

## IDC MarketScape

# IDC MarketScape: Avaliação global de fornecedores de soluções e serviços de segurança de impressão e documentos, 2019-2020

Robert Palmer

Allison Correia

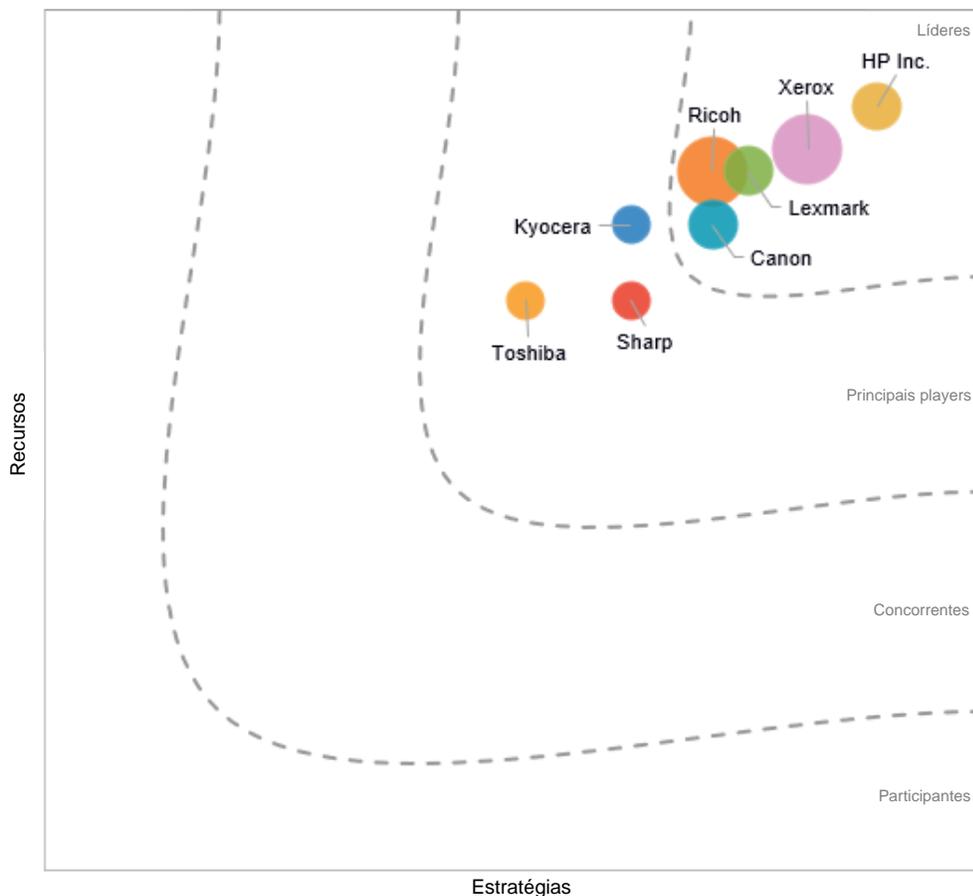
ESTE EXTRATO DO IDC MARKETSCAPE TEM COMO ENFOQUE A LEXMARK

### FIGURA DO IDC MARKETSCAPE

#### FIGURA 1

### IDC MarketScape: Avaliação global de fornecedores de soluções e serviços de segurança de impressão e documentos, 2019-2020

IDC MarketScape: Avaliação global de fornecedores de soluções e serviços de segurança de impressão e documentos



Fonte: IDC, 2019

Consulte o Apêndice para saber mais detalhes sobre a metodologia, a definição de mercado e os critérios de pontuação.

## NESTE EXTRATO

---

O conteúdo deste extrato foi retirado diretamente do IDC MarketScape: Avaliação global de fornecedores de soluções e serviços de segurança de impressão e documentos, 2019-2020 (Doc. no. US44811119). As seguintes seções estão incluídas neste extrato, no todo ou em parte: Opinião da IDC, Critérios de inclusão de fornecedores do IDC MarketScape, Conselhos para compradores de tecnologia, Perfil resumido do fornecedor, Apêndice e Saiba mais. Também está incluída a Figura 1.

## OPINIÃO DA IDC

---

Este estudo da IDC avalia o mercado de soluções e serviços de segurança de impressão e documentos entre os fornecedores de impressão selecionados, por meio do modelo IDC MarketScape. Essa avaliação discute as características quantitativas e qualitativas que posicionam os fornecedores para o sucesso neste mercado importante. Este IDC MarketScape abrange uma variedade de fornecedores de impressão e baseia-se em uma abordagem ampla para avaliar a segurança fornecida na forma de recursos e soluções autônomos, dentro do contexto de serviços de impressão e documentos gerenciados (MPDS) e de serviços profissionais e gerenciados que não são MPDS. Muitos fabricantes do mercado de impressão oferecem soluções e serviços de segurança de impressão e documentos como uma maneira de agregar valor para os seus clientes atuais de serviços gerenciados de impressão e documentos, embora também estejam desenvolvendo áreas de atuação independentes de (ou adjacentes a) suas ofertas de serviços gerenciados. As organizações que usam o IDC MarketScape para soluções e serviços de segurança de impressão e documentos podem identificar os fornecedores que possuem ofertas robustas e estratégias de negócios bem integradas, destinadas a manter sua viabilidade e competitividade no longo prazo. As capacidades e os fatores de sucesso da estratégia identificados neste estudo incluem:

- Portfólio de soluções atual, recursos no nível do dispositivo, serviços gerenciados, serviços profissionais e outras capacidades para solucionar problemas de segurança na infraestrutura de impressão e documentos
- Capacidade de abordar competências essenciais na avaliação, detecção e correção de riscos no nível de ameaças
- Roadmap para enfrentar desafios específicos do usuário final relacionados à segurança da infraestrutura de impressão e documentos
- Capacidades e estratégias para ajudar os clientes a alcançar e manter a conformidade na segurança e atender aos principais padrões do setor
- Uma abordagem holística para fornecer soluções e serviços de segurança horizontais e verticais por meio de canais diretos e indiretos
- Foco na excelência operacional e na entrega de serviços, incluindo a entrega consistente de serviços em nível local, regional e global
- Expansão contínua para novos territórios geográficos, indústrias verticais e aplicativos de linha de negócios
- Modelos flexíveis de entrega de serviços, de preços e de cobrança e a capacidade de oferecer suporte a ofertas on premise, na nuvem privada e na pública

## CRITÉRIOS DE INCLUSÃO DE FORNECEDORES DO IDC MARKETScape

---

Este documento inclui uma análise de oito grandes fabricantes de equipamentos de impressão que possuem amplos portfólios de hardware, a fim de abordar, especificamente, os ambientes de grupos de trabalho em escritório/impressão departamental em escala global. Os fornecedores devem oferecer um amplo portfólio de soluções e serviços de segurança autônomos, ao mesmo tempo que dedicam uma porcentagem significativa do seu total de gastos com P&D à categoria. Dentro dessa abordagem, alguns fornecedores de impressão e imagem foram excluídos, mesmo estando entre as principais empresas de hardware de impressão, de acordo com o critério de receita global. Também foram excluídas do estudo as empresas de terceirização de TI, os provedores de BPO (*Business Process Outsourcing*) e os fabricantes de software que oferecem serviços de impressão, documentos e segurança como parte de seus serviços de TI ou que subcontratam esses serviços para fornecedores de impressão. Os parceiros de canal indireto dos fabricantes de equipamentos de impressão também foram excluídos deste estudo.

## CONSELHOS PARA COMPRADORES DE TECNOLOGIA

---

A segurança da TI continua sendo uma preocupação entre empresas de todos os portes. No entanto, a pesquisa da IDC revela uma diferença notável, na maioria das organizações, entre o nível de importância associado à segurança de TI em comparação com a segurança de impressão e documentos. Muitos CISOs e gerentes de TI presumem que os sistemas implantados para proteger a rede se estendem a outros periféricos conectados. Mas a segurança em torno do perímetro da rede está desmoronando, e todos os dispositivos conectados à rede apresentam, atualmente, um risco de segurança de endpoints, incluindo impressoras e multifuncionais.

Os resultados de uma violação de segurança na infraestrutura de impressão e documentos são os mesmos que decorrem de qualquer outro lapso de segurança: custos elevados relacionados a tempo de inatividade para identificar e corrigir a violação de segurança, multas associadas à governança corporativa e conformidade regulamentar, perda de clientes ou outros danos à reputação da empresa.

No mundo atual dos negócios, a infraestrutura de TI só é tão segura quanto o seu elo mais fraco e, para muitas empresas, a infraestrutura de impressão e documentos é uma das mais vulneráveis a riscos de segurança. Mesmo assim, há uma dicotomia interessante associada à impressora multifuncional de escritório. Por um lado, a multifuncional conectada é uma ameaça em potencial como dispositivo conectado não gerenciado. Por outro lado, a multifuncional poderia ser aproveitada como um primeiro recurso para proteger o acesso à rede, gerenciar a segurança do conteúdo e proteger o acesso às informações. As etapas necessárias para o desenvolvimento de uma estratégia de impressão segura geraram dificuldades para muitas empresas.

Portanto, as organizações devem considerar o seguinte:

- **Determinar o nível de complexidade esperado para a segurança de impressão e de documentos nos próximos três anos.** Os recursos de segurança de endpoints para dispositivos de impressão são cada vez mais comuns. No entanto, as organizações que desejam desenvolver uma estratégia abrangente de segurança da infraestrutura de impressão devem procurar soluções e serviços para estender a proteção muito além do dispositivo.
- **Entender seu ambiente atual.** Avalie a infraestrutura atual de impressão e documentos para identificar ameaças à segurança e vulnerabilidades. Para tal, as organizações devem

considerar a adoção de serviços de auditoria e avaliação de segurança, como parte de uma estratégia geral de segurança de TI.

- **Integrar a segurança de impressão ao contexto de sua estratégia geral de segurança de TI.** Desenvolva um plano de longo prazo que inclua medidas para monitoramento e gerenciamento contínuos de programas de segurança de impressão e documentos. Os fornecedores oferecem uma ampla gama de serviços de proteção em nível de dispositivo e dados, muitos dos quais são projetados para integração aos sistemas existentes de gerenciamento de documentos e gerenciamento de conteúdo corporativo (ECM), a fim de fornecer proteção aprimorada e resolver problemas de governança e conformidade regulamentar.
- **Procurar seus fornecedores de impressão atuais.** Quando for avaliar as necessidades de segurança de impressão e documentos, verifique se seus fornecedores de impressão atuais estão incluídos nas discussões. Esses fornecedores têm, provavelmente, um conjunto atraente de soluções e serviços de segurança com um roadmap claro para a incorporação de tecnologias que atendam às necessidades empresariais em evolução.
- **Identificar recursos específicos do setor.** As necessidades de segurança e os problemas de conformidade regulamentar variam muito, dependendo do mercado vertical. Procure fornecedores com competências básicas em fluxo de trabalho de impressão e documentos, gerenciamento de conteúdo e serviços de impressão seguros que atendam às necessidades específicas da sua empresa.
- **Considerar suas necessidades empresariais com relação à prestação de serviços.** Isso pode incluir a necessidade de oferecer suporte a serviços habilitados para nuvem, a plataforma como serviço e a consistência global na entrega de soluções e serviços.

## PERFIL RESUMIDO DO FORNECEDOR

---

Esta seção explica brevemente as principais observações da IDC que determinaram a posição do fornecedor no IDC MarketScape. Ao mesmo tempo que cada fornecedor é avaliado de acordo com cada critério relacionado no Apêndice, a descrição aqui fornece um resumo dos pontos fortes e dos desafios de cada fornecedor.

### Lexmark

A Lexmark está posicionada como Líder no IDC MarketScape de 2019-2020, em termos de soluções e serviços de segurança de impressão e documentos no mundo todo.

A Lexmark é uma empresa americana de capital fechado sediada em Lexington, Kentucky. Com base na chamada "Segurança de Espectro Total", a Lexmark adota uma abordagem holística e sistemática para proteger a infraestrutura de impressão e documentos, que abrange a segurança de hardware, os ciclos de vida de desenvolvimento dos produtos, o gerenciamento de riscos da cadeia de suprimentos e a governança corporativa. A Segurança de Espectro Total começa com tecnologias e soluções para proteger o dispositivo, os dados, a rede, os usuários, as ferramentas, os serviços e os aplicativos com o que a Lexmark chama de processo de desenvolvimento "seguro desde o design". A Lexmark proclama que a segurança está incorporada em seus produtos e soluções como uma premissa fundamental, começando com o conceito inicial e estendendo-se ao desenvolvimento, à fabricação e à distribuição. A abordagem da Lexmark é a de recomendar, validar e implementar o nível de proteção adequado para atender às metas de segurança de curto e longo prazo de seus clientes.

A Lexmark protege seus dispositivos contra possíveis vetores de ataque por meio de vários métodos, começando com os recursos ativados no painel de controle, para fornecer autenticação baseada em função e integração de sistemas. A empresa também oferece vários recursos para proteger os dados armazenados em seus dispositivos com substituição de dados, criptografia de dados, limpeza de dispositivos fora de serviço e outras políticas/serviços de gestão de fim de vida útil.

A Lexmark também oferece um amplo portfólio de soluções de segurança, incluindo IP próprio e suporte integrado para vários aplicativos de terceiros. O Lexmark Print Management (LPM) é a principal solução on premise da empresa para oferecer controle de acesso seguro aos usuários em toda a empresa. O LPM fornece uma plataforma unificada para proporcionar funcionalidade pull-print segura em dispositivos móveis, além de em desktops e laptops. O LPM é composto de três componentes principais: liberação de impressão, contabilização de documentos e impressão móvel, cada um dos quais com um papel crítico na abordagem geral da Lexmark à segurança do gerenciamento de impressão.

As tecnologias na nuvem representam outro componente importante da abordagem da Lexmark com relação à segurança de impressão e documentos. Um exemplo é a infraestrutura de impressão na nuvem como serviço (CPI) da Lexmark Cloud lançada no início deste ano. Oferecida como um serviço por assinatura, a Lexmark CPI permite que as empresas terceirizem totalmente suas necessidades de impressão, em vez de adquirir e gerenciar componentes individuais da infraestrutura de impressão. Aproveitando o hardware habilitado para IoT, a Lexmark está ajudando seus clientes a eliminar a necessidade de servidores de impressão on premise e a migrar para um modelo de impressão totalmente terceirizado e baseado em consumo. Juntamente com esses benefícios, a Lexmark CPI fornece consistência por toda o parque de impressão e elimina os riscos associados a servidores, apresentados pela desatualização de firmware, por sistemas operacionais e patches de segurança.

Para prestar suporte a seus produtos e soluções, a Lexmark oferece uma vasta gama de serviços de segurança, inclusive avaliações voltadas a ajudar os clientes a analisarem e entenderem as ameaças à segurança, fazer um comparativo com as melhores práticas do setor e tomar decisões informadas para reduzir os riscos potenciais. A Lexmark espera continuar a impulsionar a integração de serviços de segurança em seus programas de serviços gerenciados, ao mesmo tempo que amplia sua equipe de especialistas em segurança para oferecer suporte às implementações personalizadas. A empresa também continua suas parcerias com grandes fornecedores de ferramentas e serviços de segurança, para fortalecer ainda mais suas ofertas e fornecer um conjunto consistente de recursos de segurança em toda a sua linha de produtos.

### ***Pontos fortes***

A Lexmark utiliza uma ampla variedade de ferramentas, serviços, dados, dispositivos, tecnologias de rede, aplicativos e soluções para abranger todo o ambiente do cliente. A abordagem holística da Lexmark permite fornecer segurança sistemática para o dispositivo, o parque de impressão e a infraestrutura de rede. A estratégia da Lexmark é entender, primeiro, o cenário de segurança do ambiente do cliente, a fim de desenvolver um programa de segurança que atenda às metas organizacionais, aos fatores humanos, ao conteúdo da rede, às vulnerabilidades e à arquitetura de rede. A Lexmark enfatiza a importância de possuir seu próprio IP, mas seus esforços contínuos para gerar conhecimento e parcerias também fortalecem sua posição no mercado.

A Lexmark mantém uma abordagem verticalizada do mercado e sua capacidade de desenvolver e aproveitar soluções e serviços de segurança específicos a cada setor ajuda a diferenciá-la dos

concorrentes. A maioria das ofertas de segurança da Lexmark pode ser entregue no local ou remotamente através da nuvem, por meio de modelos de cobrança por licenciamento, assinatura ou SaaS. A Lexmark continua a expandir suas opções na nuvem para a entrega de soluções e serviços de segurança de impressão e documentos, facilitando a migração de clientes corporativos e de pequenas e médias empresas para uma estratégia que prioriza a nuvem. Os Serviços Profissionais da Lexmark incluem um amplo banco de consultores, engenheiros de sistemas de campo e diferentes especialistas no mundo todo, com habilidades, treinamento e certificação específicos em segurança. A experiência tecnológica e setorial da Lexmark, associada à consistência da empresa na prestação de serviços globais, ajuda a empresa a se posicionar efetivamente em um mercado de segurança de impressão e documentos em constante evolução.

## **Desafios**

A IDC acredita que a Lexmark precisa continuar seus esforços de construir parcerias e alianças para fortalecer e expandir ainda mais seu portfólio de ofertas. Além disso, a estratégia de lançamento no mercado da Lexmark pode ser aprimorada por meio de programas de marketing, para aumentar o conhecimento de suas soluções e estratégias de segurança, principalmente no que se refere aos investimentos contínuos em nuvem, hardware habilitado para IoT e infraestrutura de impressão como serviço.

## **Considere a Lexmark quando**

As organizações devem considerar a Lexmark quando procuram um fornecedor com profundo conhecimento do setor, consistência global e capacidade de desenvolver uma política ou um programa de segurança projetado para atender a metas empresariais específicas, fatores humanos, conteúdo de rede, vulnerabilidades e arquitetura de rede. A Lexmark também deve estar entre as primeiras opções das empresas que desejam implantar uma estratégia de segurança como parte de uma iniciativa de TI mais ampla, com flexibilidade de preços e modelos de prestação de serviços.

## **APÊNDICE**

---

### **Como ler um gráfico do IDC MarketScape**

Para os propósitos desta análise, a IDC dividiu possíveis medidas essenciais para o sucesso em duas categorias principais: capacidades e estratégias.

O posicionamento no eixo 'y' reflete as capacidades e as ofertas de serviços atuais do fornecedor e o grau de alinhamento do fornecedor às necessidades do cliente. A categoria de capacidades se concentra nos recursos da empresa e do produto hoje, aqui e agora. Dentro desta categoria, os analistas da IDC determinarão o quão bem um fornecedor está construindo/fornecendo recursos que lhe permitem executar sua estratégia escolhida dentro do mercado.

O posicionamento no eixo 'x', ou eixo de estratégias, indica quão bem a estratégia futura do fornecedor se alinha com o que os clientes precisarão dentro de três a cinco anos. A categoria de estratégias concentra-se em decisões de alto nível e os pressupostos subjacentes sobre ofertas, em segmentos de clientes, e em planos de negócios e de lançamentos no mercado para os próximos três a cinco anos.

O tamanho dos mercados de cada fornecedor no IDC MarketScape representa a participação de mercado de cada fornecedor individual no mercado de serviços gerenciados de impressão e documentos (MPDS).

## Metodologia do IDC MarketScape

A seleção de critérios, ponderações e pontuações de fornecedores do IDC MarketScape representam o julgamento bem-informado da IDC sobre o mercado e fornecedores específicos. Os analistas da IDC personalizam uma gama padronizada de características pelas quais os fornecedores são medidos, por meio de discussões estruturadas, pesquisas e entrevistas com líderes de mercado, participantes e usuários finais. As ponderações de mercado são baseadas em entrevistas com usuários, pesquisas com compradores e nas opiniões de um conselho de especialistas da IDC sobre cada mercado. Os analistas da IDC baseiam as pontuações de cada fornecedor e, em última análise, as posições dos fornecedores, no IDC MarketScape e em pesquisas e entrevistas detalhadas com fornecedores, informações disponíveis ao público e experiências do usuário final, com o intuito de criar uma avaliação precisa e consistente das características, do comportamento e capacidades de cada fornecedor.

## Definição do mercado

Para os fins do IDC MarketScape 2019 para serviços globais de segurança de impressão, a IDC define a segurança de impressão e documentos como "soluções e serviços que tratam de questões de segurança na infraestrutura de impressão e documentos, inclusive recursos e capacidades no nível do dispositivo, soluções de software ou serviços profissionais e gerenciados com competências essenciais em recursos de avaliação, detecção e correção no nível das ameaças".

Este IDC MarketScape avalia as medidas para a segurança tanto em nível de endpoint de dispositivo como de proteção de dados/conteúdo. Os recursos incluem, entre outros::

- Autenticação e autorização de usuário
- Gerenciamento de dispositivos
- Proteção contra malware nos dispositivos
- Atualizações de BIOS, sistema operacional, firmware e gestão de senhas
- Proteção de disco rígido e de mídia de armazenamento removível
- Antivírus e antimalware/spyware
- Gestão de eventos de segurança
- Monitoramento e gerenciamento, 24 horas por dia, dos sistemas de detecção de intrusão e firewalls
- Supervisão da gestão de patches e atualizações
- Execução de avaliações e auditorias de segurança
- Segurança de conteúdo, privacidade e integridade de dados (hardware e software)
- Instalação, configuração e uso de equipamento
- Impressão remota, BYOD e móvel

As soluções de segurança oferecidas pelos fornecedores de impressão podem incluir qualquer combinação de software, hardware e serviços gerenciados ou profissionais.

Os serviços de segurança podem incluir serviços de consultoria e implementação (profissionais e gerenciados), inclusive avaliações e auditorias de segurança de impressão e documentos; gestão de eventos de segurança e de políticas; monitoramento e gerenciamento contínuos de sistemas de detecção de intrusões e firewalls; supervisão do gerenciamento de patches e atualizações; segurança de conteúdo, privacidade e integridade de dados (dados em repouso e dados em trânsito); instalação, configuração e uso de equipamentos; e sistemas seguros para impressão remota, BYOD e móvel. Também é considerada a integração com sistemas empresariais legados e suporte para políticas de conformidade regulamentar atuais e futuras.

## SAIBA MAIS

---

### Pesquisas relacionadas

- *IDC FutureScape: Previsões para 2020 sobre soluções globais em imagem, impressão e documentos e impressão 3D* (IDC no. US45586119, outubro de 2019)
- *Perspectiva de Análise de Mercado: Serviços de documentos de próxima geração em todo o mundo e nos EUA, 2019* (IDC no. US44634019, setembro de 2019)
- *Participação de mercado dos serviços gerenciados de impressão e documentos no mundo todo e nos EUA e de serviços básicos de impressão, 2018: Por que o canal é importante* (IDC no. US43832819, julho de 2019)
- *Previsão para 2019-2023 sobre serviços gerenciados de impressão e documentos em todo o mundo e nos EUA e serviços de impressão básica* (IDC no. US45237919, julho de 2019)

### Sinopse

Este estudo da IDC avalia o mercado de soluções e serviços de segurança de impressão e documentos entre os fornecedores de impressão selecionados e identifica seus pontos fortes e desafios. Essa avaliação discute as características quantitativas e qualitativas que posicionam os fornecedores para o sucesso neste mercado importante. Este estudo da IDC baseia-se em uma abordagem ampla para avaliar a segurança fornecida, na forma de recursos e soluções autônomos, dentro do contexto de serviços de impressão e documentos gerenciados (MPDS) e de serviços profissionais e gerenciados que não são MPDS.

"A segurança na infraestrutura de impressão e documentos continua a ser problemática para a maioria das organizações", diz Robert Palmer, vice-presidente de pesquisa do Grupo de soluções de imagem, impressão e documentos da IDC. "Os fornecedores de impressão demonstraram um grande progresso no sentido de ajudar as empresas a resolver essas vulnerabilidades, desde o fornecimento de proteção incorporada no nível do dispositivo até serviços ampliados para controlar o acesso ao conteúdo, gerenciar o comportamento do usuário, proteger as informações críticas da empresa e gerenciar a aderência contínua às políticas de segurança corporativa."

## Sobre a IDC

A International Data Corporation (IDC) é a principal fornecedora global de inteligência de mercado, serviços de consultoria e eventos para os mercados de tecnologia da informação, telecomunicações e tecnologia de consumo. A IDC ajuda profissionais de TI, executivos de negócios e a comunidade investidora a tomar decisões baseadas em fatos sobre compras de tecnologia e estratégias de negócios. Mais de 1.100 analistas da IDC fornecem expertise global, regional e local sobre oportunidades e tendências na tecnologia e em vários setores da economia, em mais de 110 países em todo o mundo. Há 50 anos, a IDC fornece informações estratégicas para ajudar nossos clientes a atingir seus principais objetivos de negócios. A IDC é uma subsidiária da IDG, a empresa líder mundial em mídia, pesquisa e eventos de tecnologia.

## Sede global

5 Speen Street  
Framingham, MA 01701  
EUA  
508.872.8200  
Twitter: @IDC  
idc-community.com  
www.idc.com

---

### Aviso de direitos autorais

Este documento de pesquisa da IDC foi publicado como parte de um serviço contínuo de inteligência da IDC, fornecendo pesquisas escritas, interações com analistas, telebriefings, e conferências. Visite [www.idc.com](http://www.idc.com) para saber mais sobre serviços de assinatura e consultoria da IDC. Para ver uma lista de escritórios da IDC por todo o mundo, visite [www.idc.com/offices](http://www.idc.com/offices). Ligue para a Linha Direta da IDC no número 800.343.4952, ramal 7988 (ou +1.508.988.7988) ou envie um email para [sales@idc.com](mailto:sales@idc.com) para se informar sobre como aplicar o preço deste documento à compra de um serviço da IDC ou para informações sobre mais exemplares ou direitos para a web. IDC e IDC MarketScape são marcas registradas da International Data Group, Inc.

Copyright 2019 IDC. A reprodução desta publicação é proibida sem a devida autorização. Todos os direitos reservados.

