantages de l'équipement exclusif et intégré ainsi que de logiciels spécialisés dans la gestion de l'information.
- **Exploiter les analyses pour favoriser l'amélioration continue.** Assurez-vous que votre fournisseur de MPS puisse vous fournir des analyses approfondies de l'utilisation des imprimantes de votre parc, mais aussi de l'information précieuse qui vous permettra de repérer des occasions d'améliorer l'automatisation et de limiter les procédures manuelles faisant appel au papier. Pensez à la façon dont l'IA est exploitée pour soutenir les analyses, au-delà de son utilisation actuelle, l'entretien préventif et le soutien.

- **Rechercher des avantages mesurables en matière de durabilité.** Les fournisseurs de MPS bonifient sans cesse leurs propositions liées à la durabilité de l'équipement. Cela comprend l'efficacité énergétique, la longévité ainsi que la réduction des interventions. Réalisez des évaluations environnementales approfondies de votre parc actuel pour cibler l'équipement désuet ou inefficace, puis collaborez avec le fournisseur de MPS pour mettre en place des solutions de gestion de l'impression qui limite le gaspillage, dans le cadre des impressions, et qui rehausse le caractère écologique de l'environnement d'impression et des données, notamment pour soutenir les audits environnementaux.

À propos de Quocirca

Quocirca est une société de recherche et d'étude de marché se spécialisant dans la convergence de l'impression et des technologies numériques dans l'avenir des milieux de travail.

Depuis 2006, Quocirca joue un rôle important dans les conseils offerts aux clients sur les évolutions majeures du marché. Ses recherches et sa consultation occupent une place importante au sein du marché des solutions et des services d'impression évoluant rapidement. Les clients cherchant de nouvelles stratégies pour aborder les technologies perturbatrices font confiance à cette société.

La société Quocirca est une pionnière de la recherche dans bon nombre de secteurs émergents du marché. Il y a plus de 10 ans, elle était la première à analyser le paysage du marché mondial des services de gestion de l'impression. Elle a ensuite mené la première évaluation de la concurrence du marché de la sécurité de l'impression à l'échelle mondiale. Plus récemment, Quocirca a solidifié son approche unique au sein du marché en publiant la première étude portant sur l'avenir intelligent et connecté de l'impression dans les milieux de travail numériques. Cette étude ([Global Print 2025 Study](#)) fournit des renseignements hors pair sur l'impact de la perturbation numérique du point de vue des dirigeants du secteur, mais aussi de celui du consommateur.

Pour obtenir plus d'information, rendez-vous sur la page suivante : www.quocirca.com.

Droits d'utilisation

Toute citation d'une information contenue dans ce rapport doit obtenir une autorisation. Veuillez consulter la [politique de citation de Quocirca](#) pour connaître tous les détails.

****Ce document est une traduction, réalisée par Ricoh, du rapport original publié en anglais par Quocirca. Toute erreur ou tout écart par rapport à l'information contenue dans le rapport original relève de la responsabilité de Ricoh.****

Avertissement :

© Droit d'auteur 2024, Quocirca. Tous droits réservés. Aucune partie de ce document ne peut être reproduite, distribuée sous quelque forme que ce soit, stockée dans un système d'extraction ou transmise, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit (sous forme électronique ou mécanique ou par photocopie, par enregistrement ou autre) sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de Quocirca. L'information contenue dans ce rapport est offerte à titre d'orientation générale sur des questions d'intérêt uniquement. Veuillez noter que, puisqu'ils ont été arrondis, les chiffres présentés dans ce rapport pourraient ne pas correspondre précisément aux sommes indiquées et que les pourcentages pourraient ne pas refléter des chiffres absolus. Les renseignements contenus dans ce rapport sont fournis en tenant compte du fait que les auteurs et les éditeurs ne sont pas engagés dans l'offre de conseils et de services juridiques ou professionnels. Quocirca n'est pas responsable des erreurs, des omissions, des inexactitudes ou des résultats découlant de l'utilisation de ce rapport. Toute l'information fournie dans ce rapport est offerte « telle quelle » sans garantie d'exhaustivité, d'exactitude, d'actualité ou de résultats obtenus par l'utilisation de ce rapport, et sans garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite. En aucun cas, Quocirca, ses partenaires, ses sociétés, ses agents ou ses employés ne peuvent être tenus responsables envers vous ou toute autre personne de toute décision prise ou action entreprise sur la base de ce rapport ou de tout dommage consécutif, spécial ou similaire, même s'ils ont été informés de la possibilité de tels dommages. Votre accès et votre recours à cette publication sont régis par nos conditions. Toute citation d'une information contenue dans ce rapport doit obtenir une autorisation. Veuillez consulter la [politique de citation de Quocirca](#) pour connaître tous les détails.