

CASE IN PRINT

Lantik S.A.: Gestión de impresión mejorada para un mejor servicio al cliente

Durante siglos, la provincia de Vizcaya, perteneciente a la Comunidad Autónoma del País Vasco, en el norte de España, ha sido conocida por su innovación industrial. Ahora la provincia está inmersa en un enorme proceso de modernización. Sirvan como ejemplo el museo Guggenheim, construido recientemente en Bilbao, capital de la provincia, y su innovador sistema de Metro.

Lantik, S.A. es la empresa de IT, propiedad de la Diputación, encargada de asegurar que los servicios públicos ofrecidos a los habitantes de la provincia siguen el ritmo de la creciente demanda. Lantik decidió cambiar su sistema

de impresión por la familia de soluciones para gestión de salidas corporativas de LRS. Así pudo mejorar la velocidad y la calidad del envío de documentos a las entidades administrativas por toda la provincia, a la vez que reducía el coste de impresión y distribución de los documentos en papel.

ORGANIZACIÓN

Lantik, S.A. fue constituida en 1981 por la Diputación Foral de Vizcaya para ofrecer servicios y sistemas de proceso de datos a los organismos e instituciones que dependen de la misma y a los ayuntamientos de la provincia. El objetivo de Lantik es ofrecer soluciones innovadoras y orientadas al usuario que permitan al gobierno provincial prestar servicio a sus 1,2 millones de habitantes.

Con sede en Bilbao, Lantik tiene una plantilla de aproximadamente 300 trabajadores a tiempo completo. También emplea a cientos de profesionales a través de subcontratas que se renuevan anualmente, permitiendo a Lantik ajustar su plantilla de forma flexible en función de la carga de trabajo.

AUMENTO DE LA EFICIENCIA MEDIANTE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS AFP

Como en cualquier entorno administrativo, las instituciones vascas utilizan documentos para interactuar con los ciudadanos a los que prestan servicio, y para ofrecer un servicio de primera calidad a estos ciudadanos. Las instituciones necesitan poder imprimir, enviar y

*The Lantik S.A.
headquarters
building in
downtown Bilbao*



EXECUTIVE SUMMARY

Lantik, S.A., un importante proveedor de servicios de IT en el norte de España, reemplazó su sistema de impresión por las Soluciones de Gestión de Salidas de LRS®. Estas soluciones basadas en VPS ayudaron a Lantik a implementar tecnologías de códigos de barras AFP y de visualización de PDF para dar un servicio mejorado a sus clientes.

recibir dichos documentos. Bien sea una licencia de caza, el recibo de un impuesto sobre la propiedad o cualquier otro formulario administrativo, es importante que cada documento llegue a su destinatario de forma eficiente.

Lantik se encargó de ayudar a la administración provincial para resolver esta necesidad mediante la implementación de dos tecnologías de documentos básicas: una solución de formularios electrónicos para crear documentos de alta calidad y un producto de gestión de impresión en red para enviar electrónicamente esos documentos a impresoras remotas.

Para los formularios electrónicos Lantik eligió la estandarización sobre la arquitectura Advanced Function Presentation (AFP) de IBM. Con la implementación de AFP Lantik facilitó a las instituciones administrativas las tareas de diseño, creación y utilización de nuevos formularios para impuestos y otros documentos sin el gasto que supone que una imprenta produzca y provea formularios pre-impresos.

La arquitectura AFP también permitió a Lantik automatizar los procesos empresariales de la

Al visualizar previamente los documentos en lugar de imprimirlos directamente, nuestros departamentos y nuestros clientes ahorran una importante cantidad de dinero

administración provincial. Por ejemplo, permitió al organismo encargado de los impuestos imprimir declaraciones que incluían un código de barras con la información del contribuyente y la cantidad debida. Para pagar este recibo el destinatario sólo necesitaba ir a su banco, colocar el documento en un lector de códigos de barras y autorizar electrónicamente la transferencia desde su cuenta bancaria. Esto eliminó la necesidad de que el contribuyente tuviese que rellenar el formulario manualmente y esperar largas colas ante la ventanilla.

PROBLEMAS CON LA DISTRIBUCIÓN ELECTRÓNICA DE LA IMPRESIÓN

La creación de los formularios AFP era uno de los retos; asegurarse de que los documentos podían ser enviados de forma fidedigna era otro. En el proyecto original Lantik escogió el paquete de software para Mainframe de una conocida marca para gestionar el envío electrónico de los datos y los formularios AFP a las impresoras remotas.

Tras la implementación de la solución inicial, Lantik observó que los códigos de barras AFP no se imprimían correctamente en las impresoras remotas, dando como resultado que, al ir los contribuyentes al banco a efectuar el pago, el escáner de códigos de barras no podía

interpretar dichos códigos. Esperar en la cola para pagar los impuestos era frustrante, pero esperar durante más tiempo por un problema de impresión era aún peor.

Debido al descontento del organismo recaudador, éste solicitó a su proveedor de IT una solución. Lantik halló la causa del problema en el software de conversión de AFP de su proveedor. Además de los problemas con la conversión de los códigos de barras, el software no admitía las opciones de color AFP avanzadas que Lantik quería ofrecer a sus clientes. Estos problemas, junto con la necesidad de una capacidad de impresión TCP/IP más robusta llevaron a Lantik a buscar un sustituto para el producto que estaban utilizando.

PERSONAS DEDICADAS Y PRODUCTOS FLEXIBLES QUE FACILITAN LA CONVERSIÓN

Para ofrecer un mejor servicio de impresión a sus clientes, Lantik propuso reemplazar el producto existente con VTAM Printer Support (VPS), de Levi, Ray & Shoup, Inc. (LRS). Según el responsable de metodología y arquitectura en Lantik: "A nadie le gusta reemplazar una solución que ya ha sido implementada, pero en este caso no teníamos elección. Necesitábamos una solución que pudiese gestionar todas las exigencias de nuestros clientes."

Lantik se enfrentaba a dos grandes cuestiones relacionadas con este cambio: la nueva solución debía resolver los problemas con AFP que el anterior producto no podía gestionar y, además, la solución debía ser implementada de la forma más rápida posible para que Lantik pudiese continuar prestando servicio a sus clientes.

No se trataba de un reto menor, pero el equipo de LRS® en Madrid y el personal de Lantik trabajaron conjuntamente para salvar los obstáculos. Antes de probar la solución VPS®, Lantik necesitaba asegurarse de que podía gestionar los complejos formularios AFP de forma satisfactoria, incluidos los códigos de barras, así que proporcionó a LRS® algunas muestras de documentos AFP con el objeto de hacer pruebas con ellos. LRS® cargó los recursos AFP de Lantik y utilizó el producto VPS/PCL para convertir la salida AFP en flujos de datos PCL para su impresión en impresoras láser de bajo coste.

Con el objeto de estar completamente seguros de que los códigos de barras eran satisfactorios, el equipo de Lantik envió las muestras de los documentos impresos mediante VPS/PCL al grupo de certificación AECOC. Esta asociación desarrolla y prueba los códigos de barras así como otras tecnologías de

reconocimiento de caracteres para asegurar su conformidad con las normas industriales. Los técnicos de AECOC descubrieron que los códigos de barras generados por VPS/PCL en las pruebas iniciales eran demasiado anchos y no eran conformes al estándar de AECOC. LRS® se puso en contacto directamente con AECOC acerca de los cambios necesarios y rápidamente creó una solución para que VPS/PCL crease códigos de barras conformes con AECOC.

Con la cuestión de los códigos de barras resuelta, Lantik comenzó a hacer pruebas del software en su propio entorno. Según un responsable de Lantik, "El personal de LRS en Madrid consiguió que el proceso fuese sencillo. Conocían nuestra necesidad de obtener una solución a corto plazo y ellos nos ofrecieron resultados. En un par de días vinieron a instalar la solución VPS e imprimir nuestros documentos AFP en impresoras PCL remotas."

LAS SOLUCIONES DE SALIDA ESTRATÉGICAS AMPLIAN LA OFERTA DE SERVICIOS DE LANTIK

El objetivo principal del proyecto consistía en reemplazar la funcionalidad básica del paquete de software existente. Sin embargo, durante las pruebas de VPS®, Lantik comprobó cómo algunas de las otras soluciones de gestión de salidas de LRS® les permitían ofrecer un mejor servicio a sus clientes.

Hoy, las soluciones de gestión de salida de LRS® se encargan de todas las necesidades de impresión remota y envío de documentos de Lantik. Por ejemplo, VPS/PDF toma los documentos AFP creados por las aplicaciones del mainframe de Lantik y los convierte en archivos PDF. Los empleados pueden abrir esos archivos PDF mediante el programa gratuito Acrobat Reader y decidir si van a imprimirlos o no. Según explica el Jefe de Departamento del Equipo de implementación de Lantik: "Al visualizar previamente los documentos en lugar de imprimirlos directamente, nuestros departamentos y nuestros clientes ahorran una importante cantidad de dinero".

Algunos de estos documentos electrónicos se envían mediante TCP/IP a servidores NT remotos que tienen instalado otro producto LRS®: AnyQueue®. Funcionando en distintas ubicaciones por toda la provincia, esta solución para servidores Windows vale tanto como repositorio de documentos como solución de gestión de impresión departamental. Los informes almacenados en AnyQueue® se pueden visualizar mediante un navegador Web, se pueden dirigir a una o más impreso-

Soluciones LRS®

Lantik utiliza la solución base VPS® para enviar documentos de Texto y AFP a más de 1.300 impresoras de su red SNA. Además, utilizan los siguientes componentes para ampliar esta funcionalidad:

- **VPS/TCP/IP** para dirigir sus salidas a más de 500 impresoras TCP/IP conectadas a su red.
- **VPS/PCL** para convertir y enviar sus datos y formularios AFP a impresoras PCL en oficinas remotas.
- **VPS/PDF** para convertir los documentos AFP a PDF, los cuales pueden ser visualizados mediante AnyQueue/WebTRAC® por los usuarios finales. VPS/PDF también se utiliza como proceso batch para convertir los documentos AFP a PDF para su distribución a través de la Intranet de Lantik.
- **AnyQueue® and Anyqueue/PageSorter®** para recibir documentos de texto desde el mainframe, dividirlos en informes individuales por departamentos u organismos de la administración local.
- **AnyQueue/WebTRAC** para almacenar temporalmente documentos de texto y PDF y poder visualizarlos a través de un navegador Web.
- **VMCF/CICS y VMCF Web Access** para permitir a sus administradores y personal del departamento de atención al usuario gestionar el sistema de impresión y dar soporte a los destinatarios de los informes.
- **VPS/Report Browse** para visualizar los documentos residentes en el Spool del JES.



ras o incluso ser enviados a un destinatario mediante correo electrónico.

Con miles de impresoras remotas definidas en sus redes TCP/IP y SNA, el personal de asistencia de Lantik necesitaba una forma de poder gestionar y controlar todo el entorno de impresión. Mediante VPS Monitor and Control Facility (VMCF) tienen una forma sencilla de identificar y solventar los problemas de impresión en cualquier lugar de su red. Las pantallas de VMCF/Web Access se basan en plantillas HTML personalizables, que permiten a los usuarios crear pantallas en español, inglés o euskera. Mediante un navegador Web los administradores pueden gestionar todo su entorno de impresión.

LA GESTIÓN DE SALIDA ES LA DIFERENCIA

Hoy, el equipo de Lantik tiene un sistema de gestión de salidas totalmente integrado que puede asumir las necesidades de los usuarios más exigentes. "Y lo que es más importante," añade el Jefe de Proyecto de Lantik, "sabemos que podremos ser capaces de encarar las futuras necesidades que hoy no podemos anticipar. Cuanto más fácil sea para los usuarios acceder a los informes o a otras informaciones más esperarán de nosotros esos usuarios. LRS ha demostrado su capacidad y su disposición a ayudarnos a cumplir con las necesidades de gestión de impresión, tanto por su servicio como por sus productos. Nosotros los consideramos como un socio."

LRS Offices

Levi, Ray & Shoup, Inc.
2401 West Monroe Street
Springfield, IL 62704 USA
Phone: 217.793.3800
Fax: 217.787.0979
www.VPS.com

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

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

Levi, Ray & Shoup, Inc.
Viale Lodovico Scarampo 19
20148 Milano • Italy
Phone +39 (0)2 43912165
Fax +39 (0)2 48102588

Levi, Ray & Shoup, Inc.
Sucursal en España • Princesa, 24 , 1º Izda •
28008 Madrid • Spain
Phone: +34 91 758 13 40
Fax : +34 91 541 98 74

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



Levi, Ray & Shoup, Inc.

ENTERPRISE OUTPUT MANAGEMENT

© Copyright 2005 Levi, Ray & Shoup, Inc. All rights reserved. LRS, the LRS diamond logo, VPS, AnyQueue, AnyQueue/WebTRAC and AnyQueue/PageSorter are registered trademarks of Levi, Ray & Shoup, Inc. All other brand and product names are trademarks or service marks of their respective holders.