

## **OUTSOURCING EM NOVA FASE**

*Empresas de tecnologia entram na chamada segunda onda*

**WIRED**  
Conheça as possibilidades  
dos equipamentos MFC

**CASE**  
Banco ABC Brasil reduz custos  
com outsourcing de impressão

Revista GOMAQ - Distribuição Gratuita

## Editorial



### Prepare-se para a Segunda Onda!

Chegamos à quarta edição da **GOMAQ News** e, mais uma vez, com muitas novidades e tecnologias de última geração. Sempre atenta ao mercado de impressão e cópias, a GOMAQ segue a tendência

dos grandes fabricantes e entra na chamada segunda onda do outsourcing de impressão, pois acreditamos que não basta reduzir custo, é também necessário oferecer soluções inteligentes e práticas para os nossos clientes. Confira nossa matéria especial sobre o tema, com a opinião de **Leonel Costa**, presidente da **Lexmark International do Brasil**.

Em nossa página de Cases, veja como o **Banco ABC Brasil** conseguiu reduzir em mais de 30% os custos com impressão e cópias, além de garantir uma expressiva melhoria de processos e fluxos de caixa, por meio de um projeto desenvolvido pela GOMAQ. Na página de Lançamentos, conheça as novidades em impressoras e multifuncionais coloridos que acabam de ser apresentadas ao mercado pela Lexmark.

Em Eventos, mostramos as feiras **Broadcast&Cable** e **Escolar Paper Brasil**, onde os produtos das linhas P-touch e QL, da fabricante **Brother**, foram os principais destaques. Confira também a participação da GOMAQ na segunda edição do **Print Concept**, evento organizado pela Lexmark.

Esperamos mais uma vez agradar a todos os nossos leitores. Críticas, opiniões e sugestões são sempre bem vindas.

Boa leitura e até a próxima edição da GOMAQ News!

José Carlos D. Machado e Leonardo Kernkraut

## Expediente

Realização: Spinola Comunicação Integrada

Edição: Bibiana Riedhorst

Reportagem: Marielly Campos e Flávia Tartarella

Projeto Gráfico: Spinola Comunicação Integrada

Fotos: Julio Vilela e divulgação

Jornalista Responsável: Bibiana Riedhorst - MTB 28.049

# E

# C

## 03

Negócios: Outsourcing em nova fase

# D

## 04

Lançamento: Lexmark aquece o mercado de equipamentos Laser coloridos

# Z

## 06

Case: Banco ABC reduz custos com outsourcing de impressão

## O benefício do virtual, é real.

As vantagens que só a Gomaq oferece pessoalmente, agora você pode encontrar em nosso novo site e loja virtual.

Visite e conheça os reais benefícios que podemos oferecer para sua empresa.

[www.gomaq.com.br](http://www.gomaq.com.br)



## Outsourcing em nova fase

Após o boom inicial dos projetos de impressão, empresas de tecnologia entram na chamada segunda onda

O outsourcing de impressão é um serviço que continua em ascensão no país. De acordo com dados da consultoria IDC, só em 2006, essa solução movimentou cerca de US\$ 378 milhões no Brasil. No entanto, a terceirização de impressão, que inicialmente estava mais voltada para a redução de custos, agora parte para uma nova fase, em que agrega inteligência aos projetos com novas funcionalidades e serviços associados à impressão, como workflow de documentos, gestão de processos administrativos, digitalização e gerenciamento eletrônico de documentos (GED).

Para **Leonel José da Costa**, presidente da **Lexmark Brasil**, este é um processo natural de maturidade do mercado. "Primeiro a empresa estava focada em reduzir custos, agora ela está focada em gestão e controle", afirma. "Os clientes desta segunda onda querem otimização e controle de seus processos e não somente a diminuição do custo por página", completa Costa.

A Lexmark é uma das empresas que investem em novas tecnologias e equipamentos para atender a demanda desse mercado e dar suporte ao canal. Para isso, a fabricante pretende dobrar o volume de multifuncionais, os quais permitem dar mais inteligência aos projetos de outsourcing. "A Lexmark trabalha com canais e hoje o nosso revendedor está preparado para esta demanda. Nós temos a tecnologia e a metodologia que auxilia esta 'nova onda'", declara Costa.

Além da Lexmark, todo o mercado deve beneficiar-se com esta nova fase. Segundo dados da IDC Brasil, inicialmente, a previsão para o crescimento do outsourcing de impressão era de 20%, mas, com o surgimento dos novos serviços e expansão de contratos, o aumento pode chegar a 30%.

Sempre atenta às novidades do mercado, a GOMAQ já oferece serviços da segunda onda. Um bom exemplo disso é o projeto desenvolvido para a **Coats Correntes**, empresa que fabrica linhas, zíperes e produtos para indústria têxtil. Parceiras há quase dez anos, em 2003, a empresa ampliou o contrato com a GOMAQ para a implantação de um projeto de outsourcing de impressão, o que gerou uma redução de 25% no custo por página e redução de 15% no número de cópias.

No início deste ano, a Coats Correntes renovou o contrato estabelecido com a fornecedora e, nessa nova fase, após estudar e acompanhar o trabalho em andamento, a GOMAQ desenvolveu uma nova solução para facilitar a emissão das duplicatas utilizadas pela empresa, um exemplo de melhoria de workflow de documentos.

Inicialmente o documento era impresso a partir de uma impressora matricial. A duplicata era grampeada em uma folha A4, onde eram feitas a autenticação e assinatura. Para otimizar o processo, a GOMAQ desenvolveu uma máscara customizada do formulário em



Leonel Costa, da Lexmark: clientes da segunda onda querem otimização e controle dos processos

PDF, com espaço para o carimbo no mesmo documento.

O resultado desse trabalho foi agilidade, melhoria estética e eliminação da operação com grampos, além de mais segurança na informação, redução de perdas e facilidade do arquivamento do material. Ou seja, além de agilizar um processo, a companhia ganhou mais um equipamento e os colaboradores ganharam mais tempo para desenvolver outras funções.



### Os serviços da Segunda Onda:

- Digitalização e Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED)
- Workflow de documentos
- Gestão de Processos Administrativos

## Lexmark aquece o mercado de equipamentos laser coloridos

GOMAQ apresenta nova linha de impressoras e multifuncionais da fabricante para empresas

A **Lexmark** lança diversos modelos de multifuncionais e impressoras laser em cor de alta tecnologia para o mercado brasileiro, com recursos inovadores que vão desde interface colorida, que permite programar funções a partir de um toque, a modelos que possibilitam o gerenciamento e controle do uso de cores, com o qual é possível selecionar quais funcionários terão acesso à impressão colorida.

Dentre os lançamentos, há novidades em multifuncionais (família X) e impressoras (família C). Na linha X, os novos modelos **X782e** e **X945e** permitem uma excelente qualidade de impressão ao usuário. As multifuncionais são indicadas também para produção de materiais de difícil impressão, como cartões de alta gramatura, etiquetas de vinil e papéis especiais, como material para uso em exteriores e banners de grandes formatos. Com velocidade de impressão de 40 ppm em preto e 35 ppm em cores, na X782e; e de até 45 ppm em preto e 40 ppm em cores no modelo X945e.

Esses equipamentos ainda possuem a interface eTask colorida, que pode ser personalizada para simplificar processos complicados ao toque de um ícone. Essa interface comanda as soluções da Lexmark para fluxos de trabalho de setores específicos, projetadas para ajudar clientes em setores como varejo, bancos, saúde, governo, manufatura e educação a aperfeiçoar processos que utilizam papel.

As impressoras laser coloridas - **C780n**, **C782n** e **C935dn** - também podem ser utilizadas para logotipos, timbres e etiquetas, e imprimem em diversas superfícies, como cartões de alta gramatura para documentos, convites e banners. A tecnologia Color Care possibilita o gerenciamento e controle de uso de cores na impressão, como, por exemplo, quais funcionários terão acesso a quais cores, assegurando também a falta de desperdício de toner. A linha também possui ferramentas como estimador de cobertura, que calcula o custo estimado de trabalhos de impressão e mostra a forma mais econômica para imprimir em grande quantidade.

A velocidade de impressão da C780n é de 35 ppm em preto e 31 ppm em cores; da C782n é de 40 ppm em preto e 35 ppm em cores; e da impressora C935n é de 45 ppm em preto e 40 ppm em cores, possibilitando a impressão em A3 e tablôide, com opções de grampeamento, perfuração e brochura como acabamento.

Em breve, os novos modelos de impressoras Lexmark estarão disponíveis aos clientes GOMAQ.



Lexmark X782e



Lexmark X945e



Lexmark C780n



## Conheça as possibilidades dos equipamentos Multifuncionais

Quando as palavras de ordem são redução de custos, logística otimizada, aumento de produtividade e melhor aproveitamento de espaço, as soluções mais inteligentes indicam o uso de multifuncionais. Equipamentos que resumem em um só produto, scanner, e-mail, fax, impressora e copiadora colorida ou p&b, conforme a necessidade de cada cliente.

Nas edições anteriores do GOMAQ NEWS, apresentamos as características mais importantes para a escolha de um equipamento de impressão ideal. Nesta edição apresentamos alguns pontos importantes das máquinas "tudo em um".

### • Conceito Geral

Equipamento integrado que une dois ou mais dispositivos como impressão, cópia, fax e scanner.

As principais vantagens dos MFC's frente à aquisição de dispositivos separados são seu TCO (Custo Total de Propriedade), o melhor aproveitamento do espaço físico e a possibilidade de implementar melhoria de processos. Hoje em dia, os multifuncionais são a base para a Gestão Eletrônica de Documentos, incrementando ainda mais sua importância dentro das empresas

### • Principais Funções



#### IMPRESSÃO

A função "impressão" segue as características de impressoras modernas: tecnologias laser P&B e Color são as mais utilizadas para aplicação profissional. Velocidade, resolução, capacidade de papel, impressão duplex, formatos de papel (ofício, carta A4, A3), impressão direta de pendrive são os principais pontos a serem considerados.



#### CÓPIA

Há diversas opções disponíveis e a escolha depende essencialmente da necessidade do usuário. Desde modelos para uso pessoal e departamental, onde a demanda é baixa e eventual, até equipamentos para centrais de cópias, onde a necessidade é de grande volume de páginas e acabamentos. As mais comuns, de pequeno porte, já dispõem de algumas facilidades como duplex e alimentador próprio. Já nos modelos de grande porte é possível dispor de opcionais como:

- classificação eletrônica de documentos;
- grampeamento em diversas posições;
- outras funções como perfuração e dobra.



#### FAX

As multifuncionais com opções de envio e recebimento de fax já estão trabalhando sem a necessidade de impressão do fax. Assim, é possível enviar fax pelo driver de impressão ou recebê-lo num computador, redirecionado para um endereço de e-mail ou servidor de FTP.



#### SCANNER

O scanner é o dispositivo do MFC que permite a entrada de dados. É essa função que permite a digitalização de documentos, que podem ser direcionados conforme necessidade dos usuários. Algumas possibilidades de gestão do documento escaneado são:

- Salvar como JPG, TIFF ou PDF em um ambiente de rede
- enviar o arquivo para um servidor FTP
- enviar para um endereço de e-mail

Um importante recurso disponível é a possibilidade de escanear documentos automaticamente (ADF) inclusive com opções para frente e verso automático (RADF).



Brother MFC8860DN



Lexmark X644



Sharp ARM355N/455N

## Banco ABC Brasil reduz custos com outsourcing de impressão

Além de uniformizar, controlar e atualizar o parque de impressão, a empresa reduziu 33% dos custos do setor

Com o objetivo de reduzir seus custos e tempo em manutenção de equipamentos de impressão, além de agilizar os processos dentro da empresa, o **Banco ABC Brasil**, banco múltiplo, especializado na concessão de crédito para empresas de grande e médio porte, terceirizou seus serviços de impressão e cópias com o serviço de outsourcing de impressão oferecido pela **GOMAQ**. O banco deixou a cargo da empresa o parque de impressão das suas quatro unidades, localizadas em São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba e Campinas.

A implementação do parque começou em novembro de 2006, e visou o fornecimento de equipamentos e suprimentos. Os principais objetivos da empresa eram conseguir maior velocidade de impressão e cópias, maior controle dos custos e reduzir a perda de tempo com manutenção e reposição. Antes de contratar a GOMAQ, a companhia tinha um parque de impressão com 14 equipamentos fornecidos pelo antigo contrato de locação e mais cinco equipamentos próprios, obsoletos, que precisavam ser reativados quando algum outro dava problema. Segundo o gerente sênior do Banco ABC Brasil, **Eduardo Andrade Teixeira**, "com a entrada da GOMAQ, ampliamos a quantidade de equipamentos e finalmente aposentamos todos os velhos. Nosso

parque, hoje, conta com 25 impressoras em uso e mais uma para backup, com volume mensal de 500 mil páginas".

Como o Banco ABC Brasil já havia tido experiência com a locação de equipamentos, antes da contratação do novo serviço, procurou empresas que apresentassem seus projetos, e escolheu as que mais aderiam às suas necessidades. "Concorremos com outras companhias da área de outsourcing e fomos escolhidos em função do desenho técnico, custo adequado e dos equipamentos funcionais que distribuímos", comenta Leonardo Kernkraut, diretor da GOMAQ.

Além dos benefícios garantidos com a atualização do parque de impressão, o Banco ABC também conseguiu diminuir custos do setor. "Pelo fato de ampliarmos a capacidade do parque, muitos apostavam que o custo aumentaria, porém obtivemos uma redução de 33% no custo total, baseado no mesmo volume impresso", avalia Eduardo Andrade Teixeira.

Outra dificuldade sanada com o outsourcing foi o tempo de reparo dos aparelhos. "Os problemas que tínhamos anteriormente acarretavam em um elevadíssimo tempo para consertar um equipamento e não

conseguíamos passar um grande tempo sem que eles apresentassem defeitos. Um dos maiores benefícios foi conseguir focar em questões importantes, relacionadas ao negócio, e não mais com a área de TI", concluiu o gerente.

### Resultados do Outsourcing:

- Antes / Depois
- Quantidade de equipamentos antes:  
14 impressoras locadas e 5 da empresa
- Quantidade de equipamentos atual:  
25 impressoras locadas e uma para backup

- Resultados:  
Agilidade de processos, atualização tecnológica do parque de impressão, redução de custos de impressão e perda de tempo com manutenção, reposição de peças e suprimentos

- Redução de custos:  
33% no custo total baseado no mesmo volume impresso

## Revenda

### SVC Laser é revendedora GOMAQ em Ribeirão Preto

Localizada em Ribeirão Preto, interior de São Paulo, a **SVC Laser Comercial** é uma revendedora que comercializa impressoras, multifuncionais, duplicadores, servidores e desktops para toda a região norte e noroeste do Estado de São Paulo, e também para o Triângulo Mineiro. A parceria iniciou-se em 2004, com a aquisição de equipamentos da marca Riso, e, atualmente, inclui todo o portfólio da GOMAQ.

Para **Sérgio Pontin Amâncio**, diretor comercial da SVC, esse acordo entre as duas empresas é duradouro porque a GOMAQ auxilia na negociação com o cliente, tem disponibilidade de produtos, suporte pré-vendas e atendimento profissional.

"O mercado da região é concorrido e o público procura qualidade e preços competitivos, o que faz com que nossa empresa sempre disponha de parceiros fortes que nos possibilitam oferecer o que os clientes procuram", explica Amâncio. "O relacionamento com o fornecedor pode ser a diferença entre o sucesso ou o fracasso da revenda. No caso da SVC Laser Comercial com a GOMAQ, a parceria é sucesso há mais de três anos", conclui.

## Equipe de vendas de soluções tem relação sólida e contínua com os clientes

Bastante conhecida de grande parte dos clientes da GOMAQ, a equipe de vendas de soluções tem a função de desenvolver, apresentar, implantar e acompanhar o projeto de cada cliente da área corporativa. Liderada por Marcelo Liucci, atualmente a equipe atende mais de 500 empresas.

Na GOMAQ desde janeiro de 1995, Liucci é o responsável pela gerência de toda a equipe. Antes de entrar para a empresa, o profissional atuou por sete anos como gerente de negócios da Xerox do Brasil. Junto com ele está André Luiz Carvalho, recém-contratado pela GOMAQ, o profissional exerce o cargo de coordenador de operações. Carvalho atuou no mesmo cargo por 22 anos na Xerox do Brasil, antes de integrar o grupo. Márcio Coelho, terceiro integrante, exerce o cargo analista de pré-vendas, desde julho de 2003.

Completando a equipe de vendas estão os consultores da área comercial, formada por Roger Gambaré, Eduardo Iglesias, Marcelo Giglio, Orlando Molinas e Eduardo Magalhães, que é especialista em Riso.

A Equipe de Vendas falou à GOMAQ News sobre a relação com os clientes e como é desenvolvido esse trabalho:

### 1) Como são feitas as vendas de soluções pela equipe da GOMAQ?

O processo de venda de uma solução é desenvolvido em cinco etapas:

a) levantamento detalhado, on site, do dia-a-dia da empresa e mapeamento das necessidades de cada departamento.

b) análise e verificação da consistência dos dados (suprimentos, papel, help desk, manutenção, etc), estimativa de volumetrias, apuração dos atuais custos diretos e indiretos, apresentação do esboço de um desenho técnico, visando melhorias do processo.

c) avaliação e validação das informações e do desenho técnico sugerido junto ao cliente, para correções e ajustes necessários.

d) apresentação detalhada e transparente do escopo do projeto a ser desenvolvido, destacando:

- vigência contratual
- descritivo dos produtos envolvidos



Marcelo Coelho, André L. Carvalho e Marcelo Liucci: equipe de vendas de soluções atende mais de 500 empresas

- cronograma de instalação
  - detalhamento do SLA
  - fornecimento, gestão e logística de suprimentos
  - relatórios a serem gerados
  - custos e prazos de pagamento
- e) Implantação da solução (roll out). É a etapa em que serão procedidas as instalações físicas dos equipamentos e software envolvidos no projeto, com os respectivos treinamentos quanto à utilização das ferramentas.

### 2) Como as equipes se integram?

O consultor de negócios tem participação em todo o processo, objetivando a integração sincronizada das áreas envolvidas, desde a pré-venda até a pós-venda.

### 3) Como é elaborada / planejada a pré-venda?

A equipe de soluções trabalha segmentada por ramos de atividade, assim cada um deles tem a responsabilidade na busca de novas oportunidades de negócio em seu segmento. Este trabalho é realizado na própria base de clientes e novos prospects, com o apoio da estrutura oferecida pela GOMAQ, a partir de ferramentas como: e-mail marketing, malas diretas, eventos promocionais, apresentação, catálogos expressivos, entre outros.

### 4) Depois das vendas, como é feita a pós-venda?

- O trabalho do profissional de pós-

venda consiste no acompanhamento da implementação do projeto, capacitação das pessoas envolvidas (operadores e usuários), implantação das ferramentas de controle e gerenciamento do site, monitoramento do SLA acordado, reuniões periódicas com o cliente buscando o aprimoramento dos serviços prestados e gestão pró-ativa na busca de novas oportunidades, visando melhorias de processo.

### 5) Após a avaliação feita pela equipe de pré-venda, é possível fazer alterações no projeto? A GOMAQ é flexível?

Mesmo com toda a preocupação dos profissionais envolvidos na elaboração do outsourcing de impressão para a empresa, desde a pré-venda, validação e implantação, podem ocorrer alterações no escopo do projeto, visando ajustes às atuais necessidades. Nestes casos, a GOMAQ se mostra flexível e pró-ativa na adequação desta nova realidade.

### 6) Qual o diferencial da GOMAQ em relação à venda de soluções?

Os principais diferenciais que tomam a GOMAQ reconhecida são a sua solidez e atuação ao longo destes 42 anos de mercado, o constante investimento tecnológico, treinamentos e capacitação de seus funcionários, disponibilidade de ferramentas e vários "cases" de sucesso por meio de sua parceria com os principais Fabricantes (Lexmark, Sharp, Brother e Riso).

## GOMAQ presente no Print Concept 2007

Pelo segundo ano consecutivo, empresa foi convidada a participar de evento organizado pela Lexmark

A GOMAQ participou do **Segundo Encontro de Soluções de Impressão e Negócios do Brasil - Print Concept 2007**, realizado entre os dias 7 e 8 de agosto, no Villa Noah Embratel, em São Paulo. Promovido pela **Lexmark**, o evento reuniu parceiros de negócios e integradores de soluções para apresentação e discussão de cases, melhores recursos de impressão e suas aplicações reais, soluções criadas por parceiros, sessões de consultorias e últimas novidades tecnológicas.

Durante o evento, os profissionais da GOMAQ apresentaram as novidades do serviço de outsourcing de impressão, principalmente as vantagens das soluções multifuncionais no processo. Para o diretor de soluções da GOMAQ, Leonardo Kernkraut, a empresa consolida sua parceria com o Print Concept, um evento que apresenta as principais inovações tecnológicas do mercado de impressão. O executivo realizou a palestra "Workflow

de documentos: cases e benefícios do multifuncional", na qual apresentou o case da Coats Corrente, empresa que reduziu custos, o tempo de emissão de duplicatas e ainda garantiu mais segurança, por conta da solução desenvolvida pela GOMAQ.

De acordo com **Leonel Costa**, presidente da Lexmark Brasil, o Print Concept é um evento muito importante para firmar a parceria com o canal de distribuição. "A Lexmark tem um canal limitado, com no máximo 15 VARS (revenda de valor agregado) cadastradas, por isso, temos que ter um canal bastante alinhado às idéias da Lexmark, com um grande comprometimento e empatia das duas partes", explica. "A GOMAQ foi uma empresa que

desenvolveu a área de impressão junto com a Lexmark, por isso temos uma boa parceria. É como um relacionamento, um casamento bem-sucedido", avalia Costa.

O evento contou também com palestras do ex-governador do Estado de São Paulo, Geraldo Alckmin, e do nadador Gustavo Borges. Ao final foi sorteada uma moto Harley Davidson aos participantes.



Print Concept, evento promovido pela Lexmark, reuniu integradores de soluções

## GOMAQ participa das feiras Broadcast&Cable e Escolar PaperBrasil



GOMAQ apresenta produtos da marca Brother nas feiras Escolar Paper Brasil e Broadcast & Cable

Em agosto deste ano, a GOMAQ apresentou as novas multifuncionais, rotuladores e impressoras de etiquetas em duas importantes feiras realizadas em São Paulo, a **Broadcast&Cable** e a **Escolar Paper Brasil**.

Com o intuito de apresentar e discutir o cenário nacional e internacional de tecnologia em equipamentos e serviços para engenharia de televisão, radiodifusão e telecomunicações, a Broadcast&Cable foi realizada entre os dias 22 e 24 de agosto, no Centro de Exposições Imigrantes, na Zona Sul da cidade. No evento, a GOMAQ apresentou as linhas de rotuladores P-Touch e as impressoras de etiquetas QL, da marca **Brother**.

As linhas de multifuncionais, impressoras a laser, QL e P-Touch também foram destaque na maior feira de produtos para papelerias, escolas e

escritórios da América Latina, a Escolar PaperBrasil. A 21ª edição do evento foi realizada entre os dias 28 e 31 de agosto no Anhembi, em São Paulo. A GOMAQ, que participou pela segunda vez do evento, apresentou a impressora multifuncional jato de tinta DCP-130C, indicada para uso doméstico e empresas que utilizam pequena quantidade de impressão, o PT-70 e PT-1280, da linha P-Touch, rotuladores que imprimem etiquetas adesivas em diversas cores e tamanhos, e a linha de impressoras de etiquetas QL. Todos os produtos apresentados são lançamentos da marca Brother no Brasil.