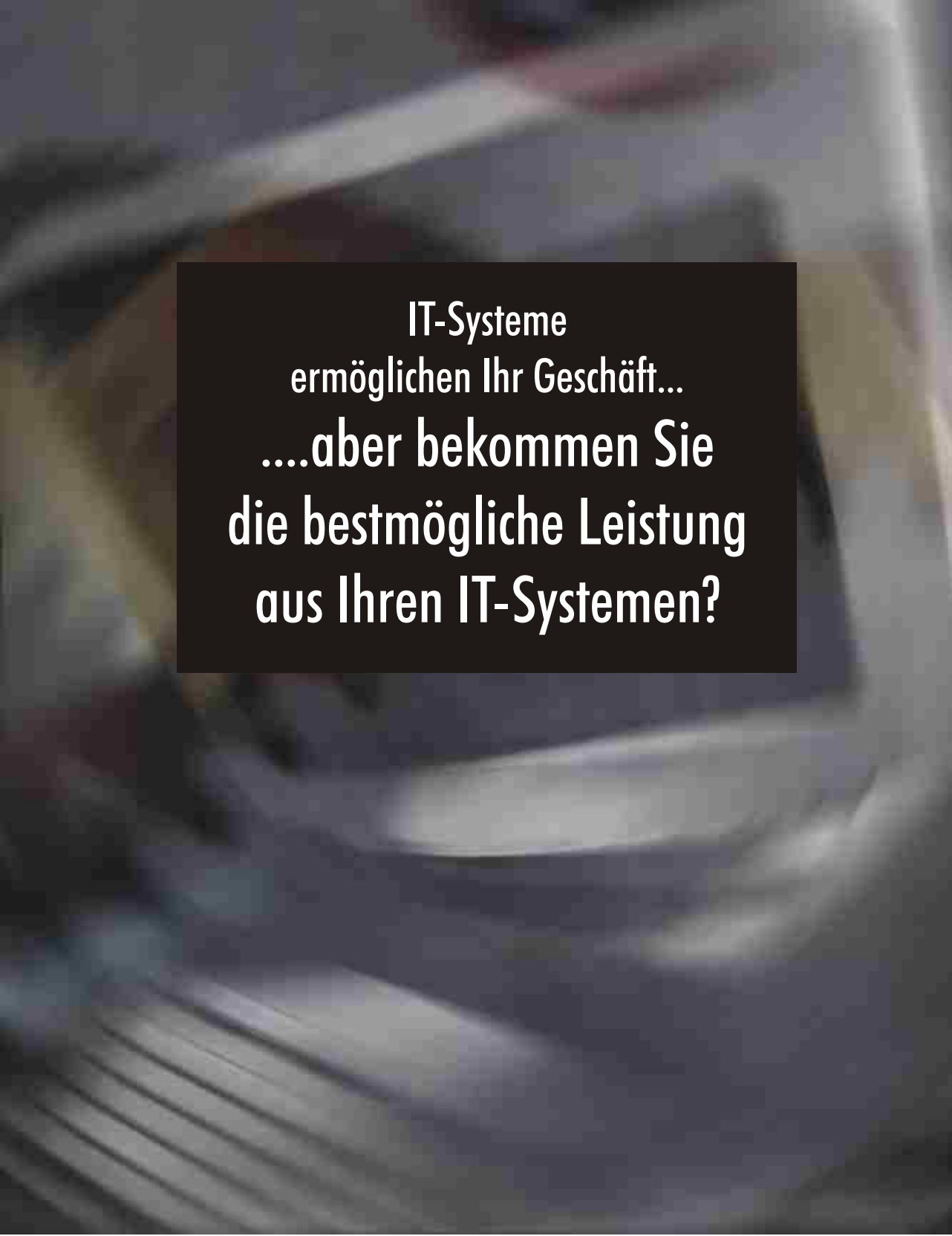


# BSM: Die Zukunft Ihrer IT-Infrastrukturen



Bestmögliche Service Levels  
Gesteigerte Produktivität  
Maximaler Return On IT Investment



**IT-Systeme  
ermöglichen Ihr Geschäft...  
....aber bekommen Sie  
die bestmögliche Leistung  
aus Ihren IT-Systemen?**

## Das Problem

Mehr als je zuvor ist Ihr Unternehmen abhängig von funktionierenden IT-Strukturen. Ihre Anwendungen müssen rund um die Uhr zur Verfügung stehen. Auf Änderungen Ihrer Märkte müssen sie in Echtzeit reagieren. Ihren Kunden müssen sie jederzeit optimale Servicequalität bieten.

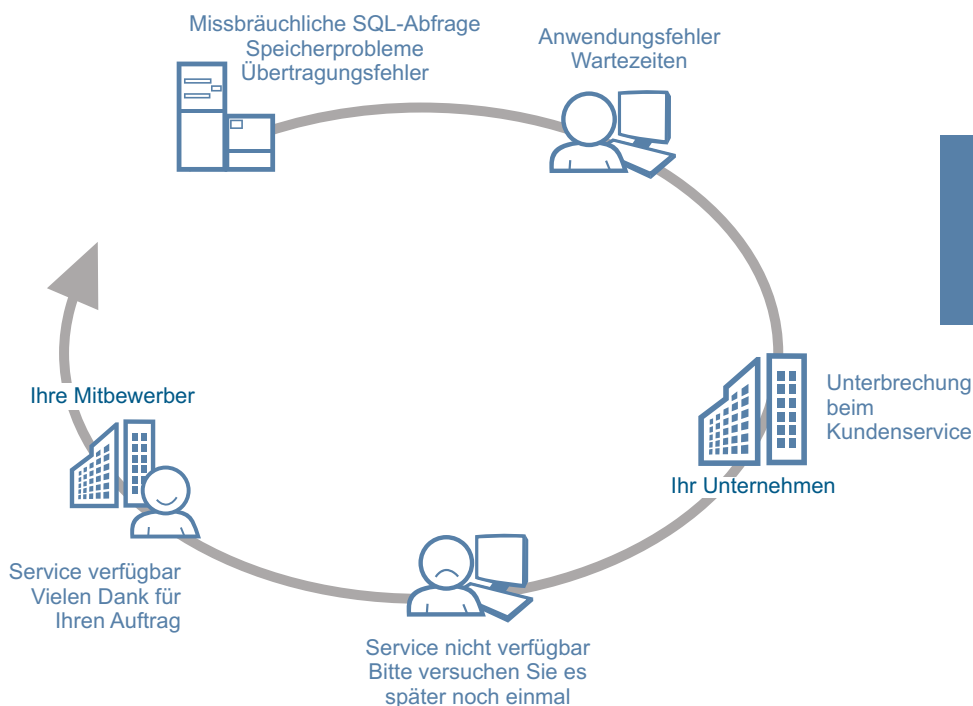
Es ist aber keine leichte Aufgabe, eine Unternehmens-Infrastruktur unterbrechungsfrei zu betreiben. Dazu muss Ihre IT-Abteilung hunderte von Programmen, Komponenten und Anwendern gleichzeitig verwalten. Sie muss mit Störungen rechnen und sie sofort beheben, gleichzeitig Sicherheitsrisiken eindämmen und Performance-Probleme lösen.

IT-Systeme automatisieren Ihre Geschäftsprozesse. Wäre es nicht an der Zeit, Ihr Systemmanagement zu automatisieren?



*“Wenn Firmen nicht in IT investieren, bleiben sie nicht wettbewerbsfähig, verlieren an Glaubwürdigkeit bei ihren Kunden und gefährden ihr Überleben.“*

Gartner Group



**Ein Problem, das zu Geldverlust oder Imageschaden führen kann, muss sich unbedingt aus der Masse von tausenden anderer IT-Ereignismeldungen hervorheben.**

Jede IT-Abteilung erhält täglich hunderte, wenn nicht tausende aller möglichen Ereignismeldungen. Jedes System schreibt hunderte von Fehler-, Warn-, Sicherheits- und Informationsmeldungen.

Wie also:

- jede mögliche Auswirkung erkennen?
- verhindern, dass aus einem kleinen Ereignis ein Riesenproblem wird?
- die zur Lösung benötigte Zeitspanne verringern?
- den Kundenservice ständig verbessern?

### Steigende Komplexität, vervielfachte Probleme

Ein geringfügiger Fehler irgendeiner IT-Komponente kann unvorhersehbare Auswirkungen auf Ihre Geschäftsprozesse haben. Um solche Ausfälle zu verhindern oder ihre Behebung zu automatisieren, muss man Fehlermeldungen oder kritische Ereignisse unmittelbar erkennen.



**System-Management**

**und Unternehmensziele Hand in Hand**



Tango/04 bietet umfassenden Einblick in den Zustand Ihrer kritischen Unternehmensprozesse, priorisiert IT-Probleme nach möglichen Auswirkungen und ermöglicht die einfache Implementierung automatisierter Korrekturen.

## Die Lösung

Tango/04 nutzt neueste proaktive Überwachungstechnologie, die den Status aller IT-Komponenten auf einer einzigen Konsole zusammenführt und den Zugriff auf Informationen über das Internet ermöglicht.

Unsere intelligenten ‚Business Views‘ zeigen die Auswirkungen aller System- und Anwendungsfehler, Performance-Zustände oder Security-Bedrohungen und beziehen sie auf die betroffenen Geschäftsprozesse. In vielen Fällen führt das System automatisch eine Fehlerbehebung durch. Ist ein Eingriff durch den Administrator erforderlich, wird dieser informiert und erhält grafische Ansichten zur Fehlerdiagnose. Mit der Tango/04-Lösung kann er das Problem sofort beheben.

Dank leichter Anwendbarkeit und unserer ‚SafeDeploy‘-Implementierungsmethode erreicht man mit der Tango/04-Software schon nach wenigen Wochen messbare Ergebnisse.

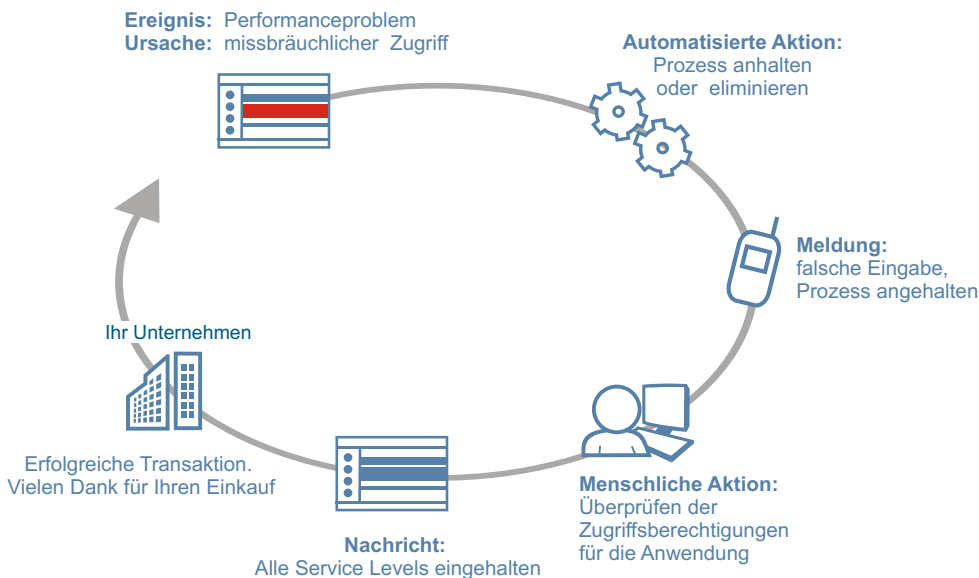


*„Die Tango/04-Produkte erleichtern uns maßgeblich die Administration unserer Serverarchitektur. Wir erkennen potenzielle Störungen bereits im Vorfeld und können eingreifen, bevor die Anwender uns anrufen, weil etwa die Antwortzeiten in die Höhe gehen. Eine echte Unterstützung sind aber auch die ausgefeilten Berichte, die sich mit VMC erstellen lassen. Dadurch wird die Umsetzung der Anforderungen von Basel II beziehungsweise Sarbanes Oxley in den eingesetzten Bereichen erheblich einfacher.“*

Jürgen Schmitt

Director IT

Pepperl + Fuchs



*„Wir können uns gar nicht vorstellen, ohne Tango/04-Produkte zu arbeiten. Wann immer wir Unterstützung benötigten, war sie verfügbar. Und auch die Implementierung erfolgte exakt im Zeitrahmen.“*

Tibor Herzog

IT-Leiter

K&H Bank

### Echtzeitmanagement aller geschäftskritischen Ereignisse

Alle von Ihren IT-Systemen verursachten wesentlichen Ereignisse werden erkannt und bearbeitet. Das Überwachungssystem wird präventiv tätig, behebt eigenständig Probleme oder fordert den Eingriff eines Administrators an. Ereignisse, die ohne Einfluss auf die Geschäftsabläufe bleiben, werden ausgeblendet.

# BSM

Business  
Service  
Management  
mit Tango/04



Überall auf der Welt wächst in den Unternehmen das Verständnis dafür, wie wichtig es ist, IT-Infrastrukturmanagement und Serviceangebot zu verzahnen.

# BSM. Die Zukunft der IT-Administration

Business Service Management (BSM) ist ein neuartiges Verfahren, das auf die Beziehung zwischen den verschiedenen IT-Elementen (Hardware, Kommunikationsverbindungen, Anwendungen, Datenbanken etc.) und den dadurch gestützten Serviceleistungen wie Vertrieb, Kundenservice oder Fakturierung abhebt. BSM schafft erweiterte Spielräume für ein effektives Management der Unternehmensstrukturen in einem von hartem Wettbewerb geprägten Umfeld.

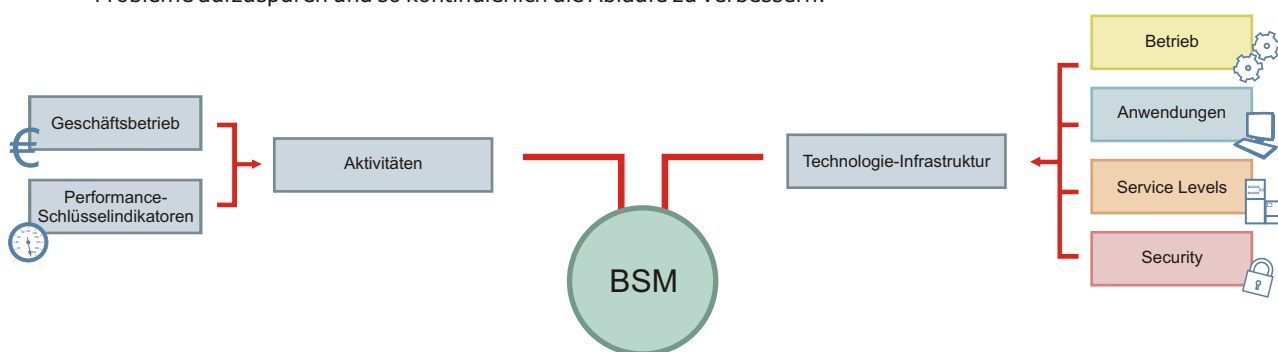
Durch die Fokussierung auf mögliche Auswirkungen für die Geschäftsprozesse statt auf isolierte technische Fragen arbeiten die IT-Mitarbeiter effizienter, können ihren Service verbessern, fundiertere Entscheidungen treffen und Kosten sparen.

Analysen vergangener Zwischenfälle erlauben es Ihnen, Engpässe und wiederkehrende Probleme aufzuspüren und so kontinuierlich die Abläufe zu verbessern.



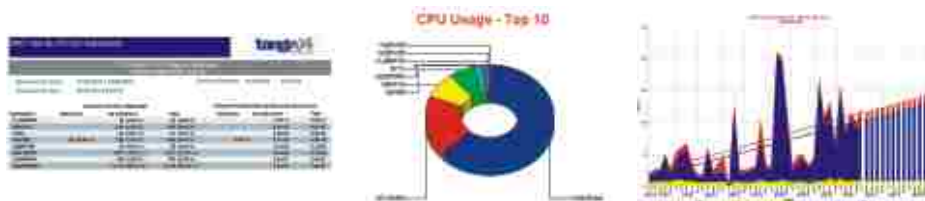
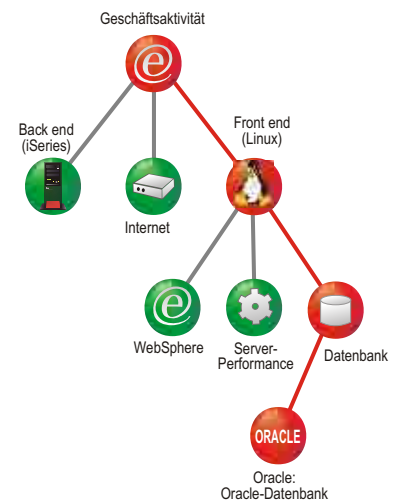
*“Ohne völlig neuartige Management-Tools werden Ihre Infrastrukturen in kurzer Zeit nicht mehr zu administrieren sein.”*

IBM



## Die hochentwickelten BSM-Funktionen von Tango/04

- Analyse der Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb
- Konsolidierte Realtime-Überwachung der lebenswichtigen Systemzustände
- Neue Exklusiv-Technologie für erweiterbare Überwachung
- Schnelle Prozessmodellierung durch intelligente Business Views
- Individuell anpassbare Control Panels
- Durchgehende Überwachung durch synthetische Transaktionen
- Proaktive Kontrolle der Performance-Indikatoren
- Individuell anpassbares, web-basiertes Reporting
- Trendanalysen und Kapazitätsplanung
- Grafische Darstellung der Performancedaten (Konsole, Webportal)
- Effektive Unterstützung für 'Service Oriented Architecture' (SOA, RTI)
- Konsolidierungs- und Virtualisierungsprojekte, ITIL, ISO, QoS



### Fortschrittlichstes Reporting für permanente Optimierung

Echtzeit-Management ist unverzichtbar für die Effizienz Ihrer Administratoren. Genauso wertvoll ist aber auch ein aussagekräftiges Reporting. Es ermöglicht Ihnen die Analyse Ihrer Systeme und bietet so die Gelegenheit, sie zu optimieren. Tango/04 bietet Ihnen aussagekräftige, präzise und umsetzbare Informationen zu Service Levels, Verfügbarkeit, Performance (inklusive Trends und proaktiver statistischer Analyse), eine Rangfolge der häufigsten Fehler, Sicherheitsvorkommnisse, Zwischenfälle, Ursachen und vieles mehr. Die Reports sind individuell anpassbar und entweder im Web-Zugriff oder automatisiert per E-Mail erhältlich.

**Erkennen Sie auf einen Blick Status, Auswirkungen und Ursachen eines Problems**

Management, Abteilungsleiter und Administratoren sehen den Status der kritischen Geschäftsprozesse in Echtzeit. Sie erkennen- lokal oder über Internet - unmittelbar, wie schwerwiegend ein Problem ist und wo die Ursachen liegen.

# Tango/04 Software bietet Mehrwert

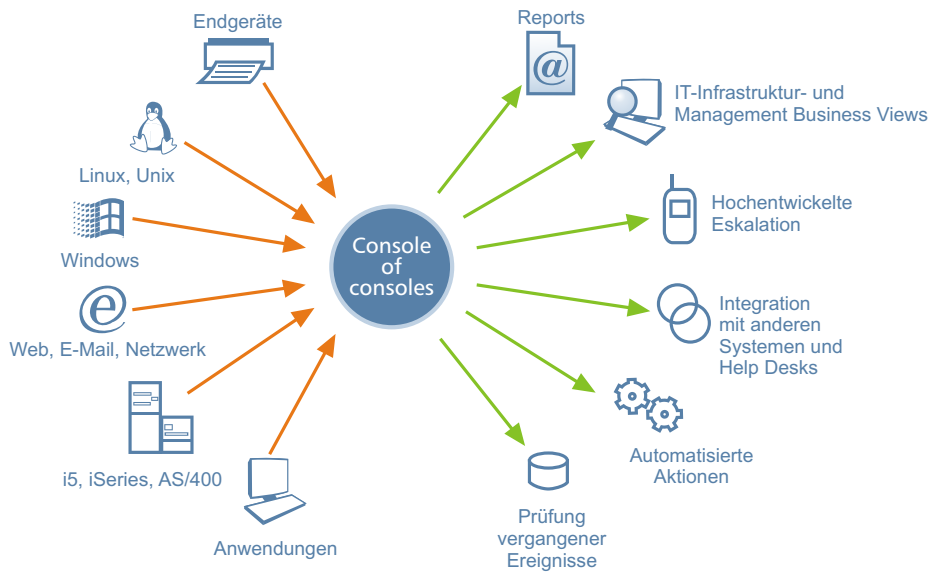


Die Tango/04-Technologie erlaubt unterschiedlichen Unternehmenszweigen eine Darstellung des Zustands der Geschäftsprozesse aus einer nicht-technischen Perspektive.

Ermöglicht wird das durch die Konsolidierung von Meldungen unterschiedlicher Quellen zu gebündelten individualisierten Übersichten.

Die leistungsfähigen Funktionen zur Modellierung, Konsolidierung und Nachforschung von Tango/04 ermöglichen Ihnen bei Bedarf die detaillierte Aufschlüsselung eines Ereignisses. Unwesentliches wird ausgeblendet. So erhalten Sie Schutz vor Störungen und reduzieren zugleich den Zeitaufwand für Überwachung und Problemlösung.

Abgesehen von der unkomplizierten Verwaltung von Ereignissen zeigt Tango/04 die Folgen komplexer Auslastungen und priorisiert die Ressourcenzuweisung nach den Geschäftsanforderungen. Das ermöglicht Ihnen Service Levels "On-Demand".



### Ständige Weiterentwicklung der IT-Service Levels

- Dynamische Abstimmung der System-Performance
- Konstantes Erkennen von Engpässen
- Rechtzeitige Warnungen und automatisierte Problemlösungen
- Historische- und Echtzeitreports über das Erreichen der SLA's
- Diagnose- und Support-Tools
- Durchgehende Überwachung verteilter Prozesse

### Höhere Sicherheit für Daten, Anwendungen und Prozesse

- Überprüfung und Analyse zurückliegender Ereignisse
- Echtzeit-Security-Audit
- Rechtzeitige Benachrichtigung und garantierte Eskalation
- In Einklang mit der einschlägigen Gesetzgebung (Sarbanes-Oxley, HIPAA, Basel II etc.)

### Reduzierung der Verwaltungskosten

- Automatisierung der IT-Administration
- Effizientere Anwenderunterstützung
- Priorisierung von IT-Prozessen auf Basis wichtiger Geschäftserfordernisse
- Konsolidierung von Meldungen und Ereignissen
- Hardware, Anwendungen, Datenbanken, Netze und Diensten
- Integration mit existierenden Überwachungstools, Systemen, Helpdesks



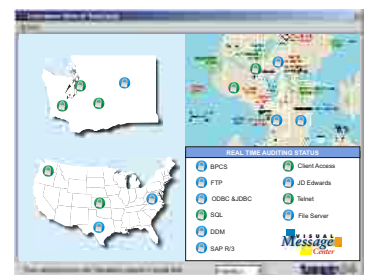
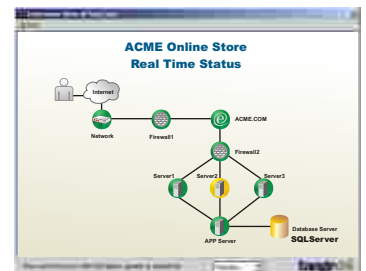
Pierre Fabre

*"Dank Tango/04 haben wir mehr Kontrolle, mehr Sicherheit und reibungslosere Abläufe. Jetzt können wir uns auf neue Projekte konzentrieren."*

Xavier Ordeix

Leiter Organisation und Planung

Pierre Fabre



Management Control Panels bieten maximale Kontrolle

Prozesse, Anwendungen, Endgeräte, Service Levels, Schlüsselindikatoren der Unternehmensleistung: eine minutliche Röntgenaufnahme Ihres Unternehmens.

# Maximaler Return on Investment



Warum erreicht Tango/04, was aufwendige Alternativprodukte nicht schaffen? Unsere Lösungen sind flexibel, einfach zu bedienen und wurden mit Blick auf die Geschäftsprozesse entwickelt. Unsere qualifizierten Geschäftspartner garantieren erfolgreiche Implementierungen. Mit Tango/04 minimieren Sie Risiken und erreichen schnell greifbare Ergebnisse.



Ihr Gewinn:

- **Effizientere IT**

Die Abhängigkeiten zwischen Geschäftsprozessen und IT-Komponenten können dargestellt und so die Folgen von Ausfallzeiten oder Wartezeiten aufgezeigt werden. Anstehende Aufgaben sind so leichter entsprechend der Geschäftsanforderungen priorisierbar.

- **Mehr Verfügbarkeit**

Die tatsächlich störungsfreien Zeiten nehmen zu, weil die IT-Mitarbeiter sich auf zukunftsrelevante Themen konzentrieren können, anstatt sich um Störungen der Infrastruktur kümmern zu müssen, die wenig oder keinen ökonomischen Nutzen bieten.

- **Optimierte HelpDesk Funktionen**

Störungen automatisiert erkennen und an die dafür zuständigen IT-Mitarbeiter weiterleiten. Rechnerunabhängige Visualisierung von Störungen. Unterstützende Tools von Tango/04 ermöglichen die Analyse und Behebung der Störung auch ohne spezielle Betriebssystemkenntnisse. Die Folge ist: IT-Teamkompetenz anstatt Gruppendenken.

- **Zufriedene Endanwender**

Schnelle und effektive Verwaltung der IT-Prozesse erhöht die Produktivität der Anwender.

- **Bessere Kommunikation zwischen IT und Unternehmensleitung**

Tango/04 unterstützt die Verständigung über die gemeinsamen Aufgaben. So begreifen die Bereichsleiter besser, wie die IT ihre Aktivitäten unterstützt, können die Folgen von Änderungen besser einschätzen und fundierte Entscheidungen zur Gewinnmaximierung treffen.

- **Höhere Glaubwürdigkeit der IT-Abteilung**

Tango/04-Lösungen ermöglichen den IT-Abteilungen verständliche, glaubwürdige und überzeugende Darstellungen ihrer Arbeitsergebnisse. Das erleichtert die Freigabe von Mitteln für weitere Investitionen.

- **Und außerdem**

Die Fokussierung von Tango/04 auf Business Service Management maximiert den Wert Ihrer Investitionen und ermöglicht die stressfreie Anpassung an den ständigen Wandel in Geschäftswelt und Technologie.



*“Schnellere Antwortzeiten und Erfüllung der Service Level Agreements zeigten sich sofort. Der Systemdurchsatz erhöhte sich umgehend.“*

Jimmy van Kerkvoorde  
IT-Leiter  
Fortis Bank



*“Früher kam es vor, dass unsere Systeme nachts durch einen Fehler ausgefallen waren. Eine Katastrophe, weil das Neuaufsetzen viel Zeit kostet. Heute sorgt Tango/04 dafür, dass unsere Prozesse laufen. Und wir können ruhig schlafen.“*

Francisco del Río  
Chefanalyst  
Nissan Motor



Passende  
Lösungen  
für Ihren  
Bedarf

Unsere Berater und zertifizierte Partner nutzen die SafeDeploy-Methode von Tango/04, um maßgeschneiderte Lösungen zu implementieren bei jedem einzelnen Kunden. Erfahrungen mit erfolgten Implementierungen werden zeitnah und transparent über unser Kommunikationsnetzwerk weitergegeben.



## Referenzkunden

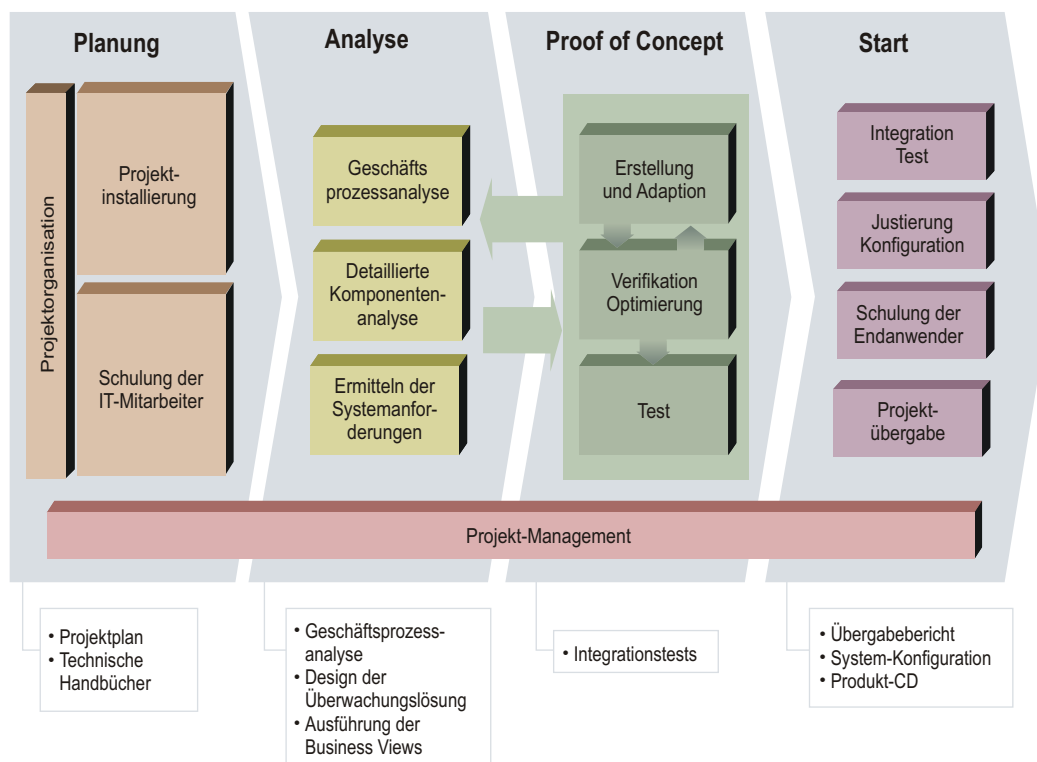
- ABX Logistics
- ADT
- Agfa
- AGRAVIS
- Auchan
- Aviva
- Avnet
- Bacardi
- Bayer
- BBVA Bank
- Bank Boston
- Banque de Luxembourg
- Banque Rotschild
- BHF-Bank
- Boehringer Ingelheim
- becom Informationssysteme
- Borbet
- Bridgestone Firestone
- CIB Bank
- CapGemini
- Certegy
- Coca-Cola
- Carrefour
- Codes & Graefe
- Dole Fresh Fruit
- EDS
- FootLocker
- Fortis Bank
- Fritz Logistik
- ING
- K&H Bank
- Kaiser + Kraft
- Kühne & Nagel
- L'Oréal
- Manpower
- Mapfre Insurance
- Nestlé
- Nike
- Nissan
- Norge Gruppen
- Office Depot
- Pepperl & Fuchs
- Pierre Fabre
- Prada
- Pfizer
- Raiffeisenbank
- Salvesen Logistics
- SCH Bank
- Shell
- Sligo
- Telmex
- TDS
- Universal Music
- Zurich

Während der engen Zusammenarbeit mit unseren Beratern sehen Ihre IT-Mitarbeiter und die Experten aus den Fachabteilungen bereits, welche konkreten Resultate sie erwarten können, noch bevor die Lösung in Gänze implementiert ist.

Sie gewinnen so aus erster Hand wertvolles Know-how, das ihnen hilft, Notwendigkeit und Nutzen des Projekts gegenüber CFO, CEO oder anderen nicht technisch erfahrenen Entscheidungsträgern zu erläutern.

Außerdem erwerben unsere Kunden dabei sehr schnell die benötigten Kenntnisse zur Verwaltung der Lösung und können kontinuierlich Prozessoptimierungen vornehmen.

## Projektphasen und durchzuführende Arbeiten



# Fünf Gründe für die Wahl von Tango/04

Geringe Risiken. Auf Ihr Unternehmen zugeschnittenes Infrastruktur-Management



**Leicht zu bedienen.** Im Unterschied zu größeren IT-Management-Lösungen, die oft Monate oder Jahre für die Implementierung benötigen, lässt sich Tango/04 innerhalb von einigen Wochen und für einen Bruchteil der Kosten installieren.



Offene und flexible Software-Architektur

**Offen.** Sämtliche Tango/04-Produkte werden auf der Basis offener Standards entwickelt. Das ermöglicht Ihnen, weitere Funktionen und Komponenten zu integrieren. Auch die Erstellung neuer Agents für zukünftige Anforderungen ist möglich.

Neueste Technologie



**Elegant und fortschrittlich.** Die Tango/04-Software wurde von Anfang an unter Nutzung neuester Architekturen, Sprachen, Standards und Prozesse entwickelt. Damit bieten wir Ihnen mehr Funktionalitäten und Performance als Legacy-Code-Entwicklungen.



Wir sind spezialisiert auf System-Management

**BSM-Experten.** Tango/04 konzentriert sämtliche Forschungs- und Entwicklungsaktivitäten und alle Dienstleistungen auf die automatisierte Administration von Betrieb, Abläufen, Sicherheit, Service Levels und Geschäftsprozessen.

100prozentige Zufriedenheit. Jetzt und zukünftig.



**Zufriedene Kunden.** Die vielen Unternehmen und öffentlichen Einrichtungen, die weltweit während der letzten Dekade Tango/04-Produkte erwarben, nutzen diese nach wie vor, um ihre Geschäftsprozesse zu beschleunigen. Manche davon haben inzwischen neue Felder für den Einsatz der Lösung gefunden oder fügen weitere Module zur Bearbeitung neuer Aufgaben hinzu. Die Loyalität unserer Kunden und ihr hohes Maß an Zufriedenheit ist die beste Garantie für Sie.



Die Tango/04 Computing Group gehört zu den führenden Anbietern von System-Management- und Automatisierungs-Software. Mit ihrer Hilfe erreichen Unternehmen störungsfreie Abläufe ihrer Geschäftsprozesse, verbessern Service Levels, steigern ihre Produktivität und reduzieren Kosten durch eine intelligente Administration ihrer IT-Infrastruktur.

Tango/04 wurde 1991 in Barcelona gegründet und ist heute ein IBM Premier Business Partner und wichtiges Mitglied der ‚Autonomic Computing‘-Initiative der IBM. Abgesehen von vielfältigen Auszeichnungen durch die Wirtschaft wurden die Lösungen von Tango/04 durch IBM validiert und erhielten die Kennzeichnung IBM ServerProven. Tango/04 hat über tausend Kunden die von mehr als 35 Geschäftspartnern weltweit betreut werden.

## Technologie-Partnerschaften

- IBM Premier Business Partner
- IBM Autonomic Computing Business Partner
- IBM PartnerWorld for Developers
- IBM ISV Advantage Agreement
- IBM Early Code Release
- IBM ServerProven Solution Provider
- Microsoft Developer Network (MSDN)
- Microsoft Early Code Release
- Partnerschaften mit regionalen Beratungsfirmen weltweit

## Auszeichnungen

- Best monitoring product (USA, APEX Awards)
- Product of the Year (USA, Search400.com)
- IBM All Star award, 1997 to now
- Best Performance Product (USA, Midrange Computing Showcase Product excellence)
- IBM iSeries Magazine Honor Roll
- IBM Server Proven certification



SOFTWARE SERVICE

KEOS Software Service bietet seit 1988 effiziente Lösungen für den Aufbau und die Optimierung von IT-Infrastrukturen, insbesondere im Bereich der IBM-Mainframe- und Midrange-Systeme. Unsere Lösungen im Bereich Verfügbarkeitsmanagement bilden den gesamten IT-Workflow, von der Problemprävention, -analyse, -behebung bis hin zu Disaster Recovery Maßnahmen, ab.

KEOS - Ihr kompetenter Lösungspartner für:

- Business-Service-Management
- Service-Level- Beratung (SLA)
- Disaster Recovery Lösungen
- Sicherheitsprüfungen und Reporting
- Systemkonsolidierung

Wenn Sie mehr Informationen zum Thema Business Service Management haben möchten.

besuchen Sie uns: [www.tango04.com](http://www.tango04.com) oder [www.keos.de](http://www.keos.de)

senden Sie eine E-Mail an: [info@tango04.net](mailto:info@tango04.net) oder [info@keos.de](mailto:info@keos.de)



## Tango/04 Produktfamilie

Infrastructure and Business Management	VISUAL Message Center
Service Level Management	VISUAL Control Center
Security Management	VISUAL Security Suite

## Legal Notice

This document and its contents are property of Tango/04 Computing Group or of its respective owners when so indicated. Any use of this document outside the purpose for which it was created is prohibited without the express permission of its owner. Likewise the reproduction of this document, in part or in its entirety, by whatever means, be it physical, optical, magnetic, print, telematic, etc., without the express permission of the owner, is also prohibited. This document may contain technical or typing errors. Any pointers in this publication to external web sites are provided for your convenience only and do not, in any manner, serve as an endorsement of these web sites. The following terms are trademarks of the International Business Machines Corporation in the United States and/or other countries: AS/400, AS/400e, iSeries, i5, DB2, e (logo)@Server IBM®, Operating System/400, OS/400, i5/OS, Microsoft, Windows, Windows NT, Windows XP, the Windows logo and SQL Server are trademarks of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries. Java and all Java-based trademarks and logos are trademarks or registered trademarks of Sun Microsystems, Inc. in the United States and/or other countries. UNIX is a registered trademark in the United States and other countries licensed exclusively through The Open Group. Oracle is a registered trade mark of Oracle Corporation. Other company, product, and service names may be trademarks or service marks of other companies.



**Tango/04 Computing Group**

Avda. Meridiana 358, 5° A-B  
08027 - Barcelona (Spain)  
Tel: + 34 93 274 0051  
Fax: + 34 93 345 1329  
info@tango04.com  
www.tango04.com



Head Office Latin America:

**Barcelona/04 Computing Group SRL**

Avda. Federico Lacroze 2252, Piso 6  
1426 Buenos Aires (Argentina)  
Tel: +54 11 4774-0112  
Fax: +54 11 4773-9163  
info@barcelona04.com  
www.barcelona04.com



Sales Offices:

**Tango/04 USA**

Tel: +1 212 618 1728  
info@tango04.com  
www.tango04.com

**Tango/04 Spain**

Tel: +34 93 274 0051  
Fax: +34 93 345 1329  
info@tango04.es  
www.tango04.es

**Tango/04 France**

Tel: +33 01 40 90 34 49  
Fax: +33 01 40 90 31 01  
contact@tango04.net  
www.tango04.fr

**Tango/04 Switzerland**

Tel: +41 0 22 747 7866  
Fax: +41 0 22 747 7999  
contact@tango04.net  
www.tango04.fr

**Barcelona/04 Argentina**

Tel: +54 11 4774-0112  
Fax: +54 11 4773-9163  
info@barcelona04.com  
www.barcelona04.com

**Barcelona/04 Chile**

Tel: +56 2 234 0898  
Fax: +56 2 234 0865  
info@barcelona04.com  
www.barcelona04.com

**Barcelona/04 Peru**

Tel: +51 1 211 2690  
Fax: +51 1 211 2526  
info@barcelona04.com  
www.barcelona04.com

Consult our list of Certified Business Partners  
on our Web site.

**tango04**  
Computing Group

Solutions for Advancing People

[www.tango04.com](http://www.tango04.com)