

## CASE STUDY

## Miele

Optimale Verwaltung von Druckprozessen  
mit leistungstarkem Output-Management

Ein führender Gerätehersteller benötigte für die Einführung einer globalen Geschäftsanwendung von SAP® ein stabiles Output-Management-System. Er ersetzte seine interne Drucklösung mit der zuverlässigen Output-Management-Software von LRS®. Ergebnis: 30 % weniger Anrufe beim Helpdesk, verbesserter Service für den Endbenutzer und drastische Kosteneinsparungen.



### Das Unternehmen

Miele ist Weltmarktführer im Bereich hochwertiger Haushaltsgeräte, wie z. B. Koch-, Back-, Dampfgar- und Kühlgeräte, Kaffeemaschinen, Geschirrspüler, Wäsche- und Bodenpflegeprodukte. Die Palette umfasst darüber hinaus Geschirrspüler, Waschschleuderautomaten und Wäschetrockner für den industriellen Einsatz sowie Desinfektionsautomaten und Sterilisatoren für die medizin- und labortechnische Verwendung (Miele Professional).

Das Unternehmen wurde 1899 gegründet. Es befinden sich acht Produktionsanlagen in Deutschland sowie jeweils eine Anlage in Österreich, der Tschechischen Republik, in China und Rumänien. Der Umsatz in den Jahren 2010 und 2011 betrug ca. 2,95 Milliarden Euro, wobei das Verkaufsvolumen außerhalb von Deutschland 70% ausmachte. Miele verfügt über seine eigenen Vertriebsgesellschaften und Importeure in über 100 Ländern. Miele befindet sich seit vier Generationen in Familienbesitz und beschäftigt ca. 16.500 Mitarbeiter (davon zwei Drittel in Deutschland). Die Firmenzentrale befindet sich in Gütersloh (Westfalen).

### Zentralisiertes SAP- und Druckmanagement

Seit über 15 Jahren investiert Miele kontinuierlich in Anwendungen von SAP. Miele verwendet für die meisten seiner Kerngeschäftsanwendungen Systeme von SAP, z. B. für das Finanzwesen, die Produktion, den Versand etc.

„Obwohl Mitarbeiter von Miele diese Systeme weltweit einsetzen, laufen fast alle Anwendungen zentral im Datenzentrum in Gütersloh“, erklärt Hartmut Brinkman, Leiter des SAP Competence Center bei Miele. „Im Laufe der Jahre haben wir auf der Basis von nativen Spool-Funktionen des Betriebssystems ein firmeninternes Verfahren für die Verwaltung von SAP-Output entwickelt.“

Das Team um Brinkmann ist über den Betrieb der SAP-Umgebung hinaus auch für die HP-NonStop-Anwendungen (Tandem) des Unternehmens

verantwortlich. Ebenso wie die von SAP-Systemen generierten Dokumente wurden die Dokumente dieser Anwendungen mithilfe von Betriebssystembefehlen direkt an die Drucker gesendet.

### Die Herausforderungen der Globalisierung

Die Verwaltung tausender Drucker in heterogenen Netzwerken ist eine gewaltige Aufgabe, insbesondere in Hinblick auf die Einschränkungen durch betriebseigene Befehle. Die Herausforderungen der Globalisierung haben Miele letztlich dazu veranlasst, in ein geeignetes Output-Management-System zu investieren.

„Unser Team wurde gebeten, eine neue SAP-Anwendung zur Unterstützung des griechischen Marktes einzuführen“, erinnert sich Brinkmann. „Die Anschaffung von DIMM-Karten für hunderte von Unicode-fähigen Druckern hätte nahezu 400 Euro pro Gerät gekostet. Dies war ein entscheidender Faktor für die Entscheidung zur Anschaffung einer Softwarepaketlösung.“

Das IT-Team wertete mehrere Output-Management-Softwarepakete von Fremdanbietern aus. Dazu gehörten sowohl kleine deutsche als auch große internationale Softwareunternehmen. Miele hat sich letztlich für eine Output-Management-Software von Levi, Ray & Shoup, Inc. (LRS) entschieden, die sowohl die SAP-Druckfunktionen als auch die Funktionen der Tandem-Anwendung unterstützt.

Durch die softwarebasierte Lösung von LRS erübrigte sich der Einsatz teurer Hardware zur Datenstromkonvertierung und die Anforderungen an die Netzwerkbandbreite konnten gesenkt werden. Administratoren erhalten so eine zentrale und umfassende Sicht über alle Druckaufträge, Geräte sowie mögliche Ausgabeprobleme. So kann Miele seine Druckerflotte standardisieren.



„Die Software von LRS ist unser universeller Ausgabekanal.. Wir sind weniger mit der Lösung von Druckerproblemen beschäftigt und haben mehr Zeit, unser Geschäft voranzutreiben.“

„Die Software von LRS war die einzige technisch mögliche Lösung“, sagt Brinkmann. „Interne Zahlen zeigen bis jetzt eine Verringerung von Problemtickets der zweiten Ebene um 30 %. So können Kosten von über 35.000 Euro pro Jahr eingespart werden. Wir konnten ebenfalls eine Verringerung bei den druckbezogenen Support-Anfragen der ersten Ebene um 50-60 % erreichen. Der Hauptvorteil besteht jedoch in stabileren Verbindungen zu den Zieldruckern; diese fallen einfach nicht mehr so oft aus.“

### Ein Modell für den weltweiten Vertrieb

Miele führt zur Unterstützung der Vertriebsteams beim Ausbau der Marktanteile ein umfangreiches SAP-basiertes Geschäftssystem ein. Das „globale Vertriebsmodell“ vereint eine Vielzahl von SAP-Anwendungen (CRM, ERP, BW, SCM) und ermöglicht den weltweit tätigen Vertriebsabteilungen einen umfassenden Überblick über ihre Geschäftsabläufe.

„Solch ein System generiert klassische Geschäftsdokumente, wie z. B. Auftragsabwicklungsbelege, Kommissionierungslisten, Tracking-Codes, Rechnungen und Vertriebsberichte“, sagt Brinkmann. Viele dieser Dokumente werden mithilfe von StreamServe-Managementsoftware der OpenText Corporation für die Kundenkommunikation erstellt. „Diese Lösungen arbeiten hervorragend zusammen. Die Software von LRS verarbeitet die gesamte Kommunikation zwischen der SAP-Anwendung, StreamServe und den Zielgeräten.“

Zusätzlich zu den vielen StreamServe-formatierten Dokumenten aus dem Vertriebsmodellsystem enthalten einige der Anwendungen von Miele immer noch fest programmierte Befehle zum Drucken auf alten Geräten von Kyocera. Die intelligenten Routing-Funktionen von LRS überwachen eingehende Datenströme und entscheiden, ob die Dokumente offen an die Kyocera-Drucker weitergeleitet oder die PRESCRIBE-Befehle zum Drucken auf Standard-Bürodruckern in das PCL-Format konvertiert werden.

Die Aufrüstung einer produktiven IT-Infrastruktur mit moderneren Drucksystemen gleicht dem Neubau eines Schiffes während einer Ozeanüberquerung. Durch die Einführung einer Standardschnittstelle für alle Anwendungsdruckvorgänge konnte Miele die Auswirkungen von Datenstrom- und Druckeränderungen auf Benutzer gering halten.

### Zentralisiertes Management – dezentrale Steuerung

Das IT-Team von Miele betreibt die Mehrzahl der Unternehmensanwendungen im Datenzentrum Gütersloh. Mit der Hilfe regionaler Helpdesk-Mitarbeiter in der ganzen Welt sollen regionale Support-Teams dazu befähigt werden, Probleme direkt vor Ort beheben zu können.

„Mit unserem bisherigen System war es nicht möglich, Drucker nach Land, Branche, Status oder definierter Rolle zu sortieren.“, so Brinkmann. „Künftig sollen regionale Support-Zentren in der Lage sein, ihre eigenen Druckvorgänge verwalten zu können. In dieser Hinsicht ist die Lösung von LRS viel weiter entwickelt als die vergleichbarer Konkurrenten. Dies ist einer der Hauptgründe, warum wir uns für die Lösung von LRS entschieden haben.“

Mit der übersichtlichen Webschnittstelle können die Mitarbeiter des Helpdesk von Miele feststellen, welche Geräte offline sind, bei welchen ein Papierstau vorliegt oder bei welchen Papier und Toner fehlen. Sie können dann den Auftrag an einen anderen Drucker senden oder einen Mitarbeiter mit der Lösung des Problems beauftragen. Die Software von LRS versorgt SAP-Anwendungen und Administratoren durch die Verwendung einer durchdachten Feedback-Schnittstelle mit Ausgabedatenstatus in Echtzeit. Mit all diesen Funktionen können die IT-Mitarbeiter von Miele die Effizienz kritischer Geschäftsprozesse maximieren.

### Alle Dokumente – von jedem Ort zu jedem Ort

Wie die meisten Unternehmen ist auch Miele für viele Geschäftsprozesse auf ausgedruckte Dokumente angewiesen. Jedoch nicht alle Ausgabedaten müssen ausgedruckt werden.

Brinkmann weiter: „Die Software von LRS verwaltet Druckvorgänge, aber sie kann noch viel mehr.“ Sie kann drucken, E-Mails versenden und Fax-Server ansteuern. Wir verwenden die Software sogar zum Versenden unserer Dokumente in unser Archivsystem.“ In jedem Fall wird die Art der Dokumentenausgabe durch die Ursprungsanwendung festgelegt und über eine SAP-Standardschnittstelle an die Lösung von LRS weitergegeben.

„Die Software von LRS ist unser universeller Ausgabekanal. Sie sendet Dokumente an jeden benötigten Ort. Dadurch wird die Arbeit für unsere Supportmitarbeiter und unsere Endbenutzer um einiges leichter. Wir sind weniger mit der Lösung von Druckerproblemen beschäftigt und haben mehr Zeit, unser Geschäft voranzutreiben.“