

**ARTIGO: DESKTOP MANAGEMENT – uma função vital  
nas Organizações - in Semana Informática**

**Novembro 2009**

**Simplificação do suporte informático nas  
Organizações**

Os sistemas informáticos suportam actualmente toda a actividade das Organizações e a produtividade dos colaboradores está directamente associada ao acesso a esses sistemas. Nesta perspectiva, o PC continua a assumir um papel destacado num contexto colaborativo multi-terminal (desktops, laptops, netbooks, smartphones) por ser o meio de excelência de acesso aos sistemas e de mais fácil execução de aplicações.

No actual contexto económico empresarial é crítico para as empresas garantirem o acesso permanente dos seus colaboradores à informação e aos sistemas que suportam os processos de negócio, minimizando perdas de informação relevante, quebras na operação e respectivos custos. Deste modo, no dia-a-dia, para o bom funcionamento de uma Organização, é essencial que os colaboradores tenham confiança na estabilidade das suas ferramentas de trabalho e nos serviços de suporte e manutenção associados.

O crescimento exponencial da informação, a diversidade do parque informático, a multiplicidade de fornecedores e contratos de manutenção (hardware e software), a mobilidade e a variedade de perfis de utilização geram uma complexidade tecnológica que obriga a uma gestão dos sistemas eficiente, racionalizando investimentos e recursos humanos envolvidos.

Uma boa abordagem ao Desktop Management é essencial para otimizar esta gestão, garantindo níveis de serviço adequados aos processos de negócio da Organização e permitindo o foco e a aplicação dos recursos no core business da empresa.

Por estes motivos, verifica-se a tendência nas Organizações de reequacionar a sua estratégia na área da gestão e manutenção do seu parque informático, incluindo o recurso ao outsourcing de serviços de Desktop Management. Este serviço pode constituir uma forte mais valia para as Organizações, permitindo-lhes capitalizar valor através de:

---

**ARTIGO: DESKTOP MANAGEMENT – uma função vital  
nas Organizações - in Semana Informática**

**Novembro 2009**

- Redução de custos (recursos humanos internos, manutenção do parque informático)
- Acesso a know-how técnico de equipas especializadas
- Garantia de utilização das boas práticas
- Capacidade / tempo de resposta às ocorrências
- Uniformização do software utilizado e ganhos de eficácia na gestão do mesmo
- Beneficiar de infra-estruturas do prestador de serviço vocacionadas para o Desktop Management
- Controlo de níveis de serviço sem o ónus do esforço da gestão

A par dos tradicionais Service Desk e suporte (remoto e local) o Desktop Management deve prever serviços tais como a gestão do ciclo de vida de activos informáticos, manutenção de hardware (reparação e substituição), criação e actualização de estações padrão, distribuição de software, monitorização dos desktops, fazem parte da oferta de quase todos os prestadores de Desktop Management.

Surgem ainda, associados ao Desktop Management, serviços de Printing Services, de gestão de recursos de LAN, incluindo a monitorização e a gestão de servidores locais.

### **Evolução do serviço de Desktop Management**

O serviço de Desktop Management começou como um processo básico de suporte ao equipamento informático para resolução de avarias, tanto local como remotamente. Actualmente inclui uma variedade cada vez maior de serviços, sendo uma área tecnológica em forte expansão, devido à crescente complexidade tecnológica das Organizações.

### **Seleccionar um Fornecedor de Desktop Management**

A selecção do Fornecedor de Desktop Management deverá basear-se na análise de um conjunto de critérios que permitam diferenciar a capacidade do fornecedor e o nível do serviço. É fundamental ponderar o nível de importância a dar a cada um dos critérios para garantir que é efectuada uma selecção ajustada às necessidades reais da Organização.

**ARTIGO: DESKTOP MANAGEMENT – uma função vital  
nas Organizações - in Semana Informática**

**Novembro 2009**

Quando realizamos uma análise a um fornecedor de Desktop Management, devemos ter em atenção os seguintes critérios:

Dimensão de Análise	Critérios de Avaliação
Oferta Actual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Âmbito dos serviços prestados</li> <li>• Níveis de serviço propostos</li> <li>• Grau de maturidade dos processos do Fornecedor</li> <li>• Cobertura nacional e capacidade de resposta para intervenções locais</li> <li>• Capacidade da rede de comunicações para suportar a gestão remota</li> </ul>
Estratégia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevância deste serviço no portfolio do fornecedor</li> <li>• Utilização de boas práticas, segundo a metodologia ITIL</li> <li>• Garantia de utilização de técnicos de suporte local próprios (em alternativa a subcontratação a terceiros)</li> <li>• Implantação no território nacional das equipas técnicas</li> <li>• Independência tecnológica de fornecedores de hardware</li> <li>• Capacidade de fornecimento e de negociação com fornecedores de Hardware</li> </ul>
Presença no Mercado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Referências do Fornecedor (número e dimensão dos clientes, número de desktops geridos)</li> <li>• Solidez financeira da empresa</li> </ul>

Considerando estes critérios e atribuído o peso relativo a cada um deles de acordo com o seu grau de relevância para a Organização, é garantida a escolha mais ajustada do fornecedor de Desktop Management.

**Abordagem da PT Prime**

O nível de exigência que o Grupo Portugal Telecom imprime internamente no Desktop Management permitiu a criação de um serviço de excelência alicerçado em know-how especializado, ferramentas optimizadas e processos alinhados com as boas práticas. Os objectivos passam por garantir a gestão eficaz de todo o parque informático, garantindo as melhores condições de funcionamento e de manutenção. O resultado é uma utilização eficaz dos recursos disponíveis e para a manutenção dos níveis de serviço elevados associados à exigente dinâmica operacional do Grupo.

A PT Prime coloca à disposição dos seus Clientes o serviço de Gestão Informática Total, uma oferta única no mercado nacional, alavancada pela experiência adquirida com a gestão de um parque informático com mais de 15.000 PCs. Para além deste know-how acumulado, a oferta distingue-se pela capacidade de gestão remota dos PCs beneficiando das sinergias pela gestão e capacidade da rede PT, integração do Desktop Management no Service Desk e processos alinhados pela metodologia ITIL.