

**En bref**

*PeekPlus est un progiciel natif i5/OS, OS400, permettant une parfaite prise en charge des problèmes utilisateurs rencontrés sur vos applications natives. PeekPlus est également un outil très efficace pour les équipes de développement, programmeurs ainsi que les personnes en charges des formations utilisateurs.*

**LE CONTEXTE**

PeekPlus est un outil d'une efficacité rare et devrait être intégré sur tous les systèmes, tellement son efficacité est remarquable. Les responsables de supports utilisateurs, hotlines, services formations, développeurs, peuvent à tout moment consulter un écran d'un utilisateur connecté sur n'importe quelle application. Il est également possible de converser en mode « chat » avec l'utilisateur si celui-ci, par exemple, est déjà au téléphone. Grâce à ces fonctions simples et robustes, les temps passés à résoudre des problèmes utilisateurs, les temps de diagnostics, les temps de formations et d'interventions sont réduits de façon drastique.

**LES PROBLEMATIQUES ADRESSEES**

- La gestion des hotlines utilisateurs
- Intégrer et former rapidement à de nouvelles applications à distance
- Savoir exactement comment les utilisateurs appréhendent et apprennent à travailler avec vos applications, contrôler son utilisation et intervenir en mode interactif avec lui depuis votre bureau ou qu'il soit sur la terre.
- Débugger rapidement simplement une application, un programme, une transaction.

**LA SOLUTION**

- Peek Plus permet à un utilisateur de visualiser un écran 5250 d'un autre utilisateur. C'est l'outil idéal pour les services de hotline et supports utilisateurs, et un moyen efficace pour faire gérer directement les problèmes d'utilisation applicatifs par vos « super user 's » ;
- Peek Plus est également un outil d'aide à la qualité. Si vous suivez une conversation téléphonique de vos télévendeurs, de vos conseillers, de vos techniciens..., il vous sera possible de suivre également les enchaînements d'écrans et ce qu'ils y font. Vous pourrez imprimer ces écrans, et à tout moment intervenir auprès de votre collaborateur en lui envoyant un message qui sera affiché sous forme de pop up ;
- Pour les développeurs, Peek Plus permet de soumettre, à un autre job, un CL, de visualiser le contenu de QTEMP de l'utilisateur, ses variables d'environnement, de façon à pouvoir débloquer rapidement un problème applicatif ;
- Peek Plus est également un outil très utile pour la réalisation de vos supports de formations, il permet de capturer les écrans, et de les importer simplement dans un document bureautique.

**Le + simple, c'est de l'essayer gratuitement !**

*À la fois spécialistes et polyvalents, nous sommes reconnus pour notre expertise en tant que prestataire de service en ingénierie informatique et développeur. Nos métiers recouvrent la fourniture de systèmes informatiques, la gestion des flux d'informations et l'intégration de nos propres logiciels. Depuis 1995, nous avons conseillé, équipé et accompagné plus de 600 établissements de toutes tailles : collectivités, grands comptes nationaux, entreprises industrielles, sociétés de service. Pour tous ces clients, RBS est une référence.*

Pour en savoir plus sur cette solution,  
rapprochez-vous de votre interlocuteur RBS, ou contactez :

[www.rbs.fr/systemi](http://www.rbs.fr/systemi) - [systemi@rbs.fr](mailto:systemi@rbs.fr)  
Strasbourg - Nancy - Mulhouse - Paris - Lyon - Toulouse - Vannes