



IVIRTUA

CASE DE SUCESSO

UCS - Universidade de Caxias do Sul

Instituição de ensino superior

Parceria UCS - iVirtua

A parceria firmada entre a iVirtua e a UCS, vem de longa data. Utilizadora das soluções Tz0, desde 2002, quando iniciou o uso das ferramentas, a UCS completa 13 anos como cliente da iVirtua.

Inicialmente, o projeto contou apenas com a aquisição das ferramentas de inventário e distribuição de software da Suíte Tz0 e, ao longo do tempo, com o crescimento da Instituição de Ensino, o projeto passou por uma ampliação, em que os módulos de produtividade, controle remoto, segurança de dados e HelpDesk foram incorporados.



Apresentação UCS

Sobre a UCS

Fundada em 1967, erguida sobre os esforços coletivos da comunidade de Caxias do Sul, a UCS é a mais antiga Instituição de Ensino Superior da região. A Universidade de Caxias do Sul é uma Instituição Comunitária de Educação Superior (ICES), com atuação direta na região nordeste do estado do Rio Grande do Sul, e tem como sua mantenedora a Fundação Universidade de Caxias do Sul.

Entidade Mantenedora - FUCS

A Fundação Universidade de Caxias do Sul - FUCS teve sua origem a partir do Decreto Presidencial nº 60.200, de 10 de fevereiro de 1967, e sua criação resultou do esforço conjunto entre Prefeitura Municipal Caxias do Sul, a Mitra Diocesana de Caxias do Sul e a Associação Cultural e Científica Virvi Ramos.

Hoje, a FUCS firma-se como a mantenedora das seguintes entidades: **Universidade de Caxias do Sul (UCS)**, **Centro Tecnológico Universidade de Caxias do Sul (CETEC)**; **Centro de Teledifusão Educativa de Caxias do Sul (CETEL)** e **Hospital Geral de Caxias do Sul (HGCS)**, contando com a colaboração de mais 3.500 funcionários.



www.ucs.com.br



Heitor Strogulski

Gerente de TI

TRAUMA ZERO

Gerencie por completo a TI da sua empresa, controle a produtividade do funcionários, inventarie seus ativos, monitore e-mails e impressões, tudo isso com uma única ferramenta.

Desafio

De acordo com Heitor, um dos desafios da Instituição estava em obter informações precisas e atualizadas dos seus computadores, uma vez que sua infraestrutura contava com equipamentos em diversas localidades. **“Como nós temos várias unidades, há muitos computadores espalhados nessa grande rede. Um dos grandes problemas que nós tínhamos, era fazer um inventário de onde estavam os computadores e que configuração cada um deles possuía”**, cita Heitor.

Soluções implementadas



TZ0 CYCLE



TZ0 INVENTORY



TZ0 METERING



TZ0 SECURITY



TZ0 DEPLOY



TZ0 REMOTE



Depoimento do cliente

Dificuldades

Conforme Heitor, no ano de 2002, quando iniciou o uso das soluções Tz0, a UCS enfrentava algumas dificuldades relacionadas, principalmente, a dois aspectos: a realização periódica do inventário patrimonial da instituição, no caso dos computadores presentes da rede da universidade e a instalação e configuração manual de todos os softwares utilizados nas máquinas.

“Quando havia a necessidade de fazer um inventário, era necessário mandar um técnico em cada uma das unidades da universidade, em cada um dos setores para fazer um registro numa planilha à mão”, conta Heitor.

Novas demandas

Conseguir se antever às demandas e necessidades, que surgem paralelas ao crescimento de uma empresa, é fator chave para a obtenção de sucesso. De acordo com Heitor, já na década de 90, a UCS conseguiu identificar novas demandas e necessidades, que foram essenciais para o desenvolvimento da universidade.

O gerente de TI também afirma que, na época, a UCS já possuía estruturas de ensino em diversas cidades, condição essa que trouxe demandas específicas relacionadas ao suporte no atendimento de incidentes, tais como obter mais agilidade na prestação de serviços, economia de recursos e, principalmente, a viabilização de um atendimento mais eficiente aos usuários.

Comentários

“Como nós temos várias unidades, há muitos computadores espalhados nessa grande rede. Um dos grandes problemas que nós tínhamos era fazer um inventário de onde estavam os computadores e que configuração cada um deles possuía”

“O nosso dilema era que o inventário era demorado demais e poderia chegar ao final do processo já desatualizado. Precisávamos de uma ferramenta automática para isso, e o Tz0 foi excelente naquele momento”

“Realizar uma atualização de software, numa quantidade tão grande de computadores à mão, é bastante trabalhoso. Então era necessário buscar uma ferramenta que nos atendesse nessa área também”

Heitor Strogulski



Heitor Strogulski

Gerente de TI

TRAUMA ZERO

Gerencie por completo a TI da sua empresa, controle a produtividade dos funcionários, inventarie seus ativos, monitore e-mails e impressões, tudo isso com uma única ferramenta.

Desafio

Por possuir sedes em várias localidades, a UCS necessitava de uma ferramenta que auxiliasse no desempenho de diversas atividades relacionadas à sua infraestrutura de rede, e uma de suas principais dificuldades estava na distribuição e instalação de softwares em seus computadores. **“Desde a época de 90, a UCS está presente em várias cidades. Fazer a instalação manual de softwares, nessa rede de computadores, era uma tarefa extremamente complicada”,** relembra Heitor Strogulski.

Soluções implementadas



TZ0 CYCLE



TZ0 INVENTORY



TZ0 METERING



TZ0 SECURITY



TZ0 DEPLOY



TZ0 REMOTE



Depoimento do cliente

Projeto Tz0

Heitor relata que, na época da aquisição da solução, a empresa realizou uma visita a um dos clientes iVirtua daquele momento, onde pôde visualizar o uso da ferramenta no dia a dia. O projeto de aquisição e implantação da Suíte Tz0, no parque tecnológico da UCS, teve seu início no ano de 2002, mediante a aquisição de 4.000 licenças dos módulos de inventário (Tz0 Inventory) e distribuição de softwares (Tz0 Deploy).

Atualmente, a UCS conta com uma estrutura presente em 9 cidades, que consiste em cerca de 5.000 dispositivos gerenciados com o Tz0, e mais 50.000 licenças do produto, distribuídas entre os módulos de inventário (Tz0 Inventory), segurança (Tz0 Security), distribuição de softwares (Tz0 Deploy), controle de produtividade e software (Tz0 Metering), controle remoto (Tz0 Remote) e HelpDesk (Tz0 Cycle).

Implantação diferenciada

Os principais fatores que influenciaram na escolha do produto da iVirtua foram a agilidade e o investimento relacionados à implantação do produto em comparação aos seus concorrentes. Heitor conta que, na época da aquisição, foi realizada uma pesquisa, relacionada ao custo do serviço e implantação oferecidos por outros fabricantes.

“Eu me lembro, que na época, veio o desenvolvedor do software, juntamente com um técnico, e foi tudo muito rápido, acho que demoraram uma tarde aqui, instalando apenas. Foi muito tranquilo, quanto a histórico de implantação, foi um dos mais rápidos que eu já vi”, afirma Heitor.

Comentários

“Nós precisávamos iniciar o projeto de uma maneira rápida e que possibilitasse uma implantação de maneira incremental. E a ferramenta da iVirtua foi a que permitiu uma implantação dessa forma, a gente começou primeiro aqui em Caxias, depois em Bento, Vacaria, e foi ampliando o uso aos poucos. Essa possibilidade foi determinante para o uso da Tz0”

“Toda a implantação foi bem tranquila, até em comparação com os outros softwares, foi uma coisa que pesou positivamente, a gente instalou o servidor, colocou um agente e deu”.

“Há uns três anos atrás, mais ou menos, houve uma troca de computadores bem grande aqui, foram 1800 computadores e, para que a gente pudesse saber qual computador tinha que ser trocado, nós tivemos que medir todos eles. O Tz0 nos permitiu fazer uma avaliação de quais computadores seriam alvo dessa troca. A gente usou o Tz0 Inventory juntamente com o nosso sistema de patrimônio, para saber quando o PC foi comprado, e com o Tz0 Metering a gente mediu o uso do equipamento, quanto aquele usuário, aquele cliente nosso estava usando o equipamento”

Heitor Strogulski



Heitor Strogulski

Gerente de TI

TRAUMA ZERO

Gerencie por completo a TI da sua empresa, controle a produtividade do funcionários, inventarie seus ativos, monitore e-mails e impressões, tudo isso com uma única ferramenta.

Desafio

Um dos grandes desafios enfrentados pela UCS era a necessidade de encontrar uma ferramenta flexível, que se adequasse às características heterogêneas do seu ambiente e que, ao mesmo tempo, fosse de fácil instalação. ***“Foi tudo muito tranquilo. Tanto, que a gente queria apenas testar a ferramenta, e foi muito acima da expectativa já na fase de teste”***, lembra Heitor.

Soluções implementadas



TZ0 CYCLE



TZ0 INVENTORY



TZ0 METERING



TZ0 SECURITY



TZ0 DEPLOY



TZ0 REMOTE



Depoimento do cliente

Processo decisório

Conta-nos Heitor que, na época em que a UCS conheceu as soluções da iVirtua, foram realizados diversos comparativos entre o Trauma Zero e outros concorrentes de segmentação nacional e internacional.

“Após o contato que nós recebemos da área comercial da iVirtua, a gente fez um trabalho de comparação do Tz0 com outras três ferramentas. Nós tínhamos uma plataforma, (e ainda temos) muito híbrida, com vários servidores com sistemas operacionais diferentes e a solução da iVirtua foi a que melhor se adequou a nossa situação, era mais flexível do que as demais. Por isso que a gente acabou mantendo ela até os dias de hoje. Porque uma coisa é a opção de compra, agora manter ao longo desses 13 anos é outra bem diferente”, diz Heitor.

Fase de teste

Em meio ao processo decisório, Heitor relata a necessidade da Universidade de realizar testes de qualidade no produto e como foi este processo.

“Eu me lembro que o teste que a gente fez foi num microcomputador. A gente queria testar a ferramenta, conhecer a interface. Nós instalamos o Tz0 nessa máquina e disparamos, (porque ele fazia a descoberta dos computadores na rede e instalava o agente sozinho). Eu me lembro que, na primeira rodada dele, na primeira semana, ele já tinha identificado uns 30 a 40% do nosso parque; eu acho que eram uns 600 computadores em média, e ele identificou tudo isso com apenas um PC, sem sequer ser um servidor. Então, foi bem legal o teste. Em uma semana a gente chegou à conclusão de que o caminho era aquele mesmo”, conta-nos o gerente de TI.

Comentários

“Uma vez, a gente foi visitar um datacenter, pois queríamos montar o nosso e tal, lá nós vimos uma apresentação de outro software que parecia ser legal, visual e tal, tinha todo o mapa da rede, e tinha outros módulos também. E daí eu perguntei pra eles quanto tempo demorou pra implantar, eles disseram: ‘nós já temos há dois anos, mas ainda estamos implantando módulos’ e essa foi uma das questões que fez ter certeza de que seria o Tz0 a nossa escolha”

“A gente foi visitar um cliente da iVirtua daquela época. Logo após isso, nós recebemos um contato através da área comercial da empresa, isso foi muito importante, pois nós tínhamos a demanda, mas não tínhamos iniciado ainda um processo de busca no mercado”

“A questão de ser uma empresa aqui da região ajudou muito também. A gente falava com o desenvolvedor do produto quando necessário. Eu mesmo, várias vezes, liguei pra ele, ele já veio até aqui pessoalmente; veio uma vez num domingo, aqui, resolver um problema, coisa que com outro produto nunca haveria isso”

Heitor Strogulski



Heitor Strogulski

Gerente de TI

TRAUMA ZERO

Gerencie por completo a TI da sua empresa, controle a produtividade do funcionários, inventarie seus ativos, monitore e-mails e impressões, tudo isso com uma única ferramenta.

Desafio

Após a qualificação técnica da equipe de TI, com ferramentas que possibilitaram mais dinamismo à rotina da instituição, surge uma nova demanda: proporcionar aos usuários dos serviços da universidade o melhor atendimento a suas ocorrências. **“O nosso cliente está inserido dentro da nossa rede. É por este motivo que nós precisamos tornar tudo o mais seguro possível”**, diz Heitor.

Soluções implementadas



TZ0 CYCLE



TZ0 INVENTORY



TZ0 METERING



TZ0 SECURITY



TZ0 DEPLOY



TZ0 REMOTE



Depoimento do cliente

Investimento

De acordo com Heitor, outro diferencial da iVirtua, em relação aos concorrentes, está relacionado ao valor de investimento. Ele conta que, na época da aquisição, a ferramenta da iVirtua apresentou um valor muito mais compatível com a necessidade real da universidade naquele momento. Ele relata que, do valor total do buget que a instituição disponibilizava para o investimento, a ferramenta ocupou cerca de 1/3 apenas, algo em torno de R\$ 120.000,00.

Atualmente, o investimento total da UCS já ultrapassa R\$ 1.000.000,00 ao longo destes 13 anos de parceria com a iVirtua.

Diferencial de mercado

No caso da UCS, o gerente de TI, Heitor Strogulski, nos conta que a ferramenta de gerenciamento de processos da iVirtua (Tz0 Cycle) proporcionou à Universidade prestar um atendimento muito mais eficiente aos seus usuários. Ele evidencia que, a partir da aquisição do produto, foi possível criar um sistema organizado de atendimento de chamados dentro da área de suporte da UCS, realizando um registro e monitoramento do fluxo de atendimento. Isso resultou em uma diminuição no tempo de resposta aos chamados que, consequentemente, trouxe inúmeros benefícios à Instituição perante aos usuários do serviço.

“A gente agora está ganhado tempo, estamos entregando mais rapidamente a solução para os incidentes, e a satisfação do nosso usuário está muito maior do que antes”, ressalta Heitor.

Comentários

“Em todas as plataformas que comparamos o processo de implantação, além de ser demorado era de custo altíssimo, e isso também era um requisito para nós”

“O Tz0 nos ajuda muito nas auditorias, que em geral têm bastante relação com a segurança das informações que circulam na nossa rede. O ambiente aqui é muito grande, e ainda tem o fato de que o nosso cliente está inserido dentro da nossa rede. É por este motivo que nós precisamos tornar tudo o mais seguro possível”

“Nós temos 3.500 funcionários e mais de 30.000 alunos aqui, todos estes são usuários que utilizam os nossos computadores, fazer a gestão disso e tratar as ocorrências de segurança é uma tarefa complicada. O Trauma Zero nos ajuda muito nesse ponto; com ele, e em paralelo com outras ferramentas, a gente consegue diagnósticos de eventos e incidentes na área de segurança em tempo real”

Heitor Strogulski



T: +55 51 3057.7700- RS
T: +55 11 3522.3066- SP
T: +55 21 4063.9963- RJ
T: +55 31 4063.9953- BH
www.ivirtua.com

Nosso maior objetivo está em simplificar os desafios diários enfrentados pelos profissionais de TI com ferramentas intuitivas, inovadoras, e trazendo o melhor custo-benefício que combinam desempenho intransigente com a facilidade de uso, valendo o valor da tecnologia pela forma como ela beneficia a vida das pessoas.

Acesse nosso site www.ivirtua.com/pt/empresa/cases e veja alguns de clientes que obtiveram diversas melhorias com a nossa tecnologia.