



iSeries SupportAgent

Powered by VISUAL Support Pro



Technischer Support ist der Schlüssel für ein gut funktionierendes Unternehmen. Verbessern Sie Ihre Technische Abteilung und das ganze Unternehmen wird davon profitieren.

Mit dem OS/400 Support Agent können IT-Support Mitarbeiter von jedem beliebigen Standort jeden OS/400 Job überprüfen und bekommen die dazu relevante Jobinformation angezeigt. Batch- oder interaktive Jobprobleme können in Rekordzeit und höchst effizient erkannt und gelöst werden.



Ein Benutzer hat ein Anwendungsproblem



Ein IT-Mitarbeiter wird unverzüglich durch das VISUAL Message Center informiert



Der IT-Mitarbeiter navigiert die interne Jobinformation von einem externen Computer und diagnostiziert das Problem



Der IT-Mitarbeiter löst das Problem an seinem Arbeitsplatz



Der Benutzer kann zufrieden weiterarbeiten

IT-Mitarbeiter können kritische Jobs in Real-Time korrigieren ohne Neustart der Anwendung. Dadurch werden Wiederanlaufprozesse vermieden, die sonst Stunden dauern würden. Eigenschaften wie die Erfassung über einen Remote Screen, Source Code Debugging und die Befehlseingabe on-the-job (auch auf laufenden Batch Jobs) machen den OS/400 Support Agent zu einem einmalig dynamischen Problemlösungs-Produkt.

Technischer Überblick

Erfasst jeden Interaktiven oder Batch OS/400 Job. Nutzt die einmalige Möglichkeit, auf interne Jobinformation zuzugreifen und diese zu bearbeiten, um Probleme zu erkennen und zu lösen.

- Bildschirmerfassung, Interne Job Information und Befehlseingabe**
 Die aktuelle Benutzeransicht kann bis zur letzten Eingabe eingesehen und dann über ein externes Benutzer Keyboard kontrolliert werden (nur für interaktive Jobs). Weitere Funktionen sind: Ansehen der Job Logs, Bearbeiten der QTEMP und LDA Inhalte, dynamische Anpassung der LBLST uvm... Überwacht Objekte mit Darstellung der internen Programmaufrufe und führt OS/400 Befehle zur unmittelbaren Problemlösung aus.
- Anwendungsinformation**
 Überwacht Drucker, Bildschirm und Datendateien (inklusive der Parameter und aktuellen Werte für OPM Programme)
- Debug Information**
 Überwacht den aktuell laufenden Source Code und Eigentümer Informationen, führt Identifikationsbescheinigungen um OPM und ILE Programme aus. Ruft Source Codes aus jedem Systemobjekt, Service Programm oder ILE Modul ab. Kontrolliert und überwacht variable Werte zur Problemlösung.
- Datadictionary**
 Zeigt variable Werte, Indikatoren, Feld und Unterfeld-Werte, Drucktyp und Hexa Support mit Anzeigen/Verbergen/Verweisen. Der Source Code ist nicht erforderlich.
- Programm Navigator**
 Transparente Darstellung der Programmstruktur und Programmabrufe. Dadurch werden komplexe Programmabläufe verständlicher. Die Fan-Out-Tree-Technologie zeigt alle Referenzen eines Programms.
- Startet eine Debugging Session**
 Ermöglicht das sofortige „Debuggen“ eines laufenden Jobs. Hierzu ist allerdings eine weitere Komponente (VISUAL Debugger für Windows) notwendig.

distributed by



Tel. +49 (0)6184 9503-0
 Fax: +49 (0)6184 9503-33
 info@keos.de
 www.keos.de

iSeries Support Agent ist Teil des VISUAL Message Centers, eine Tango/04 Lösung für Unternehmen zur besseren Kontrolle ihrer Systeme und Anwendungen, Performance Optimierung und Kostenreduzierung.

Für weitere Informationen zum VISUAL Message Center oder weitere Tango/04 Lösungen, besuchen Sie die Homepage www.tango04.com



tango04
 Computing Group

Solutions for Advancing People