

Makro transforma ambiente de TI com projeto de outsourcing de impressão da Lexmark

Empresa atacadista dinamiza infraestrutura com maior economia, eficiência e produtividade.

O Cliente

Parte do Grupo Holandês SHV (Steenkolen Handeis Vereeniging), o Makro Atacadista é líder global no sistema cash-and-carry com vendas exclusivas para clientes cadastrados. A empresa se firmou no mercado brasileiro como um dos principais intermediadores na venda de produtos com preços e condições competitivas para os empreendedores.

O Makro instalou sua primeira loja no Brasil, na cidade de São Paulo, em 1972. Hoje, está presente em 24 estados e no Distrito Federal (DF), com um total de 76 lojas e áreas de venda entre 3100 e 9900 metros quadrados, que atendem mais de 2 milhões de clientes. O Makro oferece mais de 12,7 mil itens e opera em um sistema de distribuição autosserviço, com lojas amplas e estrategicamente localizadas, onde os clientes podem suprir todas as necessidades dos seus negócios em uma única parada.

Para isso, a empresa conta com uma sólida rede de parceiros, composta por cerca de 2 mil fornecedores, que permite a oferta de baixo custo e alta capilaridade, garantindo um recorde em volume de distribuição de bebidas, combustível e inúmeros outros itens alimentares e não alimentares.

O Desafio

Para suportar melhor essa infraestrutura e obter maior produtividade e qualidade nos serviços de TI, o Makro optou, no último ano, pela terceirização dos serviços de impressão, cópia, digitalização, envio e recebimento de fax, visando redução de custos, atualização e padronização tecnológica, além do aproveitamento do know-how e especialização de um parceiro externo.



A empresa atacadista dispunha de um contrato de locação que compreendia centenas de equipamentos, além de um parque próprio com diversas marcas, administrado pelo departamento de TI, que tinha um controle rigoroso de toda a infraestrutura.

“A complexidade de administração dessa infraestrutura, que abrangia, inclusive, a manutenção dos equipamentos de propriedade do Makro e a aquisição dos insumos consumíveis, foi o principal motivador para adoção do serviço de outsourcing”, conta José Carlos Bastos Souza, gerente administrativo de TI do Makro, lembrando que a Lexmark foi escolhida dentre cinco empresas, após apresentar a melhor proposta para o serviço de outsourcing de impressão.



O projeto foi implantado em 90 dias e teve que superar um grande desafio: a quebra da barreira cultural existente na empresa. “Os departamentos possuíam equipamentos dedicados dentro da própria área de atuação e a solução da Lexmark previa um novo método de trabalho, mais ágil, produtivo e econômico”, destaca o gerente do Makro.

A solução

O projeto de outsourcing de impressão proposto pela Lexmark abrange o fornecimento de equipamentos, suprimentos, serviços e gerenciamento do ambiente. Segundo Souza, “o trabalho inicial envolveu a substituição do parque de impressoras e multifuncionais nas lojas e no escritório central. A Lexmark instalou equipamentos laser de diversos modelos (T654dn, X464de, X656de, X852de e C544dn), nas diferentes localidades onde o Makro possui suas lojas, sendo que mais de 100 deles já estavam instalados e em operação. Para garantir plena continuidade dos serviços de impressão, a Lexmark utilizou impressoras e multifuncionais como equipamentos de backup”.

A empresa também padronizou os equipamentos nas lojas, com SLAs de atendimento e solução adequados às necessidades, além de otimizar o parque de equipamentos no escritório central com a criação de pools de impressão e a implantação de uma central de impressão e cópias. “Essa central funciona de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h. O objetivo é concentrar em um único local todas as impressões e cópias com um volume maior de 100 páginas. Nela, o funcionário também pode encaminhar trabalhos que necessitam de encadernação, impressão e cópia colorida”, explica o gerente.

Além desse serviço, a Lexmark implantou outras soluções que agilizaram ainda mais o trabalho dos funcionários do Makro. O escritório central, por exemplo, passou a contar com as soluções de impressão segura (autenticação por crachá em qualquer equipamento para retirar a impressão), Green Copy (cópia ecológica, frente e verso, com ajustes de tonalidade) e Scan to Mail (digitalização dos documentos diretamente para o e-mail). Já, as lojas se beneficiaram do Scan to Back (digitalização dos documentos diretamente para os equipamentos dos usuários), da impressão de notas fiscais eletrônicas com backup ativo e da padronização do parque de multifuncionais com contingência. Fora isso, a Lexmark implantou em todo o parque a impressão confidencial via driver, a monitoração pró-ativa utilizando ferramentas corporativas e a gestão pró-ativa dos suprimentos.

Os benefícios

O serviço de outsourcing trouxe melhorias significativas para o Makro, permitindo maior produtividade e redução de custos com a utilização de equipamentos mais rápidos, tecnologia avançada e de uma única marca. Também a configuração da infraestrutura, antes composta por equipamentos dedicados em um raio menor, foi totalmente modificada.

Essa abordagem reduziu os ativos e o TCO (Total Cost of Ownership), melhorou o gerenciamento e a logística de distribuição de insumos, eliminou o estoque e as compras de consumíveis, substituiu as impressoras de alto volume que estavam no final da vida útil e

reduziu a parada e quebra dos equipamentos, melhorando a eficiência de todo o ambiente de impressão.

Com este novo modelo de serviço, a empresa atacadista obteve uma redução no custo final por página impressa, no consumo de energia pela utilização de equipamentos com a certificação EnergyStar, recurso de impressão confidencial para informações restritas em 99% dos equipamentos e gestão dos serviços de assistência técnica através de métricas de SLA.

A solução oferece inclusive relatórios mensais detalhados de impressão e cópia com custo e usuário da rede Makro; gestão de incidentes com impressoras integradas ao Service Desk, com indicadores mensais de performance e acompanhamento em tempo real; além da implementação de ferramentas de gerenciamento, que permitem o rateio dos custos por departamento, regional e usuários.

Enfim, “as expectativas foram atingidas e o business case apontou uma economia importante”, destaca o executivo, satisfeito com o resultado do projeto que entra numa nova fase de expansão. “Estamos avaliando agora a migração dos relatórios hoje impressos em matriciais para laser”, sinaliza o gerente do Makro.

Para Carlos Bretos, diretor presidente da Lexmark Brasil, “o resultado desse trabalho reforça ainda mais o compromisso da Lexmark em atender e superar as demandas dos clientes para se manter fiel a sua visão de Ter Clientes para Toda Vida”.