



...à propos de la Société

Les Chocolats Camille Bloch S.A. sont implantés à Courtelary dans le canton de Berne, en Suisse. Ils utilisent un AS/400 pour administrer le travail des 170 personnes de l'usine et de 20 autres à distance. L'AS/400 est le principal système informatique de Camille Bloch parce que ses coûts de maintenance sont bas et qu'il est facile à gérer.

Le département informatique est constitué de 3 techniciens AS/400 ainsi que de plusieurs consultants extérieurs. D'autres personnes travaillent également dans ce département, mais elles ne s'occupent pas directement de l'AS/400. Un des problèmes auxquels est confronté le département consiste à savoir comment surveiller les performances de l'AS/400 et assister les utilisateurs.

Le problème est considérable. Avec toutes les tâches que l'équipe IT doit accomplir, il reste peu de temps pour assister les utilisateurs perplexes, régler les problèmes liés aux applications, surveiller les performances du système etc.. **VISUAL Control for Windows** et **VISUAL Support Pro** de Tango/04 apportent une solution simple et efficace.

« Anticiper nos besoins en matériel, identifier facilement les problèmes de performance »

Pierre Reverchon est à la tête de l'informatique chez Camille Bloch. Il était intéressé par **VISUAL Control for Windows** et par **VISUAL Support Pro** parce qu'ils offraient la possibilité d'automatiser beaucoup des tâches de surveillance du système, le libérant pour un travail plus important. « Nous utilisons les applications **Tango/04** pour la surveillance du système. Nous en bénéficions dans la capacité de réaction de notre centre d'information l'équipe d'assistance. Et nous pouvons aussi prévoir nos besoins futurs en matériel, et identifier facilement les problèmes de performance. » dit-il.

« Nous utilisons les applications Tango/04 pour la surveillance du système. Nous en bénéficions dans la capacité de réaction de notre centre d'information l'équipe d'assistance. Et nous pouvons aussi prévoir nos besoins futurs en matériel, et identifier facilement les problèmes de performance. »

Maintenant, l'assistance aux utilisateurs est beaucoup plus simple. Au lieu d'aller voir l'utilisateur ou de se baser sur des explications téléphoniques confuses, Pierre et son équipe font appel à **VISUAL Support Pro** pour obtenir les informations sur le travail d'un utilisateur ou d'un travail batch. Avec **VISUAL Support Pro**, ils peuvent capturer sur le vif l'écran d'un utilisateur (jusqu'à la dernière touche pressée) la zone locale des données (LDA) associée, le

La suite
VISUAL Control Center
a été reconnue et certifiée
IBM Server Proven

Surveiller les performances de l'AS/400
l'assistance aux utilisateurs

La Solution

VISUAL Control for Windows
et VISUAL Support Pro

log du travail, les objets QTEMP, entre autres. Ils peuvent aussi aller voir le code source et utiliser **VISUAL Support Pro** pour exécuter des commandes directement dans le travail capturé, sans devoir l'arrêter en cas de problème. Les tâches d'assistance peuvent être terminées plus rapidement

avec une meilleure communication interne. De plus, l'équipe peut maintenant se protéger contre tout problème de logiciel affectant son système. **VISUAL Support Pro** est là pour aider à résoudre immédiatement ces éventuels problèmes. « **VISUAL Support Pro** nous donne la capacité de réagir » ajoute Pierre Reverchon.

VISUAL Control for Windows est le compagnon de **VISUAL Support Pro**. Il surveille les performances de l'AS/400, de sorte que Pierre et son équipe sont toujours alertés d'un problème potentiel de performance avant qu'il ne devienne critique. En utilisant une interface graphique, **VISUAL Control for Windows** montre tous les paramètres vitaux sur un simple écran micro : utilisation de la CPU, temps de réponse, fautes de pages, nombre de travaux, travaux consommant le plus de CPU, etc. Un simple double click sur n'importe quel graphique permet d'approfondir l'information. Avec **VISUAL Control for Windows**, l'équipe de Camille Bloch peut à tout moment contrôler instantanément l'état de l'AS/400, depuis n'importe quel micro local ou distant.

VISUAL Control for Windows permet également à Chocolats Camille Bloch d'analyser les données historiques de performance de l'AS/400, en utilisant le logiciel complémentaire **Graphical Analyzer**. Il est ainsi facile d'analyser les tendances d'utilisation antérieures et de prévoir alors les tendances futures, afin d'anticiper les besoins en matériel et de définir les problèmes de performance.

Pour obtenir plus d'informations sur **VISUAL Control for Windows**, **VISUAL Support Pro** ou sur les autres produits de Tango/04, appelez le 01 40 90 34 49 ou envoyez un e-mail à contact@tango04.net ou encore consultez le site web : www.tango04.fr