

# SOLUZIONI DI STAMPA

## AMB Generali Informatik Services: una strategia di output flessibile per AFP, SAP R/3... e per il futuro

### L'AZIENDA

AMB Informatik è il fornitore di servizi informatici del gruppo AMB Generali, uno dei maggiori fornitori di servizi finanziari in Germania. Con dipendenti suddivisi in quattro sedi, la missione fondamentale di AMB Informatik è garantire servizi informatici efficaci a ogni partner del gruppo.

Per le società del gruppo AMB Generali, ogni documento di polizza stampato è un importante segno tangibile dell'impegno dell'azienda nei confronti dei singoli assicurati. Anche altri documenti, come per esempio le richieste di indennizzo e le rettifiche delle polizze, sono essenziali per il rapporto tra il gruppo e i suoi Clienti..



**AMB GENERALI**  
Informatik Services

### LA MISSIONE: MIGLIORARE L'EFFICIENZA DEL SISTEMA DI STAMPA

All'inizio del 2001, i dirigenti e il personale di AMB-Informatik iniziarono a cercare nuove strategie per ottimizzare i processi interni. Già durante le prime fasi del progetto si capì che i processi aziendali esistenti non erano così efficienti come avrebbero potuto essere.

"A quel tempo disponevamo di un ambiente di stampa molto eterogeneo", ricorda Wolfgang Hilger, uno dei membri principali del team di progetto. "Il nostro ufficio informatico supportava diverse aziende del gruppo AMB Generali, ciascuna con il proprio processo per la definizione delle stampanti remote. Avevamo stampanti eterogenee, di case diverse, tutte con funzioni differenti e collegate in rete in modi diversi."

Allora, la soluzione per la gestione della stampa di AMB-Informatik includeva JES328x, CA-Spool e alcuni server IBM PSF6000 distribuiti, usati per gestire e stampare documenti elettronici AFP. L'insieme di tutte queste soluzioni e la mancanza di convenzioni standard sull'assegnazione dei nomi alle stampanti erano fonte di grossi problemi.

### I N S I N T E S I

Il gruppo AMB Generali, fornitore di servizi finanziari e assicurativi, ha sviluppato una soluzione di stampa basata su VPS® e DRS che ha consentito all'organizzazione di ridurre i costi di hardware e software, migliorare i livelli di servizio e snellire i processi di stampa di output provenienti da applicazioni mainframe e SAP.

"Talvolta, al team, dice Hilger, occorre un intero mese per definire, provare e installare correttamente una nuova stampante in rete. Inoltre, al personale dell'helpdesk mancava un modo semplice per diagnosticare e correggere i problemi di stampa segnalati dagli utenti finali. La gestione di un ambiente del genere richiedeva il lavoro a tempo pieno di due persone."

### **LA SFIDA: RIDURRE I COSTI PER LA PRODUZIONE DI DOCUMENTI AFP**

Nel tentativo di ridurre i costi di gestione dell'output e di migliorare il servizio, il team di progetto decise di creare un unico punto di controllo degli output provenienti da tutte le applicazioni. "Indipendentemente dal modo in cui le stampanti erano collegate alla rete o dall'applicazione che eseguiva la stampa, volevamo realizzare un sistema di stampa unico e semplice", spiega Hilger.

Per raggiungere questo obiettivo, i tecnici di AMB-Informatik presero in considerazione i prodotti di Computer Associates, Macro4,

La soluzione di LRS® ha dato come risultato una straordinaria riduzione dei costi, consentendo a AMB Generali di eliminare decine di server di stampa UNIX, oltre ai relativi software.

IBM e LRS. Uno dei requisiti fondamentali era la possibilità di gestire i dati AFP (Advanced Function Presentation). Ogni giorno, gli utenti remoti inserivano i dati dei clienti nei sistemi IMS e CICS. Dopo un'attenta verifica, il team si rese conto che buona parte della capacità del mainframe era dedicata alla stampa centralizzata dei documenti AFP.

Per rispondere alle esigenze di stampa AFP, un fornitore propose di installare un server UNIX separato, dotato di un software dedicato, per convertire le risorse AFP in un formato che le stampanti di rete remote fossero in grado di gestire. Un approccio di questo tipo aveva un costo proibitivo, richiedeva ulteriore hardware e non forniva un punto di controllo unico. Diverse altre soluzioni proposte furono ritenute troppo costose o poco flessibili.

Dopo un'attenta analisi tecnica e una attenta valutazione sui costi di Investimento – ROI - il team di valutazione decise che la soluzione proposta da LRS® era in grado di soddisfare al meglio le esigenze economiche, tecniche e strategiche di AMB-Informatik. LRS presentò un'offerta con prezzi flessibili in base al numero di stampanti piuttosto che al numero di MIPs (Machine Interface Processor) da installare sulle quattro macchine IBM T-Rex dell'azienda.

Il software LRS fu installato senza grossi problemi e i tecnici LRS locali assistettero il team di AMB-Informatik sia durante che dopo il periodo di prova. Dopo aver visitato diverse altre grandi Società di assicurazione che utilizzavano VPS, il team di valutazione accordò la propria fiducia alla soluzione di LRS.

Per soddisfare le fondamentali esigenze AFP, AMB-Informatik decise di implementare VPS/PCL. Questa soluzione, basata sull'impiego dell' host, converte le risorse AFP create sul mainframe in flussi di dati PCL che possono poi essere stampati su stampanti piccole laser collegate in rete. Wolfgang Hilger spiega:

"Le nostre agenzie si affidano a VPS/PCL per lavorare in modo sicuro ed efficiente. Per elaborare correttamente i dati relativi ai clienti è necessaria una copertina con un codice a barre. VPS/PCL genera i codici a barre che consentono ai nostri dipendenti di inviare la corrispondenza dei clienti. Se i codici a barre non fossero stampati correttamente, il nostro personale non sarebbe più in grado di lavorare. Sono felice di poter affermare che VPS e VPS/PCL non ci hanno mai delusi."

### **STAMPA SAP: STAMPANTI DISTRIBUITE, CONTROLLO CENTRALIZZATO**

Andreas Schober è un membro del team di Amburgo che fornisce supporto di terzo livello per alcuni dei più complessi problemi di SAP R/3 di AMB Informatik. Secondo Schober "La stampa è uno dei problemi più frustranti che dobbiamo affrontare in ambiente SAP. In fondo, le stampanti continuano a essere dispositivi elettromeccanici, fisici, che possono incepparsi, finire la carta o semplicemente non svolgere il lavoro come richiesto."

Il numero di applicazioni SAP R/3 presso AMB-Informatik è aumentato in modo esponenziale negli ultimi anni, così come i volumi di stampa SAP. Ogni giorno gli utenti eseguono fino a 60.000 processi di stampa SAP, che possono variare da una sola pagina a centinaia di pagine.

"Prima avevamo oltre 2000 stampanti SAP gestite tramite numerose code di stampa AIX poco affidabili", ricorda Schober. "Era un metodo molto complicato e difficile da gestire, così per la maggior parte dei problemi di stampa era necessario l'intervento del mio team di supporto di terzo livello."

Per risolvere il problema, il team di specialisti SAP di Schober ad Amburgo decise di collaborare con il team di supporto al

mainframe di Hilger, con sede ad Aquisgrana. Insieme cercarono un modo per sfruttare l'architettura di gestione dell'output basata su VPS per la stampa SAP già utilizzata dall'azienda.

La soluzione è DRS/OutputManager™. Questa è la componente certificata SAP del server di stampa di LRS. Essa si connette direttamente con l'interfaccia BC-XOM integrata in SAP R/3. I processi di stampa, passando attraverso un'interfaccia bidirezionale, sono inoltrati allo spool del JES dello z/OS e vengono stampati da VPS su stampanti remote TCP/IP. VPS, a sua volta, comunica direttamente con i dispositivi di stampa e informa l'utente SAP iniziale sullo stato di ciascuna richiesta di stampa. Schober afferma:

"Appreziamo molto la funzione di callback di DRS/OutputManager. Adesso, quando un utente vede un messaggio popup che comunica che la stampa si è conclusa correttamente, può essere certo che il report si trova nel vassoio di uscita della stampante. Con il sistema di stampa SAP precedente gli utenti non avevano mai la certezza che un processo di stampa "completato" fosse stato realmente stampato."

Grazie a DRS/OutputManager, i team di supporto di primo e secondo livello sono in grado di risolvere la maggior parte dei problemi di stampa SAP di AMB Generali, lasciando così a Schober e ai suoi collaboratori il tempo di gestire problematiche SAP più strategiche.

### APPROCCIO STRATEGICO SIGNIFICA RISPARMIO

Quando cercano idee per risparmiare, molte aziende si lasciano sfuggire la soluzione più ovvia e a portata di mano, offerta da un migliore processo di gestione dell'output. La soluzione di LRS consente di risparmiare tempo e denaro semplificando la gestione dell'output sia per l'helpdesk utente sia per i dipendenti.

AMB-Informatik ora utilizza una convenzione standard per l'assegnazione dei nomi alle stampanti che consente di individuare facilmente ogni componente dell'ambiente di stampa. Così, sia i dipendenti sia il personale dell'helpdesk sono in grado di identificare chiaramente tutti i dispositivi. Secondo Andreas Schober, "Ora, se un utente incontra difficoltà a stampare con il dispositivo R1234 dal mainframe, da SAP, o persino da Windows, può facilmente segnalare il problema al personale dell'helpdesk, che a sua volta può usare gli strumenti LRS per risolvere il problema".

## La soluzione di LRS®

AMB-Informatik ha implementato la soluzione di LRS® per gestire l'output proveniente dalle applicazioni mainframe e SAP su reti SNA (VTAM) e TCP/IP. La soluzione comprende i seguenti prodotti:

- **VPS e VPS/TCPIP** inviano l'output a diverse destinazioni in rete, inclusi stampanti, server e un sistema di ottimizzazione della posta.
- **DRS e DRS/TCPIP** acquisiscono l'output da z/OS e dalle applicazioni distribuite e lo inviano allo spool del JES.
- **DRS/OutputManager** sfrutta l'interfaccia BC-XOM di SAP R/3 per acquisire i documenti SAP da stampare tramite VPS e JES. L'interfaccia bidirezionale del prodotto invia messaggi a singoli utenti SAP, informandoli sullo stato di stampa corrente.
- **VPS/PCL** converte l'output contenente i codici a barre e i moduli elettronici AFP per la stampa su stampanti laser PCL poco costose.
- **VMCF e DMCF** consentono agli amministratori e agli utenti finali di monitorare e controllare il funzionamento delle stampanti fisiche e di quelle virtuali DRS.



*La storia in breve:* AMB Generali, fornitore di servizi finanziari e assicurativi, ha sviluppato una soluzione di stampa basata su VPS® e DRS che ha permesso all'azienda di:

- Ridurre i costi di hardware e software
- Migliorare i livelli di servizio
- Ottimizzare la stampa dell'output proveniente da applicazioni mainframe e SAP.

## Uffici di LRS®

### **Levi, Ray & Shoup, Inc.**

2401 West Monroe Street • Springfield, Illinois 62704  
Telefono: 217-793-3800 • Fax: 217-787-0979

**AUSTRALIA** North Sydney • Telefono: +61 2 9922 3800 • Email: [LRSAustralia@LRS.com](mailto:LRSAustralia@LRS.com)

**GERMANIA** Hallbergmoos • Telefono: +49 (0)811/99 73 90 • Email: [Munich@LRS.com](mailto:Munich@LRS.com)

**ITALY** Milano • Telefono +39.02 9390 6150 • Email: [Italy@LRS.com](mailto:Italy@LRS.com)

**JAPAN** Tokyo • Telefono: +81 3 6667-7021 • Email: [LRSJapan@lrs.com](mailto:LRSJapan@lrs.com)

**SINGAPORE** Singapore • Telefono: +65 6100-1181 • Email: [LRSSingapore@LRS.com](mailto:LRSSingapore@LRS.com)

**SPAGNA** Madrid • Telefono: +34 91 758 13 40 • Email: [Spain@LRS.com](mailto:Spain@LRS.com)

**REGNO UNITO** Cheltenham • Telefono: +44 (0)1242 537 500 • Email: [LRSUK@LRS.com](mailto:LRSUK@LRS.com)



*Levi, Ray & Shoup, Inc.*

ENTERPRISE OUTPUT MANAGEMENT

© Copyright 2008 Levi, Ray & Shoup, Inc. Tutti i diritti riservati. LRS, il logo a diamante di LRS e VPS sono marchi registrati di Levi, Ray & Shoup, Inc. DRS/OutputManager è un marchio di fabbrica Levi, Ray & Shoup, Inc. Tutti gli altri marchi e nomi di prodotti sono marchi di fabbrica o marchi di servizio dei rispettivi proprietari.