



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 muito 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