

Estar inmediatamente alerta de todos los errores que pueden presentarse en una aplicación AS/400 compleja

VISUAL Message Center

...sobre la Compañía

Con un AS/400 modelo 620 en su sede de Lyon, y trescientos usuarios repartidos en dieciocho sucursales, la empresa Emile Maurin es uno de los más importantes proveedores de artículos industriales de Francia desde 1871. En su extenso catálogo de productos de más de cien mil referencias encontramos desde un simple tornillo hasta la maquinaria metalúrgica más compleja.

Si bien Maurin cuenta con un equipo de programadores expertos, las aplicaciones de gestión comercial y financiera tienen una complejidad muy alta, y no están exentos de que un error pueda interrumpir el servicio a sus usuarios internos o de atención al público. Como la compañía ha recibido hace poco la certificación ISO9002 por los standards de calidad que ha demostrado, es necesario mantener esas aplicaciones funcionando continuamente. El problema era, entonces, contar con las herramientas que permitieran detectar inmediatamente de fallos en las aplicaciones y resolverlos enseguida.

"Al poco tiempo de instalarlo, descubrimos un error en un programa, y pudimos resolverlo incluso antes de que el usuario llamara al Departamento Informático."

VISUAL Message Center al rescate

Frank Bougis, el Responsable de Operaciones de Maurin, comenzó a buscar esas herramientas, y se puso en contacto con Tango/04 para probar VISUAL Message Center, el producto de monitorización automática de mensajes. Con él, cualquier error que reciba un trabajo interactivo se captura instantáneamente y se envía al Operador o a una consola en entorno Windows para su rápido diagnóstico. La instalación fue un éxito: "al poco tiempo de instalarlo, descubrimos un error en un programa, y pudimos resolverlo incluso antes de que el usuario llamara al Departamento

Frank puede evitar ahora que los usuarios se olviden de reportar errores y que un pequeño fallo cause un problema grave en un cierre o descuadre las bases de datos. VISUAL Message Center puede redireccionar los mensajes a múltiples destinos, como ser la cola de mensajes del operador del sistema (QSYSOPR), un teléfono móvil, por e-mail, etc. Incluso, dependiendo de la hora del día, la acción a tomar es diferente. "Durante el día los mensajes se reciben en la consola gráfica del producto, en cambio por la noche los mensajes se envían al teléfono móvil del operador nocturno." También es posible programar una acción específica, como ejecutar un mandato o mostrar un documento de ayuda para resolver el problema, basándose en el código de error, el sistema, u otros parámetros.

La automatización en la resolución de problemas se complementa con los otros módulos de resolución de problemas de Tango/04: VISUAL Support y VISUAL Debugger for Windows, integrados en VISUAL Message Center. *"La automatización en la solución de los errores es total. Ni bien detectados, se pasan al encargado de la aplicación que puede resolverlo directamente en el trabajo del usuario, ya sea viendo lo que éste está haciendo o depurando su trabajo y solucionando el error"*.

En resumen

Con VISUAL Message Center, la gestión de operaciones mejoró notablemente y todos los errores se notifican y resuelven rápidamente. *"Ya no tengo que preocuparme de lo que están haciendo los usuarios. VISUAL Message Center es mi inspector personal y me siento más tranquilo gracias a él."*