

Avon: Perfektes Aussehen – auch beim Drucken



Überblick

■ Die Aufgabe

Aufbau einer kompletten Lösung für schnellen, qualitativ anspruchsvollen Einzelblatt-Druck im zentralen Avon-Druckshop in München mit einem jährlichen Druckvolumen von etwa 17 Millionen Seiten für mehrere Länder zur Steuerung und Abwicklung unternehmenskritischer Lieferprozesse

■ Die Lösung

Einsatz von fünf IBM Einzelblatt-Drucksystemen – zwei IBM Infoprint 2000 AFP und drei IBM Infoprint 2105ES – unter der Steuerung von IBM Infoprint Manager für AIX auf der Basis von IBM @server pSeries 630. IBM Infoprint 4000 und IBM Infoprint 62 für Endlosdruck

■ Die Vorteile

Optimale Performance und hohe Zuverlässigkeit der Druckprozesse in einem unternehmenskritischen Umfeld. Hohe Flexibilität bei der Gestaltung komplexer Druckanwendungen. Vermeidung von Investitionen und laufenden Kosten für die Drucknachbereitung. Verbesserter Kundendienst durch 24-Stunden-Lieferservice.

The Company for Women

Avon ist mit seiner nahezu universellen Bekanntheit und seiner weltweit rund 4,4 Millionen Beraterinnen das Top-Unternehmen für den globalen Direktvertrieb von Kosmetika und Schönheitsprodukten. Von Berlin bis Bangkok, von Reykjavik bis Rio kennt man die Marke 'Avon'. In mehr als 140 Ländern besuchen Avon-Beraterinnen regelmäßig ihre zahllosen Kunden. In den USA gibt es rund 500 000 selbständige Beraterinnen – in Deutschland etwa 80 000, die rund 3 Millionen Kundinnen betreuen. Sie präsentieren attraktive und erschwingliche Kosmetika, Hautpflegeprodukte, Düfte, Wäsche und Schmuck.

Avon hat immer gewusst, dass zu guten Geschäften gute persönliche Beziehungen gehören. Das drückt sich auch in seinem Anspruch aus, 'das Unternehmen zu sein, das die Bedürfnisse der Frauen nach Produkten, Service und Selbstverwirklichung am besten erfüllt' – the Company for Women. Dass an der Spitze dieses Konzerns eine Frau steht, ist fast selbstverständlich. Und dass dieses Unternehmen, in dem sehr viele Frauen im Management 'das Sagen' haben, damit äußerst erfolgreich ist, beweisen die Zahlen: Auf über 6,8 Milliarden US-Dollar konnte der Umsatz im letzten Jahr gesteigert werden und die Expansion in neue Märkte, insbesondere nach Osteuropa und Asien, schreitet schnell voran.



Alles für die Schönheit

Die deutsche Avon-Zentrale mit 1 500 Mitarbeiter/Innen im Münchener Norden (Neufahrn) ist sowohl Produktionsstätte von 100 Millionen Kosmetik- und Körperpflegeartikeln (Lippenstiften, Nagellacken, Tubenprodukten etc.) für Europa und Südafrika als auch Vertriebszentrale für den deutschen Markt – und Versandzentrum für Deutschland, Frankreich, Italien, Österreich, die Schweiz und die Niederlande. Über zwei Millionen Bestellungen müssen hier jährlich bearbeitet und Millionen von Artikeln dann möglichst schnell an die Beraterinnen ausgeliefert werden.

Die Beraterin ist das Bindeglied zu den Kundinnen. Sie bestellt für sie und bringt ihnen die Ware nach Hause. Alle drei Wochen läuft bei Avon eine neue Kampagne mit neuen Angeboten, innovativen Produkten und modischen Kollektionen. Die Verkaufsbroschüren werden millionenfach verteilt. Und wenn die Kundinnen darin etwas Schönes finden und das bestellen, wollen sie natürlich schnell bedient werden. „Wir liefern im Normalfall innerhalb von 24 Stunden“, sagt Leonhard Aigner, Director IT Services bei Avon. Das verlangt eine ausgefeilte Logistik. Lieferscheine, Rechnungen, Zahlungsbelege, Versandetiketten und vor allem

Packlisten mit Barcodes müssen gedruckt werden. Sie identifizieren die Aufträge und sind der Wegweiser durch das Versandzentrum. Nur aufgrund der darin codierten und dann auf Displays an den Versandstationen angezeigten Informationen weiß der Versandmitarbeiter, welche Artikel in welches Paket zu packen sind. „Wenn diese Papiere fehlen, kommt der gesamte Versandbetrieb innerhalb von ein bis zwei Stunden zum Stillstand“, sagt Aigner. „Keine Frage: Drucken ist ein unternehmenskritischer Prozess bei Avon.“

Mehr als Kosmetik:

Neue Systemlösung mit IBM

Bis etwa zum Jahr 2000 setzte man bei Avon auf Endlos-Drucksysteme. Sie arbeiteten schnell und zuverlässig, waren aber eher für den Massendruck geeignet – weniger für anspruchsvollere Anwendungen. Vor allem aber verlangten sie eine aufwendige Drucknachbearbeitung: Zusammentragen der verschiedenen Seiten einer Drucksache, Beschneiden, Heften und was sonst noch nötig war. Als dann eine (in D-Mark) millionenschwere Investition in neues Post-Processing-Equipment anstand, fragte man sich, ob es nicht eine bessere Lösung gäbe.

„Wir wollten ein moderneres Drucksystem, das möglichst alle Funktionen in sich vereinigt und flexibler zu handhaben ist. Außerdem wollten wir bei dieser Gelegenheit das Layout unserer Dokumente optimieren, die Druckqualität steigern, vorgedrucktes Papier mit farbigen Logos verwenden, verschiedene Papierarten einsetzen sowie Aufwand und Kosten für die Drucknachbearbeitung vermeiden“, sagt IT-Chef Aigner. Es wurden also ‘Alles-Köner’ gesucht – und gefunden: IBM Infoprint Einzelblatt-Drucksysteme mit der AFP (Advanced Function Printing)-Technologie. Wichtig war dabei, dass sich die neue Drucklösung nahtlos in das IT-Systemumfeld von Avon integrieren ließ. Und das war nicht ganz einfach. Schließlich musste man den Datenaustausch mit dem europäischen Avon-Rechenzentrum in Northampton (England) sicherstellen, das Konzept für die neuen Dokumenten-Layouts umsetzen sowie neue Drucker-Server und das Druckmanagement mit neuer Software – dem IBM Infoprint Manager – implementieren. „Das konnten wir nicht allein. Wir brauchten umfassende Unterstützung. Die fanden wir bei unserem langjährigen Partner IBM. Schon in der Vergangenheit hatten wir die Erfahrung gemacht: Wenn eine komplexe Aufgabe anstand, die Experten der IBM wussten immer eine Lösung“, sagt Ludwig Huber, Manager IT Services and Operations bei Avon.

„Gute Drucker gibt es einige. Wir brauchten eine Komplettlösung aus Hardware, Software, Maintenance und Service – die fanden wir nur bei der IBM“

Leonhard Aigner, Director IT Services,
Avon Cosmetics Deutschland



Ausdrucksvoll: IBM Infoprint 2000 und IBM Infoprint 2105ES

Mit der Installation des Infoprint 2000 Advanced Function-Drucksystem drei Jahre zuvor gehörte Avon zu den Ersten, die dieses leistungsstarke, voll digitale System für große Druckvolumen, insbesondere für unternehmenskritische Anwendungen, nutzen. Es kombiniert hoch entwickelte Hard- und Softwarekomponenten und bietet mit der AFP-Architektur eine flexible Grundlage für die optimale Gestaltung verschiedenster Dokumente mit hoher Druckqualität. Die maximale Druckgeschwindigkeit liegt bei 110 Seiten pro Minute, bei einer Auflösung von 600 dpi und einer Eingabekapazität von bis zu 8000 Blatt aus 6 Eingabefächern.

„Wir erreichen heute eine Output-Geschwindigkeit nahe am Maximum, trotz der äußerst komplexen Druck- und Verarbeitungsverfahren bei Avon“, sagt Huber. Pro Auftrag müssen mindestens 4 verschiedene Dokumente (Packliste, Rechnung mit Zahlungsträger, Barcode-Etiketten und Info-Brief) zusammengefügt und geheftet werden. Mal sind es nur 4, mal sind es 20 Seiten – „sicherlich sehr differenzierte Anforderungen an das System“, meint Huber. Etwa 17 Millionen Seiten sind pro Jahr zu drucken – im Durchschnitt

8 bis 9 Seiten pro Auftrag. Für dieses Gesamtvolumen stehen heute im Avon-Druckzentrum zwei IBM Infoprint 2000 AFP und drei IBM Infoprint 2105ES zur Verfügung. Der Infoprint 2105ES gehört zu den modernsten Seitendruckern der IBM – mit vielen modularen Features zur Papier- und Endbearbeitung, Multifunktionalität (Faxen, Kopieren, Scannen, E-Mail), Connectivity und einer hervorragenden Druckqualität von 1200 dpi. „Wir haben uns für drei dieser Maschinen entschieden, so sind wir flexibler und können auch mal ohne großes Risiko den kurzfristigen Ausfall eines Systems verkraften“, so Huber. Für weitere – eher unkomplizierte – Anwendungen wie den Druck von Inventurlisten oder anderer Reports benutzt Avon weiterhin Endlos-Drucksysteme wie den IBM Infoprint 4000 und den IBM Infoprint 62 (speziell für Etikettendruck und als Backup).

Optimal gestylt – mit komplexer Software

Entscheidend für den Erfolg der neuen Lösung war der stabile und schnelle Datentransfer zwischen den Mainframes in Northampton und den Drucksystemen in München. „Nur wenn diese Kommunikation problemlos klappt, können wir unseren 24-Stunden-Lie-

ferservice halten,“ betont Huber. Die über verschiedene Wege (Internet, E-Mail, Fax, Telefon, Post) einlaufenden Bestellungen werden erfasst, aufbereitet oder online eingegeben und wandern dann direkt an das zentrale Abwicklungssystem in England. Von den dortigen, unter VSE/ESA betriebenen Partitions der Host-Server (IBM @server zSeries) kommen die Druckdaten nach München zurück.

Was sich so einfach anhört, war bei der Umsetzung in die Praxis ein hartes Stück Arbeit. Denn eine Standard-Verbindung für den kontrollierten Druckdatentransfer von VSE via TCP/IP zum IBM Infoprint Manager (also einen VSE-Download) gab es damals noch nicht. Doch auch dieses Problem konnten die Experten der IBM nach einiger 'Tüftelei' lösen. Inzwischen hat sich für Avon diese konzipierte Download-Lösung bestens bewährt – auch bei anderen Installationen.

Aufwendig und schwierig waren auch die Layoutgestaltung sowie die Steuerung der Druckdokumente mit ihren unterschiedlichen Formularen, Etiketten und Aufklebern. Die dazu nötigen 'page definitions' in AFP umfassen etwa 1000 lines-of-code – im Normalfall kommt man mit 50 bis 100 aus.

„Unsere Anwendungen sind sicherlich anspruchsvoll, aber schließlich kommt es auch beim Drucken auf optimales





Styling an", meint IT-Chef Aigner schmunzelnd. Den Empfang der Daten vom VSE-Host und die optimale Steuerung der Drucksysteme gewährleistet der IBM Infoprint Manager für AIX Version 4.1. Er vereint in sich den AFP-Druckertreiber sowie vielfältige Features und intuitive Bedienoberflächen zur Steuerung und Kontrolle der Druckjobs – von der Verwaltung und Optimierung der Druckressourcen über die Verteilung und Planung der Jobs bis zur permanenten Überwachung der Verarbeitungsprozesse mit den Rückmeldungen an den Bediener.

Pflege und Schutz:

IBM @server pSeries

Der IBM Infoprint Manager läuft auf zwei Systemen der IBM @server pSeries 630. Das sind Server mit moderner POWER4-Prozessortechnologie und umfassenden Funktionen zur automatischen Fehler-Diagnose und Behebung. Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit und die leichte Integrierbarkeit der Infoprint-Drucker sind ihre Markenzeichen.

Jeder der beiden Server ist leistungsfähig genug, um alle fünf Drucksysteme zu steuern. Sie sind vollkommen redundant mit gespiegelten Dateien ausgelegt, um im Recovery-Fall sofort einsatzbereit zu sein. Sie stehen in verschiedenen, feuersicheren Räumen, können aber über das Netz jederzeit 'hochgefahren' werden. „Wenn mal ein

System ausfällt, haben wir ja ein wenig Zeit für den Neustart und die Rekonstruktion der Daten“, meint Ludwig Huber. Er macht sich darüber keine Sorgen, denn dass diese 'Cold-Standby-Lösung' problemlos funktioniert, haben schon mehrere Tests bewiesen.

Vitalisierend: Sichtbare Erfolge

Mit ihrer neuen Infoprint-Systemlandschaft sind die Verantwortlichen bei Avon rundum zufrieden. Die Integration der Drucksysteme in das IT-Umfeld ist geglückt. „Die Unterstützung durch die IBM Mitarbeiter war ausgezeichnet. Sie überzeugten durch Kompetenz und Beharrlichkeit – gerade wenn mal Probleme auftraten“, betonen Aigner und Huber übereinstimmend. Die IBM Komplett-Lösung mit ihrer Performance, Verfügbarkeit und Stabilität hat Erfolg. Mit ihr sind Qualität, Zuverlässigkeit und schneller Service im Druckshop und damit die vitalen Prozesse im Versand gesichert. Und nicht zu vergessen: Kosten für das Post-Processing gibt es nicht mehr.

Diese Lösung findet offensichtlich Anklang – schon sind andere Avon-Ländergesellschaften, beispielsweise in Spanien, Ungarn und Brasilien dabei, sie zu 'kopieren'.

„Die integrierte Lösung mit den IBM Infoprint Einzelblatt-Drucksystemen bietet die nötige Performance und Sicherheit für unsere unternehmenskritischen Druckprozesse.“

Ludwig Huber, Manager IT Services and Operations, Avon Cosmetics Deutschland



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo, das e-Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation. On Demand Business und das On Demand Business Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

AIX, @server, POWER4, pSeries und zSeries sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

© Copyright IBM Corporation 2004
Alle Rechte vorbehalten.