

Paysage des services d'impression en nuage, 2024

Comment l'adoption du nuage favorise la modernisation des infrastructures d'impression



Sommaire exécutif

L'ère du travail hybride pousse les organisations à porter davantage attention à la transformation numérique et au besoin d'établir une infrastructure TI résiliente qui peut s'adapter à l'avenir. Pour plusieurs d'entre elles, le nuage est un outil essentiel à cet égard. Grâce à sa disponibilité, à sa souplesse et à son évolutivité, le nuage permet aux entreprises de rehausser leur souplesse et les aide à rehausser leur résilience en faisant appel à la sécurité et à la conformité avancées des données. Le nuage peut également offrir une meilleure gestion des coûts financiers et environnementaux que celle fournie par les environnements traditionnels sur site.

La gestion de l'impression en nuage allège le fardeau imposé aux équipes TI et réduit les coûts, financiers et environnementaux, associés à l'achat et à la gestion des serveurs d'impression. La gestion traditionnelle de l'impression s'appuie généralement sur des serveurs d'impression sur site. Elle implique de nombreuses responsabilités, comme la gestion de l'installation des pilotes, la configuration, la conformité et la surveillance des appareils, la gestion et la production de rapports, la gestion des serveurs et des files d'attente, les mises à jour des micrologiciels ainsi que le déploiement et l'entretien des applications, qui imposent un important fardeau administratif au personnel des TI. Le recours à un modèle en nuage élimine bon nombre de ces responsabilités. Les équipes qui s'affairent à une numérisation complète seront reconnaissantes d'obtenir toute efficacité qui allège leurs responsabilités.

Même si bon nombre d'organisations croient que le nuage est plus sécuritaire que les environnements sur site, certaines d'entre elles voient la sécurité comme le plus important enjeu de l'adoption d'un nuage d'impression, avec l'incertitude liée aux avantages des coûts ainsi qu'aux fonctionnalités et au rendement. Plusieurs organisations améliorent leur serveur d'impression tout en adoptant des services en nuage, ce qui laisse croire que les modèles hybrides seront dominants dans un avenir rapproché.

La majorité des fabricants d'appareils d'impression et de fournisseurs indépendants de logiciels offrent des solutions et des services en nuage qui correspondent aux approches hybrides que les clients des secteurs privé et public souhaitent adopter. Les solutions et les services en nuage comprennent l'impression sans serveur, la gestion de l'impression en nuage, la surveillance à distance ainsi que des plateformes de gestion de l'impression hybride en nuage. Ces solutions et ces services peuvent être gérés à l'interne par des fournisseurs de services de gestion de l'impression (MPS, *Managed Print Services*) de tierce partie. Les services d'impression en nuage peuvent également inclure des solutions et des services connexes liés à la numérisation, aux flux de travaux, à la sécurité et à la collaboration.

Le présent rapport souligne les principales tendances du marché des services d'impression en nuage. Il aborde à la fois les fabricants et les fournisseurs de logiciels indépendants. Il est basé sur une étude primaire menée par Quocirca en 2024.

Voici ses principales découvertes :

- **Le marché de l'impression en nuage est caractérisé par la vaste gamme d'offres proposée par les fabricants d'équipement d'impression d'origine et par les fournisseurs de logiciels indépendants.** Selon l'analyse qu'a réalisée Quocirca sur le marché des services d'impression en nuage, notamment sur ses principaux fournisseurs, Xerox offre le plus vaste portefeuille de services d'impression en nuage, qui couvre la saisie et l'impression sécuritaire ainsi que la production de rapports complets pour les grandes entreprises et les petites et moyennes entreprises (PME). Les autres fournisseurs dans la catégorie des leaders sont : Canon, HP, Konica Minolta, Lexmark et Ricoh. Les plus importants joueurs comprennent Brother, Kyocera, Sharp et Toshiba.
- **Les solutions de gestion de l'impression en nuage ont été largement adoptées et leur popularité continuera de croître.** Selon la plus récente étude de Quocirca, 69 % des entreprises font déjà appel à une solution de gestion de l'impression en nuage, alors qu'elles n'étaient que 55 % à le faire en 2023. La majorité continue de faire appel à un environnement hybride en nuage, et 74 % disent gérer leur environnement d'impression en faisant appel à la fois au nuage et aux services sur site. Bien que seuls 4 % des entreprises indiquent qu'elles gèrent désormais leur environnement d'impression entièrement dans le nuage, 18 % d'entre elles croient que leur environnement d'impression sera entièrement transféré dans le nuage en 2026.

- **Les tâches administratives des équipes de TI liées au déploiement des pilotes de l'impression traditionnelle représentent un important défi.** Dans l'ensemble, 49 % des répondants ont admis que le fardeau de l'administration des TI est le plus grand défi, suivi par la complexité du déploiement des pilotes d'impression (42 %). Les risques de sécurité font également partie des défis majeurs, puisque 38 % des répondants ont indiqué être préoccupés par les risques de sécurité entraînés par les pilotes désuets qui ne sont pas mis à jour; ce chiffre augmente à 43 % chez les organisations de plus de 1 000 employés. La prise en charge de ce fardeau et les économies de temps pour les équipes TI que permettent les fournisseurs seront perçues comme des atouts par la direction.
- **Malgré le passage au nuage, bon nombre d'entreprises déploient davantage de serveurs d'impression.** Même si les avantages de la réduction ou de l'élimination des serveurs d'impression sont concrets, seulement 14 % des organisations choisissent cette voie. En tout, 58 % des organisations prévoient rehausser le nombre de serveurs d'impression dans la prochaine année. Cette proportion augmente à 71 % aux États-Unis, et à 68 % dans les organisations du domaine des finances. Les entreprises qui considèrent que l'impression est essentielle ou très importante sont plus susceptibles d'augmenter leurs serveurs d'impression que celles qui s'y fient moins. Le besoin de soutenir une main-d'œuvre plus dispersée peut justifier cette hausse du déploiement des serveurs d'impression, puisqu'une plus grande quantité d'imprimantes sont installées pour les différents groupes de travail. Pourtant, ces déploiements entraînent des défis pour les équipes TI, surtout en matière d'administration et de gestion des complexités et de la sécurité. Il est évident que les fournisseurs ne font pas suffisamment la promotion des solutions en nuage, ce qui peut avoir des conséquences à long terme, puisque de plus en plus d'organisations font migrer leur plateforme TI dans le nuage.
- **Les organisations dont le parc est formé d'appareils de différents fournisseurs sont plus susceptibles d'avoir rehaussé leur quantité de serveurs d'impression.** En effet, 73 % des répondants à cette étude ont indiqué que leur parc d'appareils était mixte. Plus des deux tiers (68 %) de ces entreprises ont rehaussé le volume de leurs serveurs d'impression, alors que seuls 34 % des répondants dont le parc est standard ont fait de même. Bien que cela soit représentatif du modèle de gestion traditionnel, sur site, des parcs mixtes, 53 % des répondants faisant appel à ce type de parc admettent que leur plus important défi lié à l'impression est le fardeau administratif imposé aux équipes TI, seulement 43 % des répondants ayant un parc standard ont répondu de la même façon. Cela représente une formidable occasion pour les fournisseurs : alléger le fardeau administratif des TI permet de libérer le personnel des TI et de lui permettre de se concentrer sur des domaines qui rehaussent la valeur globale de leur organisation.
- **La sécurité est le principal obstacle de l'adoption de la gestion de l'impression en nuage.** Dans l'ensemble, 32 % des répondants admettent que la protection des données d'entreprise représente leur principale préoccupation, cette proportion augmente à 37 % aux États-Unis, et à 41 % au sein du secteur industriel. Il s'agit d'une légère baisse par rapport à 2023, où 36 % des répondants avaient sélectionné la sécurité à titre de principal obstacle. La fonctionnalité est le second enjeu le plus important. En effet, le quart des entreprises l'ont mentionnée comme obstacle (30 % en France et 28 % des plus grandes organisations). L'absence d'économies démontrables et l'effet sur le rendement arrivent ex aequo au troisième rang (24 % chacun). Les fournisseurs ne semblent pas parvenir à faire comprendre à leurs clients à quel point le nuage peut mieux gérer la sécurité, notamment en traitant plus efficacement les menaces du jour zéro, ainsi que comment la gestion de la souveraineté des données peut être simplifiée par les politiques liées au nuage.

Table des matières

Sommaire exécutif	2
Paysage des fournisseurs – Fournisseurs de services de gestion d'impression en nuage	5
Profil de fournisseur : Ricoh	6
Recommandations pour les acheteurs	9
Recommandations pour les fournisseurs	10
À propos de Quocirca	12

Paysage des fournisseurs — Fournisseurs de services de gestion d'impression en nuage

Le paysage des fournisseurs du marché des services d'impression en nuage établi par Quocirca comprend les principaux fournisseurs de services de gestion d'impression (MPS, *Managed Print Services*) en nuage (Image 1). Les fournisseurs de logiciels indépendants n'ont pas été inclus dans ce paysage. L'évaluation du marché des services d'impression en nuage 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 doivent s'orienter à partir d'elles en faisant également appel aux profils plus détaillés des fournisseurs lorsqu'ils évaluent les fournisseurs selon les exigences spécifiques.

Quocirca a établi ce paysage en fonction de l'exhaustivité de l'offre et des stratégies des fournisseurs dans les domaines clés suivants :

- **Vision et stratégie globales à l'égard du nuage** : exhaustivité de la stratégie du fournisseur à l'égard du nuage, qualité de sa proposition de valeur globale et de sa feuille de route pour l'avenir.
- **Maturité de l'offre** : durée de l'établissement, au sein du marché, de l'offre de services d'impression en nuage du fournisseur.
- **Portée géographique** : portée géographique du fournisseur par engagement direct ou via un réseau.
- **Ampleur et profondeur de l'offre de services** : approvisionnement, déploiement et mise en œuvre des services d'impression en nuage ainsi que soutien pour les modèles hybrides en nuage.
- **Soutien des divers fournisseurs** : soutien offert pour les environnements de parc mixte.
- **Automatisation des flux de travaux numériques** : services en nuage connexes visant à optimiser l'automatisation des flux de travaux numériques d'impression.
- **Sécurité du nuage et vérification systématique** : approche de vérification systématique et modèle de sécurité dans le nuage.
- **Analyse et rapport** : ampleur et profondeur des capacités de production d'analyses et de rapports.
- **Outils de réseau** : plateformes en nuage souples qui permettent les partenariats au sein du réseau.

Les fournisseurs sont classés dans deux catégories :

- **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 l'ampleur de leur offre de service. 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 à l'échelle régionale et qui sont possiblement axés sur un environnement comportant une seule marque.

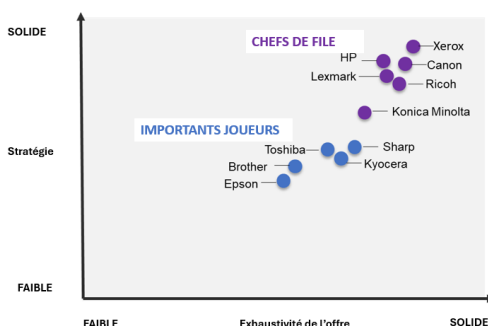


Image 1. Quocirca, Paysage des services d'impression en nuage, 2024

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 sur les opinions qui reflètent le jugement à ce moment précis. Toutes les opinions sont assujetties au changement. Lorsqu'un fournisseur ne fournit pas de sondage, Quocirca base le positionnement sur les connaissances analytiques.

Profil de fournisseur : Ricoh

Opinion de Quocirca

L'entreprise Ricoh a été classée dans les chefs de file lors de l'évaluation du marché des services d'impression en nuage réalisée par Quocirca en 2024. Ricoh offre un portefeuille complet des services d'impression en nuage qui permet d'offrir des options d'hébergement privé, public et hybride en faisant appel à ses propres solutions, qui offrent la meilleure expérience sur ses appareils, ou à des solutions de partenaires stratégiques pour les parcs d'appareils mixtes.

La plateforme d'intégration intelligente de Ricoh a été lancée en 2018 à l'échelle mondiale. La solution CloudStream de Ricoh, pour sa part, a été lancée en 2021. Au début de l'année 2024, Ricoh USA a lancé le centre de commande IDO (Internet des objets), une plateforme complète qui permet la surveillance et la gestion des appareils connectés. Les fonctionnalités et les capacités clés incluent la surveillance de l'état des appareils ainsi que la production de rapports à son égard, la configuration et le contrôle à distance des appareils.

La stratégie de Ricoh consiste à offrir de la souplesse, de l'évolutivité et de la simplicité au sein de l'architecture de l'impression en nuage, de son administration, de son modèle commercial et de la vaste gamme de services y étant associés. Ce fournisseur favorise l'innovation au sein de ses produits et de ses services pour s'assurer d'offrir des services d'impression et de saisie en nuage sans tracas hautement sécuritaire. De plus, cela lui permet d'offrir une expérience employé conviviale, puisque la demande pour la migration vers le nuage continue de croître.

L'impression en nuage fait maintenant partie de ses principaux services de gestion de l'impression. Dans les Amériques ainsi qu'en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique (EMEA), les appareils MFP de Ricoh incluent des options d'abonnement mensuel basé sur les appareils qui combinent l'équipement d'impression 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. Au cours de la dernière année, plus du tiers des petites et moyennes entreprises détenaient une solution d'impression en nuage vendue avec un appareil MFP de Ricoh, suivaient un programme de formation et permettaient les partenariats au sein du réseau des solutions de saisie et d'impression en nuage. Au cours de l'exercice financier 2023, Ricoh a doublé les ventes de sa plateforme d'intégration intelligente via son réseau.

L'attention que porte Ricoh à la personnalisation et à l'intégration est également remarquée. Grâce à l'intégration intelligente de Ricoh, les clients peuvent personnaliser leur solution d'impression en nuage selon leurs besoins spécifiques ainsi que l'intégrer à d'autres systèmes et flux de travaux.

De plus, Ricoh porte une grande attention à la sécurité et se dévoue à intégrer la sécurité par défaut, ce qui garantit la sécurité de l'information dès les étapes de la planification et de la conception. Ses solutions d'impression en nuage comprennent une vaste gamme de fonctionnalités de sécurité, comme l'authentification des utilisateurs, le chiffrement et l'impression sécuritaire. L'entreprise offre également divers services additionnels qui aident les entreprises à rehausser leur productivité et à réduire les coûts. L'entreprise a établi des réglementations internes basées sur la norme ISO/IEC 27034-1 et travaille actuellement sur une intervention hâtive en réponse aux vulnérabilités basée sur la norme ISO/IEC 29147/30111, une norme internationale de contre-mesures liées aux vulnérabilités, qui consiste notamment à transmettre des alertes sur l'état de la réponse aux vulnérabilités présentant un risque élevé de cyberattaque.

Les solutions Streamline et CloudStream de Ricoh offrent des fonctionnalités de sécurité additionnelles, comme des services de vérification des vulnérabilités, la gestion à distance, les mises à jour automatiques des certificats des appareils, des paramètres et des micrologiciels ainsi que des options permettant de masquer les données dans les rapports.

Aperçu des produits

Ricoh offre trois solutions d'impression en nuage exclusives ainsi que des plateformes de fournisseurs de logiciels indépendants de tierce partie. Cela lui permet de personnaliser l'approche et l'expérience selon les segments de clients.

Solution Streamline NX de Ricoh

Cette solution offre une suite de fonctionnalités et de capacités sophistiquées, comme la surveillance et la gestion des appareils, la gestion de la production d'entreprise, le relâchement sécuritaire des impressions, l'authentification des utilisateurs, l'impression basée sur des règles, l'impression mobile, les services de paiements et de quotas, la comptabilisation des tâches ainsi que des analyses. Conçue pour le marché moyen et pour les secteurs des entreprises, la solution Streamline NX de Ricoh est vendue à titre de licence perpétuelle basée sur les appareils, incluant l'entretien et le soutien et pouvant inclure d'autres fonctionnalités optionnelles (base, impression, numérisation). Elle sera offerte sous forme de licence d'abonnement durant la deuxième moitié de l'exercice 2024.

Solution CloudStream de Ricoh

La solution CloudStream de Ricoh, conçue pour respecter les exigences de la vérification systématique, est une plateforme mondiale d'impression en nuage offrant une option de SaaS multilocataire ainsi que des options de déploiement privé ou public. Elle est vendue par abonnement à durée déterminée et les licences sont basées sur les appareils. Les options de base, les options améliorées ainsi que l'option de gestion des appareils sont offertes. Les clients peuvent profiter de la gestion de l'impression et de la numérisation dans les environnements multifournisseurs. De plus, la gestion des appareils peut être réalisée à distance, ce qui permet la surveillance des états, les mises à jour à distance des micrologiciels, la gestion des politiques ainsi que les modifications aux paramètres des appareils ne nécessitant pas la visite de spécialistes sur site. Des fonctionnalités de production de rapports et de tableaux de bord, portant notamment sur les audits, sur le recours à l'impression et sur la consommation d'énergie permettent aux administrateurs de surveiller et d'optimiser efficacement l'environnement d'impression.

Intégration intelligente de Ricoh

La plateforme d'intégration intelligente de Ricoh (RSI, *Ricoh Smart Integration*) s'adresse aux PME et aux réseaux de partenaires. Elle offre, dans le nuage, des applications et une intégration des flux documentaires pour tous les appareils. Les applications relient les appareils d'impression aux services en nuage de tierce partie pour permettre à l'information d'être instantanément accessible et prête à être utilisée et partagée. La plateforme d'intégration intelligente de Ricoh comprend un service de saisie avancée dans le nuage faisant appel à l'intelligence artificielle qui permet l'extraction et la validation de données couplées pour acheminer intelligemment les documents. Puisque cette fonctionnalité peut saisir des données à partir d'appareils Ricoh, d'ordinateurs et de courriel, elle peut être utilisée dans tous les types d'environnements de travail et sur n'importe quel appareil pour rehausser la saisie et les flux de travaux documentaires. Cette plateforme est vendue par l'entremise d'un abonnement annuel pour chaque appareil. Des options d'applications et d'ensembles différents sont offertes.

Différentiateurs clés

- **Portefeuille en nuage complet.** L'offre de Ricoh comprend la gestion de l'impression, des appareils, de la saisie, des flux de travaux et de la production d'entreprise, l'impression mobile, ainsi que des services de quotas, de budgétisation et de paiement.
- **Options de déploiement flexibles.** La plateforme CloudStream de Ricoh se positionne dans tous les réseaux. Parmi les plus importants différentiateurs clés, on note sa souplesse et son évolutivité qui permettent aux clients de choisir parmi les services multilocataires publics en nuage. Elle offre des options en nuage pur, cinq centres de données régionaux ou des passerelles vers des réseaux locaux ou encore le déploiement vers des environnements plus contrôlés à un seul locataire sur site ou en nuage privé ou public.

- **Plateforme en nuage multifournisseur à l'échelle mondiale.** La solution CloudStream de Ricoh 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.
- **Centre de soutien des solutions mondial.** Cette offre rehausse les ententes de niveau de service ainsi que les services offerts aux clients à l'échelle mondiale. En plus d'être formé d'équipes parlant la langue locale, ce centre offre des services d'impression entièrement gérés dans le nuage.
- **Personnalisation et intégration.** Grâce à sa plateforme d'intégration intelligente, qui permet l'intégration d'applications et de flux de travaux documentaires dans le nuage pour tous les appareils, Ricoh permet à ses clients de personnaliser leurs solutions d'impression en nuage selon leurs besoins spécifiques, puis de l'intégrer à leurs systèmes et à leur flux de travaux.
- **Sécurité robuste.** Les solutions de Ricoh font appel à une architecture de vérification systématique, sont hautement disponibles et peuvent être gérées à distance.

Recommandations pour les acheteurs

Le marché connaît une période complexe, alors que différents systèmes de gestion d'impression exclusifs utilisant principalement des plateformes sur site commencent progressivement à utiliser des plateformes en nuage plus normalisées. Toutefois, cela ne signifie pas qu'une plateforme entièrement infonuagique fonctionnera pour tout le monde. La clé, c'est de trouver une plateforme qui répond aux besoins de votre organisation aujourd'hui, mais qui est suffisamment souple pour s'adapter à vos besoins futurs ainsi qu'aux futures technologies.

Même si bon nombre d'organisations continueront de s'appuyer sur des logiciels de gestion de l'impression installés sur des serveurs physiques sur site, plusieurs d'entre elles cherchent actuellement à s'en défaire pour faire appel à des solutions plus flexibles. Les plateformes sans serveur, faisant appel au nuage public ou à la virtualisation sur site, sont idéales pour les PME, mais aussi pour les organisations de plus grande taille qui cherchent à limiter la quantité de serveurs d'impression exploités.

Le marché des services d'impression continue d'évoluer. On assiste à une baisse de la popularité des systèmes basés sur l'informatique en nuage, qui n'offrent que peu de fonctionnalités par appareil via les pilotes d'impression universels de la première génération, et à une hausse de la demande pour des systèmes dont les fonctionnalités par défaut sont presque équivalentes à celles obtenues via des pilotes dédiés complexes et difficiles à maintenir. Ce changement favorise un meilleur soutien des parcs d'imprimantes mixtes et libère les administrateurs TI pour leur permettre de se concentrer sur la création de valeur au sein de leur organisation. Cependant, les acheteurs doivent s'assurer que la solution qu'ils choisissent réponde aux besoins de leur organisation.

- **Évaluer attentivement les fonctionnalités.** Il peut y avoir d'importantes différences entre les solutions de gestion de l'impression sur site et en nuage. Il est important de s'assurer que les solutions que vous évaluez vous offrent les fonctionnalités dont vous avez besoin, notamment l'impression « pull » ainsi que la production d'analyses et de rapports.
- **Explorer les différences entre les solutions sur site, les solutions hybrides et les solutions entièrement infonuagiques.** Les solutions sur site sont dispendieuses, à la fois en matière de coûts directs et de gestion continue. Pourtant, même si les plateformes entièrement basées dans le nuage offrent une tarification fixe et exigent moins d'administration, il est possible qu'elles ne répondent pas aux besoins de l'organisation à l'égard de la sécurité et de la souveraineté des données. Pour bon nombre d'organisations, cela implique de faire appel à une solution hybride, dont certains éléments de l'environnement d'impression sont gérés sur site et d'autres dans le nuage.
- **Comparer les pilotes d'impression universels et les pilotes d'impression spécialisés.** Dans le passé, les pilotes d'impression universels n'offraient que des fonctionnalités de base au sein des parcs d'imprimantes, même si ces derniers étaient standard. Bien souvent, les organisations devaient mettre en place des pilotes spécialisés pour permettre les fonctionnalités sophistiquées des appareils multifonctions complexes. Aujourd'hui, les pilotes universels évoluent et ils n'ont plus beaucoup à envier aux pilotes spécialisés. Les acheteurs doivent analyser leurs besoins et s'assurer d'y répondre.
- **Prendre la sécurité des documents en compte lors de la prise de décisions.** Les acheteurs doivent assurer le chiffrement des données tout au long de la procédure de gestion de l'impression. De plus, ils doivent évaluer la protection de l'information, notamment par la prévention contre la fuite des données et par la gestion des droits numériques. Ces fonctionnalités sont peu souvent comprises dans les offres de base. C'est pourquoi les acheteurs doivent s'assurer que des solutions de tierce partie puissent être intégrées au système de gestion de l'impression.
- **Mettre en place des outils garantissant la sécurité de la production.** Les acheteurs doivent veiller à ce que la solution qu'ils sélectionnent permette, sur tous les appareils, l'authentification des utilisateurs au moyen du relâchement par carte intelligente ou par code, de toute autre forme de communication en champ proche, de la technologie Bluetooth ou de données biométriques. Cette fonctionnalité rehausse la sécurité de l'information en plus de limiter le gaspillage de papier et d'encre ou de toner.

- **Adopter la gestion des identités et des accès ainsi que l'authentification multifacteur.** La gestion des identités est devenue un point central pour bon nombre de fournisseurs, qui offrent désormais l'intégration à des systèmes de gestion des identités et de l'accès (IAM). Les acheteurs doivent s'assurer que la solution choisie puisse intégrer directement ce type de systèmes.
- **Veiller à la disponibilité du soutien à l'égard de la vérification systématique.** Aujourd'hui, l'environnement d'impression doit faire partie du cadre plus vaste des TI et de la gestion de l'information. Les appareils intelligents, qu'ils soient installés au bureau ou chez des travailleurs, offrent une surface d'attaque de plus en plus grande, ce qui signifie que les imprimantes servent de plus en plus de point d'accès aux réseaux des organisations. Les acheteurs doivent s'assurer que les systèmes qu'ils choisissent s'inscrivent dans la posture de sécurité de leur organisation et s'intègrent à ses outils de sécurité actuels aujourd'hui, mais aussi à l'avenir. L'architecture à vérification systématique est conçue pour établir une approche de sécurité unifiée. Les acheteurs doivent veiller à ce que les solutions auxquelles ils font appel correspondent à ce type d'approche.
- **Évaluer les capacités et l'intégration des rapports et des analyses.** Les solutions de gestion de l'impression fournissent des rapports exhaustifs sur l'utilisation des imprimantes, le rendement des appareils, l'utilisation des consommables (toner et papier) et l'information sur le service. Puisque les appareils d'impression sont désormais des appareils sophistiqués faisant appel à l'Internet des objets (IDO), il faut s'assurer que les données puissent être rassemblées par d'autres systèmes. Les acheteurs devraient évaluer les solutions selon leur intégration aux outils de renseignements commerciaux traditionnels ainsi qu'aux outils sophistiqués de production de rapports sur les analyses environnementales et sur le comportement des utilisateurs.
- **Clarifier les modèles de tarification.** Il est important d'évaluer les modèles de tarification des plateformes logicielles de gestion de l'impression en nuage, puisqu'ils peuvent varier. Certains fournisseurs offrent des modèles basés sur chaque appareil, chaque utilisateur ou chaque file d'attente. Ces modèles peuvent avoir un impact, selon le nombre d'utilisateurs ou la quantité d'appareils déployés, surtout lorsque le travail hybride est impliqué. Les acheteurs doivent s'assurer de pouvoir rehausser ou réduire le nombre d'appareils ou d'utilisateurs. Les fluctuations au niveau de la production doivent également être permises.

Recommandations pour les fournisseurs

Le nuage continue de se démocratiser, même si certains utilisateurs ont considéré que leur approche était peu réfléchie et ont, dans certains cas, choisi de rapatrier sur site ce qu'ils avaient fait migrer sur le nuage. Il est possible de faire appel à une combinaison égale de fonctionnalités en nuage et de solutions sur site pour garantir la réponse à toutes les situations et pour permettre aux clients de respecter leur propre rythme en matière de nuage, voire de s'en retirer s'ils pensent avoir pris la mauvaise décision. Les fournisseurs de solutions et de services d'impression en nuage devraient réfléchir aux éléments suivants :

- **Offrir des formations et des services de consultation pour répondre aux incertitudes des clients.** Habituellement, les acheteurs d'impression ne sont pas des acheteurs TI. C'est pourquoi le passage au nuage des environnements d'impression se fait plus lentement que celui des autres infrastructures TI. Pourtant, l'impression est de plus en plus incluse au domaine des TI, ce qui accélère sa migration vers le nuage. Cette nouvelle réalité doit servir de prise de conscience pour le réseau qui doit s'assurer que les solutions de MPS soient adaptées au nuage ou qu'elles soient infonuagiques. Les clients ont toutefois besoin d'être informés sur la pertinence du recours à une solution de MPS en nuage. Les arguments à cet égard, concernant la disponibilité, la meilleure gestion des coûts ainsi que les mises à jour plus constantes des fonctionnalités disponibles, doivent faire partie des discussions préliminaires avec tous les clients (ou clients potentiels) qui hésitent à faire le changement.
- **Adapter les solutions selon les préférences du client ou sa connaissance du nuage.** Peu d'organisations font appel à une seule plateforme en nuage. En effet, la plupart des organisations utilisent de multiples plateformes, parce que les fournisseurs réalisent leurs configurations sur diverses architectures en nuage. Bien que le but ultime du recours au nuage soit de faire appel à un seul modèle en nuage ou à un modèle

hybride, les fournisseurs de solution d'impression en nuage doivent reconnaître que chacune des variantes du nuage comporte des avantages et des inconvénients qui influencent l'adoption. La standardisation du fonctionnement des services de MPS simplifiera l'interopérabilité entre les différents types d'architecture en nuage.

- **Veiller au bon traitement de la sécurité.** Les utilisateurs ne font pas entièrement confiance au nuage, même si la sécurité de la majorité des plateformes est plus élevée que la plupart des plateformes sur site. Les fournisseurs doivent être en mesure de répondre à ces inquiétudes et démontrer, notamment en ayant recours à des normes de sécurité comme la norme ISO:27001, que leur solution est hautement sécuritaire et qu'elle répond à tous les besoins.
- **Intégrer les solutions aux plateformes de sécurité existantes.** Bâtir la sécurité d'une solution de MPS à partir de rien est coûteux et peu recommandé. Les solutions de gestion des identités et des accès (IAM) et les systèmes de gestion de l'information et des événements de sécurité (GIES) sont largement répandus sur le marché, et ils représentent des solutions de sécurité matures. Le réseau devrait chercher à intégrer ces systèmes déjà robustes dans leur environnement d'entreprise, tel que les solutions Okta et Ping Identity pour l'authentification unique de l'utilisateur (SSO) et l'IAM ainsi que les solutions Cisco Splunk, LogRhythm et Fortinet pour les systèmes de GIES. Il faut, au minimum, mettre en place un système d'authentification multifacteur qui, de préférence, utilise les données biométriques ou des applications mobiles basées sur les appareils.
- **Accélérer le passage de la mentalité traditionnelle à l'état d'esprit consultatif.** L'avenir des réseaux ne s'appuie pas sur le modèle traditionnel, qui dépend de l'achat d'un nouvel appareil ou du renouvellement automatique de l'entretien chaque année, mais plutôt sur un modèle qui vise la collaboration avec le client pour couvrir de nouveaux domaines et où la valeur peut s'établir à long terme. Les fournisseurs qui parviennent à collaborer ainsi avec les clients peuvent obtenir de nouvelles sources de revenus.
- **Chercher des services connexes non liés à l'impression.** En plus d'offrir des services de gestion de l'impression en nuage, les fournisseurs devraient envisager de fournir d'autres services en milieu de travail, notamment dans les domaines de la collaboration, des vidéoconférences ainsi que de la gestion des postes de travail et des flux de travaux. Ces domaines sont souvent des mines d'or offrant de bonnes marges. Il est également possible, pour les fournisseurs, de collaborer avec d'autres entreprises en matière de gestion de la sécurité et d'autres services de gestion des TI.

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. Consultez notre [Politique de citation](#) pour obtenir plus de détails.