

CASE IN PRINT

AMB Generali Informatik Services: Estrategia flexible de impresión para AFP, SAP R/3 y para el futuro

ORGANIZACIÓN

AMB Informatik es el proveedor de servicios de tecnologías de la información del grupo AMB Generali, uno de los proveedores de servicios financieros más importantes de Alemania. La principal misión de AMB Informatik, que cuenta con empleados en cuatro sedes, es la de garantizar que los servicios de TI sean eficaces para cada una de sus filiales corporativas pertenecientes al grupo AMB Generali.



AMB GENERALI
Informatik Services

Para las empresas del Grupo AMB Generali, cada póliza impresa constituye una importante representación tangible del compromiso de la empresa con todos y cada uno de sus asegurados.

Otros documentos (como, por ejemplo, formularios de reclamación y modificaciones de pólizas) son igualmente

vitales para la relación entre el Grupo y sus clientes.

MISIÓN: MEJORAR LA EFICIENCIA EN LA IMPRESIÓN

A principios de 2001, la dirección y el personal de AMB-Informatik comenzaron a buscar el modo de optimizar sus procesos internos. Ya en las fases más tempranas del proyecto resultaba evidente que los procesos que se empleaban en la empresa en aquel momento no eran tan eficientes como podrían serlo.

"En aquella época nuestro entorno de impresión era fuertemente heterogéneo", recuerda Wolfgang Hilger, uno de los miembros clave del proyecto. "Nuestro departamento de TI asesoraba a muchas empresas diferentes del Grupo AMB Generali, cada una con su propio proceso de definición de impresoras remotas. Había muchas marcas distintas de impresoras, todas ellas con diferentes capacidades y conectadas a la red de muy diversas maneras."

La solución de gestión de la impresión de AMB-Informatik incluía en aquel momento las soluciones de tres proveedores diferentes que se utilizaban para administrar e imprimir documentos electrónicos AFP. La combinación de tales soluciones y la falta de convenciones estandarizadas para la nomenclatura de las impresoras generaban muchos problemas.

En ocasiones, el equipo de Hilger tardaba todo un mes en definir correctamente, probar e implementar una nueva impresora en la red. Es

EXECUTIVE SUMMARY

El Grupo AMB Generali es un proveedor de servicios financieros y de seguros que ha desarrollado una solución de impresión basada en VPS® y DRS. Esta solución ha ayudado a la organización a reducir los costes de hardware y software, mejorar los niveles de servicio y optimizar la impresión desde los ordenadores centrales y desde SAP.

más, el personal del centro de asistencia técnica carecía de un método sencillo para diagnosticar y corregir los problemas de impresión de los que le informaban los usuarios finales. El mantenimiento de este entorno constituía un trabajo a tiempo completo para dos personas.

EL DESAFÍO: REDUCIR LOS COSTES DE PRODUCCIÓN DE LOS DOCUMENTOS AFP

En un esfuerzo por reducir los costes de administración de la impresión y mejorar el servicio, el equipo del proyecto decidió crear un único punto de control para la impresión que se realizara desde cualquier aplicación. "Con independencia del modo de conexión de las impresoras a la red o de qué aplicación se estuviera utilizando para la impresión, queríamos disponer de una única y simple manera de imprimir", explicó Hilger.

Para lograr este objetivo, los técnicos de AMB-Informatik llevaron a cabo una evaluación de los productos de LRS en comparación con otros proveedores de gestión de output. Uno de los requisitos fundamentales era la capacidad de

La solución de LRS® produjo un enorme ahorro de costes, permitiendo a AMB eliminar docenas de servidores de impresión UNIX y el software asociado a ellos.

gestionar datos en Advanced Function Presentation (AFP). Cada día, empleados que se encontraban en ubicaciones remotas introducían datos de clientes en los sistemas de IMS y CICS. A través de un análisis más minucioso, el equipo determinó que una parte considerable de la capacidad de los ordenadores centrales se estaba dedicando a imprimir documentos AFP de forma centralizada.

A fin de satisfacer el requisito de impresión AFP, un proveedor propuso instalar un servidor independiente basado en UNIX con un software específico dedicado a convertir los recursos AFP a un formato que las impresoras remotas en red pudieran manejar. El coste de esta solución resultaba prohibitivo, exigía la instalación de hardware adicional y no ofrecía un único punto de control. Otras muchas soluciones que aportaron diversos proveedores fueron consideradas inflexibles o excesivas en términos de coste.

Tras un profundo análisis técnico y de retorno de la inversión (ROI), el equipo evaluador decidió que la solución de LRS® era la que mejor respondía a todas las exigencias fiscales, técnicas y estratégicas de AMB-Informatik.

LRS ofrecía una gran flexibilidad ya que los precios estaban basados en el número de impresoras, en lugar de en el número de MIPS de las máquinas de la empresa.

Se instalaron las soluciones de software de LRS® sin mayores problemas y los técnicos locales de LRS® prestaron su ayuda al equipo de AMB-Informatik tanto durante el periodo de prueba como después de éste. Después de visitar a otras muchas importantes compañías de seguros que utilizaban VPS®, el equipo de evaluación recomendó con gran confianza la solución de LRS®.

Para satisfacer todos los importantes requisitos de impresión AFP, AMB-Informatik decidió instalar VPS/PCL. Esta solución, basada en host, convierte los recursos AFP creados en el ordenador central en flujos de datos PCL que se pueden imprimir en impresoras láser de escritorio conectadas a la red. Según Wolfgang Hilger,

"Nuestras unidades de negocio dependen de VPS/PCL para realizar su trabajo de forma fiable y eficiente. A fin de procesar correctamente los datos de los clientes, es preciso contar con una hoja que incluya un código de barras. VPS/PCL genera códigos de barras que ayudan a nuestros empleados a enviar la correspondencia de los clientes. En caso de que los códigos de barras no se imprimiesen correctamente, el personal de ese departamento no podría trabajar. Me complace decir que VPS® y VPS/PCL no nos han fallado jamás."

IMPRESIÓN DESDE SAP: IMPRESORAS DISTRIBUIDAS, CONTROL CENTRALIZADO

Andreas Schober pertenece al equipo con sede en Hamburgo que proporciona apoyo de tercer nivel para algunos de los problemas más complejos de AMB Informatik en relación con SAP R/3. Según Schober, "la impresión representa una de las cuestiones más frustrantes a las que nos enfrentamos en un entorno SAP. En última instancia, las impresoras siguen siendo dispositivos físicos y electromecánicos que pueden atascarse, quedarse sin papel o simplemente dejar de funcionar del modo previsto."

La cifra de aplicaciones SAP R/3 ha aumentado drásticamente en AMB- Informatik a lo largo de los últimos años, al igual que el volumen de impresión que se efectúa desde SAP. Cada día, los usuarios imprimen hasta 60.000 trabajos desde esta aplicación, que oscilan desde una página hasta varios cientos.

"Antes contábamos con más de 2.000 impresoras SAP que se administraban a través de muchas colas de impresión AIX", recuerda Schober.

"Se trataba de un método altamente complejo y difícil de mantener, lo que significaba que la mayoría de los problemas de impresión llegaban directamente a mi equipo de tercer nivel."

Para resolver este problema, el equipo de especialistas de SAP de Schober, con sede en Hamburgo, trabajó en cooperación con el equipo de soporte Mainframe del Sr. Hilger en Aachen. Ambos equipos investigaron juntos la forma de

potenciar la arquitectura de VPS® existente en la empresa para la impresión de SAP.

La solución no fue otra que DRS/OutputManager®. Este componente del Servidor de impresión empresarial LRS®, certificado por SAP, interactúa directamente con la interfaz BC-XOM integrada en SAP R/3. Los trabajos de impresión pasan a través de una interfaz bidireccional hacia el spool del JES en z/OS y VPS® se encarga de imprimirlos en impresoras TCP/IP remotas. Por su parte, VPS® se comunica directamente con los dispositivos de impresión y devuelve el estado de cada solicitud de impresión al usuario original de SAP. En palabras de Schober, "Realmente nos gusta la función de seguimiento del DRS/OutputManager®. Ahora, cuando un usuario lee un mensaje emergente que le informa de que el trabajo se ha impreso correctamente, puede confiar en que su informe está en la bandeja de salida de la impresora. Con nuestros antiguos sistemas de impresión de SAP, los usuarios nunca estaban seguros de si un trabajo de impresión 'completado' se había impreso realmente".

Con el DRS/OutputManager®, la mayoría de los problemas de impresión SAP de AMB Generali se pueden tratar en los equipos de asistencia de primer o segundo nivel, lo que significa que Schober y su equipo disponen de más tiempo para abordar otras cuestiones de SAP de una mayor importancia estratégica.

EL ENFOQUE ESTRATÉGICO GENERA AHORROS FINANCIEROS

Investigando el modo de conseguir ahorrar una mayor cantidad de dinero, muchas empresas pasaron por alto la oportunidad inmediata que ofrecía la mejora de los procesos de gestión de la impresión. La solución de LRS® ahorra tiempo y dinero, y simplifica la gestión de la impresión para el departamento de helpdesk así como para el resto de empleados.

AMB-Informatik utiliza actualmente una nomenclatura estándar para identificar cada componente de un entorno de impresión. Esto permite que tanto los empleados como el personal de helpdesk identifiquen claramente todos los dispositivos. Según Andreas Schober, "ahora, si un usuario experimenta un problema al imprimir en el dispositivo R1234 desde el mainframe, ya sea desde SAP o incluso desde Windows, puede informar fácilmente de dicho problema al personal de Helpdesk que utilizará las herramientas de LRS® para resolver el problema."

Solución LRS®

AMB-Informatik implementó la solución LRS® para administrar la impresión desde el mainframe, así como desde las aplicaciones SAP a través de SNA (VTAM) y redes TCP/IP. La solución incluía los siguientes productos:

- **VPS® y VPS/TCP/IP®** dirigen la impresión a diversos destinos de red, incluidas impresoras, servidores y un sistema de optimización postal.
- **DRS y DRS/TCP/IP** capturan la impresión de z/OS y las aplicaciones distribuidas y la colocan en el spool del JES.
- **DRS/OutputManager®** trabaja con la interfaz BC-XOM de SAP R/3 para capturar los documentos SAP e imprimirlos a través de VPS® y JES. La interfaz bidireccional del producto envía mensajes a los usuarios individuales de SAP, informándoles del estado de sus impresiones.
- **VPS/PCL** convierte las impresiones que contienen códigos de barras AFP y formularios electrónicos para su impresión en impresoras láser PCL más baratas.
- **VMCF y DMCF** permiten a los administradores y a los usuarios finales supervisar y controlar el funcionamiento de las impresoras físicas, así como de las impresoras DRS virtuales.

The logo for LRS (Logistics Resource System) is a diamond shape with the letters 'LRS' inside. The diamond is light gray and has a thin border. The letters 'LRS' are in a bold, sans-serif font, also in light gray, and are centered within the diamond. The diamond is positioned in the lower right quadrant of the page, overlapping the bottom of the text area.

Sinopsis: AMB Generali es un proveedor de servicios financieros y de seguros que ha desarrollado una solución de impresión basada en VPS® y DRS.

Esta solución ha ayudado a la organización a:

- Reducir sus costes de hardware y software
- Mejorar los niveles de servicio
- Optimizar la impresión desde el Mainframe y desde las aplicaciones SAP.

Oficinas de LRS®

Levi, Ray & Shoup, Inc.
2401 West Monroe Street
Springfield, IL 62704
EE.UU
Teléfono : 217.793.3800
Fax: 217.787.0979
Internet: <http://www.VPS.com>

Levi, Ray & Shoup, Inc. U.K.
Regent House
Rodney Road
Cheltenham
Gloucestershire, GL50 1HX
Reino Unido
Teléfono : 44-1242 537 500
Fax: 44-1242 537 501

Levi, Ray & Shoup, Sucursal en España
C/Juan Bravo, 25 1º Dcha B
28006 Madrid
España
Teléfono : +34 91 758 1340
Fax: +34 91 541 9874

Levi, Ray & Shoup, Inc.
Ludwigstraße 47
D-85399 Hallbergmoos
Alemania
Teléfono : +49 (0)811/99 73 90
Fax: +49 (0)811/99 73 9 11

Levi, Ray & Shoup, Inc.
Level 6, Suite 11 100 Walker Street
North Sydney NSW
Australia 2060
Teléfono : 612-9922-3800
Fax: 612-9922-7600

Levi, Ray & Shoup, Inc.
Viale Lodovico Scarampo 19
20148 Milano
Italia
Teléfono : +39-02-43912165
Fax: +39-02-48102588



Levi, Ray & Shoup, Inc.

ENTERPRISE OUTPUT MANAGEMENT

© Copyright 2008 Levi, Ray & Shoup, Inc. Todos los derechos reservados. LRS®, el logotipo del diamante de LRS® y VPS® son marcas comerciales registradas de Levi, Ray & Shoup, Inc. DRS/OutputManager™ una marca comercial de Levi, Ray & Shoup, Inc. El resto de marcas y nombres de productos son marcas comerciales o marcas de servicio de sus propietarios respectivos.