

## ...sobre la Compañía

Transamerica Real Estate Tax Service es la empresa más destacada en EEUU de servicios financieros en la industria de la hipoteca y maneja más cuentas que todos sus competidores juntos. Transamerica desarrolla y comercializa los productos tecnológicos más avanzados y las soluciones más innovadoras para ofrecer el mejor servicio a sus clientes en los EEUU, Canadá y Puerto Rico.

### Transamerica, proveedor líder en servicios financieros

Desde su creación en 1935, Transamerica Real Estate Tax Service ha invertido en la más moderna tecnología, ofreciendo a sus clientes datos rápidos, completos y fiables. Hoy en día trabajan con unas 50 aplicaciones hospedadas en tres plataformas, y escritas en cuatro lenguajes de programación.

***“Hemos desarrollado aplicaciones de AS/400 a medida, para dar a nuestros clientes la flexibilidad que necesitan”***

La oficina central de Transamerica Real Estate Tax Service en Dallas, Texas, ha desarrollado y apoyado estas aplicaciones. Actualmente, Transamerica tiene 6 AS/400s, 1 Mainframe y unos 50 servidores NT, aunque ya han empezado un proyecto de 3 años para convertir las aplicaciones Mainframe en AS/400. Más de 40 programadores desarrollan y mantienen las aplicaciones AS/400, escritas en RPG y Cobol.

Chris Coffey es Analista Programador, con 8 años de experiencia en AS/400. Según Chris, Transamerica desarrolla aplicaciones para ofrecer a sus clientes flexibilidad y personalización. Una solución que no hubiera sido desarrollada por ellos mismos nunca sería capaz de ofrecer el nivel de servicio que ha hecho que Transamerica sea la empresa más destacada en su campo.

***“Con VISUAL Debugger for Windows, las caídas de aplicaciones se han reducido gracias a la capacidad de diagnosticar, depurar y solucionar problemas en los trabajos de producción”***

Chris y el resto del equipo de desarrollo y de soporte técnico de las aplicaciones identificaron la necesidad de mejorar aún más y modernizar el desarrollo y la gestión de sus aplicaciones en AS/400, en concreto al hacer pruebas y depurar. También habían identificado que sus programadores perdían mucho tiempo cuando los usuarios finales llamaban directamente para comunicar problemas de aplicación. El diagnóstico del problema por teléfono era muy complicada, y a menudo no es que hubiera un problema, simplemente era una confusión del usuario.

## El Problema

La mayoría de aplicaciones son críticas y cualquier caída puede comportar penalizaciones económicas para Transamerica, a la vez que una pérdida de ingresos, prestigio y credibilidad.

## La Solución

Diagnosticar y resolver problemas en aplicaciones críticas con VISUAL Debugger for Windows

Además, algunos programadores trabajan “virtualmente” desde casa o desde otros lugares. Viajar para visitar a los usuarios para diagnosticar un problema era demasiado costoso. Como dice Chris: “necesitábamos algún sistema para averiguar fácilmente lo que sucedía en el trabajo de un usuario final”.

Decidieron estudiar los productos disponibles en el mercado. Transamerica ha sido cliente de Softlanding durante 4 años, utilizando el producto de gestión de cambios TurnOver para controlar todo el desarrollo de las aplicaciones en AS/400, y fue Softlanding quien recomendó el nuevo VISUAL Debugger for Windows de Tango/04.

### VISUAL Debugger for Windows

VISUAL Debugger for Windows es un producto gráfico para el AS/400 que permite depurar y solucionar problemas de aplicación en producción y desarrollo, y que ofrece asistencia instantánea a usuarios remotos. Forma parte de la suite Enterprise Problem Solver, que incluye productos para alertar a los técnicos de los errores de aplicación críticos.

Los directivos de Transamerica pidieron a Softlanding Systems una demo online, sin ningún cargo. Les impresionó la gran funcionalidad que VISUAL Debugger for Windows podía ofrecerles, superando sus expectativas iniciales.

Chris explica: “en un primer momento, nos sentimos un poco abrumados por las opciones del producto, pero enseguida vimos la gran utilidad de acceder al Diccionario de Datos. La mayoría de nuestros programas tratan con la manipulación de grandes ficheros planos y la capacidad de ver todo el Diccionario de Datos nos ahorra mucho tiempo, junto con la habilidad de visualizar variables en el código fuente para ver sus valores. La segunda cosa más importante para nosotros es la facilidad de establecer diferentes tipos de puntos de interrupción, y de ver la Lista de Variables porque podemos determinar fácilmente el registro que podría estar causando un problema.”

### Depure cualquier trabajo, en cualquier momento y en cualquier sitio

Según Chris, otra característica apreciable es poder visualizar sesiones remotas de usuarios finales sin moverse de su oficina. La función de captura de pantalla de VISUAL Debugger permite a los analistas o a los programadores “virtuales” ver exactamente qué es lo que el usuario final está viendo en su pantalla cuando aparece el error. En muchos casos los problemas de aplicación pueden diagnosticarse y solucionarse de esta forma.

Si se necesita información más detallada, VISUAL Debugger permite a los analistas iniciar una sesión de depuración inmediatamente en cualquier trabajo interactivo o batch. También facilita información interna de los trabajos como los contenidos de la LDA, la lista de bibliotecas, QTEMP, y más.

Chris describe cómo esto ha mejorado la productividad. "El uso de la captura de pantalla del producto ayuda a nuestros desarrolladores y analistas de sistemas de mercado a investigar problemas mucho más fácil y rápidamente. Antes habrían tenido que dejar su oficina algunas veces para ir a los PCs de los usuarios finales para monitorizar como el usuario procesa sus órdenes. Esto, en cambio, ahorra tiempo y muchas posibles confusiones."

Además el servicio ofrecido a los usuarios finales y a los clientes mejora, cosa que es vital para una empresa como Transamerica que depende de la calidad de los servicios de información.

### **La potencia de solucionar problemas en trabajos activos**

Pero VISUAL Debugger for Windows ofrece más que eso, también tiene la capacidad única de solucionar problemas en trabajos en ejecución. Como explica Chris, "tenemos múltiples aplicaciones y usuarios trabajando con los mismos archivos. A veces si el trabajo de un usuario encuentra un problema puede tener un efecto en cadena, deteniendo operaciones para otras aplicaciones. Normalmente cuando esto sucede es debido a un archivo con datos equivocados desde una fuente exterior o una entrada de datos incorrectos.

*"El ahorro en los costes operacionales desde que utilizamos VISUAL Debugger ha más que cubierto el coste del producto. Y sobre todo, Transamerica ha sido capaz de mejorar aún más los servicios financieros y las soluciones que han hecho que Transamerica sea la empresa número uno en su sector!"*

Este tipo de problema es muy importante. A parte de la frustración de los analistas involucrados, significa horas de caídas de aplicación y, en consecuencia, pérdida de ingresos y credibilidad por parte de Transamerica y sus clientes. Chris nos da más detalles:

"Muchas veces contamos con fechas límite para ciertos procesos, que si no se cumplen, pueden convertirse en un gasto muy grande para nosotros porque pagaríamos todos los cargos de retraso asociados con la transacción. Con VISUAL Debugger, en lugar de tener que cancelar los programas y tener que empezar a buscar entre enormes logs de trabajos, podemos aislar los problemas y a veces hacer las correcciones necesarias en el mismo sitio. Esto nos evita tener que volver atrás y recuperar los datos que ya se habían procesado y empezar otra vez desde el principio, perdiendo el tiempo que teníamos asignado para finalizar las tareas. De nuevo, esto nos permite cumplir las fechas límite y nos ahorra pagar costes añadidos asociados con el proceso."

### **Reducir las caídas en las aplicaciones**

¿Cómo funciona? VISUAL Debugger for Windows ofrece a los analistas la opción de capturar cualquier trabajo problemático (interactivo o batch), diagnosticar y depurar el error de programa al nivel del código fuente. Se pueden evaluar y modificar las variables de programa, y se pueden ejecutar y entrar mandatos en trabajos específicos para solucionar problemas. Por ejemplo, los detalles del trabajo como la lista de bibliotecas o los contenidos de la QTEMP pueden cambiarse. Una vez se ha corregido el trabajo, se puede volver a procesar rápidamente, y en muchos casos sin necesidad de cancelarlo.

Pero, ¿qué pasa si no hay ningún código fuente disponible? Como muchas empresas, Transamerica sólo tiene fuentes en la máquina de desarrollo, por tanto la depuración al nivel de fuente en los sistemas de producción normalmente no es posible. El mapeo remoto del código fuente de VISUAL Debugger for Windows, en cambio, sí que lo permite, ya que cuando se depuran objetos en la máquina de producción, el código fuente puede mapearse de manera inteligente desde el sistema de desarrollo.

### **Herramientas Gráficas de Desarrollo de Aplicaciones**

VISUAL Debugger for Windows también ofrece características de depuración tradicionales para desarrollar y mantener el código, como pueden ser los puntos de interrupción, la monitorización de variables, etc. La productividad de los programadores de Transamerica ha mejorado con estas herramientas de desarrollo tan avanzadas.

"Con el Navegador de Programas, el Diccionario de Datos y la colorización del código fuente y otras características avanzadas, nuestros programadores son mucho más eficaces. Y establecer puntos de interrupción es fácil: ¡sólo hay que marcar y hacer clic!"

### **Menos caídas, más alta disponibilidad de software, mejor servicio**

Los usuarios de los recursos informáticos y los clientes ahora reciben mejor soporte con VISUAL Debugger for Windows y las caídas de aplicaciones se han reducido gracias a la capacidad de diagnosticar, depurar y solucionar problemas en los trabajos de producción. Los costes operacionales desde que utilizamos VISUAL Debugger han más que cubierto el coste del producto. Y sobre todo, Transamerica ha sido capaz de mejorar aún más los servicios financieros y las soluciones que han hecho que Transamerica sea la empresa número uno en su sector.

Para más información sobre **VISUAL Debugger for Windows, Enterprise Problem Solver** o cualquier otra solución de software para iSeries de Tango/04, contacte con:

Tango/04 Computing Group  
<http://www.tango04.com>  
Tel: 34 93 274 0051

América Latina  
Barcelona/04 Computing Group  
<http://www.barcelona04.com>  
Tel: (54 11) 4774-0112