

# CASE STUDY

## Metro de Madrid transporta la información con VPSX

Una de las más importantes compañías europeas de transporte metropolitano ha implementado VPSX para gestionar las tareas de impresión de sus aplicaciones. Este sistema, que ha reemplazado a uno que había quedado obsoleto, proporciona un mayor rendimiento en la impresión, un mejor soporte técnico, y una solución de gestión de salidas totalmente certificada por SAP.

### ORGANIZACIÓN

La ciudad de Madrid cuenta con una de las más importantes redes europeas de transporte metropolitano. Inaugurada por el Rey de España en 1919, Metro de Madrid cuenta con 190 estaciones a lo largo de 227 km. de red en continua expansión. La compañía está constantemente mejorando sus sistemas para aumentar la seguridad y el confort de su creciente flota de trenes.

### ENTORNO TECNOLÓGICO

Hoy, Metro de Madrid está reconocido como uno de los Metros del mundo tecnológicamente más avanzados. Desde sus centros de datos, los sistemas de Metro de Madrid coordinan las actividades propias del negocio. El departamento de IT gestiona estos sistemas para asegurar a sus usuarios todas las funcionalidades con la máxima fiabilidad.

Las diversas aplicaciones SAP se ejecutan en servidores Sun Solaris, una

de las principales plataformas de Metro de Madrid. Estos sistemas son utilizados por alrededor de 2000 usuarios. Asimismo, la empresa de transportes cuenta con más de 500 impresoras distribuidas a través de la compañía.

### NECESIDAD DE UN SISTEMA DE IMPRESIÓN FIABLE Y PUNTUAL

A diario Metro de Madrid imprime documentos fundamentales para la compañía. Muchos de estos documentos, como pueden ser facturas, albaranes, nóminas, órdenes de trabajo de mantenimiento e informes de almacén - generados por SAP - deben imprimirse de manera rápida y fiable para que la actividad de la empresa se desarrolle con normalidad. Para Metro de Madrid, el hecho de que la impresión y entrega documental estén aseguradas es un requisito fundamental, no un beneficio añadido.

El anterior sistema de Metro de Madrid cubrió los requerimientos durante años, pero con el avance de la tecnología se quedó corto de prestaciones.

Esta falta de prestaciones podía provocar problemas de negocio como los enumerados a continuación:

- Errores en la impresión que retrasaban los albaranes. Debido a ello no se adquirirían piezas con la



celeridad necesaria y se podían demorar las reparaciones.

- Interrupciones en la impresión de listados de servicios que podían afectar a la organización de turnos de trabajo

- Interrupciones en la impresión de otros listados que suponían para Metro de Madrid el pago de horas extras a los trabajadores que esperaban esos listados.

En Metro de Madrid las interrupciones en la impresión pueden afectar a la marcha general de las operaciones empresariales. Con su anterior sistema este tipo de interrupciones podían permanecer sin ser detectadas en el momento, ya que el sistema no notificaba con antelación la incidencia a los usuarios finales y administradores. Era vital para la compañía implementar una solución que pudiese detectar rápidamente los problemas y que evitase que diversos tipos de incidencias se convirtieran en problemas.

Metro de Madrid reconoció la necesidad de una solución avanzada con un sistema de recuperación de errores robusto y que

garantizase la información sobre la entrega de documentos impresos. Requerían una solución con soporte para IPP (Internet Printing Protocol) y para BIP (bi-directional P/L), así como con notificación automática en caso de incidencia.

Además, Metro de Madrid quería flexibilidad para que sus empleados gestionaran sus trabajos de impresión en el caso en que tuvieran que trabajar de forma deslocalizada. Pero, sobre todo, Metro de Madrid reclamó a los proveedores una mejora sustancial en el servicio de soporte.

## GESTIÓN FIABLE DE LA IMPRESIÓN DE SAP

Tras evaluar varias alternativas para gestionar la impresión de SAP y sus demás sistemas abiertos de impresión, Metro de Madrid escogió VPSX y VPSX/OutputManager de Levi, Ray & Shoup, Inc. (LRS). El resultado de esta decisión comenzó a amortizarse desde el primer momento. Mientras que la instalación y configuración de su anterior software de gestión de salidas se prolongó durante más de 20 días, la solución de LRS estaba instalada en menos de un día

“El proceso de migración a VPSX fue muy fácil y totalmente transparente” comenta uno de los miembros del departamento técnico especializado en SAP, “y cuando se comenzó a trabajar con las salidas de SAP y VPSX, simplemente todo funcionó a la primera”. El mínimo impacto sobre los usuarios finales era también muy importante. “No quieren

*“Desde el primer momento que empezamos a utilizar VPSX se comenzó a ahorrar tiempo. Ya no perdemos tiempo reiniciando impresoras y detectando problemas de impresión, dado que ya no tenemos ese tipo de problemas.” — SAP Technical Staff Member, Metro de Madrid*

saber nada sobre soluciones de impresión para SAP.” añade otro de los miembros del departamento técnico. “Simplemente, el hecho de que no tengan ningún problema es suficiente para ellos.”

La solución VPSX para Metro de Madrid proporciona información en todo momento sobre el estado de los trabajos de impresión y sobre impresoras y dispositivos. Además, el sistema comunica el estado de las salidas a los usuarios de SAP sin necesidad de que abandonen las aplicaciones de SAP con las que están trabajando.

## SOLUCIÓN VPSX

La solución VPSX proporciona una impresión fiable, eliminando retrasos innecesarios o sobrecargas de trabajo para el personal técnico. El personal técnico consiguió un solo punto de control para gestionar la entrega de las salidas de SAP y demás aplicaciones a cientos de impresoras distribuidas.

La solución VPSX benefició de manera inmediata a Metro de Madrid, incluyendo:

- Mayor rendimiento: Una gestión robusta del pool y de las capacidades

proactivas de estados reducen la aparición de problemas de impresión.

- Impresión asegurada: Utilizando VPSX con protocolos avanzados, tales como SNMP, IPP, y BIP los procesos de impresión ya no sufren interrupciones o gastos adicionales en sus procesos empresariales.

- Documentos protegidos: La encriptación en VPSX protege las nóminas y otra serie de documentos confidenciales de Metro de Madrid cuando se imprimen a través de la impresora Xerox Docuprint 75.

- Mayor accesibilidad: Metro de Madrid instaló el software VPSX en una configuración cluster para mejor accesibilidad. Su anterior software no era compatible con cluster.

- Browser Interface: El departamento técnico de Metro de Madrid puede controlar de manera remota VPSX sin necesidad de instalar un software adicional ni abonar una cuota complementaria.

- Servicio de soporte técnico de confianza: Cuando a Metro de Madrid se les plantea alguna cuestión técnica, tienen la plena confianza de que el equipo de soporte técnico de LRS va a solucionarlo rápidamente.

## LRS Offices

### North America

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

### 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

### 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

### 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

Levi, Ray & Shoup, Inc.  
Via Achille Grandi 46  
20017 Mazzo di Rho  
Milano  
Italy

Phone: +39 02 939 06150  
Fax: +39 02 939 09330  
Email: Italy@lrs.com

### Australia

Levi, Ray & Shoup, Inc.  
Level 6, Suite 11  
100 Walker Street  
North Sydney NSW  
Australia 2060

Phone: +61 2 9922 3800  
Fax: +61 2 9922 7600  
E-mail:  
LRSAustralia@lrs.com