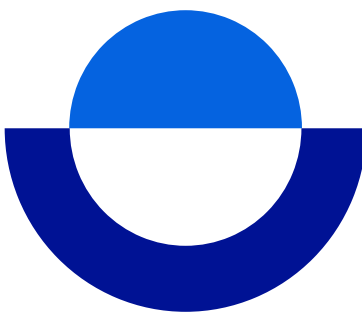


Soluciones Digitales para Proveedores de Impresión

Reporte de Tendencias 2026 ————

La operación autónoma y seguridad: los pilares de la renta de impresoras



Tenemos listo nuestro **Reporte de Tendencias 2026** y queremos iniciarlo con una pregunta fundamental: ¿Está tu empresa de renta de impresoras preparada para un mercado donde la velocidad de respuesta y la confianza sean el principal factor competitivo?

Si el 2025 fue el año de la Inteligencia Empresarial y la toma de decisiones basada en datos (como lo analizamos en nuestro Reporte de tendencias 2025), el 2026 será el año en que las empresas de Servicios Administrados de Impresión deberán dar el siguiente salto: utilizar esos datos para automatizar cada interacción con el cliente y blindar su operación con seguridad de última generación.

La idea es clara: la eficiencia ya no es suficiente; la autonomía de gestión y la seguridad inquebrantable son los nuevos estándares. Por eso, este reporte te dará las bases para transformar la gestión de tu flotilla de impresión y servicio de campo; para convertirte en un socio estratégico indispensable para tus clientes.

¿Estás listo para dejar de reaccionar y empezar a operar de manera autónoma?

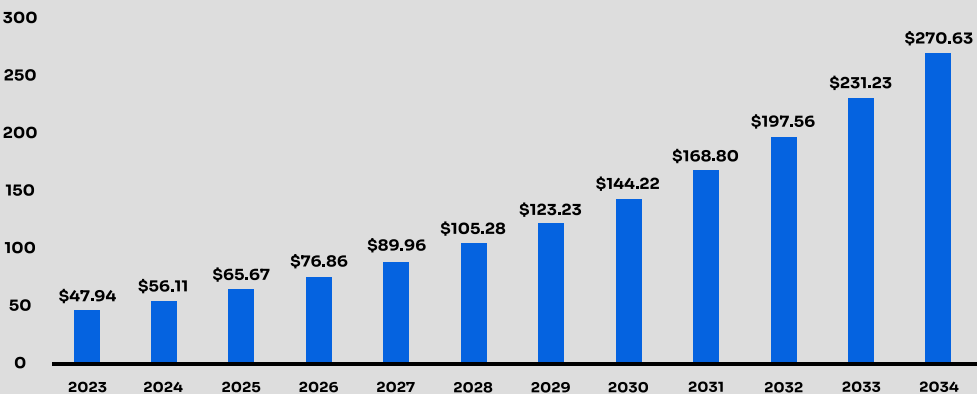
La situación actual: La urgencia de la autonomía operacional y el fin de la gestión reactiva

Para 2026 la presión sobre los proveedores de renta de impresora será más alta que nunca. Los clientes están saturados de soluciones reactivas, donde tienen que reportar problemas o detener su operación por esperar el reabastecimiento de un tóner. Estudios recientes demuestran que el costo de la inactividad (*downtime*) supera con creces el costo del equipo, forzando a las empresas de renta, como la tuya, a garantizar una disponibilidad casi perfecta.

Por eso, para este año todos tus esfuerzos deberán estar alineados a la acción instantánea. Tener reportes es la base, pero el éxito radica en que puedas actuar sobre esos datos, sin intervención humana.

A esta capacidad de acción orquestada se le llama **Hiperautomatización**, y su crecimiento económico es un indicador de su urgencia.

Tamaño del mercado de la Hiperautomatización entre 2023 y 2034 (millones de dólares)



El mercado global de Hiperautomatización se proyecta para alcanzar los \$37.9 mil millones de dólares para 2030, con una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) del 25.2%.

Fuente: Precedence Research



1 La Hiperautomatización: el nuevo estándar del servicio de campo y la logística

Pero ¿qué es la Hiperautomatización? Este término hace referencia a una estrategia avanzada que combina varias tecnologías para automatizar procesos empresariales complejos de forma integral. En resumen, lo que indica es que ya no se trata solo de automatizar tareas repetitivas, sino de ir más allá de la automatización tradicional integrando inteligencia artificial, análisis de datos y herramientas inteligentes para tomar decisiones, adelantarse a situaciones y optimizar continuamente.

Para el sector de la renta de impresoras, esto significa que la gestión de tus técnicos, el inventario y el servicio de campo si o si, deberá transformarse en una operación autónoma; donde las tareas se puedan registrar solas, pero que al mismo tiempo estén conectadas entre sí.

Tecnologías clave que intervienen en la Hiperautomatización

Para implementar una estrategia de Hiperautomatización, es fundamental conocer las tecnologías que la hacen posible. Cada una cumple un papel específico dentro de estos nuevos ecosistemas digitales; pero que en conjunto, forman una red de soluciones que no solo optimizan tus procesos, sino que también los conectan de manera inteligente.

Entre ellas, destacan las siguientes:

- **Automatización robótica de procesos (RPA):** tecnología que utiliza robots de software para automatizar tareas repetitivas y basadas en reglas que normalmente realizaría una persona.
- **Inteligencia artificial (IA) y aprendizaje automático (ML):** herramientas que permiten que los sistemas aprendan y tomen decisiones.
- **Análisis de datos en tiempo real:** para monitorear, predecir y optimizar procesos.
- **Low-code / No-code:** herramientas que facilitan crear automatizaciones sin conocimientos técnicos profundos.
- **Sistemas ERP especializados:** Como SANTI, que centraliza y automatiza la operación de tu negocio. Integrando procesos clave como mantenimiento, facturación, monitoreo y atención al cliente; convirtiéndose en el eje que conecta y potencia las demás tecnologías de automatización.

Sin embargo, para entender el verdadero poder de esta **orquestración tecnológica**, es crucial ver cómo transforma los flujos de trabajo tradicionales, que suelen ser lentos y propensos a errores.

Ejemplo práctico*:

Imagina una empresa que administra miles de órdenes de servicio al mes. Con Hiperautomatización:

- Un bot recibe la solicitud de servicio o el sistema la genera automáticamente por telemetría.
- El sistema analiza la ubicación y disponibilidad de técnicos, así como la criticidad del cliente (basado en el contrato).
- Asigna automáticamente al mejor técnico, programa la pieza requerida y envía notificaciones automáticas al cliente con la hora de llegada estimada.
- Al cierre, el técnico confirma la solución vía móvil, y el sistema genera facturación, actualiza garantías y reportes, y ajusta inventarios sin intervención humana adicional.

Beneficios principales

- Reducción drástica de costos operativos por la optimización de rutas y la disminución de errores manuales.
- Mayor precisión y velocidad en los procesos, garantizando el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).
- Escalabilidad sin necesidad de contratar más personal administrativo o de coordinación.
- Toma de decisiones más rápida y basada en datos en tiempo real.
- Mejor experiencia para clientes (por la inmediatez) y empleados (liberados de tareas monótonas).

En resumen, la Hiperautomatización no sustituye a las personas, sino que las libera de tareas repetitivas para enfocarlas en actividades de mayor valor estratégico.

** Este ejemplo no representa una funcionalidad actual de SANTI, sino el potencial máximo de lo que tu empresa puede lograr al aprovechar la automatización inteligente.*



Machine Learning: el cerebro detrás del mantenimiento

Como te podrás dar cuenta, uno de los factores más importantes para que todo esto sea posible, sin duda, es el **Machine Learning (ML)**. El motor que transforma los datos de tus equipos en renta y tu operación, en una poderosa fuente de información; y que también te servirá como herramienta de prevención y gestión.

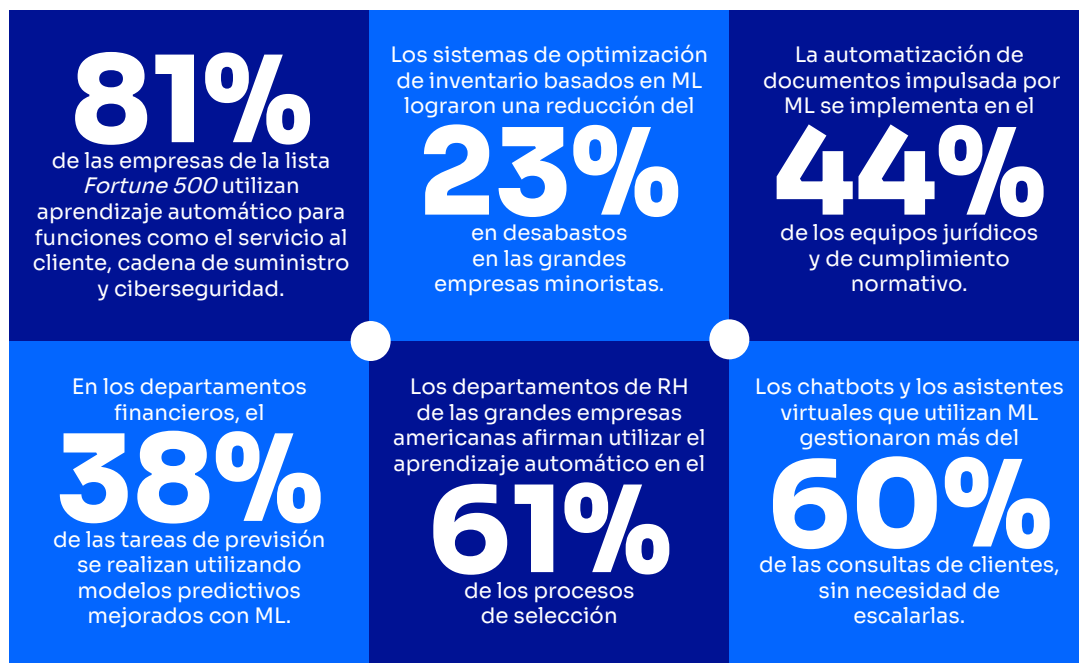
Y es que si antes bastaba con saber el nivel de tóner, en 2026, la prioridad es predecir cuándo se acabará con una precisión casi milimétrica. El objetivo es claro: saber qué hacer antes de que suceda y adelantarte a situaciones que ponen en riesgo la satisfacción de tus clientes.

En otras palabras, para 2026 tu negocio deberá ser capaz de pasar de la predicción a la prescripción.

Pues está claro que la predicción solo te dice qué va a pasar; pero la prescripción (impulsada por ML) te dice qué hacer al respecto y cuándo. Y no solo eso, gracias al ML también vas a poder calcular por ejemplo que, debido al patrón de uso, un rodillo tiene un 95% de probabilidad de falla catastrófica en las próximas 48 horas.

ML en otras áreas de tu negocio

Podríamos profundizar en otras aplicaciones del Machine Learning en la operación, pero necesitaríamos un ebook completo al respecto. Pero para que te des una idea, así es como otras empresas alrededor del mundo lo están aprovechando.



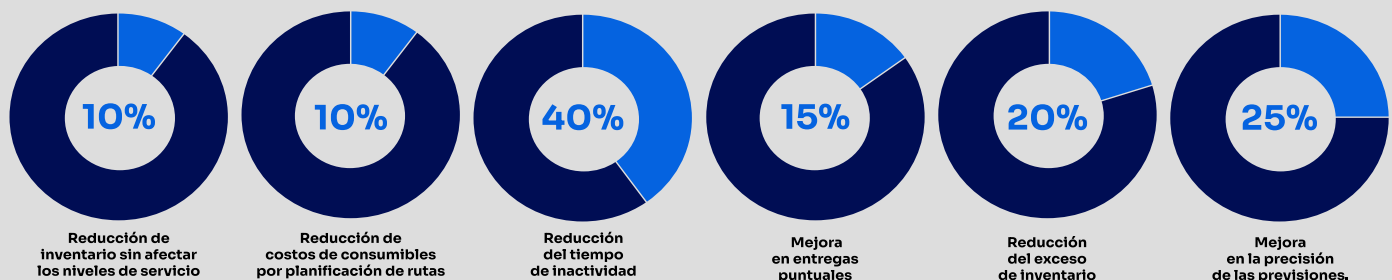
La optimización logística autónoma y la cadena de suministro

Es así como la Hiperautomatización, usando Machine Learning, transformará, (no solo para el 2026, sino de por vida) la forma en que gestionas la logística de tus consumibles, **convirtiendo tu almacén en un motor de eficiencia y rentabilidad.**

En conjunto, estas tecnologías no solo mejorarán tu operación, sino que te permitirán consolidar una cadena de suministro inteligente; donde cada movimiento, desde el pedido hasta la entrega, está optimizado al máximo. A continuación unas aplicaciones más puntuales:

- **Gestión de consumibles:** Con el ML no solo serás capaz de pedir el tóner cuando está bajo; también podrás predecir el momento exacto en que el cliente lo agotará. Para lograr esto, las tecnologías analizarán el tipo de impresión (uso de color vs. monocromático), el volumen estacional (picos de fin de mes o trimestrales) y la velocidad de consumo del tóner.
- **Optimización de rutas de servicio:** También podrás optimizar las rutas de tus técnicos de servicio. El sistema que implementes te ayudará a calcular la ruta de distribución más eficiente, consolidando las visitas a clientes cercanos o necesidades de tóner simultáneas. Esta optimización se traduce en reducción de gasto en combustible, menor depreciación de tus unidades de transporte y un aumento en el número de servicios que cada técnico puede completar por día.
- **Anticipación de la obsolescencia:** ¿Te imaginas poder predecir qué equipos en tu flotilla están alcanzando su valor residual? Al saber esto, podrás detener las órdenes de compra de piezas específicas para esos modelos con suficiente antelación, previniendo la acumulación de stock obsoleto.
- **Ajuste dinámico del stock de seguridad:** El ML es capaz de ajustar los niveles de inventario mínimo y máximo (stock de seguridad) basándose en factores que cambian constantemente la estacionalidad, los nuevos contratos ganados, el tiempo de entrega real de los proveedores y las tasas de falla observadas. Esto reduce el costo de inventario en almacén sin aumentar el riesgo de *stock out*.

Impacto de la Hiperautomatización en la Logística y Cadena de Suministro



Así es como las empresas líderes están convirtiendo la IA y el ML en resultados tangibles, específicamente en logística y cadena de suministro.

Fuente: smartdev.com

Si bien la Hiperautomatización, la logística autónoma y el mantenimiento prescriptivo parecen una realidad fantástica, la realidad es que esta operación se construye por etapas. **Hoy no existe una herramienta única que ofrezca el 100% de estas funciones.** Tu labor, como líder de una empresa de renta de impresoras, es mantener la atención en el mercado e invertir de manera progresiva en los sistemas que te permitirán ser pionero e impulsar la eficiencia de tu propia industria.

2 El Modelo XaaS: Flexibilidad y transparencia como compromiso B2B

Para 2026 el modelo de renta está migrando a *Everything as a Service (XaaS)*. Esto quiere decir que **los clientes están valorando cada vez más la capacidad que tienes para adaptarte a sus constantes cambios y necesidades.** Dando como resultado, por ejemplo, que los contratos fijos y rígidos queden obsoletos; el futuro exige flexibilidad y una experiencia de usuario digital simple.

Esto es lo que puedes hacer para que tu negocio de renta de impresoras cumpla con las exigencias del mercado para los próximos años:

El portal de cliente: tu ventana a la confianza (Autoservicio B2B)

La confianza es el nuevo **factor de lealtad en negocios B2B**, y la transparencia es su motor. Si tu cliente no puede ver exactamente cuánto consume y por qué paga, la relación es vulnerable a la competencia. A continuación unas recomendaciones:

- **La demanda del autoservicio:** El cliente de hoy espera un **portal de cliente** que funcione perfectamente para realizar tareas rutinarias como descargar facturas (al instante), revisar contadores en tiempo real, solicitar consumibles o levantar una orden de servicio. Estudios B2B confirman que los clientes prefieren las herramientas de autoservicio para transacciones simples, liberando a tu equipo de servicio al cliente para manejar problemas complejos de alto valor.
- **Transparencia de consumo y proyecciones:** Dicho portal debe ir más allá de los datos brutos. Debe mostrarle al cliente proyecciones de su gasto basadas en su ritmo de impresión actual, comparativos con meses anteriores y sobre todo recomendaciones. Esta visibilidad le da un control presupuestario total y te posiciona como un asesor de costos y un aliado estratégico.



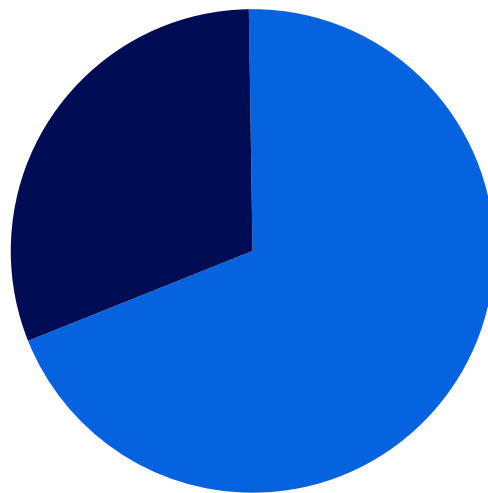
77%

El **77 %** de los clientes **tiene una opinión más positiva** de las empresas que ofrecen opciones de **autoservicio**.



El **79 %** espera contar con **herramientas de autoservicio** para ayudarlos a solucionar problemas **sin tener que ponerse en contacto con soporte**.

¿Sabías que más del **69 %** de los clientes prefieren resolver los problemas **por su cuenta**?



El valor del portal de autoservicio

La implementación de un Portal de Cliente es **una de las inversiones más rentables que puedes hacer en 2026**. Este portal no es solo una comodidad para el cliente; es una herramienta de eficiencia operativa para tu empresa que te permite crecer sin necesidad de contratar más personal de soporte.

- **Libera a tu personal:** Al permitir que el cliente realice tareas rutinarias (revisar contadores, descargar facturas, verificar el estado de una orden de servicio) por sí mismo, reduces drásticamente el volumen de llamadas y correos electrónicos que llegan a tu personal de atención. Esto los libera para concentrarse en problemas complejos o en tareas de alto valor, como la venta cruzada y la fidelización.
- **Transparencia = Lealtad:** Ofrecer a tus clientes acceso en tiempo real a sus datos de consumo y a sus estados de cuenta elimina la fricción y la desconfianza. Cuando el cliente ve su facturación y sus métricas con total claridad, se reduce la probabilidad de disputas y, como resultado, se incrementa la tasa de retención.
- **Velocidad 24/7:** Las operaciones B2B no se detienen a las 5 de la tarde. Un portal de autoservicio garantiza que el cliente puede actuar inmediatamente (solicitar un tóner o reportar una falla) en cualquier momento del día o de la noche, mejorando tu tiempo de respuesta percibido sin coste adicional de horas extras.

El valor de la flexibilidad dinámica en los contratos

Como mencionamos al principio de este capítulo, **la rigidez en los acuerdos de servicio puede afectar tu crecimiento y erosionar la confianza con tus clientes**. Por eso, otra clave del modelo XaaS es la flexibilidad dinámica, que reconoce que las necesidades empresariales de tu cliente son variables e impredecibles.

Esto quiere decir que tus contratos de renta de impresoras ya no pueden ser documentos estáticos de 36 meses, sino acuerdos con la capacidad de evolucionar al ritmo de las operaciones de tus clientes.

Estrategia ganadora:

Elige un sistema de gestión de contratos que sea maleable; es decir, debe ser capaz de procesar cambios significativos como añadir o retirar equipos, ajustar volúmenes de copias base, o incluso cambiar el tipo de servicio; de manera que el ajuste de la tarifa se refleje automáticamente e instantáneamente.

Este enfoque ágil es crítico porque te permite:

1. **Capturar ingresos por crecimiento al momento:** Si el cliente necesita un nuevo equipo para una expansión inesperada, el ingreso se incorpora a tu facturación de inmediato, sin la necesidad de lentos procesos administrativos que consumen tiempo y recursos de ambas partes.
2. **Mitigar el riesgo de fricción:** Si el cliente necesita reducir el servicio debido a una contracción o la optimización de sus espacios de trabajo, un proceso flexible reduce el riesgo de que opte por cancelar el contrato completo por frustración. Al demostrar adaptabilidad en los momentos difíciles, se fortalece la lealtad a largo plazo.
3. **Aumentar el valor de vida del cliente (CLV):** La flexibilidad hace que sea más fácil para el cliente permanecer contigo. La fidelización ya no se basa en cláusulas de penalización por terminación anticipada, sino en el valor continuo que proporcionas y tu agilidad para soportar sus necesidades cambiantes. Tu servicio se percibe como una utilidad más, esencial y siempre disponible.

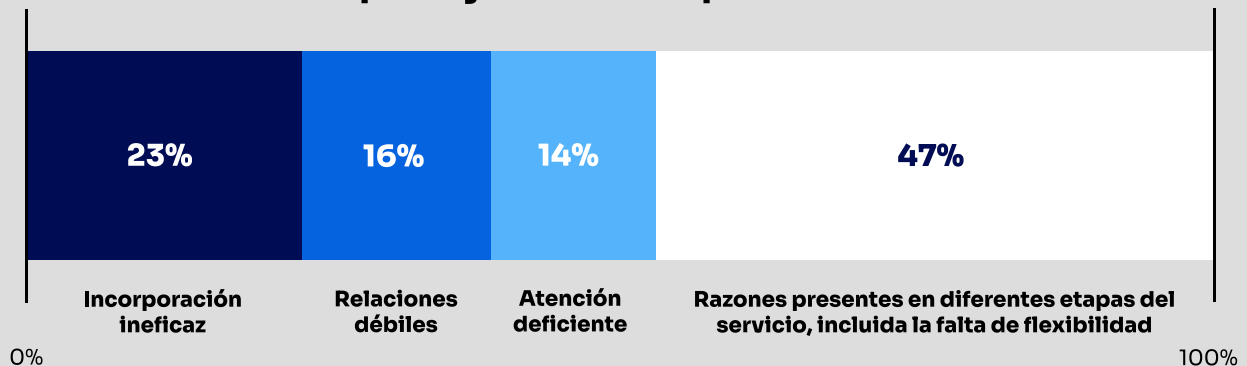
El éxito en 2026 radicará en la capacidad de tu empresa para ofrecer un soporte de contratos tan adaptable que el cliente nunca sienta la necesidad de buscar una alternativa. Y tu ERP, como la columna vertebral de tu negocio, debe ser capaz de soportar esta complejidad dinámica.

¿Por qué vale la pena apostar por la flexibilidad?

La flexibilidad contractual se ve a menudo como un riesgo, pero en el modelo XaaS, **es un catalizador de crecimiento y estabilidad financiera**. El objetivo es que tu contrato sea tan fácil de ajustar que el cliente nunca tenga razón para buscar otra opción.

- **Facilita el crecimiento (*Upselling*):** Si tu cliente necesita añadir un equipo o aumentar su volumen de impresión base, un proceso de contrato flexible permite capturar ese nuevo ingreso de inmediato, sin la barrera de negociaciones largas o adéndums legales complejos. Tu sistema, al ser dinámico, se ajusta al crecimiento del cliente de forma fluida.
- **Mitiga la cancelación (*Churn*):** La principal causa de cancelación (churn) es la frustración contractual. Si un cliente necesita reducir sus operaciones o retirar un equipo, un proceso ágil y comprensivo reduce el riesgo de que opte por cancelar el contrato completo. Al demostrar adaptabilidad en los momentos difíciles, te aseguras la permanencia del cliente a largo plazo, manteniendo su Valor de Vida del Cliente (CLV).
- **Soporte a la estacionalidad:** La flexibilidad te permite ofrecer soluciones a la medida para empresas con picos de demanda (ej. escuelas, retail). Puedes ofrecer un contrato base con opciones de escalabilidad temporal, cobrando una prima por la adaptabilidad, lo cual convierte una necesidad puntual en un ingreso recurrente.

Razones que hay detrás de la pérdida de clientes



Las estadísticas muestran que el 53 % de las causas de pérdida de clientes se deben a tres factores principales

Fuente: [retently.com](https://www.retently.com)

3 Resiliencia cibernética: la seguridad como garantía de supervivencia

En 2026, la seguridad dejó de ser un simple “parche” y se convirtió en la garantía de supervivencia de cualquier negocio. Tus clientes no solo buscan prevenir un ataque; buscan la **resiliencia cibernética**: la capacidad de su negocio para operar y recuperarse rápidamente después de un incidente.

Tu servicio de renta de impresoras es un componente crítico en esta resiliencia, ya que la impresora es un punto final de alto riesgo porque se usa para enviar, recibir y escanear documentos críticos (contratos, información financiera, datos personales). Por lo que si tu flotilla no está blindada, te conviertes en la puerta de entrada para el riesgo.

El objetivo de esta tendencia es simple: **reducir el riesgo hasta el punto donde la seguridad se convierte en tu argumento de venta más poderoso.**

El costo oculto de la impresora vulnerable

Muchos dueños de negocio subestiman el riesgo de una impresora mal gestionada, pero un ataque exitoso a la red de tu cliente a través de un equipo de impresión puede resultar en:

- **Pérdida de operación:** Días de inactividad que se traducen en pérdida de ingresos directos para tus clientes.
- **Multas y problemas legales:** Sanciones millonarias por incumplir normativas de privacidad de datos.
- **Daño en la reputación:** Pérdida de confianza de clientes y socios comerciales.

Tu labor, como proveedor de Servicios Administrados de Impresión, es demostrar que eres capaz de certificar y auditar la seguridad de cada equipo que pones en la red de tu cliente, convirtiendo el riesgo en un **Retorno de la Confianza (ROC)**.

Es decir, tu cliente te elegirá no solo por el precio o la calidad del tóner, sino por la confianza inherente en tu capacidad para gestionar el riesgo asociado a sus datos.

IA: nueva frontera de ataque y defensa

Para los próximos años la IA se convertirá en un campo de batalla por sí misma. Tanto atacantes como defensores utilizarán cada vez más sistemas de IA autónomos, que operan con mínimo o ningún control humano. Los atacantes usarán estos sistemas para explorar, adaptar y explotar; mientras que los defensores los usarán para monitorear, detectar y contener amenazas.

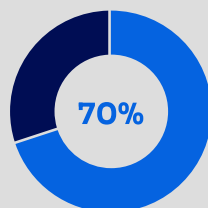
Esto significa que los atacantes usarán bots de IA para realizar reconocimiento, moverse lateralmente y robar datos con mayor rapidez de la que las operaciones dirigidas por humanos pueden responder. Tu objetivo será combatir fuego con fuego.

Para ello, es vital dejar de ver la IA como una simple mejora y aplicarla para medidas de seguridad en toda tu operación.

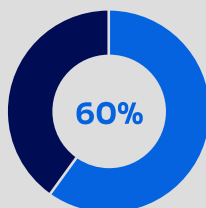
Según el equipo de Google Cloud Security, el uso de la inteligencia artificial en el cibercrimen se ha disparado en los últimos años.

Fuente: darknetsearch.com

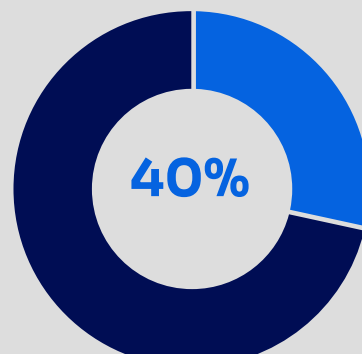
Uso de la IA en el cibercrimen



Ataques de campañas de phishing



Ataques de ingeniería social.



Aumento de los ataques impulsados por IA para 2026

Las suplantaciones de identidad están en aumento

La frontera entre lo genuino y lo falso es cada vez más difícil de ver. En 2026, los hackers utilizarán audios, vídeos e identidades falsas increíblemente creíbles como armas; de maneras que la detección estándar pronto quedará obsoleta.

Los sistemas biométricos y de verificación de identidad serán susceptibles a la suplantación de identidad mediante identidades fabricadas o biometrías copiadas; por eso es importante utilizar la **autenticación dos factores (2FA)**. Y deberás capacitar a tu equipo sobre mejores prácticas como el uso de contraseñas seguras, gestión de permisos, respaldo periódico, mantener actualizados sus programas, computadoras o dispositivos, y la importancia del acceso a plataformas en redes seguras y de confianza.

¿Por qué las impresoras pueden ser un blanco vulnerable?

¿Sabías que cada objeto conectado puede ser una vía de entrada? En 2026, a medida que la computación edge, la implementación de 5G/6G y los dispositivos IoT se vuelvan más comunes, **seremos testigos de grandes ataques provenientes del dispositivo integrado más débil** (que en este caso podrían ser las impresoras), en lugar del centro de datos principal como el ERP que usas para gestionar tu operación.

Por eso para este año surge una necesidad vital de proteger las redes y la infraestructura; pues ahora, el peligro es aún mayor debido a la gran cantidad de dispositivos que utilizas. Presta atención a lo siguiente para que este no sea un problema para ti:

- Los dispositivos que no pueden actualizar fácilmente su firmware o que vienen con contraseñas predeterminadas débiles serán blancos fáciles.
- Las computadoras y servidores conectados que se encuentran en centros de fabricación y logística, pueden ser “zonas de pivote lateral” tradicionales.

Ten en cuenta que los ataques y las actividades de penetración en la cadena de suministro aprovecharán cada vez más las flotas de dispositivos distribuidos. De ahí que la gestión del ciclo de vida de los dispositivos, que incluye el aprovisionamiento, la aplicación de parches y el desmantelamiento, **es una prioridad de seguridad fundamental para 2026.**

Seguridad Cero Confianza (*Zero Trust*)

La tendencia **Seguridad Cero Confianza (*Zero Trust*)** es la solución obligatoria para ti. Este principio es simple: “Nunca confíes en nadie, siempre verifica.” Aplicado a tu servicio de renta, significa que nadie, ni un usuario, ni un técnico, ni la propia impresora, tiene acceso garantizado sin una verificación constante. Estas son las 5 razones principales por las que implementar *Zero Trust* en tu empresa:

1. Mayor protección contra las amenazas.
2. Reducción del riesgo de brechas de datos.
3. Mejorar el cumplimiento normativo.
4. Mayor agilidad y flexibilidad.
5. Mejor experiencia del usuario.

La implementación práctica se centra en dos áreas críticas: **la gestión de documentos y el control de acceso del personal.** En la gestión de documentos, debes integrar sistemas que fuercen al usuario a autenticarse físicamente frente a la impresora (PIN o tarjeta) para liberar el trabajo de impresión, evitando que documentos confidenciales queden olvidados. Por eso es importante registrar y auditar cada impresión o escaneo, garantizando la trazabilidad completa para fines de auditoría.

Respecto al personal técnico, el acceso debe ser con privilegios mínimos y temporalmente limitado, asegurando que solo puedan ver o modificar lo estrictamente necesario para la reparación, y que cada acción quede registrada en el sistema, lo que convierte a tu servicio en un activo de seguridad auditable para tu cliente.

Algunas acciones que demostrarán tu compromiso

Para que ninguna de las amenazas antes mencionadas representen un riesgo para tu operación, se requieren coordinación de todo el equipo, incluyendo dueños, socios, directivos y gerentes; y sobre todo, **un cambio de cultura**.

Recuerda que la seguridad se demuestra con acciones y en las herramientas integradas en tu operación diaria, no solo con promesas. Por lo que tu servicio debe ayudar al cliente a cumplir con sus propias reglas de protección de datos:

1. **Evitar que documentos sensibles queden olvidados:** La seguridad comienza con la impresión física. Tu sistema debe poder integrarse con la impresora para garantizar que un documento confidencial solo se imprima cuando el usuario está físicamente frente al equipo y se identifica (usando un PIN, una tarjeta de acceso o una clave). Esto se conoce como impresión segura y evita que documentos con información crítica queden expuestos en la bandeja de salida.
2. **Trazabilidad total del documento:** En caso de una auditoría o un incidente de seguridad, tu cliente necesita saber qué pasó. Tu sistema debe ofrecer la trazabilidad completa: quién imprimió o escaneó un documento, qué día y en qué equipo. Esta capacidad de registro detallado te convierte en un activo de seguridad esencial para tu cliente.
3. **Control de acceso para el mantenimiento:** Incluso cuando tu técnico va a dar servicio, el principio de *Zero Trust* debe aplicarse. Debes usar protocolos de verificación para identificar quién ofreció el servicio y cuáles fueron los cambios aplicados durante cada orden de servicio.

Caso de estudio*:

Una empresa de renta de impresoras que gestiona la flota de un bufete de abogados evitó una brecha de datos por un error humano simple. El incidente ocurrió cuando un empleado intentó escanear un documento confidencial, pero seleccionó accidentalmente una carpeta de red obsoleta que carecía de cifrado.

Aplicando el principio *Zero Trust*, el sistema de gestión de la flota asumió que el destino era inseguro y forzó la verificación de la política de seguridad. Al no cumplir la carpeta con el estándar de cifrado, la impresora denegó la solicitud de escaneo automáticamente, impidiendo que el documento más sensible saliera de forma vulnerable.

El éxito de esta intervención no fue el hardware, sino la política de verificación constante. Al demostrar que la impresora es un escudo activo y no solo un equipo, la empresa de renta pudo generar inmediatamente un registro de auditoría (trazabilidad) que probó al cliente que su información estuvo segura en todo momento. Esta capacidad de garantizar la resiliencia cibernética convirtió al proveedor en un socio estratégico indispensable, asegurando la renovación del contrato de alto valor.

** Este ejemplo de Zero Trust representa el potencial máximo de seguridad que tu empresa puede alcanzar al integrar el sistema de gestión, y no una funcionalidad actual de SANTI.*

SANTI: El ERP que habilita tu operación autónoma y segura en 2026

Los desafíos de la Hiperautomatización y la Seguridad Cero Confianza pueden parecer abrumadores. Sin embargo, no requieren que empieces desde cero; requieren que optimices y conectes los sistemas que ya usas. SANTI, como tu ERP especializado en la renta de impresoras, es el motor central que convierte estas tendencias en beneficios tangibles para tu negocio de renta.

SANTI no es solo un software de gestión; es la plataforma que te permite evolucionar desde la gestión manual y reactiva hacia la operación autónoma y el aliado de confianza que tus clientes de 2026 demandan.

Hiperautomatización: El valor de la gestión del servicio integrado en SANTI

La Hiperautomatización no es solo añadir un nuevo software; es la orquestación inteligente de toda tu tecnología para eliminar la intervención humana. En SANTI, esta orquestación se logra eliminando la fricción entre todos sus módulos esenciales (contratos, inventarios y servicio).

A diferencia de los sistemas tradicionales donde los datos se mueven manualmente y de manera aislada entre departamentos o programas, SANTI garantiza que la información fluya en un solo ecosistema integrado. Esto permite que los datos de toda tu operación se vinculen instantáneamente al acuerdo comercial y a los servicios de mantenimiento en campo; culminando de manera autónoma en una facturación cero fricción que opera 24/7.

Este ciclo de datos ininterrumpido es el verdadero motor de la escalabilidad y la precisión en tu negocio de renta.



Facturación cero fricción

El verdadero potencial de la Hiperautomatización se desbloquea con LINK®, el conector de monitoreo de SANTI. Este conector permite integrar la herramientas MPS de monitoreo de tus equipos, para que podamos obtener las lecturas de tus equipos de manera automática. Al final del ciclo de facturación, SANTI procesa estos datos de consumo, cotejándolos con el contrato, para generar la factura de tus servicios de manera 100% automática, prácticamente mientras tus clientes duermen.

Esto elimina las horas de trabajo administrativo y garantiza una precisión de cobro total.

Logística inteligente y productividad de campo

Al ayudarte con la gestión y control de inventarios, SANTI sabe qué pieza o consumible se necesita. Esta información se adjunta a la orden de servicio, permitiendo que tu técnico tenga las piezas necesarias para cada servicio, optimizando rutas y reduciendo el tiempo de reparación.

Este proceso es potenciado por la aplicación móvil MAPP®, que permite a tus técnicos gestionar y documentar sus tareas en tiempo real. MAPP reduce el tiempo en cada servicio al simplificar el control de tareas y la medición de productividad, **traduciendo la automatización en una mejor ejecución en el sitio del cliente.**

Inteligencia de negocio y rentabilidad estratégica:

SANTI transforma los datos operativos en conocimiento estratégico a través de sus **reportes de rentabilidad**. El sistema analiza el historial completo de ingresos, costos de servicio e historial de fallas para mostrar la rentabilidad real por equipo y por contrato. Esto te permite:

- **Identificar contratos estratégicos:** Detecta qué acuerdos con clientes son verdaderamente rentables y cuáles están drenando recursos.
- **Decisiones informadas:** Utiliza el análisis histórico para tomar decisiones precisas sobre la renovación de equipos, ajustes de tarifas o la eliminación estratégica de modelos no rentables, garantizando que tu estrategia comercial se base en datos y puedas maximizar las ganancias.



El Valor de la transparencia y la seguridad base de SANTI

Ahora bien, para cumplir simultáneamente con las demandas del **Modelo XaaS** (que exige transparencia total) y los rigurosos estándares de **Seguridad Cero Confianza**, SANTI se consolida como un aliado estratégico.

Al ser el núcleo central de toda tu operación, SANTI transforma cada transacción, movimiento y contrato en una prueba irrefutable de cumplimiento, asegurando que cada acción esté completamente auditada y bajo control.

Portal de Cliente 360 (Fundamento XaaS)

A través del portal CLIENT®, SANTI proporciona la interfaz de cara al cliente que te exige el modelo XaaS. Este portal proporciona a tus clientes nuevas vías de comunicación con tu empresa.

En él podrán consultar y descargar sus CFDI en cualquier momento, sin necesidad de envío de correos o llamadas telefónicas. Reportar fallas de sus equipos permitiendo explicar claramente las mismas. Solicitar consumibles. Responder encuestas de satisfacción. Recibir promociones o avisos. Y reducir el tiempo de atención telefónica a tus clientes para solicitudes de facturas, estados de cuenta o información de consumos. Esta visibilidad es la garantía de transparencia que fomenta la lealtad y reduce drásticamente las consultas y disputas.

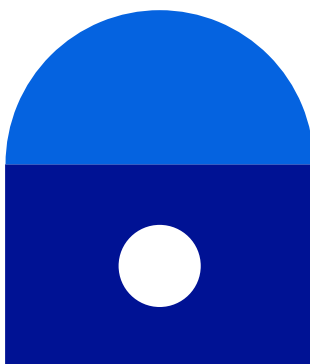
Base para la trazabilidad y seguridad:

Aunque SANTI no es un *firewall*, es el sistema central que maneja toda la trazabilidad de tus activos. Registra cada orden de servicio, cada cambio de pieza, cada factura y cada movimiento de inventario, proporcionando:

- **Control de accesos:** Permite definir qué usuario (interno o externo) tiene acceso a qué información dentro del ERP.
- **Auditoría impecable:** Gracias a que SANTI registra cada transacción, movimiento y acceso, es mucho más fácil para tu empresa realizar auditorías de control interno. Si detectas una brecha de seguridad o un error operativo, puedes usar estos registros para identificar y acorralar la fuente del problema de manera rápida y precisa.



En resumen, invertir en SANTI en 2026 es invertir en la capacidad de tu empresa para escalar, automatizar la prevención de problemas y firmar contratos con clientes de alto valor que priorizan la seguridad y la transparencia.



Cerramos este Reporte de Tendencias con la convicción de que el **2026 será el año de la ejecución**. Has visto que el futuro de la renta de impresoras se basa en tres pilares irrenunciables: la operación autónoma, la flexibilidad dinámica para garantizar la lealtad en el modelo XaaS, y la resiliencia cibernética para convertir tu servicio en un activo de seguridad.

Sabemos que dar este salto no es sencillo; exige el compromiso de abandonar procesos manuales y realizar una inversión estratégica en sistemas centralizados como SANTI. Sin embargo, esta es la decisión más crítica que tomarás: si tu operación no es capaz de ser autónoma y segura, no serás elegible para los contratos de alto valor que buscan certeza y cero fricción.

El tiempo de solo reaccionar ha terminado. El mercado se moverá rápidamente a favor de los pioneros que usen la tecnología para dar más valor a sus clientes. No esperes a que tu competencia tome la delantera. **¡Comienza hoy a aprovechar las funciones que tus herramientas te están ofreciendo!**

Solamente así estarás listo para convertir las tendencias de 2026 en tu ventaja más rentable.