



El cumplimiento de estrictos niveles de servicio requería soluciones de gestión de rendimiento que analizaran el pasado, examinaran el presente y predijeran el futuro.

VISUAL ControlCenter:  
VISUAL Control for Windows and  
VISUAL Control Performance Planner

## ...sobre la Compañía

becom Informatiesystemen es el proveedor de soluciones informáticas en más de 2.000 empresas de Holanda, Bélgica y Luxemburgo. becom proporciona soluciones efectivas para dar a sus clientes resultados de negocio tangibles. becom ofrece una alta calidad de servicio a empresas que consideran su infraestructura tecnológica un factor crítico de éxito.

### Tango/04 ayuda a los ASPs a cumplir estrictos SLAs

becom es uno de los mayores Business Partners de IBM en Holanda y proporciona soluciones integradas multiplataforma a usuarios en toda la región del Benelux. Con una base de clientes de más de dos mil empresas, becom es un especialista en eServer ampliamente reconocido en su mercado que afronta el reto de ofrecer soluciones



independientemente de incrementos en la utilización y picos de trabajo. Pero a cambio demandan pruebas claras y fehacientes de que los niveles de servicio están siendo cumplidos

Es por ello que becom se puso en contacto con PST Business Solutions BV, uno de los principales Business Partners de Tango/04 Computing Group. La petición de becom era simple: para poder ofrecer una óptima calidad de servicio, necesitaban una solución de software que analizase métricas de rendimiento iSeries, en el presente, el pasado y el futuro.

*El cumplimiento de estrictos niveles de servicio requería soluciones de gestión de rendimiento que analizaran el pasado, examinaran el presente y predijeran el futuro.*

Esta es la razón por la que becom ha desarrollado una innovadora fórmula de outsourcing para clientes que requieren una alta potencia de procesamiento, pero prefieren no invertir en la adquisición de hardware. Lo que hace diferente la oferta de becom de la mayoría de modelos de outsourcing es que no ofrecen únicamente un paquete de personal y gestión de aplicaciones, como suelen hacer los ASPs. En su lugar, becom suministra poder de procesamiento a cambio de un importe mensual, manteniendo el cliente la gestión de las aplicaciones. Por su parte, becom acepta unos estrictos acuerdos de nivel de servicios (SLA) y es responsable de anticipar y llevar a cabo cualquier upgrade necesario para cumplir estos SLAs sin coste adicional durante toda la duración del contrato, que normalmente es por tres años.

### El Problema

Empresas de rápido crecimiento como Foot Locker Europe, el primer cliente de becom que trabaja bajo este modelo, se benefician de la posibilidad de financiar su inversión en TI a lo largo del tiempo, con la seguridad que siempre tendrán el mayor rendimiento,

Como explica Denis Wolf, Director Comercial de PST Business Solutions, *“becom necesitaba reportes históricos de rendimiento para demostrar el cumplimiento de SLAs, monitorización del sistema en tiempo real para prevenir o solucionar problemas, y herramientas de planificación de capacidad para prever las necesidades de mejora de hardware que le permitan cumplir sus acuerdos.”*

### La Solución

La respuesta fue VISUAL Control Center de Tango/04, una suite de productos de gestión de rendimiento que incluye VISUAL Control for Windows, la consola de monitorización de rendimiento en tiempo real más completa del mercado, con funcionalidades inigualables de alarmas y reportes, y VISUAL Control Performance Planner una solución de planificación de capacidad con funciones de análisis de tendencias y planificación de escenarios.

*“Durante los días laborables normales, los operadores de becom supervisan el rendimiento de los sistemas de manera desatendida. Únicamente cuando ocurre un problema, son avisados por un email enviado por la consola de VISUAL Control for Windows. Desde ella, pueden desplazarse por cualquiera de los medidores gráficos de rendimiento para identificar un trabajo o*

*usuario abusivo o un error interactivo causante de que el sistema caiga por debajo de los niveles aceptables. Pueden tomar el control de la sesión del usuario para solucionar el problema, utilizando VISUAL Support Pro, y continuar las operaciones normales remotamente tan pronto como el problema esté solucionado”, explica Wolf.*

Estas funcionalidades de medición del rendimiento y alerta ayudan a becom a garantizar la calidad de servicio requerida. Al final de cada mes, cuando debe demostrar los resultados a sus clientes, el módulo Reporting System



entra en acción con sus más de 50 reportes predefinidos completamente integrados en la solución. Utilizando un asistente de fácil uso, becom puede crear reportes de utilización de CPU, tiempos de respuesta y disponibilidad de aplicaciones, entre otras muchas variables, que son adjuntadas a un informe y enviadas a los clientes junto a la factura del periodo.

Conforme el uso del sistema crece, becom utiliza VISUAL Control Performance Planner para llevar a cabo análisis de tendencias y anticiparse a las necesidades de upgrade del sistema para mantener los niveles de servicio. “De esta manera becom puede prevenir con meses de anticipación que el espacio en disco deberá incrementarse o deberá añadirse potencia de proceso para poder cumplir con las necesidades del cliente. Pueden planificar sus inversiones y asegurar altos niveles de rendimiento durante años”, dice Wolf.

La implementación de VISUAL Control Center en una empresa que proporciona servicios a cambio de un importe mensual requería, además, una fórmula flexible y creativa para la adquisición del software. Para ello, Tango/04 proporcionó a PST la posibilidad de suministrar el software bajo un esquema de renting. De esta manera el software también se paga en facturas mensuales, como parte de una política de precios especialmente orientada a ASPs.