



## CUSTOMER SUCCESS STORY

Confrontado com o crescimento do seu parque informático, o ISCTE viu-se obrigado a implementar uma solução profissional de IT Management

*Gerir um parque de 1.150 PCs, utilizado diariamente por cerca de 8.000 alunos, 160 funcionários e 400 professores, não é uma tarefa fácil. Com a implementação do EasyVista, o ISCTE deu um passo importante rumo à optimização da sua infraestrutura tecnológica e à melhoria dos serviços prestados à comunidade do ISCTE.*

O ISCTE, criado em Lisboa em 1972, constitui um caso singular de sucesso no panorama das instituições portuguesas de ensino universitário público.

A qualidade do ensino e da investigação e a sua imagem de credibilidade fizeram com que o ISCTE seja uma das raras instituições universitárias a preencher sempre todas as vagas disponíveis, assegurando igualmente elevadas taxas de empregabilidade aos seus diplomados.

### UM PARQUE DE UTILIZAÇÃO INTENSIVA

Os cursos do ISCTE são frequentados por cerca de 8.000 alunos, com horários entre as 08:00 e as 22:30, nos dias úteis, e entre as 08:00 e as 12:30 aos sábados. Os alunos têm à sua disposição 380 estações de trabalho, estando mais 120 em instalação. Acrescem ainda cerca de 580 para utilização por docentes e funcionários e mais umas dezenas em laboratórios especializados.

Segundo Manuel Menezes de Sequeira, Director dos Serviços de Informática do ISCTE: “Uma das nossas maiores dificuldades era gerir os equipamentos dos laboratórios e das salas de estudo, devido à sua utilização intensiva, que em alguns períodos do ano chega às 24 horas por dia. Com uma utilização deste tipo e uma rotação de utilizadores tão grande, a gestão das configurações, o controlo dos componentes e da localização dos equipamentos assume uma importância crítica. A outra grande dificuldade era a gestão dos equipamentos dos docentes,

### BENEFÍCIOS

*“Antes deste projecto tínhamos apenas uma ideia vaga do número de PC sob nossa gestão e das suas características. Hoje, tudo mudou. E ainda estamos a explorar apenas a superfície do EasyVista. Estou certo de que ele será a ferramenta mais importante no nosso objectivo de implementar as Boas Práticas ITIL e de obter a certificação ISO 20000.”*

**Prof. Manuel Menezes de Sequeira**  
Director dos Serviços de  
Informática do ISCTE

com requisitos de software muito variados, o que punha dificuldades consideráveis no controlo das licenças. A nossa primeira abordagem ao problema foi a criação de um inventário manual, registado em Excel, posteriormente substituído por uma base de dados em MySQL e uma pequena aplicação Web em PHP, desenvolvida pela própria DSI. Estas soluções foram sempre encaradas como provisórias, dadas as suas enormes limitações.

## UMA SOLUÇÃO INTEGRADA

Após vários meses de investigação de alternativas, quer proprietárias, quer em regime de open source, o ISCTE conheceu o EasyVista. “Quando o EasyVista nos foi apresentado, concluímos rapidamente que respondia aos requisitos de gestão do nosso parque. Apreciamos especialmente as capacidades de integração da informação, a interface exclusivamente Web e o facto de integrar, de forma nativa, os processos ITIL”, afirma Manuel Menezes de Sequeira.

O próximo passo foi a instalação no ISCTE de um protótipo do EasyVista, com os módulos Discovery (inventário automático) e Asset Management (gestão de activos). Este projecto piloto permitiu identificar rapidamente a grande maioria dos equipamentos da rede e as respectivas configurações. A partir daí, a decisão de aquisição e a implementação foram bastante rápidas.

Manuel Menezes de Sequeira faz um balanço da experiência do ISCTE com a plataforma EasyVista: “Neste momento temos um inventário do parque actualizado em permanência. Todas as alterações ocorridas nas estações de trabalho são registadas automaticamente e associadas ao utilizador do equipamento. Por outro lado, as decisões de investimento, quer de aquisições quer de upgrade de equipamento, são agora tomadas com base em dados sólidos, e não em estimativas grosseiras, como no passado. Por exemplo, podemos facilmente programar aumentos de memória em máquinas seleccionadas pelo EasyVista, cruzando essa informação com os perfis dos utilizadores e com o grau de utilização do equipamento. Tudo isto representa poupanças importantes para o ISCTE e a prestação de serviços muito melhores aos utentes dos nossos serviços.

## O FUTURO

Com os seus principais problemas já resolvidos, o ISCTE pretende expandir a utilização do EasyVista, em termos de funcionalidades e de número de utilizadores. “Os próximos passos serão estender a utilização do módulo Asset Management à gestão das licenças de software e mudar do actual sistema open source de suporte ao utilizador para o módulo Service Management do EasyVista. No final deste passo deveremos ter 30 técnicos a utilizar o EasyVista. Depois será a vez do Change Management e da integração do EasyVista com os restantes sistemas.”

## EM RESUMO

Dimensão do parque

1.150 computadores de secretária, portáteis e servidores.

Objectivo

- Controlar as características e localização dos equipamentos
- Gerir as instalações de software e as licenças adquiridas
- Possuir dados actualizados para suportar decisões de investimento
- Aumentar a eficiência e a eficácia do apoio ao utilizador
- Reduzir o tempo médio de resolução dos incidentes
- Melhorar a comunicação entre o apoio da 1ª e da 2ª linha

Solução

EasyVista Discovery,

EasyVista Usage,

EasyVista Asset Management,

EasyVista Service Management,

EasyVista Change Management.

## MAIS-VALIAS

- Controlo permanente sobre os componentes e as aplicações
- Relatórios com dados fiáveis para apoiar decisões de investimento
- Gestão mais eficaz dos equipamentos disponíveis
- Melhor disponibilidade do equipamento
- Melhor gestão do ciclo de vida do equipamento
- Utilização para todos os tipos de equipamento, informático ou não
- Integração com sistemas existentes