

Gestão de Serviços de IT (Help Desk e Acesso Remoto)



Implementação do SolarWinds Service Desk e Dameware Remote Everywhere

VISÃO GERAL

Uma empresa com operações distribuídas por escritórios administrativos, instalações industriais, bases logísticas, sites remotos, lojas de conveniência e pontos de venda de combustíveis, procurava modernizar a gestão dos serviços de IT e elevar a qualidade do suporte prestado aos seus colaboradores.

A dispersão geográfica das operações, aliada à criticidade dos sistemas que suportam o negócio, exigia uma solução capaz de centralizar o atendimento, automatizar processos, otimizar a gestão dos ativos tecnológicos e disponibilizar suporte remoto seguro e eficiente, reduzindo tempos de resposta e custos operacionais.



DESAFIO

Antes da implementação, a organização enfrentava diversos desafios que limitavam a eficiência da área de IT:

- ✓ Processos de suporte realizados de forma manual, sem uma plataforma centralizada para gestão de incidentes e pedidos de serviço;
- ✓ Dificuldade em acompanhar todo o ciclo de vida dos incidentes, requisições e mudanças;

- ✓ Elevado tempo de resposta e resolução de problemas, sobretudo nas instalações remotas e industriais;
- ✓ Necessidade frequente de deslocação de técnicos para suporte presencial, aumentando os custos operacionais e o tempo de indisponibilidade dos utilizadores;
- ✓ Ausência de indicadores e relatórios que permitissem avaliar o desempenho da equipa de suporte e o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs);
- ✓ Gestão limitada do inventário de ativos de IT e do histórico de intervenções;
- ✓ Falta de uma base de conhecimento estruturada que facilitasse a resolução de incidentes recorrentes e promovesse a padronização do suporte.

SOLUÇÃO IMPLEMENTADA

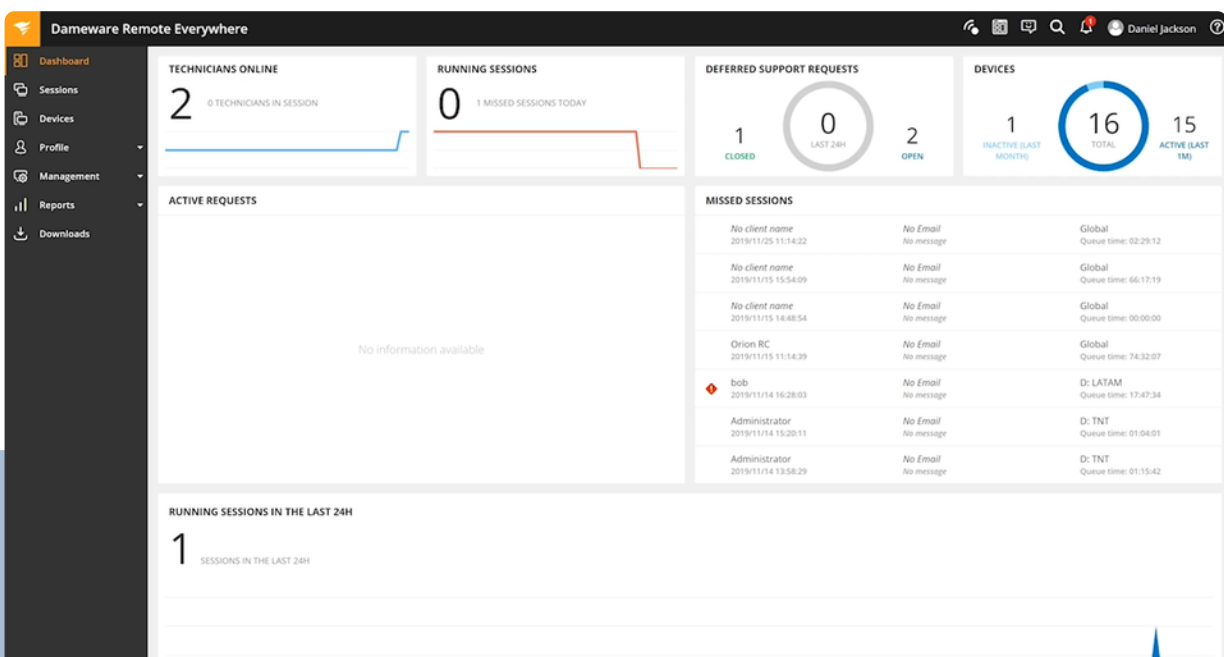
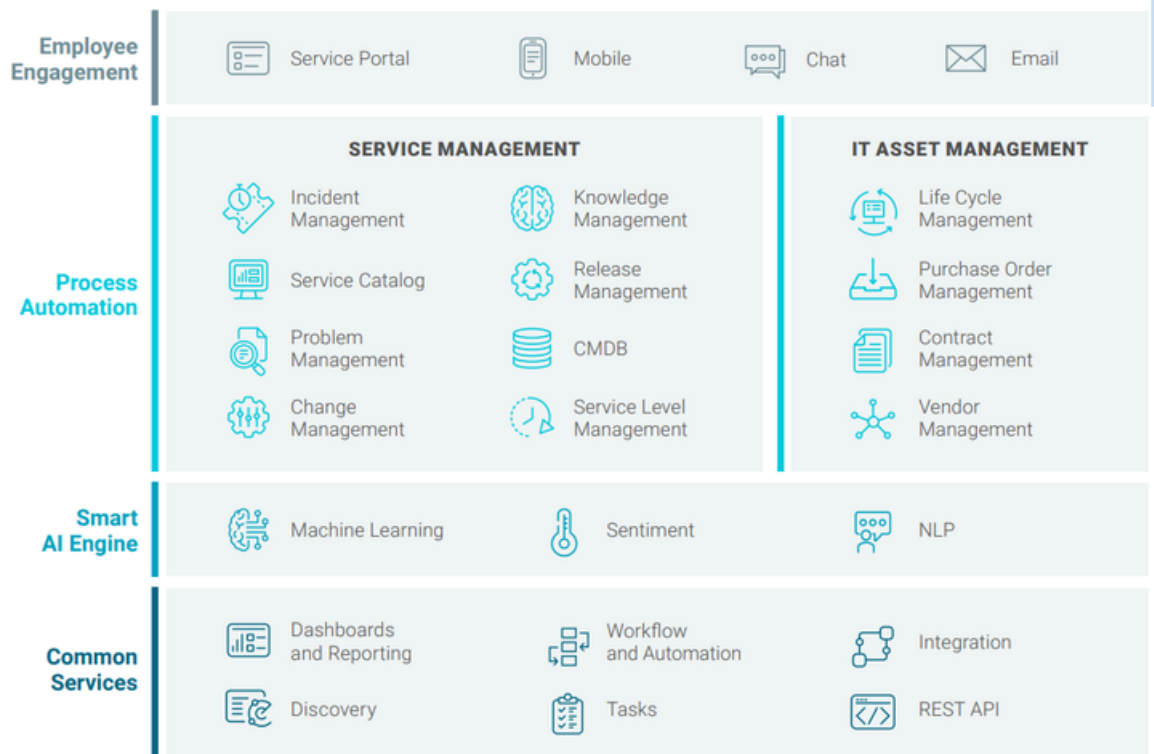
Para responder a estes desafios, foram implementadas as soluções **SolarWinds Service Desk** e **Dameware Remote Everywhere**, criando uma plataforma integrada para gestão de serviços de IT (ITSM) e suporte remoto seguro.

A implementação contemplou:

- ✓ Centralização da gestão de incidentes, pedidos de serviço, alterações, e ativos de IT numa única plataforma;
- ✓ Definição de um catálogo de serviços, formulários personalizados, fluxos de aprovação e automatização dos processos de atendimento;
- ✓ Configuração de Acordos de Nível de Serviço (SLAs), escalonamentos automáticos e notificações em tempo real;
- ✓ Implementação de uma Base de Conhecimento (Knowledge Base) para acelerar a resolução de incidentes recorrentes e promover o autosserviço;
- ✓ Inventário completo dos ativos de IT e associação dos equipamentos aos respetivos utilizadores e tickets;
- ✓ Implementação do Dameware Remote Everywhere para suporte remoto seguro a computadores e servidores localizados em escritórios, instalações industriais, bases logísticas e sites remotos;

- ✓ Disponibilização de funcionalidades avançadas, incluindo acesso remoto não assistido, transferência segura de ficheiros, execução remota de comandos, suporte em segundo plano e sessões encriptadas;
- ✓ Criação de dashboards e relatórios de desempenho para acompanhamento da operação e apoio à tomada de decisão.

SOLARWINDS SERVICE DESK AT A GLANCE



BENEFÍCIOS ALCANÇADOS

A implementação integrada do SolarWinds Service Desk e do Dameware Remote Everywhere proporcionou benefícios operacionais e estratégicos que fortaleceram a maturidade da gestão de serviços de IT:

- ✓ Centralização e padronização dos processos de atendimento, garantindo maior consistência e controlo operacional;
- ✓ Formulários de abertura de incidências customizados à altura, tornando mais simples para o utilizador e as equipas de suporte;
- ✓ Melhoria significativa da experiência dos utilizadores através de um serviço mais rápido, eficiente e transparente.
- ✓ Maior produtividade das equipas de IT, permitindo que os técnicos dedicassem mais tempo a atividades estratégicas e menos a tarefas repetitivas
- ✓ Redução dos custos operacionais com deslocações técnicas, graças ao suporte remoto seguro e de elevada disponibilidade.
- ✓ Aumento da visibilidade sobre o desempenho da operação de suporte, facilitando a monitorização de indicadores, a identificação de oportunidades de melhoria e a tomada de decisões baseada em dados.
- ✓ Melhor controlo dos ativos tecnológicos, contribuindo para uma gestão mais eficiente do ciclo de vida dos equipamentos e do cumprimento de requisitos de auditoria e conformidade.
- ✓ Criação de uma base tecnológica preparada para suportar o crescimento da organização e futuras iniciativas de transformação digital e melhoria contínua dos serviços de IT.



IMPACTO NO NEGÓCIO

- ✓ Redução significativa dos tempos médios de resposta (MTTA) e de resolução (MTTR) dos incidentes;
- ✓ Aumento da produtividade da equipa de suporte;
- ✓ Redução de custos operacionais e tempos de intervenção com a diminuição das deslocações técnicas para unidades remotas.
- ✓ Melhoria do cumprimento dos SLAs e aumento da qualidade do serviço prestado aos utilizadores.
- ✓ Maior visibilidade sobre indicadores de desempenho através de dashboards e relatórios analíticos.
- ✓ Atendimento mais rápido e eficiente às equipas, o que culmina com melhor experiência para cliente final.
- ✓ Reforço da continuidade operacional, minimizando o impacto dos incidentes de IT nas operações críticas da empresa.

CONCLUSÃO

A implementação do SolarWinds Service Desk e do Dameware Remote Everywhere permitiu à empresa transformar o seu modelo de gestão de serviços de IT, adotando uma abordagem moderna, automatizada e alinhada com as melhores práticas de IT Service Management (ITSM).

A centralização do atendimento, a automatização dos fluxos de trabalho, a gestão integrada dos ativos tecnológicos e as capacidades avançadas de suporte remoto proporcionaram uma operação mais eficiente, resiliente e orientada para resultados. A equipa de IT passou a responder de forma mais rápida e eficaz às necessidades dos utilizadores, independentemente da sua localização, reduzindo tempos de indisponibilidade e aumentando a satisfação dos colaboradores.

Este projeto constituiu um passo estratégico na modernização da operação de IT da empresa, contribuindo para a redução dos custos operacionais, o reforço da continuidade das operações críticas e a melhoria contínua dos níveis de serviço, apoiando de forma direta a eficiência e a competitividade do negócio.

© Copyright 2026 DSSI, todos os direitos reservados



Zoom Business Park
Edifício E, Piso 1, Escritório 3
Estrada de Paço de Arcos
2735-307, Agualva-Cacém



(+351) 218 051 560



comercial@dssi.pt

