

# CASE IN PRINT

## AMB Generali Informatik Services: Flexible Outputstrategie für AFP, SAP R/3 und die Zukunft

### ORGANISATION

Die AMB-Informatik übernimmt als Full-Service IT-Dienstleister für eine der größten deutschen Finanzdienstleistungsgruppe, die AMB Generali Gruppe, Aufgaben im Bereich der Informationstechnologie. An vier



**AMB GENERALI**  
Informatik Services

Standorten stellt die AMB-Informatik den IT-Service aller Konzerngesellschaften der AMB Generali Gruppe sicher.

Für die Firmen der AMB Generali Gruppe ist jedes gedruckte Versicherungsdokument eine wichtige und konkrete Verpflichtung gegenüber dem einzelnen Versicherungskunden.

Andere Dokumente — zum Beispiel Schadensmeldungen und Versicherungsänderungen — sind ebenso grundlegend für das Verhältnis zwischen dem Konzern und seinen Kunden.

### DIE AUFGABE: VERBESSERUNG DER DRUCKEFFIZIENZ

Im Jahr 2001 begannen die Mitarbeiter der AMB-Informatik nach Lösungen zu suchen, um die internen Prozesse zu optimieren. Bereits in einem frühen Stadium des Projektes wurde klar, dass die aktuellen firmeninternen Prozesse nicht so effizient waren wie sie eigentlich sein könnten.

„Zu jener Zeit hatten wir eine sehr heterogene Druckumgebung“, erinnert sich Wolfgang Hilger, einer der Mitarbeiter des Projektes. „Unser IT-Fachbereich unterstütze viele verschiedene Firmen der AMB Generali Gruppe, jede Firma hatte ihre eigenen Steuerungsprozesse für externe Drucker. Es gab viele verschiedene Typen von Druckern, alle mit unterschiedlicher Leistungsfähigkeit, sie alle wurden auf verschiedene Art in das Netzwerk eingebunden.“

Die existierende Druckmanagement-Lösung von AMB-Informatik umfasste JES328x, CA-Spool und den PSF6000-Server von IBM, die zur Steuerung und zum Drucken von elektronischen AFP-Dokumenten genutzt wurden. Die Kombination aus diesen Lösungen und

### ZUSAMMENFASSUNG

Die AMB Generali Gruppe, ein Versicherungs- und Finanzdienstleistungsunternehmen, entwickelte eine Drucklösung basierend auf VPS und DRS. Die Lösung half der Organisation, Hardware- und Softwarekosten zu reduzieren, das Serviceniveau zu verbessern, und das Drucken von SAP- und Zentralcomputeranwendungen zu rationalisieren.

das Fehlen standardisierter Drucker führten immer wieder zu größerem Aufwand.

Manchmal benötigten die Einrichtungsprozesse einen vollen Monat, um einen neuen Drucker zu bestimmen, zu testen und ihn an das Netzwerk anzupassen. Zudem fehlte dem User Help Desk ein einfaches Verfahren, um Probleme der Anwender zu diagnostizieren und Lösungen bereitzustellen. Die Instandhaltung dieser Umgebung war eine Vollzeitbeschäftigung für zwei Personen.

### **DIE HERAUSFORDERUNG: KOSTENSENKUNG BEI DER ERSTELLUNG VON AFP-DOKUMENTEN**

Um die Ausdruckskosten zu verringern und den Service zu verbessern, entschied das Projektteam, einen zentralen Kontrollpunkt für alle Druckanwendungen einzurichten. „Ungeachtet dessen, wie die Drucker im Netzwerk eingebunden waren oder welche Anwendung den Druckauftrag abwickelte, wir wollten einen einfachen Weg um zu drucken“, erklärt Herr Hilger.

Um dieses Ziel zu erreichen, beurteilten die

Die LRS-Lösung führt zu großen Kosteneinsparungen, weil sie Dutzende von UNIX-Druckservern und der dazugehörigen Software überflüssig macht

Techniker von AMB-Informatik Produkte von Computer Associates, Macro4, IBM und LRS. Eine der wichtigen Anforderungen war die Fähigkeit, AFP-Daten zu verarbeiten. Jeden Tag gaben Mitarbeiter Kundendaten in IMS- und CICS-Systeme ein. Bei näherer Betrachtung ergab sich, dass ein erheblicher Teil der Großrechnerkapazität für das zentrale Drucken von AFP-Dokumenten verwendet wurde.

Um die AFP-Anforderungen zu erfüllen, schlug ein LRS-Mitbewerber vor, einen separaten UNIX-Server zu installieren, der mit einer bestimmten Software die AFP-Daten in ein für die Netzwerk-Drucker kompatibles Format umändert. Diese Herangehensweise war kostenintensiv, erforderte zusätzliche Hardware und ermöglichte keinen zentralen Kontrollpunkt. Viele weitere Lösungsansätze wurden als zu teuer oder zu unflexibel angesehen.

Nach einer sorgfältigen technischen und ROI-Analyse kam das Entwicklungsteam zu dem Entschluss, dass nur die LRS-Lösung alle finanziellen, technischen und strategischen Anforderungen von AMB-Informatik erfüllt. LRS ermöglicht eine flexible Kalkulation, die sich auf die Anzahl der Drucker stützt, und nicht auf die Anzahl von MIPS.

Die LRS-Software-Lösungen wurden ohne größere Probleme installiert. LRS-Techniker assistierten dem AMB-Informatik-Team vor Ort während und nach der Versuchsphase. Nach dem Besuch bei mehreren anderen großen Versicherungsgesellschaften, die VPS einsetzten, empfahl das Entwicklungsteam zuversichtlich die LRS-Lösung. Um alle wichtigen AFP-Anforderungen zu erfüllen, hat sich die AMB-Informatik entschieden, VPS/PCL einzuführen. Diese Host-basierte Lösung ändert am Zentralcomputer entstandene AFP-Daten in PCL-Daten, die an den mit dem Netzwerk verbundenen Druckern ausgedruckt werden können.

Wolfgang Hilger bemerkt: „Unsere Geschäftseinheiten, die auf VPS/PCL beruhen, arbeiten zuverlässig und effizient. Die Voraussetzung für ein korrektes Weiterverarbeiten der Kundendaten ist die Erstellung der Barcode-Deckblätter. VPS/PCL generiert Barcodes und unterstützt unsere Mitarbeiter beim Steuern der Kundenkorrespondenz. Ich bin froh sagen zu können, dass uns VPS und VPS/PCL noch nie im Stich gelassen haben.“

### **SAP-DRUCKEN: DEZENTRALISIERTE DRUCKER, ZENTRALISIERTE KONTROLLE**

Andreas Schober ist einer der Mitarbeiter des in Hamburg ansässigen Third-Level-Support-Teams, das die hartnäckigsten SAP/R3-Probleme der AMB-Informatik bearbeitet. Herr Schober führt aus: „Das Drucken ist eines der frustrierendsten Probleme, mit denen wir im SAP-Umfeld zu tun haben. Letzten Endes sind Drucker elektromechanische Bauteile, die blockieren können, die den Papiervorrat verbraucht haben können oder schlicht nicht so funktionieren wie vorgesehen.“

Die Anzahl der SAP/R3-Anwendungen bei AMB-Informatik hat in den letzten Jahren dramatisch zugenommen. Jeden Tag geben die Anwender 60000 SAP-Druckvorgänge in Auftrag, angefangen von einer einzelnen Seite bis zu einem Volumen von mehreren hundert Seiten.

„Vorher hatten wir mehr als 2000 SAP-Drucker, die von vielen störanfälligen AIX-Warteschlangen geregelt wurden“, erinnert sich Herr Schober. „Diese Methode war sehr kompliziert und schwierig zu unterstützen, was bedeutete, dass die meisten Druckprobleme beim Third-Level-Support-Team landeten“.

Um das Problem zu lösen, arbeitete Schobers Team der SAP-Spezialisten in Hamburg zusammen mit Herrn Hilgers Mainframe-Support-Team in Aachen. Zusammen entwickelten sie einen Weg, um die beste firmeneigene VPS-basierte Druckarchitektur für das SAP-Drucken umzustellen.

Die Lösung war der DRS/OutputManager. Diese SAP-zertifizierte Komponente des LRS Enterprise Output Server schließt sich direkt an die BC-XOM-Schnittstelle an, die in SAP/R3 eingebaut ist. Druckaufträge laufen über eine bi-direktionale Schnittstelle zum z/OS JES2-Spool, und werden von VPS auf externen TCP/IP-Druckern gedruckt. VPS wiederum kommuniziert direkt mit der Ausgabe des Druckers und leitet den Status jedes Druckauftrages zurück an den Anwender.

Herr Schober bemerkt: „Wir mögen den Rückkopplungseffekt des DRS/OutputManagers. Wenn ein Anwender jetzt die Benachrichtigung eines korrekt ausgeführten Druckes bekommt, kann er sicher sein, dass das gedruckte Dokument in dem Ausgabefach des Druckers liegt. Bei unserem vorherigen SAP-Drucksystem konnten sich die Anwender nie sicher sein, ob ein abgeschlossener Druckauftrag wirklich gedruckt wurde“.

Mit dem DRS/OutputManager können die meisten der AMB Generali-Druckprobleme vom First- oder Second Level Support Team gelöst werden, so haben Schober und seine Mitarbeiter mehr Zeit, sich um strategischere SAP-Probleme zu kümmern.

### **STRATEGISCHE LEITBILDER FINANZIELLE EINSPARUNGEN**

Wenn Firmen sich nach Möglichkeiten umsehen, um Kosten zu sparen, übersehen sie oft die „tief hängenden Früchte“, die von optimierten Output Management Prozessen ausgehen. Die LRS-Lösung erspart der AMB-Informatik Zeit und Geld und vereinfacht das Output Management für den User Help Desk und für die Mitarbeiter gleichermaßen.

## Die LRS® – Lösung

AMB-Informatik verwirklichte die LRS – Lösung, um die Zentralrechner- und SAP-Anwendungen das SNA (VTAM) und TCP/IP-Netzwerk zu regeln. Die Lösung umfasst die folgenden Produkte:

- **VPS** und **VPS/TCPIP** gaben den Weg zu den Druckern frei.
- **DRS** und **DRS/TCPIP** erzeugen den Input zum Mainframe
- Der **DRS/OutputManager** arbeitet mit SAP R/3 BC-XOM Schnittstellen, um SAP-Dokumente beim Drucken durch VPS und JES zu sichern. Die bi-direktionale Schnittstelle dieses Produktes sendet dem jeweiligen Nutzer einen Statusbericht zum aktuellen Druckvorgang.
- **VMCF** und **DMCF** erlauben dem Administrator und dem Anwender den Überblick und die Kontrolle der Drucker und der virtuellen Druckertreiber.



Für alle am Druck beteiligten Komponenten wurden einheitliche Bezeichnungen eingeführt. Dadurch ist sowohl für die Mitarbeiter als auch für den UHD eine eindeutige Identifikation möglich. Andreas Schober erklärt: „Wenn ein Anwender jetzt

ein Problem hat, am Bauteil R1234 vom Zentralrechner zu drucken, von SAP, oder selbst von Windows, so kann er das Problem leicht dem User Help Desk beschreiben, der LRS-Tools besitzt, um das Problem zu lösen“.

# LRS® Offices

## USA

Levi, Ray & Shoup, Inc.  
2401 West Monroe Street  
Springfield, IL 62704 USA  
Phone: 217-793-3800  
Fax: 217-787-0979  
E-mail: askLRS@LRS.com

## AUSTRALIA

Levi, Ray & Shoup, Inc.  
Level 6, Suite 11  
100 Walker Street  
North Sydney NSW 2060  
Australia  
Phone: +61 2 9922 3800  
Fax: +61 2 9922 7600  
E-mail:  
LRSAustralia@LRS.com

## GERMANY

Levi, Ray & Shoup, Inc.  
Ludwigstraße 47  
D-85399  
Hallbergmoos  
Germany  
Phone: +49 (0)811/99 73 90  
Fax: +49 (0)811/99 73 9 11  
E-mail: Munich@LRS.com

## ITALY

Via Achille Grandi 46  
20017 Mazzo di Rho  
Milano  
Italy  
Tel.: +39 02 939 06150  
Fax.: +39 02 939 09330  
Email: Italy@LRS.com

## JAPAN

Levi, Ray & Shoup Japan  
3F Kimura Jitsugyo Bldg 2  
1-4-6 Nihonbashi  
Kayabacho, Chuo-ku  
Tokyo 103-0025  
Japan  
Tel +81 3 6667 7021  
Fax +81 3 6667 7023  
Email: LRSJapan@LRS.com

## SINGAPORE

Levi, Ray & Shoup, Inc.  
Singapore  
9 Temasek Boulevard  
#32-03 SUNTEC Tower 2  
Singapore 038989  
Tel.: +65 6100-1181  
Fax: +65 6284-5260  
Email:  
LRSsingapore@LRS.com

## SPAIN

Levi, Ray & Shoup, Inc.  
Sucursal en España  
Juan Bravo, 25. 1º Dcha B  
Madrid - 28006  
Spain  
Phone: +34 91 758 13 40  
Fax : +34 91 541 98 74  
E-mail: Spain@LRS.com

## UNITED KINGDOM

Levi, Ray & Shoup, Inc. U.K.  
Regent House  
Rodney Road  
Cheltenham  
Gloucestershire, GL50 1HX  
United Kingdom  
Phone: +44 (0)1242 537 500  
Fax: +44 (0)1242 537 501  
E-mail: LRSUK@LRS.com



*Levi, Ray & Shoup, Inc.*

ENTERPRISE OUTPUT MANAGEMENT

© Copyright 2007 Levi, Ray & Shoup, Inc. All rights reserved. LRS, the LRS diamond logo, and VPS are registered trademarks of Levi, Ray & Shoup, Inc. DRS/OutputManager is a trademark of Levi, Ray & Shoup, Inc. All other brand and product names are trademarks or service marks of their respective holders.