

# BIG BROTHER für die Druckumgebung

Die Stadtwerke Bielefeld haben mit der Software „PrinTaurus Control“ alle Netzwerkdrucker und Druckjobs zentral im Blick.

## Stadtwerke Bielefeld

Bereits seit 150 Jahren versorgen die Stadtwerke Bielefeld ihre Kunden in Ostwestfalen-Lippe mit Energie. Das Komplettangebot heißt heute neudeutsch „Multi-Utility“ und umfasst Strom, Erd- und Flüssiggas, Fernwärme und Trinkwasser. Mit ihren Tochterunternehmen sind die Stadtwerke auch für den Nahverkehr, Entsorgung, Telekommunikationsdienstleistungen sowie Freizeitangebote in Bielefeld aktiv. Über 2.000 Mitarbeiter sind in der Unternehmensgruppe tätig – ein nicht unerheblicher Wirtschaftsfaktor für den Standort.

## Spezifisches Anforderungsprofil

Mit ca. 100.000 Druckseiten täglich ist das Drucken bei den Stadtwerken Bielefeld eine geschäftskritische Anwendung. Ob Abrechnungen und Mahnungen für Energieversorgungsdienstleistungen oder Fahrkarten für den öffentlichen Nahverkehr – diese Dokumente und Belege werden zusätzlich zu den Druckaufträgen aus dem aktuellen Bürobetrieb von rund 1.000 Mitarbeitern intern produziert. In das Netzwerk der Stadtwerke Bielefeld sind 150 Netzwerkdrucker eingebunden, die auf verschiedene Gebäude verteilt sind und über fünf Printserver angesteuert werden. „Wo ist mein Druck?“ oder „Der Drucker druckt nicht“ sind typische Anwenderprobleme, die auch die sechs Mitarbeiter des Helpdesks bei den Stadtwerken Bielefeld bis vor kurzem noch regelmäßig zu hören bekamen. Um die Ursachen zu erforschen und den Fehler im Netzwerk aufzuspüren, musste man sich meist zu Fuß auf die Suche begeben – eine zeit- und personalintensive Tätigkeit. Eine wesentliche Anforderung an das neue Druckmanagementsystem war daher, die Druckumgebung vollständig von einem Rechner aus zu überwachen. Wichtig war weiterhin, dass die Formularsoftware, welche bereits seit längerem für Layout und Produktion vieler Dokumente im Einsatz ist, in die Drucklösung integriert werden konnte.

Die Anwendung bereitet Rohdaten, die aus dem SAP-System stammen, optisch auf und ermöglicht so das Drucken einheitlich gestalteter Formulare. Die Anforderungen dieses komplexen Projektes konnte die AKI-Industrieinformatik GmbH realisieren. Das Würzburger Unternehmen überzeugte mit seiner umfassenden Beratungskompetenz im SAP-Umfeld, der Lösung PrinTaurus Control (PMC) und einem guten Preis-Leistungsverhältnis für Software und Projektabwicklung.

## Die schnelle Info

Eine zentrale Überwachungsmöglichkeit für das komplette Druckmanagement war für die Stadtwerke Bielefeld das wichtigste Ziel bei der Einführung von Print Management Control. Mehr als 20 SAP-Systeme werden in den verschiedenen Unternehmen betrieben. Zum Netzwerk, das sich auf verschiedene Gebäude und das hauseigene Rechenzentrum aufteilt, gehören 150 unterschiedliche Netzwerkdrucker und insgesamt fünf Printserver. Täglich werden ca. 100.000 Dokumente ausgedruckt.

Der Unternehmensbereich ITService betreibt insgesamt 20 SAP-Systeme für die Unternehmensgruppe und weitere Kunden, wie zum Beispiel die Eigenbetriebe der Stadt Bielefeld. Zu dieser Besonderheit des Projekts kam hinzu, dass SAP auf AIX betrieben wird und daher die Notwendigkeit bestand, das Windows-Drucksystem auch in diese sehr komplexe Umgebung zu integrieren. Die Software PTC bietet dem Administrator mit seiner Monitoring-Funktionalität die Möglichkeit, das gesamte System zentral zu überwachen. Tritt an einem der Netzwerkdrucker eine Störung auf, lässt sich sehr einfach eine Umleitung aktivieren, so dass der Anwender seine Ausdrücke an einem anderen Drucker abholen kann. Vom Anwender völlig unbemerkt, sorgt PTC so im Hintergrund dafür, dass alle Prozesse rund ums Drucken reibungslos ablaufen.

### Intensive Tests notwendig

Damit dies alles funktionieren konnte, waren die Spezialisten von AK-Industrieinformatik einige Tage vor Ort bei den Stadtwerken im Einsatz. Das Druckmanagement wurde zunächst im hauseigenen SAP-R/3-Testsystem der Stadtwerke installiert und eingerichtet.

Nach erfolgreichem Test wurden die entsprechenden Drucker auf einem Konsolidierungssystem übernommen und danach auch auf dem Produktivsystem eingerichtet. Der Produktivbetrieb gestaltete sich dennoch als Herausforderung für das Projektteam. Im Test ließ sich das komplexe Netzwerk nicht vollständig darstellen.

Beispielsweise hatte man in der Testumgebung nur einen Applikationsserver, im realen Netzwerk dagegen sind es drei. Die Lösung PrinTaurus Control wurde komplett in die SAP und AIX-Umgebung integriert und Antwortzeiten im System mit Hilfe von Remote Function Calls optimiert. Zusätzlich wurde das vorhandene Archivsystem auch an das Druckmanagement angebunden. Die Druckdaten werden separat ins Archivsystem abgelegt. Das komplette Druckmanagement wird über Windows abgewickelt. Seit August 2003 ist PTC bei den Stadtwerken im Einsatz. Bis Mitte 2004 soll das Drucksystem nun völlig in die Windows-Umgebung integriert und das Projekt damit abgeschlossen sein. Schon heute profitieren Administratoren sowie die Mitarbeiter aus dem First- und Second-Level-Support von den erheblichen Vorzügen des modernen Druckmanagements mit der neuen Software.

PTC sorgt mit seinem zentralen „Single Point of Control“ für mehr Übersicht und Informationen über Drucker und Druckjobs.

Ein Blick auf die grafische Darstellung auf dem Monitor genügt, um zu wissen, welche Störungen bereits aufgetreten sind oder bald auftreten könnten: PTC informiert über Papier und Tonerangel, über Papierstau und andere Druckprobleme. Die Fehler werden bis ins SAP-R/3-System zurückgemeldet. Neue Drucker lassen sich vom Administrator ebenfalls zentral installieren und konfigurieren, was sich in der Praxis als sehr zeitsparend erwiesen hat. Projektleiter René Kaulmann: „Durch das hohe tägliche Druckaufkommen bei den Stadtwerken müssen die vorhandenen Drucker regelmäßig ausgewechselt werden. In der Vergangenheit war dies mit erheblichem Mehraufwand für Installation und Konfiguration verbunden. Mit PTC ist der Druckerwechsel nun sehr effizient möglich. Man spart sich nun vor allem die langen Laufwege.“



**AKI GmbH**  
Berliner Platz 9  
97080 Würzburg

Tel. +49 (0) 931/3 2155-0  
Fax +49 (0) 931/3 2155-99  
[www.aki-gmbh.com](http://www.aki-gmbh.com)