

# CASE IN PRINT

## Lantik S.A.: Migliore gestione della stampa per un servizio clienti più efficiente

I Paesi Baschi, regione della Spagna settentrionale, sono famosi da secoli per le loro innovazioni industriali. Dal museo Guggenheim costruito di recente a Bilbao, il capoluogo della regione, al nuovo e innovativo sistema metropolitano, la regione sta vivendo un momento di straordinaria modernizzazione.

elaborazione dati agli uffici pubblici e ai consigli comunali all'interno della regione. Lo scopo di Lantik consiste nell'offrire soluzioni innovative, orientate all'utente, che consentano agli enti regionali di servire in modo efficiente i residenti della regione, 1.2 milioni di persone.

La sede  
direzionale di  
Lantik S.A. nel  
centro di Bilbao



Lantik, S.A. è un'azienda IT statale incaricata di controllare che i servizi pubblici offerti ai residenti della regione soddisfino esigenze sempre più sofisticate. Dopo la sostituzione del sistema Macro4 con la suite di soluzioni VPS® per la gestione degli output aziendali, Lantik

La sede centrale di Bilbao conta circa 300 dipendenti a tempo pieno, oltre che centinaia di professionisti con contratti annuali che garantiscono all'azienda la flessibilità di impiegare personale in base al carico di lavoro.

### AUMENTO DELL'EFFICIENZA CON I MODULI ELETTRONICI AFP

Tutti gli enti pubblici regionali dei Paesi Baschi utilizzano documenti che consentono di interagire con i cittadini. Per offrire un servizio ottimale ai residenti della regione, questi enti necessitano di soluzioni che supportino la stampa, l'invio e la ricezione dei documenti. Che si tratti di una licenza di caccia, del certificato di iscrizione all'anagrafe canina oppure del pagamento di una tassa di proprietà, ciò che conta è che il documento raggiunga il destinatario in modo efficiente.

ha migliorato la velocità e la qualità della distribuzione dei documenti agli enti pubblici regionali, riducendo le spese di stampa e di invio della documentazione in formato cartaceo.

### L'ORGANIZZAZIONE

Lantik, S.A. è stata fondata nel 1981 dall'Amministrazione Regionale dei Paesi Baschi per offrire servizi e sistemi di

Lantik ha risposto a queste esigenze implementando due tecnologie principali orientate ai documenti: una soluzione di moduli

## I N S I N T E S I

Lantik S.A., un importante fornitore di servizi IT della Spagna settentrionale, ha sostituito il sistema di stampa esistente con le soluzioni LRS di gestione degli output. Le soluzioni basate su VPS hanno permesso a Lantik di implementare i codici a barre AFP. Le tecnologie di visualizzazione PDF hanno invece consentito di fornire un servizio eccellente ai clienti.

elettronici per la creazione di documenti di alta qualità e un prodotto di gestione della stampa in rete per l'invio elettronico di tali documenti alle stampanti remote.

Per i propri documenti elettronici, Lantik ha scelto l'architettura AFP (Advanced Function Presentation) di IBM, che ha semplificato notevolmente agli enti pubblici i processi di progettazione, creazione e utilizzo di moduli fiscali e di altri documenti, senza interventi da parte di società di servizi di stampa esterne per la produzione e il rifornimento di moduli prestampati.

Grazie all'architettura AFP, Lantik è inoltre riuscita ad automatizzare i processi di lavoro degli enti regionali. Le amministrazioni finanziarie regionali, ad esempio, hanno stampato dichiarazioni dei redditi dotate di codici a barre contenenti l'importo dovuto e le informazioni sul contribuente. Per pagare le imposte è sufficiente recarsi presso la propria banca, inserire il documento in uno scanner di codici a barre e quindi autorizzare il pagamento elettronico dal proprio conto bancario. Pertanto, i contribuenti non devono più compilare i moduli manualmente né perdere tempo in lunghe file agli sportelli.

### **PROBLEMI CON LA DISTRIBUZIONE ELETTRONICA DELLA STAMPA**

La creazione di moduli AFP per la semplificazione del flusso di lavoro tuttavia non è sufficiente se non è garantita la consegna affidabile della documentazione. Per il progetto originale di gestione di documenti aziendali, Lantik ha scelto inizialmente il pacchetto software VTAMPrint di Macro4 che consentiva di gestire la distribuzione elettronica dei documenti AFP e di dati riga alle stampanti remote.

Dopo l'implementazione della soluzione Macro4, Lantik ha potuto verificare che i codici a barre AFP non venivano stampati correttamente sulle stampanti remote. Di conseguenza, quando i contribuenti si recavano presso la banca per il pagamento delle imposte, gli scanner di codici a barre non riuscivano a interpretare i codici nel modo appropriato. Se lunghe file per il pagamento delle tasse sono frustranti, un periodo di attesa addirittura maggiore per un errore di stampa è ancora peggio.

L'ufficio delle imposte, insoddisfatto, si è quindi rivolto alla sua società esterna di gestione servizi IT per una soluzione. Oltre al problema di conversione dei codici a barre AFP, Lantik ha constatato che il software Macro4 non

supportava le opzioni di colore avanzate AFP che la società desiderava offrire ai propri clienti. Queste carenze, e l'esigenza di una soluzione più efficiente per la stampa TCP/IP, hanno spinto Lantik a cercare un'alternativa a Macro4.

### **PERSONALE SPECIALIZZATO E PRODOTTI FLESSIBILI PER UN PROCESSO DI CONVERSIONE SEMPLIFICATO**

Per offrire servizi di stampa migliori ai propri cittadini, Lantik ha proposto di sostituire il prodotto Macro4 con la soluzione VTAM Printer Support (VPS) di Levi, Ray & Shoup, Inc. (LRS®). Il team di Lantik responsabile della sezione architettura e metodologia era impaziente di risolvere i problemi di stampa: "Benché la sostituzione di una soluzione già implementata non sia l'ideale, in questo caso non avevamo scelta. Avevamo bisogno di un prodotto capace di soddisfare tutte le esigenze dei nostri clienti."

I due principali ostacoli correlati al cambiamento erano: supporto delle funzionalità AFP non gestite dal prodotto precedente e rapida implementazione della nuova soluzione per garantire un servizio costante alla clientela.

Il team LRS di Madrid e lo staff di Lantik hanno collaborato per superare queste notevoli difficoltà. Prima di provare la soluzione VPS, Lantik desiderava accertarsi che questa potesse gestire i complessi moduli AFP in modo soddisfacente, inclusi i codici a barre. Per questo motivo, il cliente ha fornito a LRS alcuni documenti AFP di prova. LRS ha quindi caricato le risorse AFP di Lantik e ha utilizzato il prodotto VPS/PCL per convertire il contenuto AFP in flussi di dati PCL da stampare sulle più economiche stampanti laser d'ufficio.

Per avere la certezza assoluta che i codici a barre fossero elaborati in modo soddisfacente, il team di Lantik ha inviato i documenti di prova stampati da VPS/PCL al comitato di certificazione noto con l'acronimo spagnolo AECOC. Questa associazione sviluppa e verifica che i codici a barre e altre tecnologie di riconoscimento dei caratteri siano conformi agli standard di settore. I tecnici di AECOC hanno rilevato che i codici a barre iniziali di prova generati da VPS/PCL erano troppo grandi e quindi non conformi allo standard spagnolo AECOC. LRS ha contattato direttamente AECOC per discutere sulle modifiche necessarie e ha quindi creato subito una patch per VPS/PCL che ha consentito di ottenere codici a barre compatibili con lo standard AECOC.

Dopo aver risolto il problema dei codici a barre, Lantik ha provato il software nel proprio ambiente. Il Project Manager di Lantik ha dichiarato: "Il team LRS di Madrid ci ha decisamente semplificato il lavoro. Consci della nostra necessità di una soluzione in tempi molto brevi, hanno risposto con risultati convincenti. In pochi giorni sono venuti nella nostra sede, hanno installato la soluzione VPS e quindi stampato i nostri documenti AFP sulle stampanti PCL negli uffici remoti."

### **AMPLIAMENTO DELLA GAMMA DI SERVIZI OFFERTI DA LANTIK GRAZIE A SOLUZIONI DI OUTPUT STRATEGICHE**

L'obiettivo principale del progetto consisteva nella sostituzione delle funzionalità di base del pacchetto Macro4. Tuttavia, durante il periodo di prova del software VPS, Lantik ha constatato con soddisfazione che le altre soluzioni di gestione dell'output LRS hanno addirittura permesso di ampliare la gamma di servizi offerti ai clienti.

Attualmente questa soluzione è in grado di soddisfare tutte le esigenze di distribuzione dei documenti e di stampa remota di Lantik. VPS/PDF, ad esempio, rileva i documenti AFP creati con le applicazioni mainframe di Lantik e li converte in file PDF. I dipendenti possono quindi aprire questi file PDF con il software gratuito Adobe Reader e stabilire se procedere alla stampa "visualizzandoli anziché doverli stampare ogni volta. Ciò consente ai nostri uffici e ai nostri clienti di realizzare risparmi significativi" ha dichiarato il responsabile del team di implementazione di Lantik.

Alcuni di questi documenti elettronici sono distribuiti via TCP/IP a server remoti NT che eseguono un altro prodotto LRS: AnyQueue®. Questa soluzione basata su server Windows, eseguita in varie postazioni regionali, funge sia da archivio di documenti sia da sistema di gestione della stampa locale. I report memorizzati in AnyQueue possono essere visualizzati con un browser, trasferiti ad una o più stampanti o persino inviati ad un destinatario via e-mail.

Con migliaia di stampanti remote collegate alle reti TCP/IP e SNA, il personale helpdesk di Lantik era alla ricerca di una soluzione efficiente per la gestione e il controllo dell'intero ambiente di stampa. VPS Monitor and Control Facility (VMCF) ha permesso di identificare e risolvere con facilità i problemi di stampa in qualsiasi postazione della rete. Le schermate di accesso al Web/VMCF sono basate su modelli HTML personalizzabili che consentono agli utenti di creare finestre nelle

## Le Soluzioni LRS®

Lantik, S.A. utilizza la soluzione base VPS per inviare AFP e documenti di testo a più di 1300 stampanti attraverso la rete SNA. Inoltre utilizza i seguenti componenti per estendere queste funzionalità.

- **VPS/TCP/IP** per indirizzare output a più di 500 stampanti TCP/IP connesse in rete
- **VPS/PCL** per convertire e inviare formati e dati AFP a stampanti PCL negli uffici remoti
- **VPS/PDF** per convertire e inviare documenti AFP in files PDF, che gli utenti possono visualizzare in AnyQueue/WebTRAC®. VPS/PDF gira anche come processo batch per convertire documenti AFP da inserire nella intranet di Lantik
- **AnyQueue®** e **AnyQueue/PageSorter®** per ricevere testo e report AFP per il mainframe, e poi dividerli in report individuali per ciascun ufficio o consiglio comunale locale
- **AnyQueue/WebTRAC®** per ritenere testo e documenti PDF e poi visualizzarli tramite web browser
- **VMCF/CICS** e **VMCF Web Access** per permettere ai loro amministratori e all'help desk di gestire l'ambiente di stampa e fornire supporto agli utenti finali
- **VPS/Report Browse** per visualizzare i documenti SYSOUT che risiedono su JES Spool



lingue spagnola, inglese o basca. Gli amministratori possono gestire l'intero ambiente di stampa tramite una semplice interfaccia di un browser Web.

### **GESTIONE OTTIMALE DEGLI OUTPUT PER OTTENERE RISULTATI ECCELLENTI**

Il team di Lantik dispone ora di un sistema di gestione degli output completamente integrato che consente di soddisfare le richieste degli utenti più esigenti. Aggiunge il Project

Manager di Lantik: "Ciò che più conta è che siamo in grado di supportare future esigenze che oggi non possiamo prevedere. Quanto più riusciamo a semplificare gli accessi ai report e alle informazioni alla nostra clientela, tanto più gli utenti si aspetteranno da noi. LRS ha dimostrato la propria capacità e disponibilità a collaborare per soddisfare le nostre esigenze di gestione degli output, sia nei servizi che nei prodotti. Si è rivelato un partner davvero affidabile."

# LRS Offices

## **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